

# Tableau de bord (Dashboard)

M2
📁 📋 ! 📧 🗑️ 👤 21 1 2 🔍 Elasticsearch

**Tableau de bord** Ticket Clients Rapports Administrateur 🔍
Otoho Helpdesk

---

### Nouveaux tickets

Mes tickets verrouillés (0) | Mes tickets suivis (0) | **Tickets dans mes files (0)** | Tous les tickets (20)

	TICKET#	TYPE	VERROUILLER	CHANGÉ	TITRE	FILE	ID CLIENT	NO INVENTAIRE (EX.: L.) / NO SÉRIE (EX.: S.)
	aucun							

### Open Tickets / Need to be answered

Mes tickets verrouillés (1) | Mes tickets suivis (0) | **Tickets dans mes files (3)** | Tous les tickets (5)

	TICKET#	TYPE	VERROUILLER	CHANGÉ	TITRE	FILE	RENDEZ-VOUS	ÉTAT	NO INVENTAIRE (EX.: L.) / NO SÉRIE (EX.: S.)	ID CLIENT
■	10544811	demande de service	déverrouiller	08.07.2022 09:20	test	Administrateurs OTRS		ouvert		
■	10544793	incident	déverrouiller	28.06.2022 14:45	test	Administrateurs OTRS	test	ouvert		
■	10514400	incident	verrouiller	17.03.2022 11:21	File OTRS UNIRIS-LTS	Administrateurs OTRS		ouvert		

### Tickets avec date de rappel atteinte

Mes tickets verrouillés (0) | Mes tickets suivis (0) | **Tickets dans mes files (0)** | Tous les tickets (0)

	TICKET#	TYPE	CHANGÉ	EN ATTENTE JUSQUE	TITRE	FILE	ID CLIENT
	aucun						

### Processus Tickets en Cours

Mes tickets verrouillés (0) | Mes tickets suivis (0) | **Tickets dans mes files (1)** | Tous les tickets (1)

	TICKET#	PROCESSUS	ACTIVITÉ	ÉTAT	Âge	TITRE	FILE	ID CLIENT
■	10544793	To github, to gl[...]	Issue created	ouvert	33 j 0 h	test	Administrateurs OTRS	

Paramètres
Utilisateurs actuellement connectés

**Opérateurs (1) | Clients (0)**






- Manuel Girardin

**My last changed tickets**

- 10536069 souci d'accès à bkpcpp" via les ports 4285 et/o...
- 10536260 Erreur 403 lors de la demande d'accès pour Come...
- 10544813 test
- 10544811 test
- 10544793 test
- 10544806 Pret de machine (33303)
- 10544805 Prêt de matériel - Employé-e-s - 2022-06-27 17:...
- 10544804 demande pour un accès informatique de base (2èm...
- 10544803 demande pour un accès informatique de base (1èr...
- 10544792 test

Powered by Rother OSS

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).






21
1
2



Otobo Helpdesk

Tableau de bord

Ticket

Clients

Rapports

Administrateur

Nouveaux tickets

Mes tickets verrouillés (0) | Mes tickets suivis (0) | **Tickets dans mes files (0)** | Tous les tickets (29)

	TICKET#	TYPE	VERROUILLER	CHANGÉ	TITRE	FILE	ID CLIENT	NO INVENTAIRE (EX.: L.) / NO SÉRIE (EX.: S...)
	aucun							

Open Tickets / Need to be answered

Mes tickets verrouillés (1) | Mes tickets suivis (0) | **Tickets dans mes files (3)** | Tous les tickets (5)

	TICKET#	TYPE	VERROUILLER	CHANGÉ	TITRE	FILE	RENDEZ-VOUS	ÉTAT	NO INVENTAIRE (EX.: L.) / NO SÉRIE (EX.: S...)	ID CLIENT
	10544811	demande de service	déverrouiller	08.07.2022 09:20	test	Administrateurs OTRS		ouvert		
	10544793	incident	déverrouiller	28.06.2022 14:45	test	Administrateurs OTRS	test	ouvert		
	10514400	incident	verrouiller	17.03.2022 11:21	File OTRS UNIRIS-LTS	Administrateurs OTRS		ouvert		

