

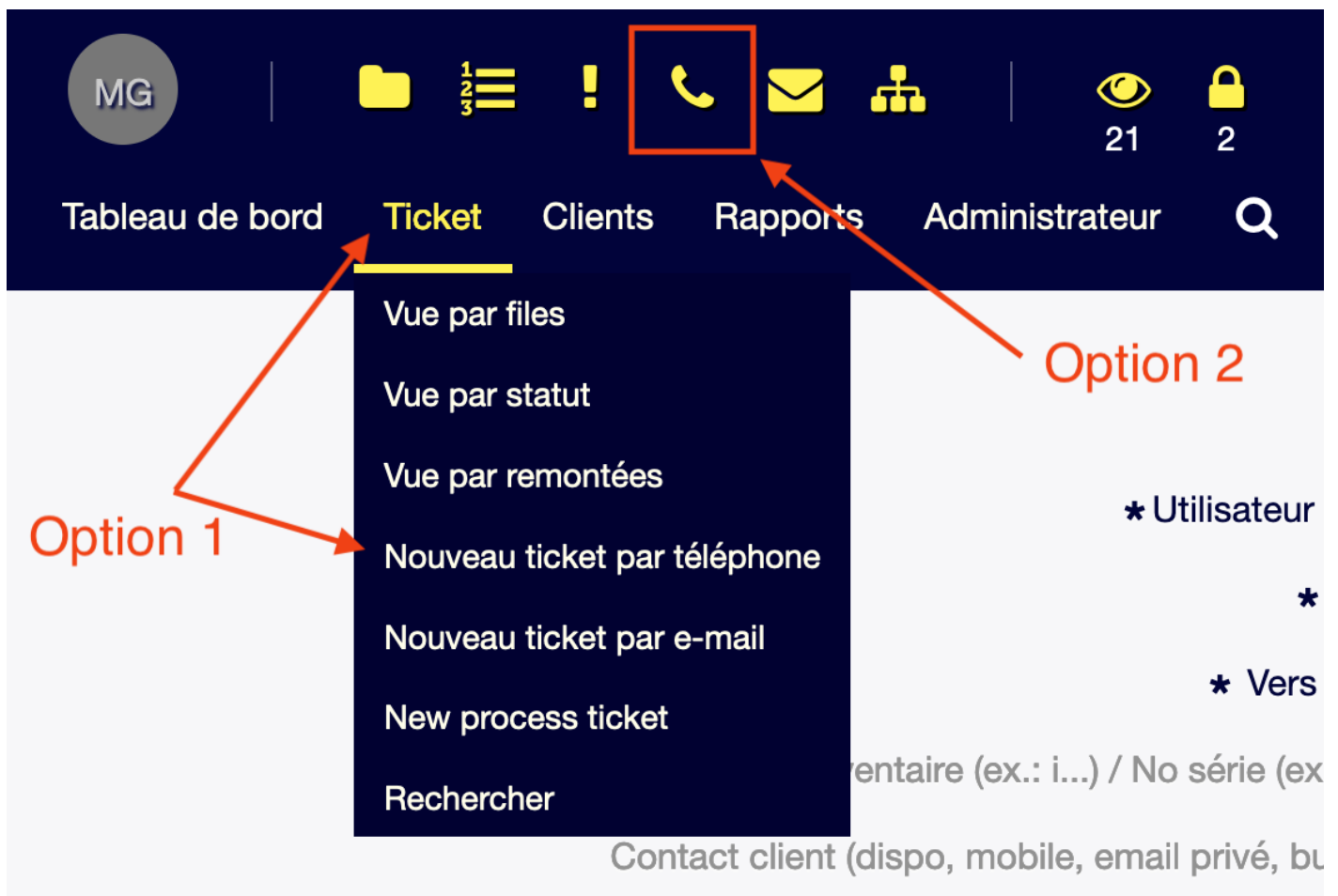
# Créer/Fermer/Réouvrir un ticket

## 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 où 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 nouveau Ticket téléphonique

★ Utilisateur client:


  

☒ "Etudiant Tatest" <Etudiant.Tatest@unil.ch> 

★ Type:

★ Vers la file:

No inventaire (ex.: l...) / No série (ex.: s...):

Contact client (dispo, mobile, email privé, bureau):

Tags (version OS + soft, projets,...):

Matériel déposé:

Rendez-vous:

Propriétaire:

★ Sujet:























Options:



































Modèle de texte:

Spécifier un modèle va remplacer tout texte ou pièce jointe.

