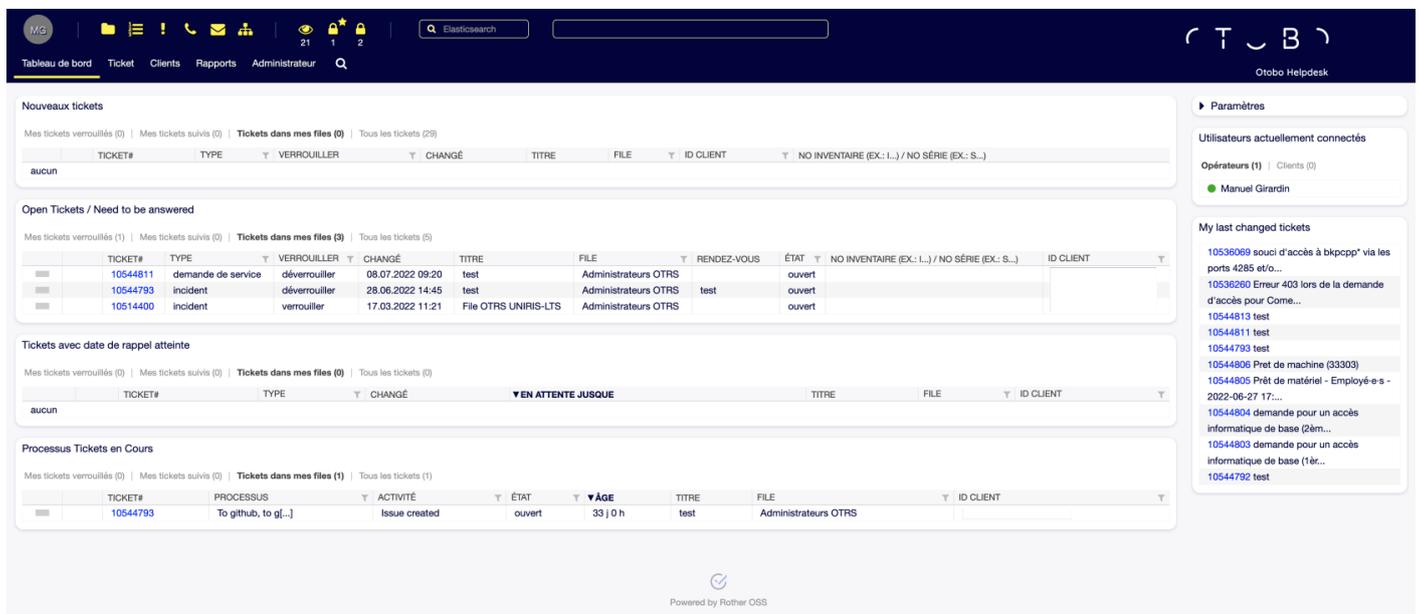


Affichage dans OTOBO (tickets, raccourcis)

Tableau de bord (Dashboard)

Le tableau de bord offre une vue générale des tickets à traiter, organisés par états et répertoriés dans des boîtes de contenu.



The screenshot displays the OTOBO dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with a user profile icon, a search bar, and navigation links for 'Tableau de bord', 'Ticket', 'Clients', 'Rapports', and 'Administrateur'. The main content area is divided into several sections:

- Nouveaux tickets:** A table showing new tickets with columns for TICKET#, TYPE, VERROUILLER, CHANGÉ, TITRE, FILE, ID CLIENT, and NO INVENTAIRE (EX: L.) / NO SÉRIE (EX: S.).
- Open Tickets / Need to be answered:** A table showing tickets that need attention, with columns for TICKET#, TYPE, VERROUILLER, CHANGÉ, TITRE, FILE, RENDEZ-VOUS, ÉTAT, NO INVENTAIRE (EX: L.) / NO SÉRIE (EX: S.), and ID CLIENT.
- Tickets avec date de rappel atteinte:** A table showing tickets where the reminder date has been reached, with columns for TICKET#, TYPE, CHANGÉ, EN ATTENTE JUSQU'À, TITRE, FILE, and ID CLIENT.
- Processus Tickets en Cours:** A table showing tickets in progress, with columns for TICKET#, PROCESSUS, ACTIVITÉ, ÉTAT, ÂGE, TITRE, FILE, and ID CLIENT.

On the right side, there are three sidebars:

- Paramètres:** A dropdown menu for settings.
- Utilisateurs actuellement connectés:** A list of currently connected operators, showing 'Manuel Girardin'.
- My last changed tickets:** A list of recently changed tickets with their IDs and titles.