Tickets avec date de rappel atteinte

Mes tickets verrouillés (0) | Mes tickets suivis (0) | **Tickets dans mes files (0)** | Tous les tickets (3)

	TICKET#	TYPE	CHANGÉ	EN ATTENTE JUSQU'À	TITRE	FILE	ID CLIENT
	aucun						

Processus Tickets en Cours

Mes tickets verrouillés (0) | Mes tickets suivis (0) | **Tickets dans mes files (1)** | Tous les tickets (1)

	TICKET#	PROCESSUS	ACTIVITÉ	ÉTAT	ÂGE	TITRE	FILE	ID CLIENT
	10544793	To github, to gl...	Issue created	ouvert	33 j 0 h	test	Administrateurs OTRS	

Paramètres

Utilisateurs actuellement connectés

Opérateurs (1) | Clients (0)

Manuel Girardin

My last changed tickets

10536069 souci d'accès à bkpcpp" via les ports 4285 et/o...

10536260 Erreur 403 lors de la demande d'accès pour Come...

10544813 test

10544811 test

10544793 test


10544806 Pret de machine (33303)

10544805 Prêt de matériel - Employé-e-s - 2022-06-27 17:...

10544804 demande pour un accès informatique de base (2èm...

10544803 demande pour un accès informatique de base (1èr...

10544792 test


Powered by Rother OSS

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.

MG

21
 1
 2

Elasticsearch

( T B )

Tableau de bord   Ticket   Clients   Rapports   Administrateur   🔍

Otobo Helpdesk

### Vue file: Mes files

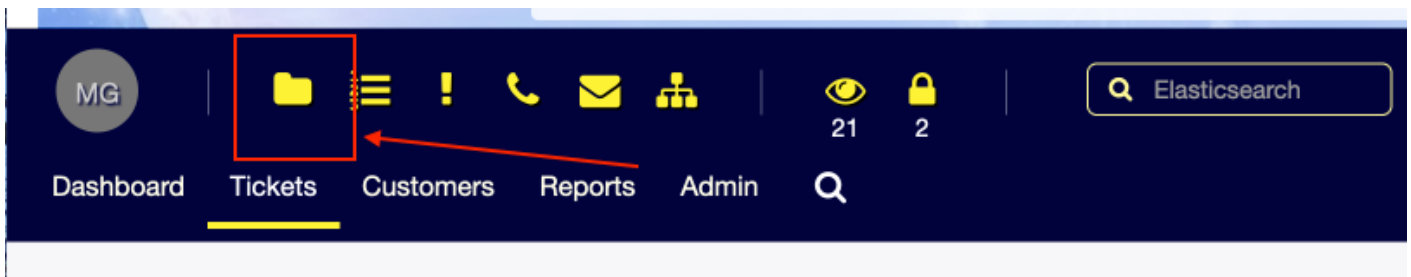
**Mes files (3/2)**
[Administrateurs OTRS \(3/2\)](#)
[Help desk - hotline \(31\)](#)
[Help desk - mobile Centre \(33\)](#)
[Help desk - mobile Chamberonne \(26/23\)](#)
[Help desk - mobile Chamberonne - HEC \(33/16\)](#)
[Help desk - mobile Mouline \(25/24\)](#)
[Help desk - mobile Sion \(13\)](#)
[Help desk - mobile Sorge \(5/4\)](#)
[Help desk - mobile Sorge - BIO \(13/12\)](#)
[Help desk - Prêt Employé-e-s \(37\)](#)
[Help desk - prêt ETU \(14\)](#)
[Help desk - PrintUNIL CHUV \(2\)](#)
[Help desk - technique \(29/27\)](#)
[Infos \(32\)](#)

