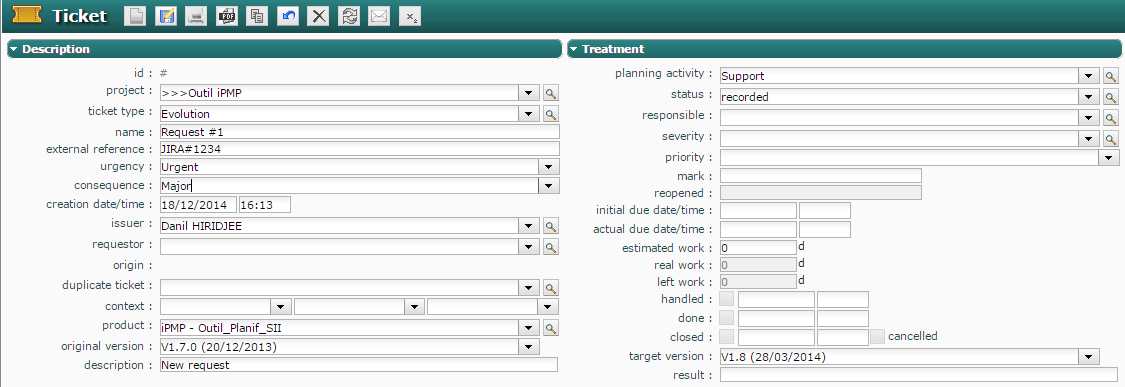


Un Ticket est une tâche simple, de courte durée. Contrairement à une Activité, un Ticket n’est pas planifié individuellement.   
Par exemple :

* Demande d’intervention en support
* Anomalie ou évolution simple sur un produit

Création de Ticket



Champs obligatoires :

* **Projet :** par défaut, le projet présent dans le sélecteur de projet
* **Type de ticket :** anomalie, évolution, support
* **Nom :** titre du ticket
* **Activité de planning :** activité correspondant au traitement du ticket

Champs optionnels :

* **Référence externe** : référence client
* **Produit** : produit concerné par l’anomalie ou évolution
* **Original version** : version dans laquelle l’anomalie a été détectée (vide pour les évolutions)
* **Target version:** version dans laquelle la modification est prévue d’être implémentée
* **Contexte :** permet de catégoriser le ticket suivant les besoins du projet
* **Urgency / Consequence** : qualification du ticket par le demandeur
* **Priority:** priorité définie par l’équipe projet

Workflow : les principaux statuts :

recorded

in progress

pending

done

closed

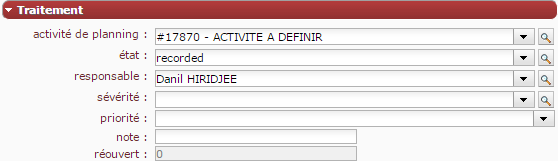
cancelled

re-opened

* recorded / copied : ticket créé, traitement pas encore démarré
* in progress : en cours de traitement
* pending : bloqué, en attente d’informations
* done : travail terminé par le responsable, imputation enregistrée
* closed : clos, validé par le client ou chef de projet
* cancelled : annulé
* re-opened : ticket terminé qui est réouvert par le client ou chef de projet

Note : pour les Anomalies et Evolutions, des statuts supplémentaires sont disponibles pour répondre à des besoins spécifiques.

Si un ticket passe au statut ‘re-opened’, alors le compteur ‘réouvert’ sera incrémenté.



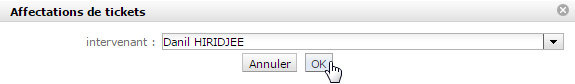
Pour les Anomalies et Evolutions, des statuts supplémentaires sont disponibles pour répondre à des besoins spécifiques.

Imputations sur tickets

Imputation sur un Ticket



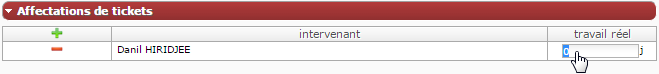
Cliquer sur C:\wamp\www\wamp_DHI2\view\css\images\smallButtonAdd.png pour ajouter une nouvelle assignation



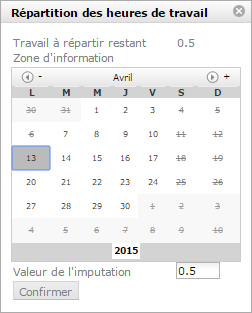
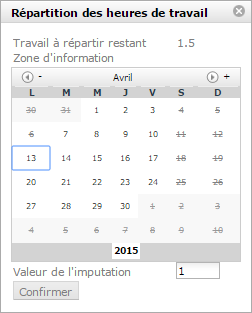
Votre nom est pré-rempli

Votre nom est pré-rempli

Renseigner la durée (en jours) de travail effectué et appuyer sur TAB ou cliquer ailleurs



Sélectionner dans la fenêtre pop-up le(s) jour(s) travaillés sur le ticket



Vous pouvez retrouver ces pointages dans la page Imputations :



Lorsque le ‘travail restant’ atteint 0, confirmer