★ Texte:

**B** *I* U **S**   |    |    |    |       |     

Format    Police    Taille

Description du problème:

test

[DONE]

•

[IN PROGRESS]

•

[TODO]

•

Pièces jointes:



Cliquer pour sélectionner des fichiers ou les glisser-déposer ici.

Prochain état du ticket:

Priorité:

Unités de temps (minutes):

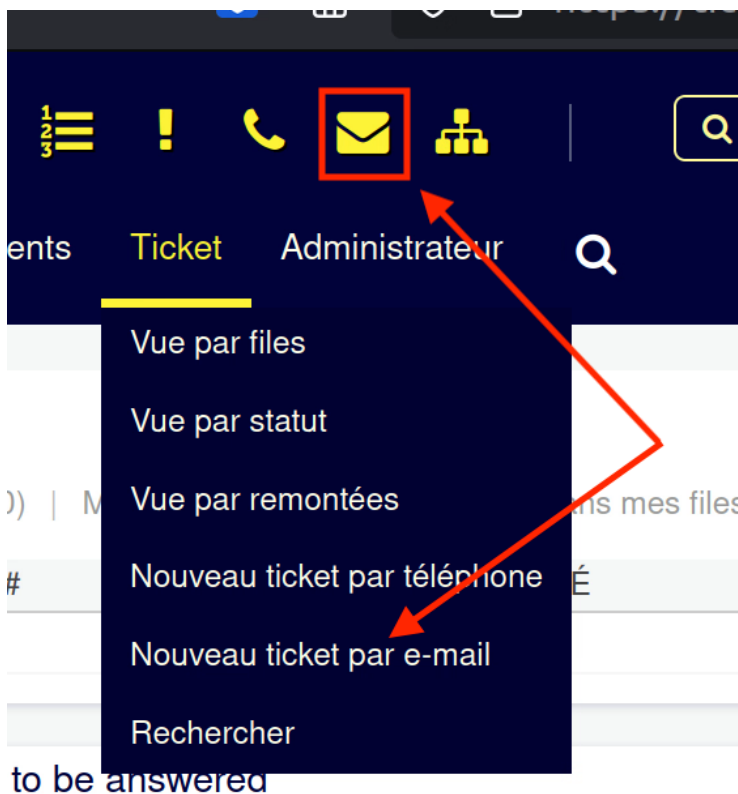
 Création

# 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 le bouton "Fermer"

Tableau de bord Ticket Clients Rapports Administrateur Q

Ticket#10544811 — test

Retour | Verrouiller | Mark as (un)seen | Historique | Imprimer | Priorité | Free Fields | Lier | Propriétaire | Client | Note | Mail sortant | Fusionner | En attente | Suivre | Fermer | Processus | - Déplacer -

Article Overview - 1 Article(s)

N°	ÉMETTEUR	VIA	SUJET	CRÉÉ
1	Manuel Girardin	Téléphone	test	08.07.2022 09:20

#1 — test — Manuel Girardin — 08.07.2022 09:20 via Téléphone by Manuel Girardin

De: Manuel Girardin  
À: Administrateurs OTRS  
Sujet: test

Marquer comme important | Imprimer | Supprimer | Transférer | Répondre | Mark as unseen

test

MG

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

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

### ▼ Paramètres du ticket

État suivant:

[clos](#)
[x](#)

Informar des opérateurs:

## Informer les opérateurs

impliqués:

\* **Sujet:**

### Note

Modèle de texte:

\* Texte:

**B**    *I*    U    S    x<sub>2</sub>    x²    |    =    :    □    |    ∑    ↑    |    ≡    ≍    ≎    ≏    |    🔗    🔒    ↶    ↷    |    📄



































Format ▾ | Police ▾ | Taille ▾

test fermeture

Pièces jointes:



Cliquer pour sélectionner des fichiers ou les glisser-déposer ici.

Est visible par le client:

Unités de temps (minutes):

 Envoyer

ou

 Enregistrer comme brouillon

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".

---

Révision #8

Créé 26 juillet 2022 13:34:24 par MGi

Mis à jour 4 décembre 2024 08:40:57 par Jules Sciboz