

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 search bar and several icons. Below the navigation bar, the dashboard is divided into several sections:

- Nouveaux tickets:** A table showing new tickets. The table has columns for TICKET#, TYPE, VERROUILLER, CHANGÉ, TITRE, FILE, ID CLIENT, and NO INVENTAIRE (EX: L.) / NO SÉRIE (EX: S...). The content shows "aucun" (none).
- Open Tickets / Need to be answered:** A table showing tickets that need attention. The table has columns for TICKET#, TYPE, VERROUILLER, CHANGÉ, TITRE, FILE, RENDEZ-VOUS, ÉTAT, NO INVENTAIRE (EX: L.) / NO SÉRIE (EX: S...), and ID CLIENT. The content shows three tickets with details like "demande de service", "incident", and "incident".
- Tickets avec date de rappel atteinte:** A table showing tickets where the reminder date has been reached. The table has columns for TICKET#, TYPE, CHANGÉ, EN ATTENTE JUSQU'À, TITRE, FILE, and ID CLIENT. The content shows "aucun" (none).
- Processus Tickets en Cours:** A table showing tickets in progress. The table has columns for TICKET#, PROCESSUS, ACTIVITÉ, ÉTAT, ÂGE, TITRE, FILE, and ID CLIENT. The content shows one ticket with the process "To github, to gl[...]" and activity "Issue created".

On the right side, there is a sidebar with the following sections:

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

At the bottom of the dashboard, 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. At the top, there is a navigation bar with 'Tableau de bord', 'Ticket', 'Clients', 'Rapports', and 'Administrateur'. A search bar with 'Elasticsearch' is also present. The main 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, 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 with their titles and dates).

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*

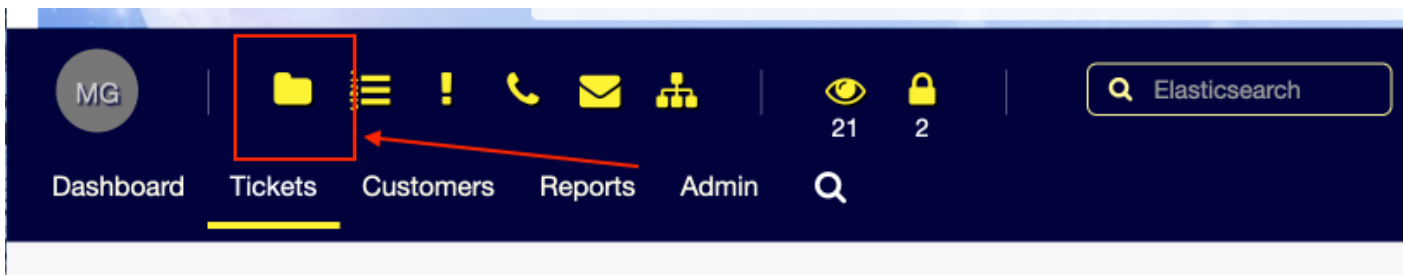
Vue par files

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 navigation bar with 'Tableau de bord', 'Ticket', 'Clients', 'Rapports', and 'Administrateur'. A search bar with 'Elasticsearch' is also present. The main area is divided into several sections: 'Mes files (3/2)', 'Tous les tickets 3', and 'Tickets Disponibles 2'. The 'Mes files (3/2)' section shows a list of queues with their respective ticket counts. The 'Tous les tickets 3' section shows a list of tickets with their details. The 'Tickets Disponibles 2' section shows a list of tickets with their details.

TICKET#	EN ATTENTE JUSQUE	ÂGE	TYPE	VERROUILLER	NO INVENTAIRE (EX.: I...) / NO SÉRIE (EX.: S...)	TAGS (VERSION OS + SOFT, PROJETS,...)
10544793	-	33 j 1 h	incident	déverrouiller		test
10544811	-	18 j 5 h	demande de service	déverrouiller		

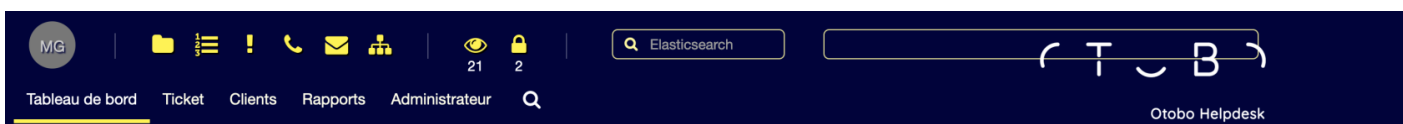
On y accède en cliquant sur le bouton en forme de dossier



