

Request Tracker

Durée 1 journée

Description Request-Tracker (RT) est un système de suivi des demandes (SSD) développé par la société BestPractical est diffusé en licence GPL.
Cette formation comprend une présentation de l'architecture de RT et son mode de fonctionnement ainsi qu'une formation à l'administration et la personnalisation de l'outil.

Pré-requis Connaissances de base en langage Perl.

Objectifs Sensibiliser à l'intérêt d'un système de suivi de demandes pour assurer un niveau de qualité dans la gestion du support utilisateur et permettre un suivi qualitatif et quantitatif de ce dernier.
Présenter les diverses fonctionnalités et options de paramétrage de RT ainsi ses capacités à s'adapter et à répondre aux besoins de l'entreprise.

Programme *Introduction et sensibilisation aux systèmes de suivie des demandes*



Présentation de Request Tracker (RT)

- Architecture
- Installation
- Documentation

Présentation des fonctionnalités de RT

- Cycle de vie d'une demande
- Gestion des notifications
- Recherche des demandes
- Escalade et gestion des priorités

Paramétrage et administration de RT

- Gestion des permissions
- Gestion des groupes et utilisateurs
- Notion de Template et de scrip

Les extensions de RT

- Rights Matrix
- RTx-Statistics

Cas types d'organisation du support utilisateur