Bien débuter

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).

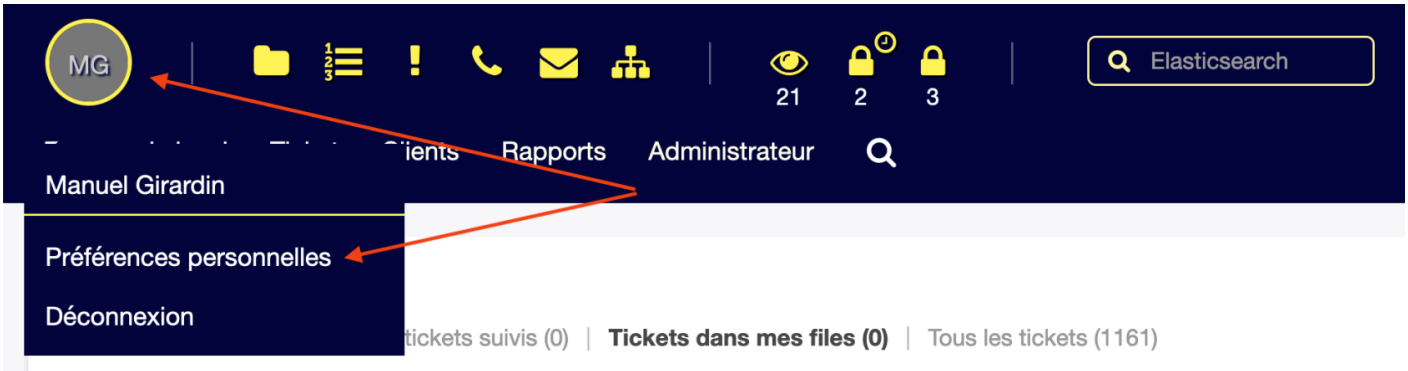
- Accès **client·e** : https://tickets.unil.ch (accès permettant de suivre l'état de la demande et ouvert à tout membre de la communauté UNIL). L'authentification se fait avec les identifiants Edu-ID.

Configurer ses préférences

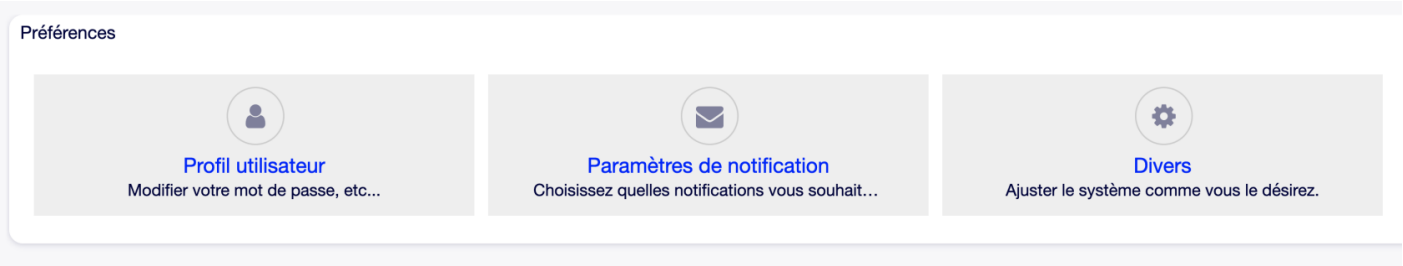
Pré-requis: abonnement aux files

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'OTOBO. Il est conseillé pour assurer un bon fonctionnement du logiciel.

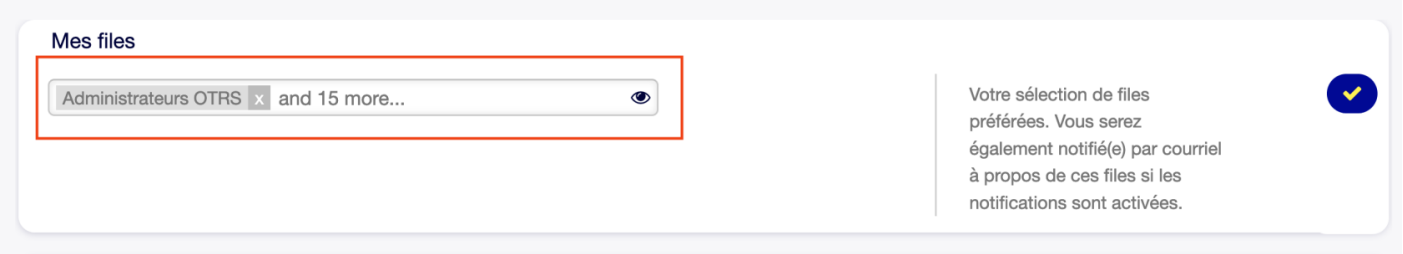
Cliquer sur ses initiales dans le bandeau OTOBO puis sur "Préférences personelles"