At the bottom center, there is a logo and the text 'Powered by Rother OSS'.

Boîtes de contenu

Plusieurs boîtes de contenus sont disponibles dans le tableau de bord. On les active dans les paramètres du "Tableau de bord" (en haut à droite).

The screenshot shows the Otobo Helpdesk dashboard. The top navigation bar includes 'Tableau de bord', 'Ticket', 'Clients', 'Rapports', and 'Administrateur'. The main content area is divided into several sections: 'Nouveaux tickets', 'Open Tickets / Need to be answered', 'Tickets avec date de rappel atteinte', and 'Processus Tickets en Cours'. On the right side, there is a sidebar with 'Paramètres' (highlighted by a red arrow), 'Utilisateurs actuellement connectés' (showing Manuel Girardin), and 'My last changed tickets' (listing several tickets).

L'opératrice ou l'opérateur sont libres de choisir ce qu'ils veulent utiliser. On peut par exemple activer la boîte de contenu "My last changed tickets", qui permet d'afficher les derniers tickets sur lesquels on a été actif.

Les recommandations de base:

- Activer au minimum les boîtes *Nouveaux tickets*, *Tickets ouverts en attente de réponse* et *Ticket de rappels*.
- Dans ces boîtes, cliquer sur *Tickets dans mes files*

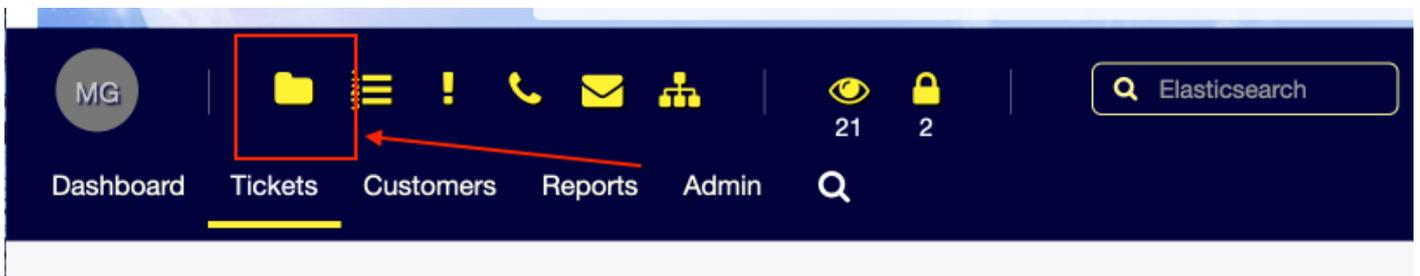
Vue par files

La vue par files offre une vue des tickets à traiter, organisés par files.

The screenshot shows the 'Vue file: Mes files' view. At the top, there is a summary of 'Mes files (3/2)' with links to various help desk categories. Below this, there are tabs for 'Tous les tickets 3' and 'Tickets Disponibles 2'. The main content is a table of tickets with columns for 'TICKET#', 'EN ATTENTE JUSQU'É', 'ÂGE', 'TYPE', 'VERROUILLER', 'NO INVENTAIRE (EX.: I...) / NO SÉRIE (EX.: S...)', and 'TAGS (VERSION OS + SOFT, PROJETS,...)'. Two tickets are visible in the table.

<input type="checkbox"/>	TICKET#	EN ATTENTE JUSQU'É	▲ ÂGE	TYPE	VERROUILLER	NO INVENTAIRE (EX.: I...) / NO SÉRIE (EX.: S...)	TAGS (VERSION OS + SOFT, PROJETS,...)
<input type="checkbox"/>	10544793	-	33 j 1 h	incident	déverrouiller		test
<input type="checkbox"/>	10544811	-	18 j 5 h	demande de service	déverrouiller		

On y accède en cliquant sur le bouton en forme de dossier



Pour ajouter des colonnes d'information, on peut se référer à la partie de documentation indiquant comment [afficher plus de champs dans les boîtes de contenu](#).

