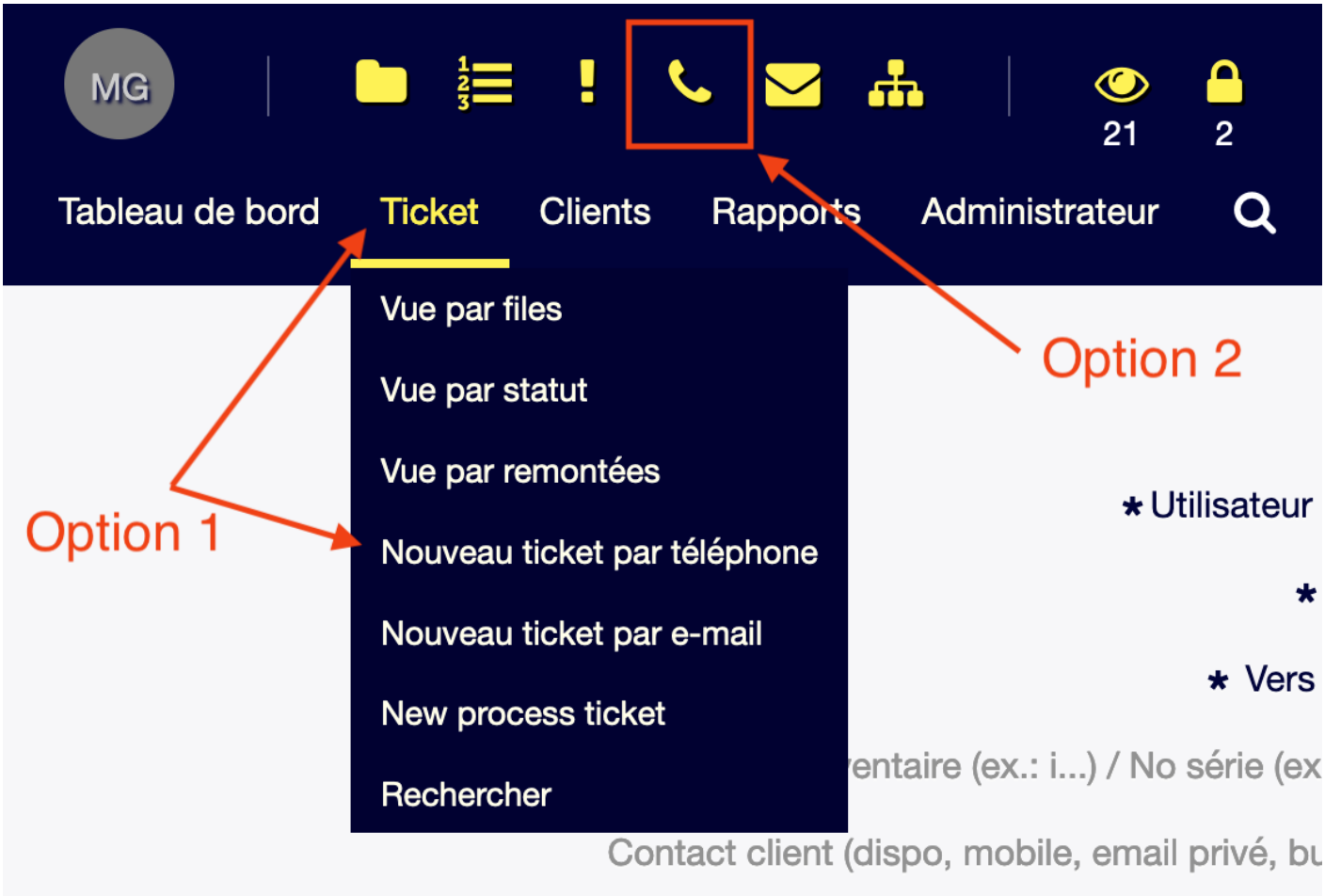
Créer/Fermer/Réouvrir un ticket

Créer un ticket téléphonique

Accéder au masque de création

Pour créer un ticket par téléphone (le plus courant), on peut, à choix:

- se rendre dans le menu "Tickets->Nouveau ticket par téléphone" (option 1)
- cliquer sur l'icône téléphone (option 2)



Remplir le masque de création

Nom de la personne requérante (obligatoire)

Saisir le nom du ou des clients en tapant dans le champ "Utilisateur client", à choix (avec autocomplétion):

- le username UNIL (première lettre du prénom et sept lettres du nom de famille)
- le prénom
- le nom de famille

Les informations client (adresse de l'annuaire central) apparaissent alors sur la droite de la page (non visible sur la capture ci-dessous). On peut s'assurer avec la personne requérante qu'elles sont justes.

Type (obligatoire)

A choix

- incident
- problème
- demande de service

Nom de la file (obligatoire)

Choisir une file ou le ticket sera déposé. Ne sont affichées ici que les files où l'opératrice ou opérateur ont des droits de création de ticket.

Champs libres (optionnels)

Il est possible d'ajouter

- le numéro d'inventaire de l'ordinateur posant problème, précédé de "i". Exemple: i1070
- des informations de contact supplémentaires (heures de présence du client, numéro de portable, etc.).
- un tag. Cela introduit de la souplesse dans le système. Au lieu de multiplier les files, il suffit de saisir un tag. Une opératrice ou un opérateur peut ainsi créer une liste de tags (signaler à qui est destiné le ticket en fonction des spécialités de chacun, projet, suivi statistique,...). Associé à des requêtes de recherche sauvegardées, cela permet de créer des files virtuelles.
- une information sur du matériel déposé
- une heure de ”Rendez-vous"

Tag (obligatoire en mobile)

- Sinon impossible de fermer le ticket

Propriétaire (optionnel)

Choisir une ou un propriétaire pour le ticket. Cela verrouille le ticket au nom de la personne choisie.

Titre, contenu (obligatoire) et modèle (optionnel)

Choisir un sujet, un modèle de ticket (si existant et si voulu) et la description de l'incident. Attention, **la première description est toujours visible pour la personne requérante, via l'interface client·e·s.**

Pièce jointe (optionnelle)

il est possible d'ajouter une pièce jointe - capture d'écran du problème ou fichier problématique par exemple