Tous les tickets 3   Tickets Disponibles 2

Actions groupées 1-2 de 2 S M L

<input type="checkbox"/>	TICKET#	EN ATTENTE JUSQUE	▲ 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

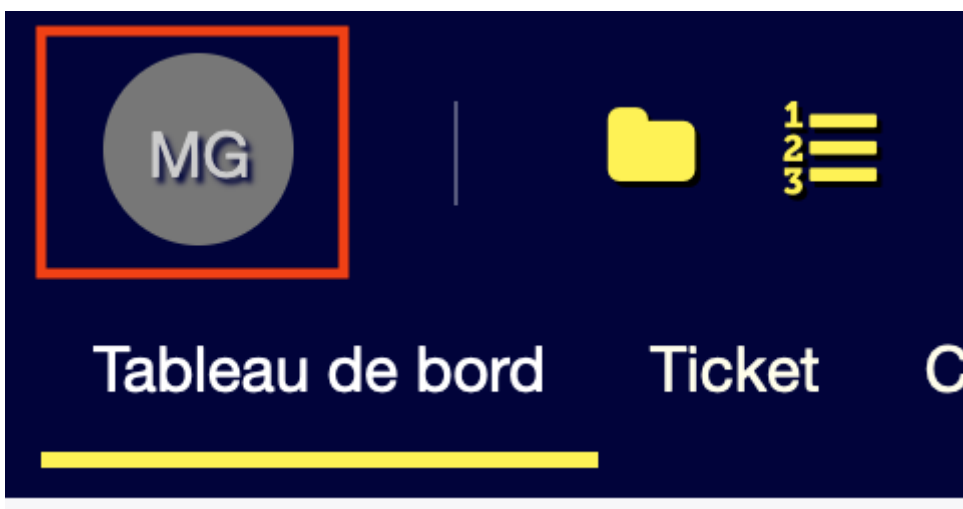
Pour faciliter l'usage d'OTOBO, une barre d'outils de raccourcis est disponible. Elle est séparée en 4 zones (préférences personnelles, Affichage et création de tickets, tickets suivis et verrouillés et recherche)



## 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

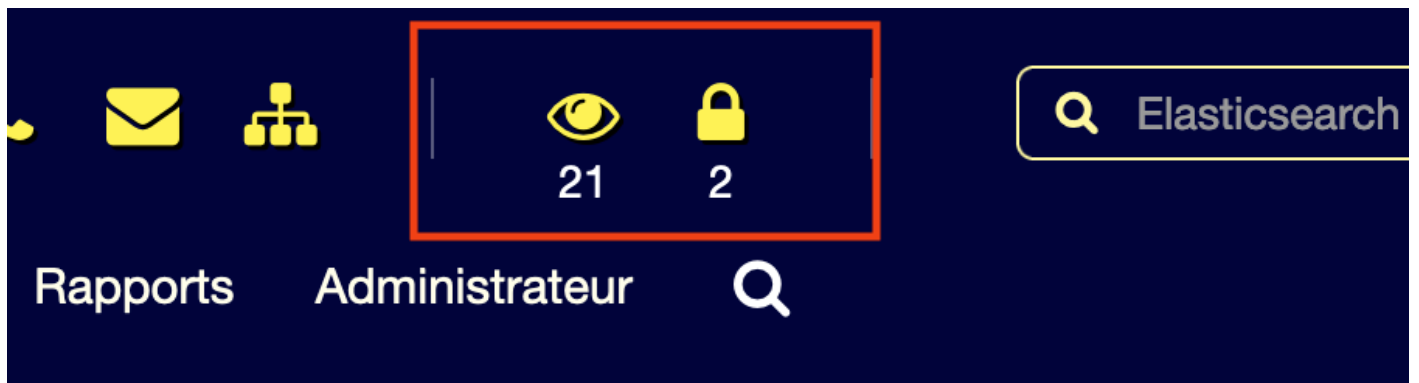
- d'accéder à la vue par files
- d'afficher les tickets ouverts et fermés
- d'afficher les tickets escaladés
- de créer un ticket (Phone ticket)
- d'envoyer un mail sans ticket existant
- de déclencher un workflow.