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

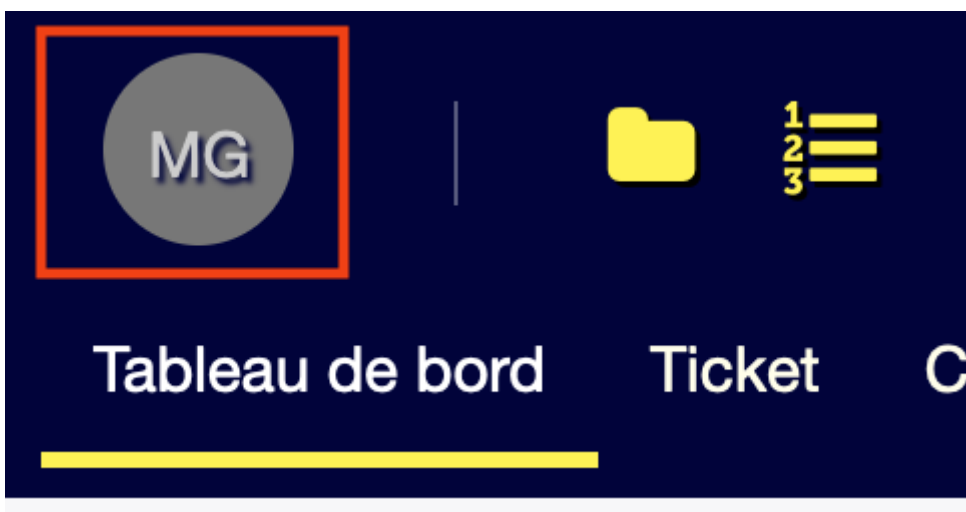
Pour faciliter l'usage d'OTOBO, une barre d'outils de raccourcis est disponible. Elle est séparée en 4 zones (préférences personnelles, Affichage et création de tickets, tickets suivis et verrouillés et recherche)



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

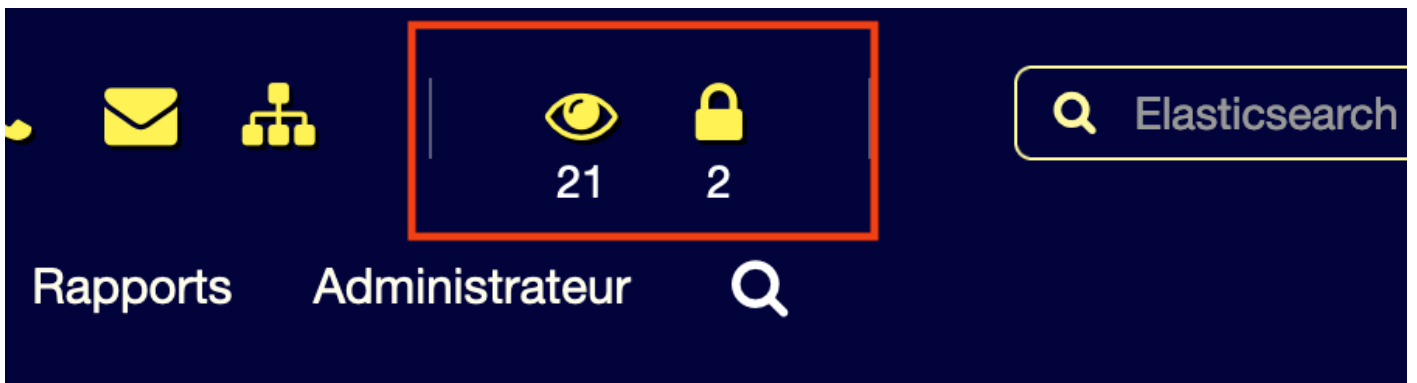
- d'accéder à la vue par files
- d'afficher les tickets ouverts et fermés
- d'afficher les tickets escaladés
- de créer un ticket (Phone ticket)
- d'envoyer un mail sans ticket existant
- de déclencher un workflow.



