

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.

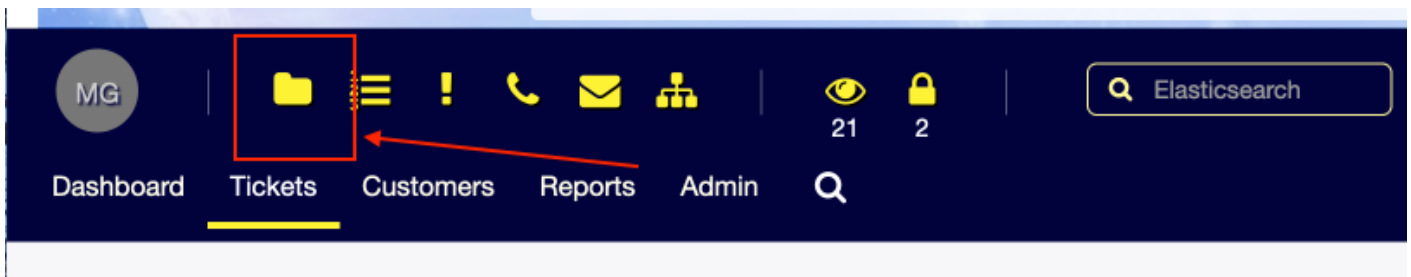
The screenshot displays the OTOBO dashboard interface. At the top, there's a navigation bar with icons for home, tickets, clients, reports, and administration, along with a search bar and user profile. The main content area is divided into several sections:

- Nouveaux tickets**: A table showing new tickets with columns for Ticket#, Type, Verrouiller, Changé, Titre, File, ID Client, and No Inventaire. It includes filters for 'Mes tickets verrouillés (0)', 'Mes tickets suivis (0)', and 'Tickets dans mes files (0)'.
- 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, and ID Client. It includes filters for 'Mes tickets verrouillés (1)', 'Mes tickets suivis (0)', and 'Tickets dans mes files (3)'.
- Tickets avec date de rappel atteinte**: A table showing tickets where the reminder date has been reached, with columns for Ticket#, Type, Changé, État, Titre, File, and ID Client. It includes filters for 'Mes tickets verrouillés (0)', 'Mes tickets suivis (0)', and 'Tickets dans mes files (0)'.
- Processus Tickets en Cours**: A table showing tickets in progress, with columns for Ticket#, Processus, Activité, État, Âge, Titre, File, and ID Client. It includes filters for 'Mes tickets verrouillés (0)', 'Mes tickets suivis (0)', and 'Tickets dans mes files (1)'.

On the right side, there are sidebars for 'Paramètres', 'Utilisateurs actuellement connectés' (showing Manuel Girardin), and 'My last changed tickets' (listing recent ticket changes).

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).



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

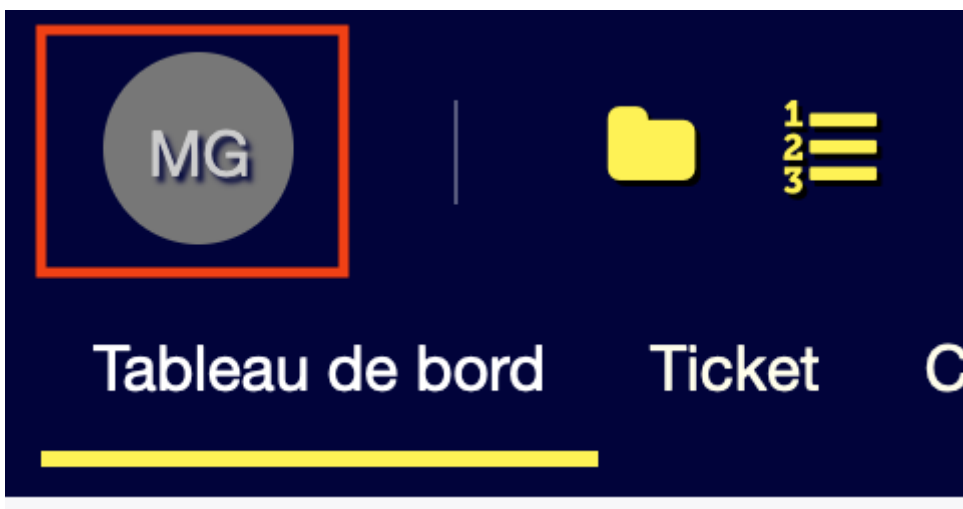
Pour faciliter l'usage d'OTOBO, une barre d'outils de raccourcis est disponible. Elle est séparée en 4 zones (préférences personnelles, Affichage et création de tickets, tickets suivis et verrouillés et recherche)