## Tickets surveillés et verrouillés

La zone permet

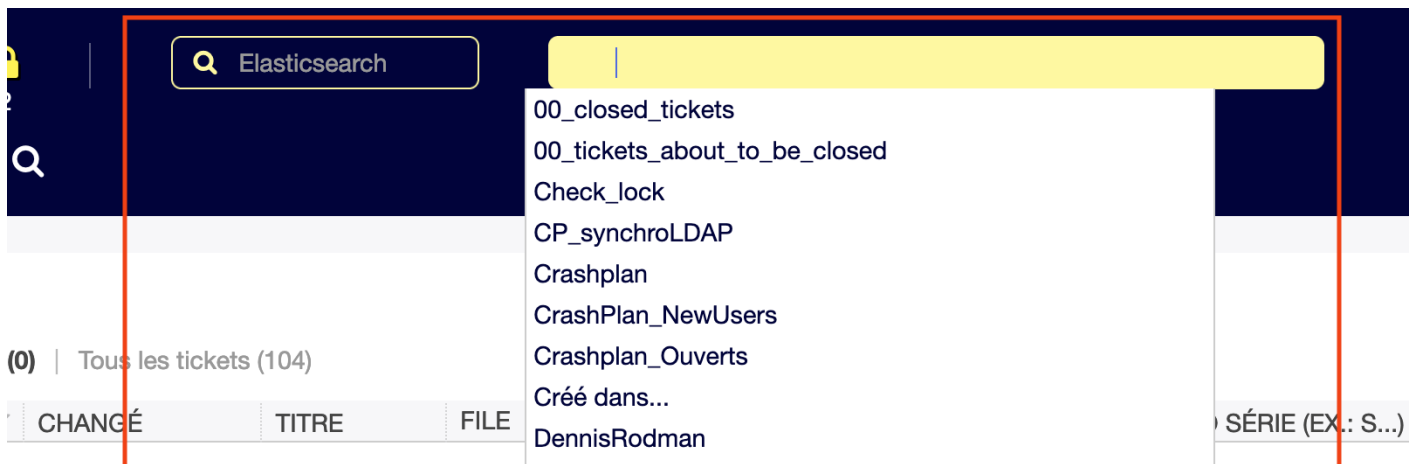
- d'accéder à la liste des tickets que l'on a suivi
- d'accéder à la liste des tickets verrouillés à son nom



## Recherche

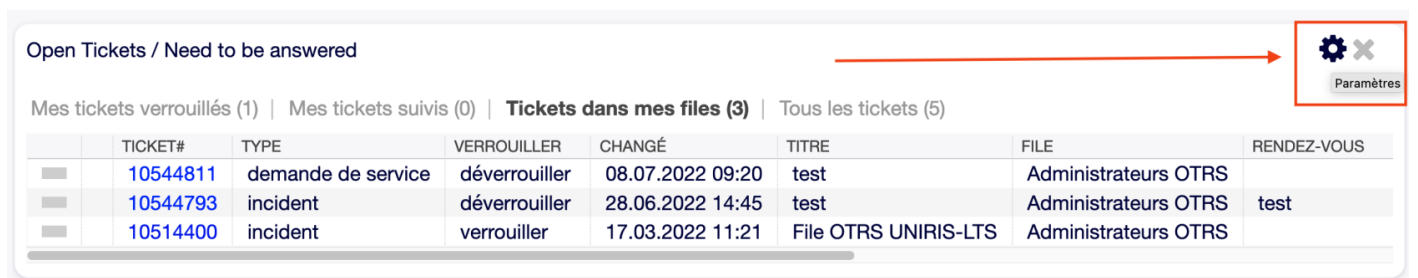
La zone permet

- 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).



---

Révision #10

Créé 26 juillet 2022 12:35:13 par MGi

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