

## GLPI - Feature - Fonctionnalité #12

### [upstream] Fusion des tickets

10/12/2009 11:59 - Nicolas Sebrecht

<b>Statut:</b>	Invalid - Invalide	<b>Début:</b>	10/12/2009
<b>Priorité:</b>	Basse	<b>Echéance:</b>	
<b>Assigné à:</b>		<b>% réalisé:</b>	100%
<b>Catégorie:</b>		<b>Temps estimé:</b>	0.00 heure
<b>Version cible:</b>			
<b>Description</b>			
<a href="https://forge.indepnet.net/issues/show/680">https://forge.indepnet.net/issues/show/680</a>			
watch pour Nicolas.			
Bonjour,			
Avant d'utiliser GLPI, nous utilisions Request Tracker.			
Il me semble intéressant de s'inspirer de RT pour ajouter les fonctionnalités suivantes qui pourraient s'avérer utiles:			
- notification à une liste d'emails et de contacts			
Pour un problème complexe qui nécessite l'intervention (ou simplement l'information) de plusieurs personnes, pouvoir fournir une liste d'emails en Cc (et/ou Bcc) facilite la communication sur le suivi.			
Et plutôt que de saisir des adresses emails, l'association de contacts au ticket est plus rapide			
- fusion de tickets			
Si plusieurs utilisateurs reportent le même problème dans plusieurs tickets, les fusionner permet à l'intervenant de notifier du suivi tous ces utilisateurs, de comptabiliser le temps une seule fois, fermer un seul ticket.			
- dépendance entre tickets			
Si un ticket est créé pour une opération de maintenance (sous forme de "tâche")			
- gabarit de tickets (catégorie, contacts, emails)			
Pour ouvrir et notifier rapidement des contacts lors d'une panne critique			
Pour soumettre une tâche régulière sous forme de ticket			
(Ce n'est pas inspiré de RT mais plutôt des gabarits de l'inventaire)			

### Historique

#### #1 - 10/12/2009 12:25 - Nicolas Sebrecht

- Priorité changé de Normale à Basse

#### #2 - 07/01/2010 09:40 - Nicolas Sebrecht

- Statut changé de Assigned - En cours à New - Nouveau

- Assigné à Nicolas Sebrecht supprimé

#### #3 - 21/07/2010 17:05 - Eric Seigne

- % réalisé changé de 0 à 100

#### #4 - 21/07/2010 17:05 - Eric Seigne

- Statut changé de New - Nouveau à Invalid - Invalide