

ACTEURS INTERNES	CAS D'UTILISATIONS	
CITOYEN	1. Créer un ticket 2. Modifier sa demande 3. Consulter statut 4. Recevoir les notifications	
AGENT DE TRAITEMENT	5. Créer compte / s'authentifier	
AGENT SUPPORT	1. Traiter un ticket 2. escalader un ticket / 3. Re Ouvrir un ticket 4. Consulter L'historique 5. clôturer le ticket	
ADMIN SUPPORT	1. Exporter les tickets 2. Assigner / reassigner 3. Tableau de bord 4. Désactiver les comptes 5. Gérer les comptes les comptes et rôles 6. Paramétrier les notifications	