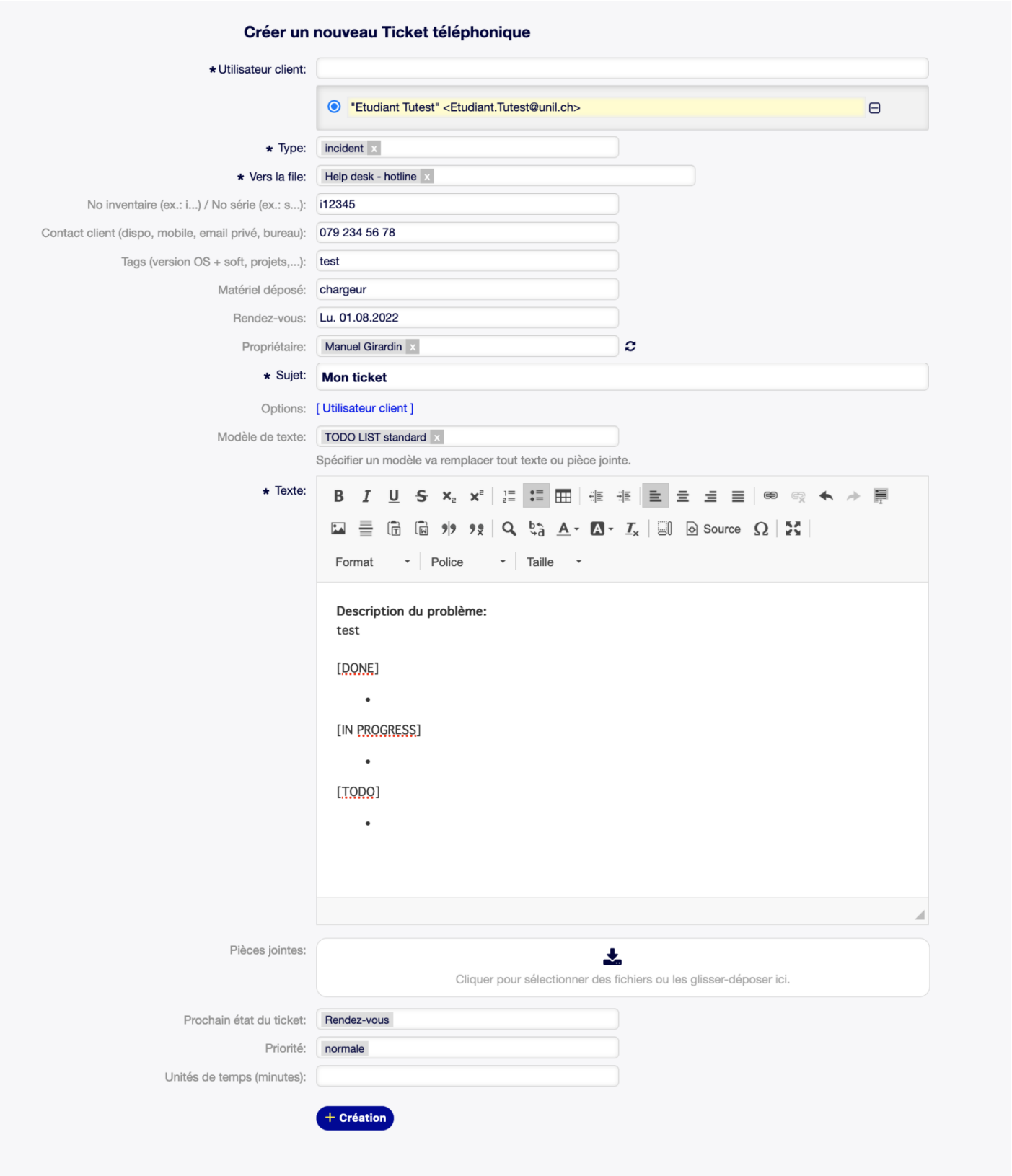
Etat du ticket (obligatoire)

Saisir le prochain état du ticket (par défaut, *ouvert*)

Définir une priorité (obligatoire)

Choisir la priorité, normale (par défaut) ou urgente

Vue du masque de création par défaut

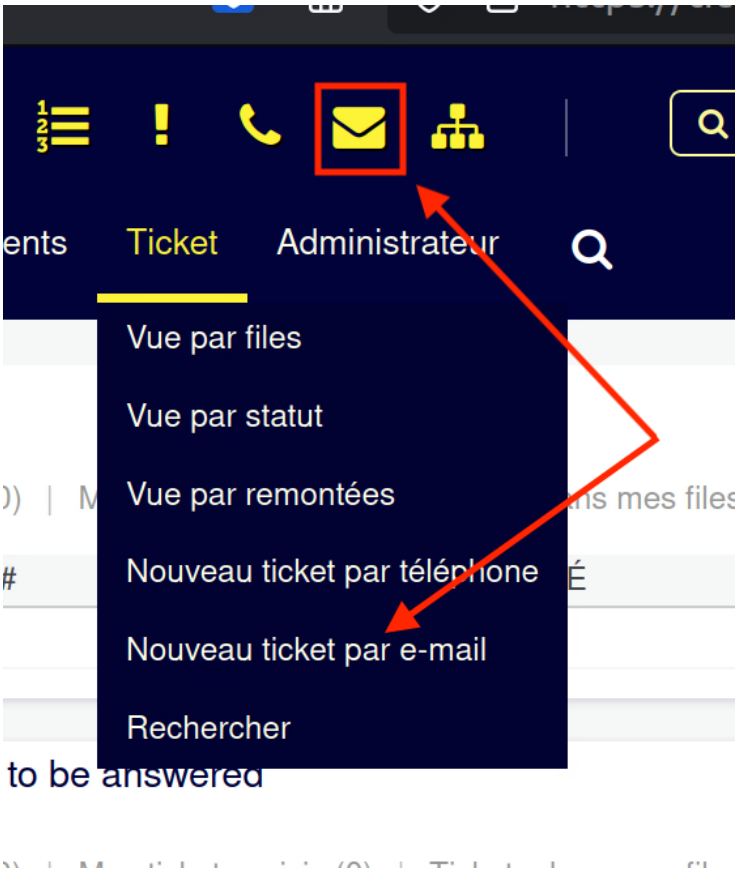


Créer un "ticket par e-mail"

