

Fusionner des tickets dans Otobo

Description

La fusion de ticket permet de rassembler l'historique des articles de deux tickets, en gardant un des tickets (qu'on appellera le ticket de base) et en se débarrassant de l'autre (qu'on appellera le ticket à fusionner). Une fois la fusion effectuée, le ticket à fusionner passe en état "fusionné", et les articles qui s'y trouvaient sont déplacés vers l'historique des articles du ticket de base, dont l'état ne change pas. Le ticket de base garde son numéro de ticket et son titre.

Procédure

1. naviguer vers le ticket à fusionner
2. cliquer sur le bouton "Fusionner" sur la page du ticket à fusionner
 - ce bouton est à interpréter comme "Fusionner vers un autre ticket", et non "Fusionner un autre ticket vers ce ticket"
3. ouvrir le menu "Informé l'émetteur" et décocher la case "Informé l'émetteur"
4. entrer le numéro du ticket de base et cliquer sur "Envoyer"

Révision #1

Créé 4 décembre 2024 08:18:00 par Alice Bovey

Mis à jour 4 décembre 2024 08:40:57 par Alice Bovey