

-PROC-NFlog-3-Procédure de prise en charge d'un ticket - ProjeQtOr

L'objet de ce document est de donner la procédure à suivre lors de la prise en charge pour résoudre un ticket ProjeQtOr.

Suivi des modifications

Date	Auteur	Modifications
5 mars 2015	Nicolas MARCHAND	Création

Cas ou le ticket peut être cloturé

Au niveau développement :

1. Effectuer la correction, la tester
2. Publier le code sur SVN, en indiquant dans le commentaire le tag du ticket (id=#20)

Au niveau ProjeQtOr

Lancer une session [Projector](#)

1. Sélectionner le ticket correspondant : "**Travail\Tickets**"
 - Complétez le ticket dans la partie "**Traitement**":
 - Initialiser le **Traitement\Responsable** s'il ne l'est pas

Activité de planning	Initialisé à la création du ticket
Etat	Mettre "Done"
Responsable	Initialisé à la création du ticket
Criticité	Non utilisé
Priorité	Non utilisé
Echéance initiale,; actuele	Non utilisé
Travail estimé, restant	Non utilisé
Pris en charge, Fait, Clos	Automatique
Version cible	Non utilisé
Résultat	Ajouter un commentaire ou RAS (champ obligatoire)

- Enregistrez
 - Lié des document s'il y a lieu (base de test, copie ...)
2. Créer un test si il s'agit d'un problème fonctionnel (Cf procédure de test)
 3. **Pensez à imputer le temps passé (Cf procédure suivi du temps)**

Cas ou le ticket ne peut pas être cloturé

Au niveau ProjeQtOr

Lancer une session [Projector](#)

1. Sélectionner le ticket correspondant : "**Travail\Tickets**"

- Complétez le ticket dans la partie "**Traitement**":
 - Initialiser le **Traitement\Responsable** s'il ne l'est pas

Activité de planning	Initialisé à la création du ticket
Etat	Mettre "Assigned"
Responsable	Changer le responsable pour l'assigner à quelqu'un d'autre
Criticité	Non utilisé
Priorité	Non utilisé
Echéance initiale,; actuele	Non utilisé
Travail estimé, restant	Non utilisé
Pris en charge, Fait, Clos	Automatique
Version cible	Non utilisé
Résultat	vide

- Enregistrez
- Lié des document s'il y a lieu (base de test, copie ...)
- Mettre une note s'il y a lieu

2. **Pensez à imputer le temps passé (Cf procedure suivi du temps)**