Tickets surveillés et verrouillés

La zone permet

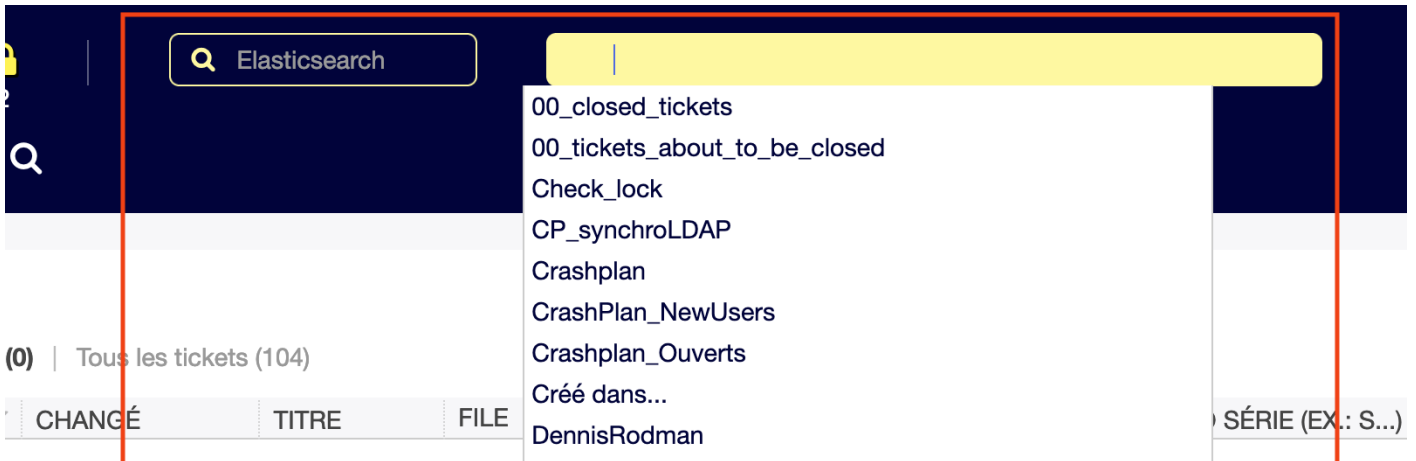
- d'accéder à la liste des tickets que l'on a suivi
- d'accéder à la liste des tickets verrouillés à son nom



Recherche

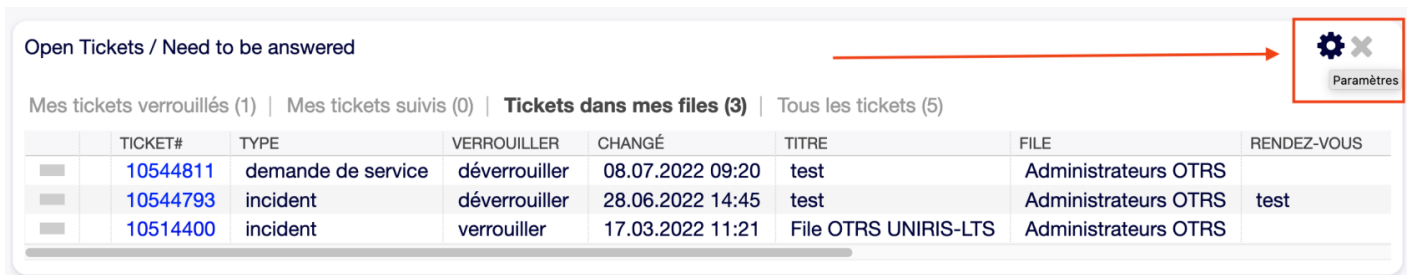
La zone permet

- 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.



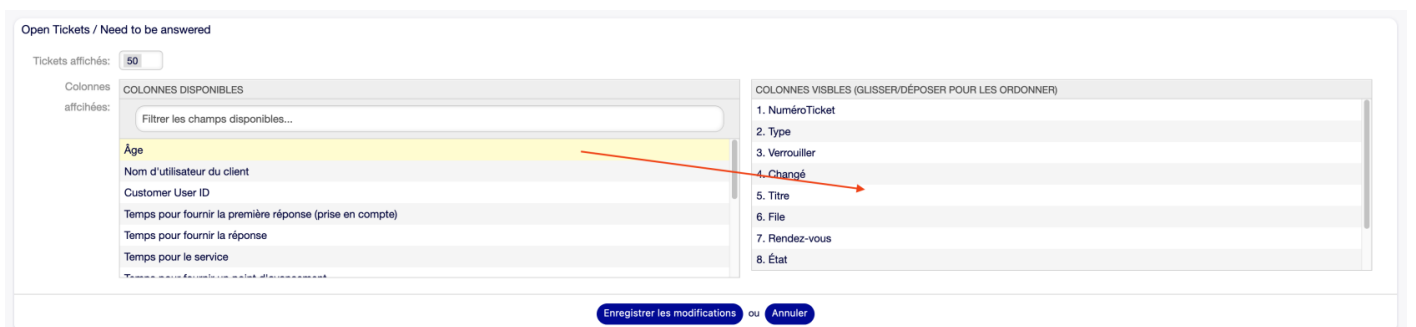
Afficher plus de champs dans les différentes vues

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*).



Révision #10

Créé 26 juillet 2022 12:35:13 par MGi

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