

ACTEURS INTERNES	CAS D'UTILISATIONS	
CITOYEN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Créer un ticket 2. Modifier sa demande 3. Consulter statut 4. Recevoir les notifications 	
AGENT DE TRAITEMENT	<ol style="list-style-type: none"> 5. Créer compte / s'authentifier 	
AGENT SUPPORT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Traiter un ticket 2. escalader un ticket / 3. Re Ouvrir un ticket 4. Consulter L'historique 5. clôturer le ticket 	
ADMIN SUPPORT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Exporter les tickets 2. Assigner / reassigner 3. Tableau de bord 4. Désactiver les comptes 5. Gérer les comptes les comptes et rôles 6. Paramétrer les notifications 	