Un ticket est généralement créé suite à une interaction avec une personne requérante (mail ou téléphone). Mais il est également possible de se retrouver dans une situation où le premier mail doit partir de OTOBO.

Pour créer un ticket par email (le plus courant), on peut, à choix:

- se rendre dans le menu "Tickets->Nouveau ticket par email" (option 1)
- cliquer sur l'icône mail (option 2)



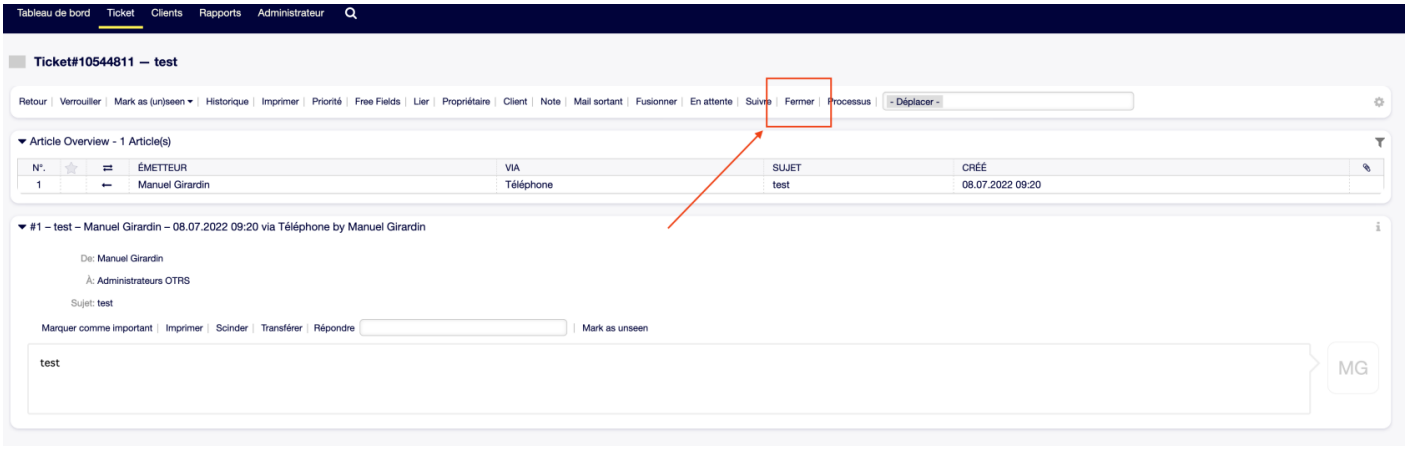
- Remplir ensuite le masque de création, sensiblement identique au masque de création d'un ticket téléphonique.

