

GLPI-PROJECT - Bug #5345

Do not send survey for old tickets

06/01/2015 10:33 AM - moyo

Status:	Closed	Start date:	06/01/2015
Priority:	Normal	Due date:	
Assignee:	yllen	% Done:	100%
Category:	Helpdesk	Estimated time:	0.00 hour
Target version:	0.90		

Description

Pour cette demande j'ai eu plusieurs personnes qui n'utilisaient pas l'enquête de satisfaction (ou l'ont arretée un moment) et voulaient la mettre en place. Le problème est qu'il prend tous les tickets clos depuis la dernière enquête, ce qui peut être loin dans le temps.

Je propose donc d'ajouter une date de début d'enquête qui serait plutôt un champ "pour les tickets clos après le". Cette donnée est déjà présente pour les enquêtes actives, je propose donc de rendre cette valeur modifiable.

Vos avis ?

Updated by moyo 2 days ago

On ne se base pas sur la dernière date d'enquête pour générer les suivantes ? A l'initialisation il suffit de forcer la date de recherche à la date du jour non ?

Ça correspond à une autre problématique que le ticket initial non ? Donc nouveau ticket ?

Updated by yllen 1 day ago

Si on avait lancé une enquête il y a 3 ans et que on a arrêté, le max_`closedate` aura cette date d'il y a trois et le cron régénérera les enquêtes à compter de cette date.

Et le champ délai ne sert qu'à savoir combien de jours après la clôture l'enquête est générée.

Je ne comprend pas ta phrase de "forcer la date de recherche à la date du jour" ; moi c'est la problématique du lancement du cron qui me gêne (savoir encore quelles dates les enquêtes doivent être générées).

Updated by moyo less than a minute ago

Pour résumer :

au changement inactif / actif des enquêtes : on met max_`closedate` à la date du jour pour toutes les entités concernées.

Je maintiens que c'est une autre problématique que celle de ce ticket. J'ouvre donc un autre ticket.

Associated revisions

Revision 23506 - 06/01/2015 06:16 PM - moyo

maybe a small trouble : see #5345

Revision 23518 - 06/05/2015 10:25 AM - yllen

complete r23506 - fixed #5345

History

#1 - 06/01/2015 11:11 AM - moyo

- Assignee set to moyo

j'imagine qu'on doit pouvoir faire un truc simple dans le pre_updateInDB.

je vais regarder.

#2 - 06/01/2015 06:05 PM - moyo

Il y a même un bout de code pour ca... le seul soucis c'est que ca descend pas sur toutes les filles.

#3 - 06/01/2015 06:12 PM - moyo

Pour moi ca fonctionne parfaitement... on prend comme max_closedate la date d'activation.

#4 - 06/02/2015 10:37 AM - moyo

- Assignee deleted (moyo)

#5 - 06/02/2015 05:42 PM - yllen

Il y a plusieurs trucs qui me gênent.

Je suis un gestionnaire d'entité. Pour arrêter l'enquête de satisfaction, je ne vais pas, dans la configuration de l'entité, reprendre l'héritage de l'entité parente mais je vais plutot arrêter la tache automatique CreateInquest.

Dans ce cas ta modification n'a aucun effet.

De plus, je suis gestionnaire et je veux faire un sondage de savoir combien j'ai de réponse en 1 mois, pour mes tickets clos dans ce mois
Je réactive mon enquete aujourd'hui (nous sommes le 1er du mois).

Seulement, les enquêtes ne sont générés que 10 jours après la cloture, donc mon enquete ne pourra pas me donner le résultat attendu.

D'où ma proposition de rendre le champ max_closedate modifiable dans la configuration de l'entité.

Comme ça si les gestionnaires veulent réactiver la création de l'enquête ils devront déterminer exactement à compter de quand et n'être pas bloquer sur la date de réactivation de l'enquête (démarrage le 10 du mois et arrêt avec la date de fin qui sera ajoutée ou manuellement le 10 du mois suivant);

#6 - 06/02/2015 05:51 PM - moyo

Si tu arretes la tache planifiée tu coupes les enquetes pour toutes les entités...

je ne vois pas en quoi un gestionnaire d'entité fera ca et aurait le droit de le faire.

Mais bon si tu veux rendre le truc modifiable soit... je vais pas me battre.

#7 - 06/02/2015 06:10 PM - yllen

Le cas de couper l'enquête était pour ceux qui n'utilisent pas la multi-entité.

Pour la multi entité, comment programmer une enquête avant la date du jour (exemple que je t'ai donné) ?

Car il va falloir que je modifie la doc en conséquence.

#8 - 06/02/2015 07:23 PM - moyo

je ne vois pas ou tu parles d'enquete avant la date d'activation.

Tu parles de 10 jours plus tard (c'est le délai que tu as fixé) mais c'est toujours les tickets clos à partir du premier.

Dans ton cas , les enquetes pour les tickets du mois seront juste envoyées du 10 du mois au 10 du mois suivant.

Mais si tu veux envoyer l'enquete directement (delay=0) tu aura bien tes enquetes pour les tickets du mois à partir du 1er jusqu'à la fin du mois.

Mais ajoute la modif de cette date pas de problème... Si ca facilite la compréhension...

#9 - 06/05/2015 10:24 AM - yllen

- *Status changed from New to Assigned*

- *Assignee set to yllen*

#10 - 06/05/2015 10:25 AM - yllen

- *Status changed from Assigned to Resolved*

- *% Done changed from 0 to 100*

Applied in changeset r23518.

#11 - 06/16/2015 11:26 AM - moyo

- *Status changed from Resolved to Closed*

#12 - 07/08/2015 10:13 AM - orthagh

- *Target version changed from 0.85.5 to 0.90*