Barre d'outils

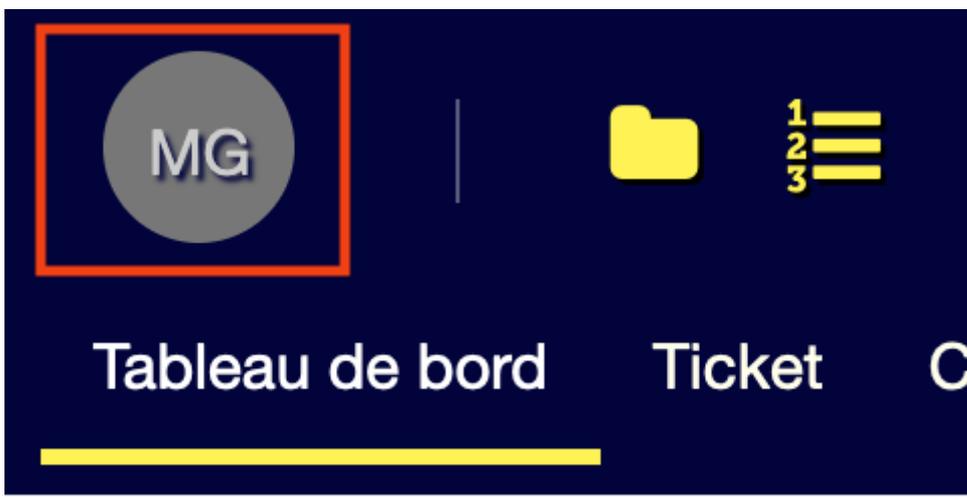
Pour faciliter l'usage d'OTOBO, une barre d'outils de raccourcis est disponible. Elle est séparée en 4 zones (préférences personnelles, Affichage et création de tickets, tickets suivis et verrouillés et recherche)



Préférences personnelles

La zone permet

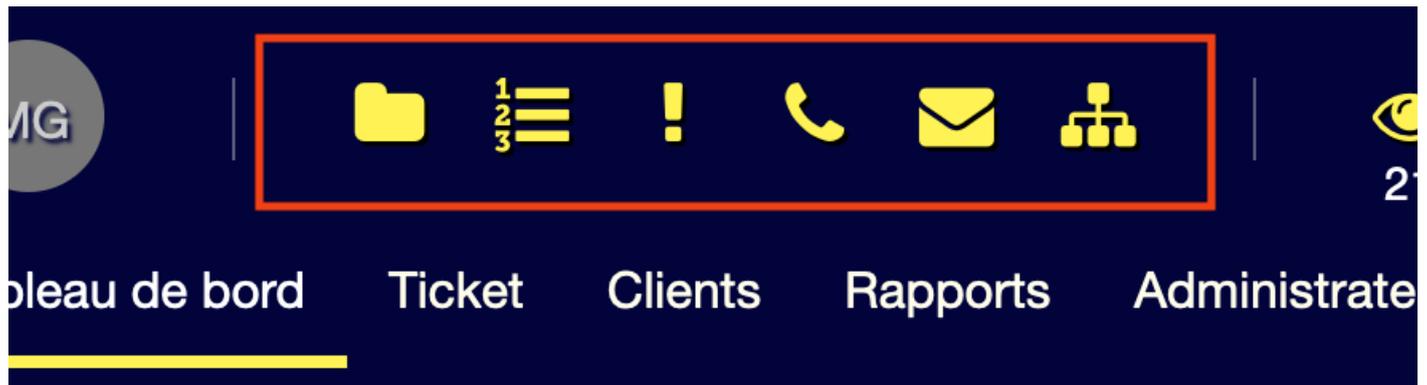
- d'accéder au réglage de certains paramètres personnels, comme l'abonnement aux files où la langue.
- de se déconnecter



Affichage et création de tickets

La zone permet, dans l'ordre

- d'accéder à la vue par files
- d'afficher les tickets ouverts et fermés
- d'afficher les tickets escaladés
- de créer un ticket (Phone ticket)
- d'envoyer un mail sans ticket existant
- de déclencher un workflow.