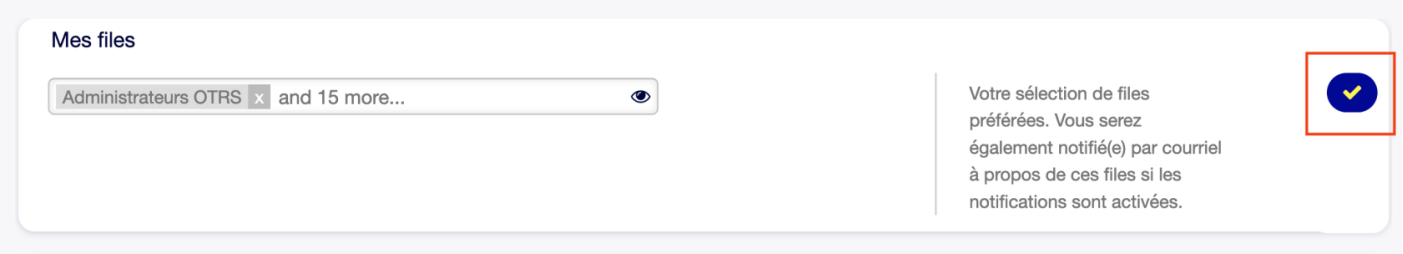
Aller dans rubrique "Paramétres ds notification"



Dans la liste des files, sélectionner celles qui sont pertinentes



Enregistrer avec sur le bouton de mise à jour



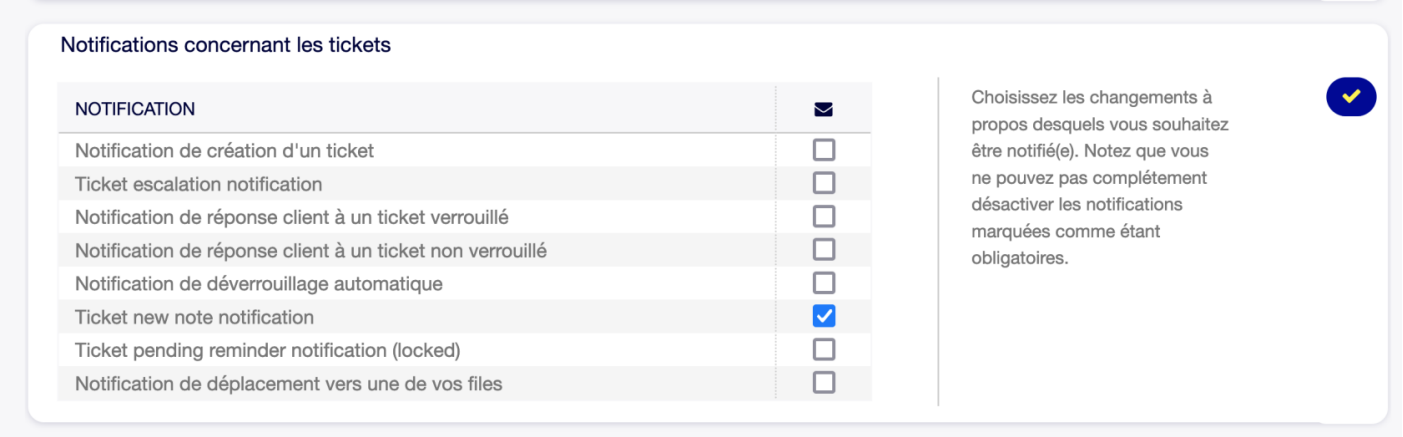
Paramétrage des notifications (Ticket notification)

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

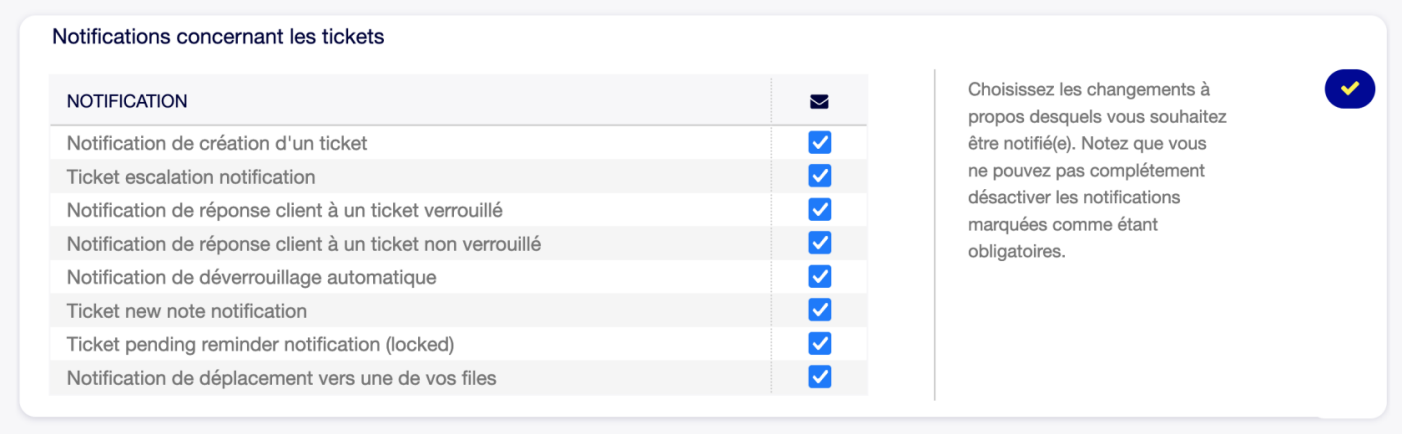
Dans cet exemple, la personne traitant les tickets est connectée de façon quasi continue à l'interface web OTOBO. Elle voit donc les nouveaux tickets et les ajouts de nouveaux mails aux tickets existants dans l'interface web, inutile de recevoir en plus des notifications par mail pour ces tickets. On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

dessous).



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.



> 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.

Créé 2022-07-26 08:50:38 UTC par MGi
Mis à jour 2024-06-04 08:56:14 UTC par MGi