

# Bien débiter

## Se connecter

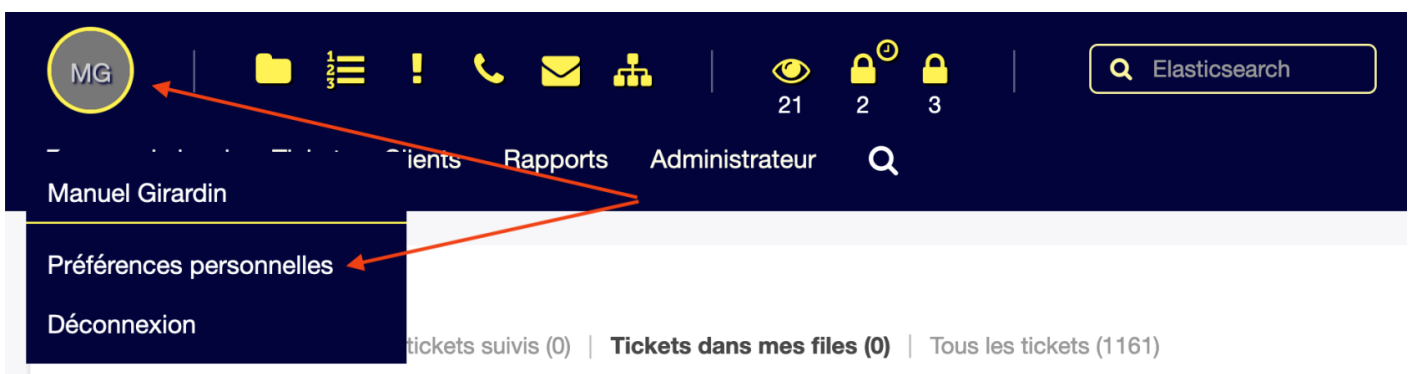
- Accès **opératrice-opérateur** : <https://tickets.unil.ch/otobo/index.pl> (accès restreint aux opératrices et opérateurs). L'authentification se fait avec les identifiants UNIL (LDAP).
- Accès **client-e** : <https://tickets.unil.ch> (accès permettant de suivre l'état de la demande et ouvert à tout membre de la communauté UNIL). L'authentification se fait avec les identifiants Edu-ID.

## Configurer ses préférences

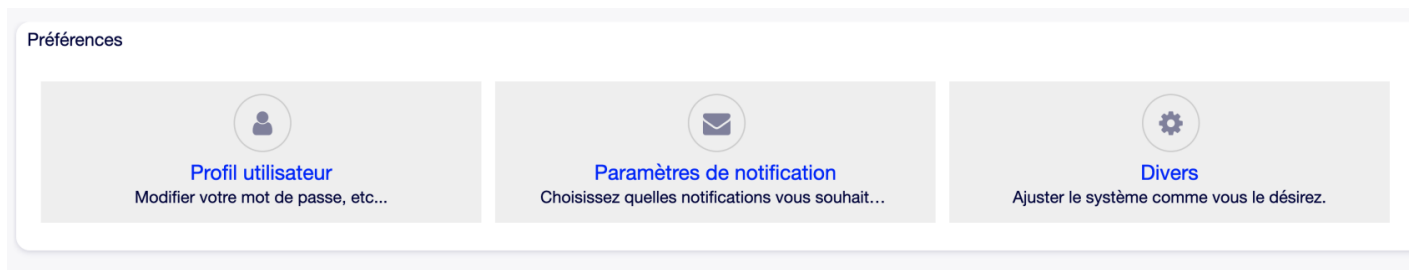
### Pré-requis: abonnement aux files

La **première action** qu'une personne gérant des tickets doit entreprendre est de **s'abonner aux files** qu'elle doit gérer. L'abonnement permet d'activer les notifications par mail et les raccourcis à l'intérieur d'OTOB. Il est conseillé pour assurer un bon fonctionnement du logiciel.

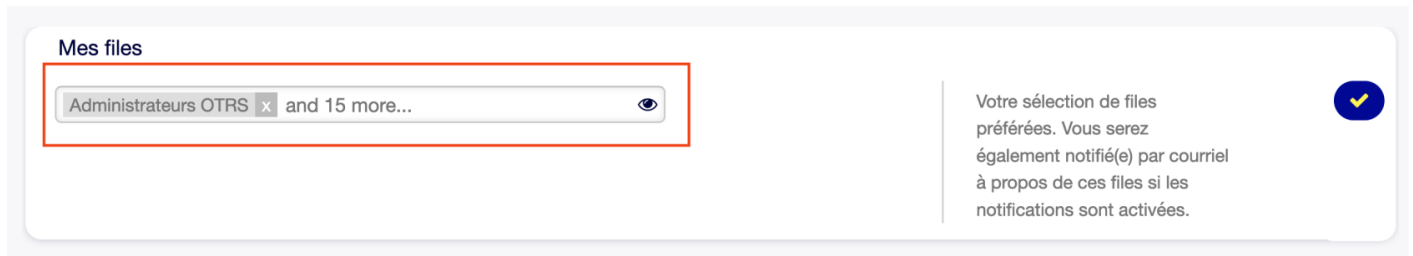
Cliquer sur ses initiales dans le bandeau OTOBO puis sur "Préférences personnelles"