Fermer un ticket

On peut fermer un ticket de plusieurs façons

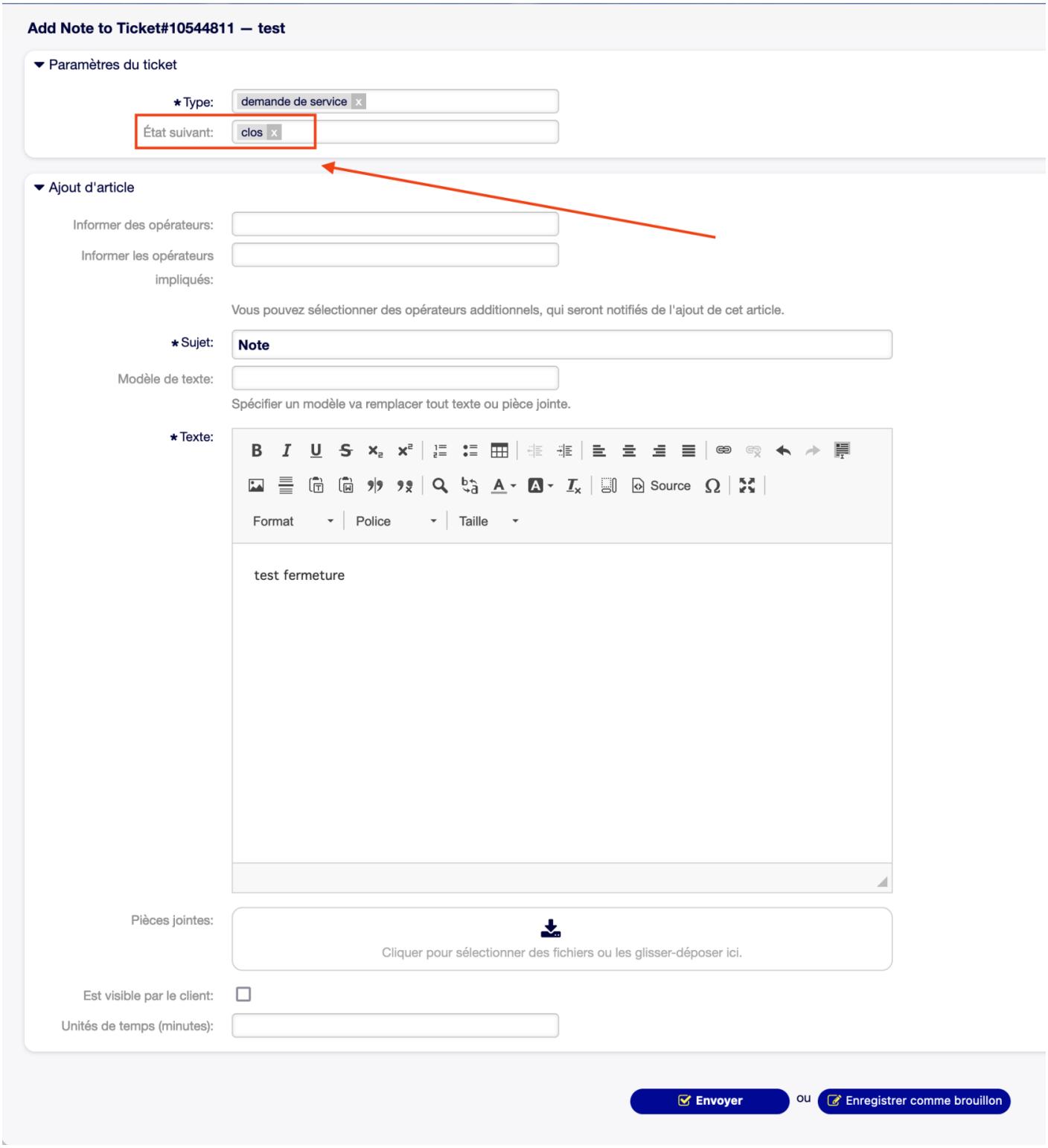
...dans la vue d'un ticket

Cliquer sur sur le bouton "Fermer"



...via d'une note ou de l'envoi d'un mail

Changer la rubrique "Etat suivant" en "clos".



... dans l'interface client·e·s

Une personne requérante peut également fermer un ticket dans l'interface client·e·s.

Réouvrir un ticket

Un ticket fermé peut être réouvert des façons suivantes:

- La personne requérante envoie un mail avec la mention [Ticket#10YYYYYY] dans son objet. OTOBO le place dans le ticket mentionné et le réouvre.
- L'opératrice ou l'opérateur ajoute une note dans le ticket et change l'état en autre chose que "clos".
- L'opératrice ou l'opérateur envoie un mail à une personne requérante dans un ticket déjà fermé. Elle ou il peut alors choisir le prochain état du ticket et choisir un autre état que "clos".

Créé 2022-07-26 13:34:24 UTC par MGi
Mis à jour 2024-12-04 08:40:57 UTC par Jules Sciboz