Tickets surveillés et verrouillés

La zone permet

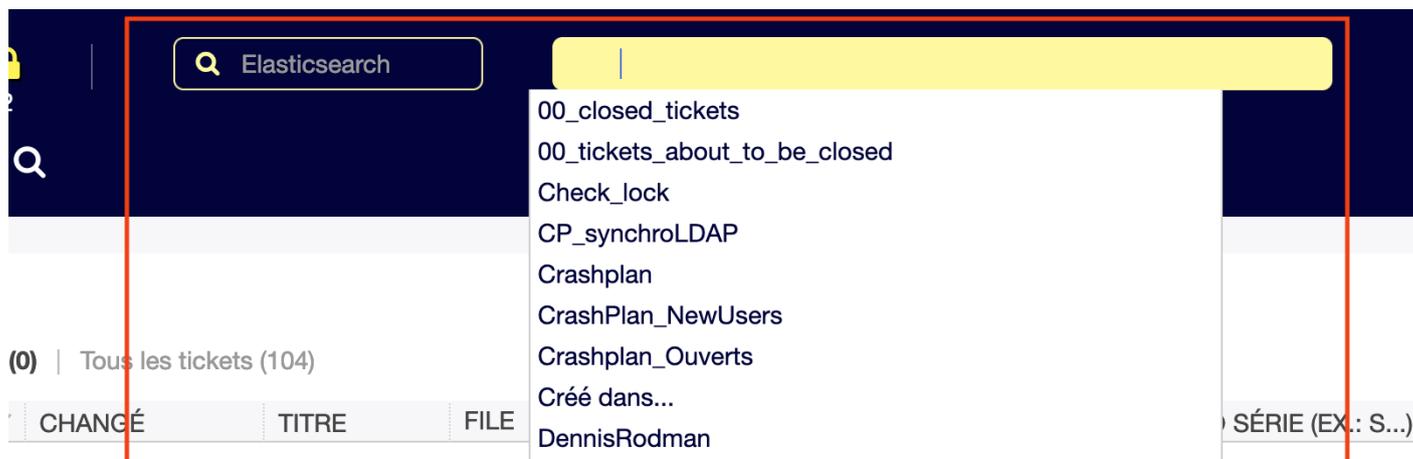
- d'accéder à la liste des tickets que l'on a suivi
- d'accéder à la liste des tickets verrouillés à son nom



Recherche

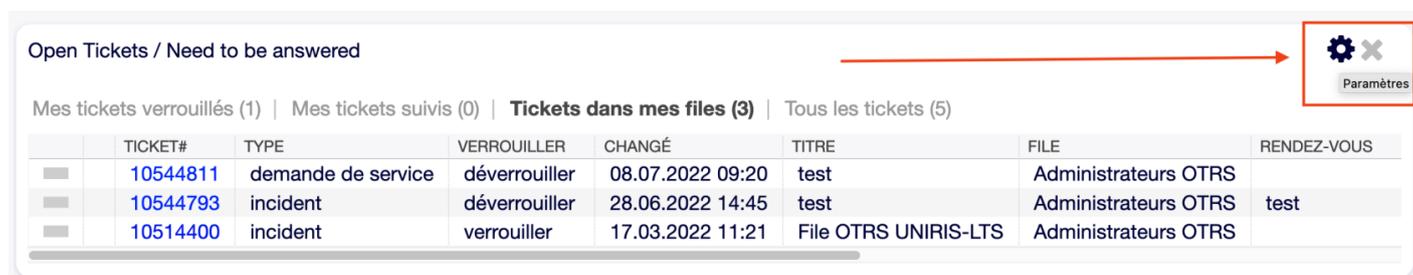
La zone permet

- d'effectuer une recherche globale (Elasticsearch). La recherche est limitée aux tickets non archivés, soit les tickets ayant été fermés depuis moins d'un an.
- d'utiliser un modèle de recherche préconfiguré. Dans l'exemple, 00_closed_tickets, 00_tickets_about_to_be_closed, etc, sont des recherches préconfigurées.



Afficher plus de champs dans les différentes vues

Il est possible d'ajouter des champs dans la vue du tableau de bord ou dans la vue par file (ticket verrouillé ou non, champ dynamique, âge, date de création, etc). Pour ce faire, il faut accéder aux paramètres de la boîte (dans le dashboard) ou de la vue proprement dite (dans la vue par files), en cliquant en haut à droite de celles-ci.



Attention, sur les boîtes de contenu du tableau de bord, ce bouton n'apparaît que lorsque on place son pointeur de souris sur la zone montrée dans la capture ci-dessous

Il faut ensuite déplacer le champ voulu dans la partie *colonnes visibles* (dans l'exemple ci-dessous le champ *Âge*).

Open Tickets / Need to be answered

Tickets affichés:

Colonnes affichées:

COLONNES DISPONIBLES

Filter les champs disponibles...

Age

Nom d'utilisateur du client

Customer User ID

Temps pour fournir la première réponse (prise en compte)

Temps pour fournir la réponse

Temps pour le service

COLONNES VISIBLES (GLISSER/DÉPOSER POUR LES ORDONNER)

1. NuméroTicket
2. Type
3. Verrouiller
4. Changé
5. Titre
6. File
7. Rendez-vous
8. État

Enregistrer les modifications ou Annuler



Révision #10

Créé 26 juillet 2022 12:35:13 par MGi

Mis à jour 16 novembre 2023 15:59:17 par MGi