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

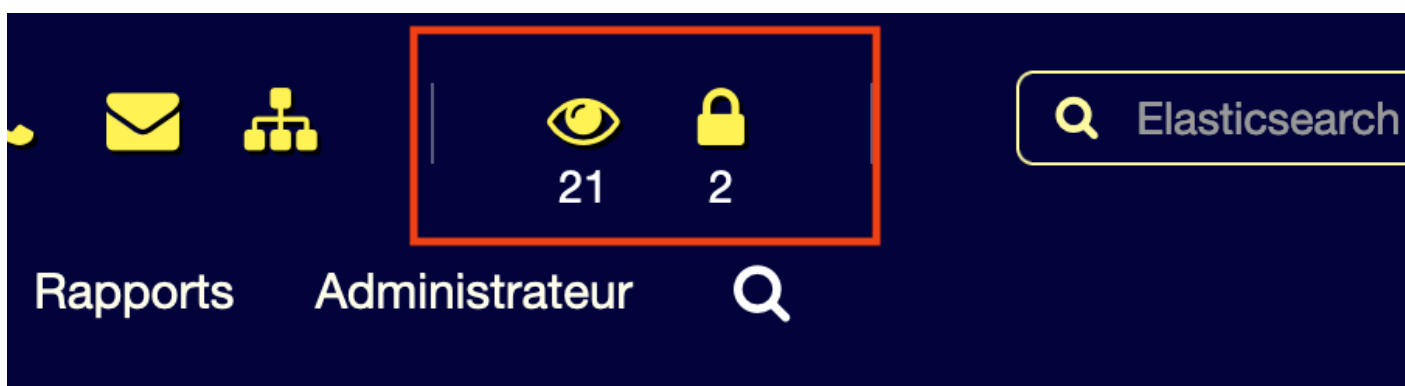
- d'accéder à la vue par files
- d'afficher les tickets ouverts et fermés
- d'afficher les tickets escaladés
- de créer un ticket (Phone ticket)
- d'envoyer un mail sans ticket existant
- de déclencher un workflow.



Tickets surveillés et verrouillés

La zone permet

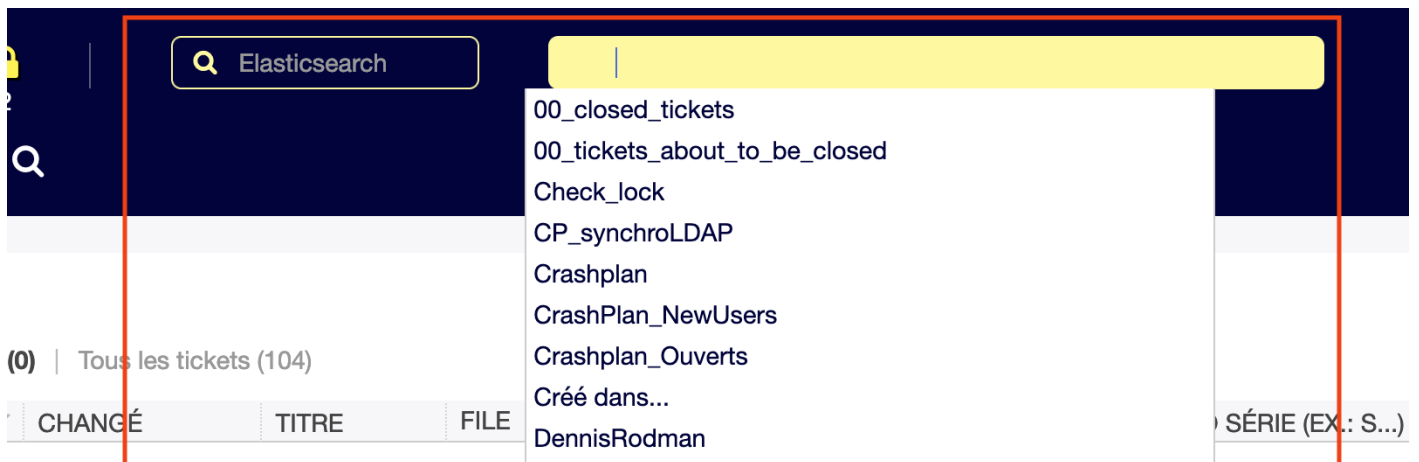
- d'accéder à la liste des tickets que l'on a suivi
- d'accéder à la liste des tickets verrouillés à son nom



Recherche

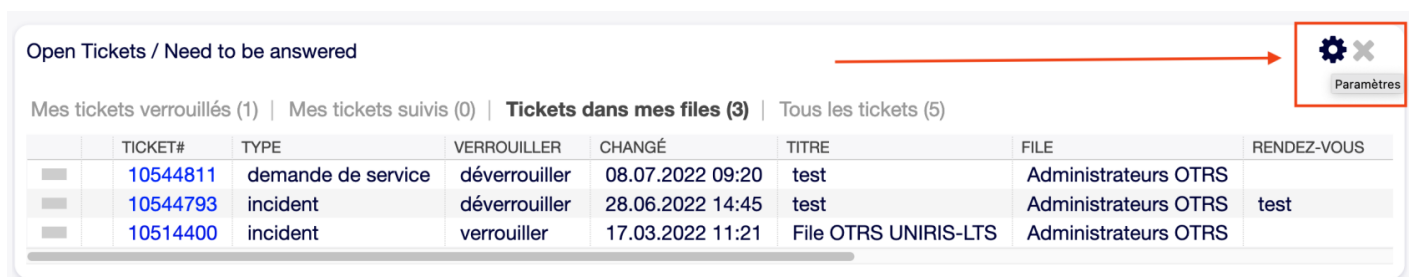
La zone permet

- d'effectuer une recherche globale (Elasticsearch). La recherche est limitée aux tickets non archivés, soit les tickets ayant été fermé 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

Filtrer les champs disponibles...

Âge

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

Temps pour fournir le statut d'incident

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 MGİ

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