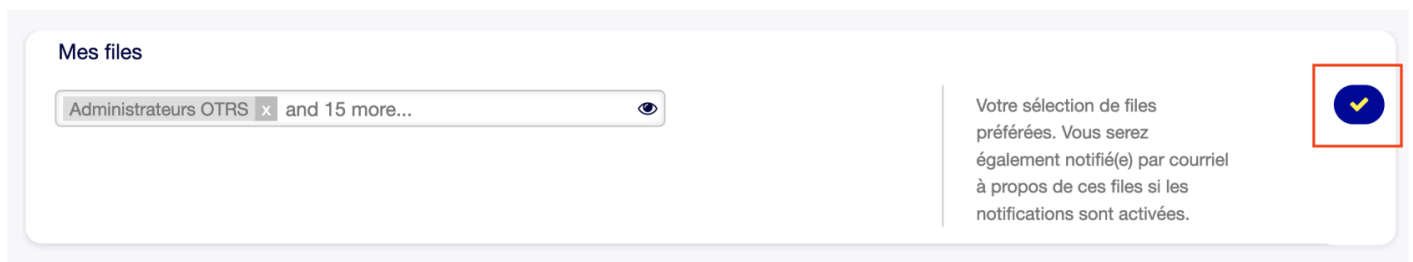
Aller dans rubrique "Paramètres ds notification"



Dans la liste des files, sélectionner celles qui sont pertinentes



Enregistrer avec sur le bouton de mise à jour




## Paramétrage des notifications (Ticket notification)


Le *paramétrage email* permet de choisir si on reçoit ou non des notifications par email lors de certaines actions sur le système (nouveau ticket, nouvel article dans un ticket, etc). Les notifications sont déclenchées pour les tickets qui se trouvent dans les files auxquelles on est abonné.

### Exemple 1: personne connectée en continu à l'interface web OTOBO

Dans cet exemple, la personne traitant les tickets est connectée de façon quasi continue à l'interface web OTOBO. Elle voit donc les nouveaux tickets et les ajouts de nouveaux mails aux tickets existants dans l'interface web, inutile de recevoir en plus des notifications par mail pour ces tickets. On ne laisse alors que la notification "Ticket new note notification" (voir encart bleu ci-dessous).

Notifications concernant les tickets

| NOTIFICATION  |  |
|---|---|
| Notification de création d'un ticket                      | <input type="checkbox"/>  |
| Ticket escalation notification                            | <input type="checkbox"/>  |
| Notification de réponse client à un ticket verrouillé     | <input type="checkbox"/>  |
| Notification de réponse client à un ticket non verrouillé | <input type="checkbox"/>  |
| Notification de déverrouillage automatique                | <input type="checkbox"/>  |
| Ticket new note notification                              | <input checked="" type="checkbox"/>   |
| Ticket pending reminder notification (locked)             | <input type="checkbox"/>  |
| Notification de déplacement vers une de vos files         | <input type="checkbox"/>  |





Choisissez les changements à propos desquels vous souhaitez être notifié(e). Notez que vous ne pouvez pas complètement désactiver les notifications marquées comme étant obligatoires.

## Exemple 2: personne connectée de façon peu fréquente à l'interface web OTOBO

Dans cet exemple, la personne traitant les tickets est connectée rarement à l'interface web OTOBO. Il est donc nécessaire de recevoir des notifications par mail pour les tickets sur lesquels elle doit intervenir. On laisse donc toutes les notifications actives.

Notifications concernant les tickets

| NOTIFICATION  |  |
|---|---|
| Notification de création d'un ticket                      | <input checked="" type="checkbox"/>   |
| Ticket escalation notification                            | <input checked="" type="checkbox"/>   |
| Notification de réponse client à un ticket verrouillé     | <input checked="" type="checkbox"/>   |
| Notification de réponse client à un ticket non verrouillé | <input checked="" type="checkbox"/>   |
| Notification de déverrouillage automatique                | <input checked="" type="checkbox"/>   |
| Ticket new note notification                              | <input checked="" type="checkbox"/>   |
| Ticket pending reminder notification (locked)             | <input checked="" type="checkbox"/>   |
| Notification de déplacement vers une de vos files         | <input checked="" type="checkbox"/>   |



Choisissez les changements à propos desquels vous souhaitez être notifié(e). Notez que vous ne pouvez pas complètement désactiver les notifications marquées comme étant obligatoires.

Les notifications lors de l'ajout de note sont limitées ("Ticket new note notification"), pour éviter le spam. Ainsi, lors de l'ajout d'une note, seules sont prévenues les personnes suivantes, pour autant qu'elles aient activé la notification "Ticket new note notification" :

- la personne propriétaire du ticket (si elle est différente de la personne ajoutant une note)
- les personnes ayant surveillé le ticket
- les personnes ajoutées dans "Inform agents" par la personne créant la note, pour autant que celles-ci aient activé la notification "Ticket new note notification"

## Profil personnel ("Profil utilisateur")

Le profil personnel permet de modifier la langue d'affichage (français par défaut), la langue du correcteur orthographique et d'indiquer ses périodes d'absence.

Indiquer ses périodes d'absence est utile non seulement pour les autres opératrices et opérateurs, mais évite également l'envoi de notifications par mail durant l'absence indiquée.

---

Révision #8

Créé 26 juillet 2022 08:50:38 par MG*i*

Mis à jour 4 juin 2024 08:56:14 par MG*i*