

# Retour client

Votre chef de projet vous transmet le mail d'un client contenant les retours de tests effectués sur le projet :

“Bonjour,

Tout d'abord, merci pour le travail effectué.

Nous avons testé l'outil en interne et il y a certains points que nous voudrions améliorer avec vous pour ce nouveau sprint.

Concernant la gestion des tickets, il nous semble important d'avoir un type d'utilisateur administrateur, qui pourra notamment désigner les responsables d'un ticket. En effet, pour un souci de management, nous ne pouvons donner accès aux mêmes droits à tout nos salariés. Il faudrait donc dans le même temps de pas laisser la possibilité à un utilisateur qui ne serait pas administrateur de choisir un autre responsable que celui désigné sur un ticket, et aussi idéalement pouvoir filtrer les tickets selon qu'un responsable leur est attribué ou non.

Il est important également pour nous de garder une trace du créateur d'un ticket (la création d'un ticket reste à la portée de tout utilisateur). L'idéal serait de retrouver sur la page de détails d'un ticket l'adresse mail du créateur afin de le contacter rapidement en cas d'interrogation. En effet, un utilisateur peut créer un ticket, mais ne pas travailler dessus. Par exemple, un utilisateur crée un ticket, l'administrateur l'attribue à un responsable qui n'est pas le créateur, mais ce responsable a besoin d'indications supplémentaires pour traiter le ticket : il faut qu'il puisse rapidement prendre contact avec le créateur. Mon équipe m'a également remonté le besoin de commenter les tickets afin d'accélérer l'échange d'informations et donc la rapidité de traitement.

Concernant le listing des tickets, il semble y avoir un problème d'affichage dans la liste: nous ne retrouvons pas le titre attribué à un ticket mais ce qui semble être un numéro d'identifiant. Par soucis de lisibilité, nous avons besoin de voir ce titre apparaître.

Également par soucis de lisibilité, pouvez-vous faire apparaître une image ou une icône sur la liste qui indique le statut du ticket (traité ou non traité)? Cela permettra à nos équipes de gagner en efficacité sur le traitement des tickets.

Pierre DUPONT,  
Fondateur de ComplainMe

Votre chef de projet rajoute une note interne :

“Les mots de passe sont visiblement enregistrés en clair dans la base de données..., changez ça ASAP s'il vous plaît!”.

