

Gestion des notifications

Résumé

Il est possible pour les agentes et agents du système OTOBO de créer et éditer de façon décentralisée des notifications envoyées par la plateforme ticket.unil.ch.

Une notification est un mail envoyé automatiquement selon certaines conditions. Les conditions pour l'envoi de ce mail sont liées à un changement dans le ticket (ajout d'une note, changement de la valeur d'un champ dynamique, déplacement d'un ticket dans une nouvelle file, etc)

Par exemple, on pourrait vouloir envoyer un accusé de réception pour chaque nouveau ticket créé dans une file et qui contient la mention *sendmail* dans le champ dynamique *Status*.

Cette fonctionnalité est surtout utile lorsqu'on traite des tickets en masse et/ou via des scripts.

Droits d'accès aux notifications

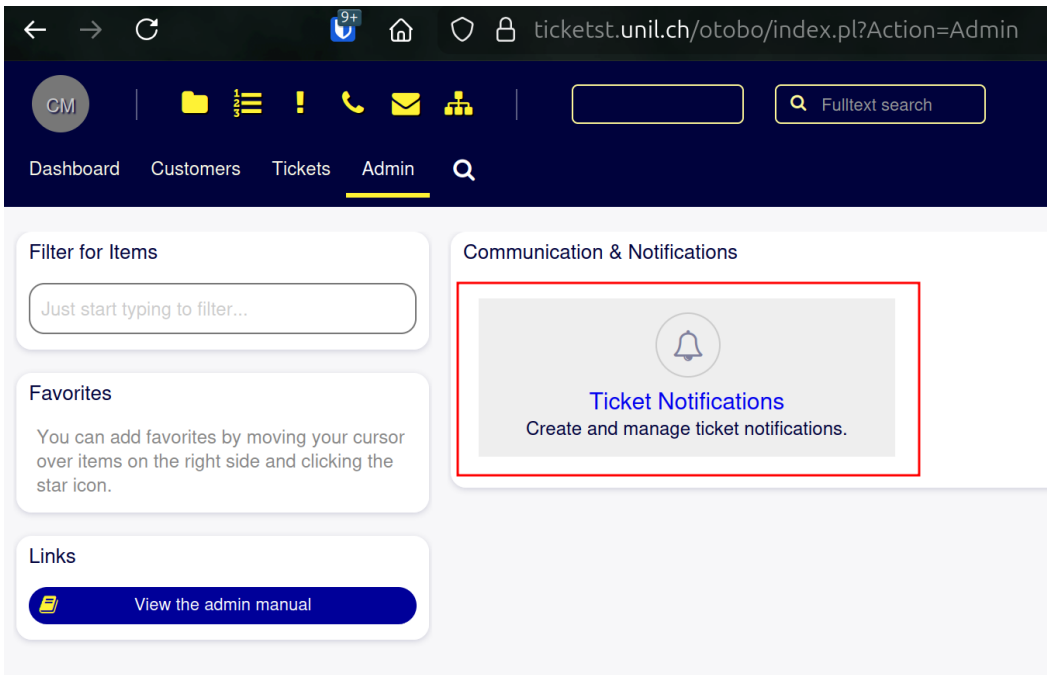
Une notification est liée à au moins une file. Ce sont donc les droits sur les files pour un·e agent·e qui permettent de définir quel modèle elle/il peut éditer ou non.

Les droits d'édition des notifications respectent les normes ci-dessous. Il est fait ici référence à un·e agent·e disposant d'un droit d'accès à l'édition des notifications:

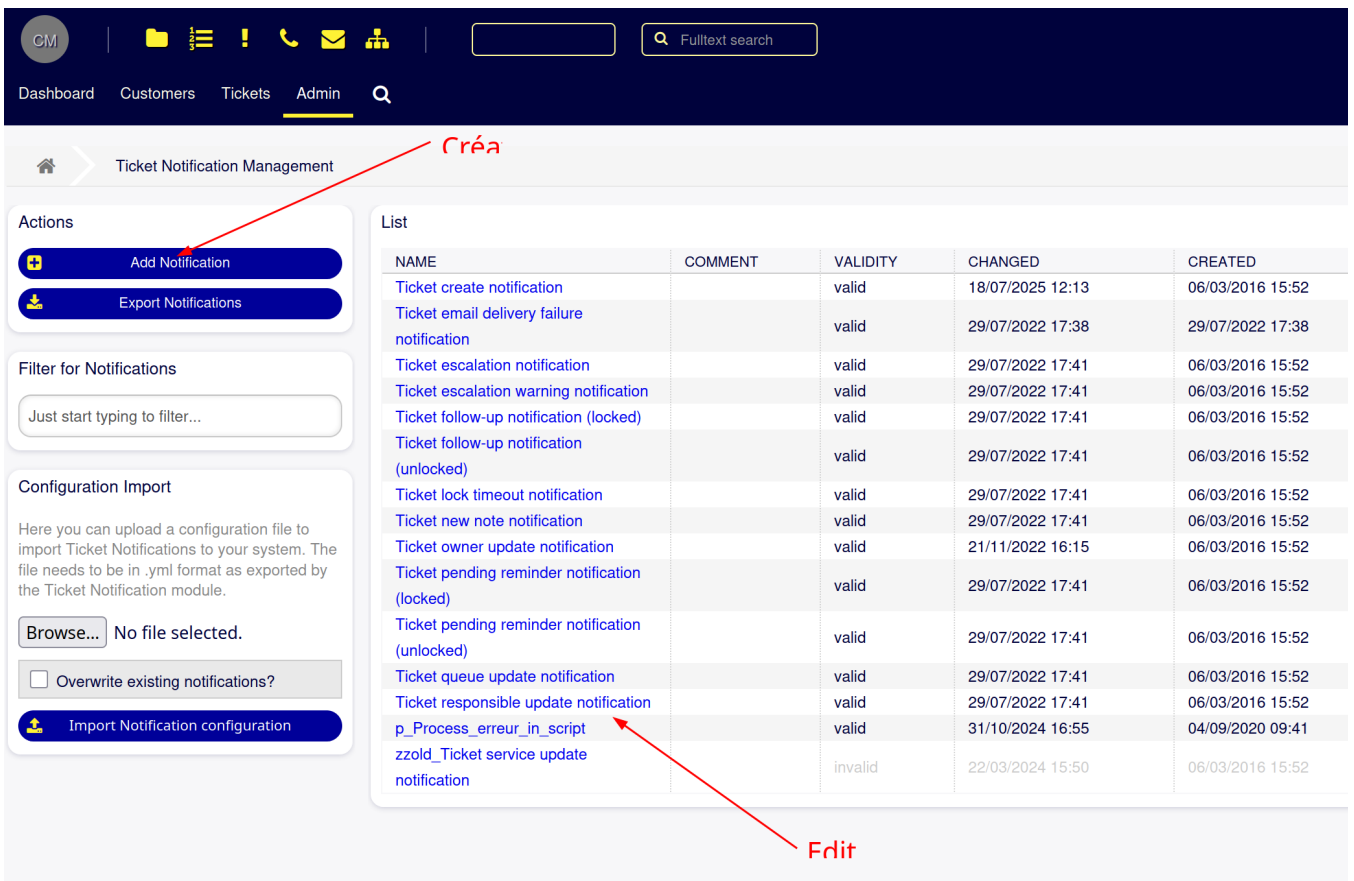
1. L'agent·e peut éditer une notification si et seulement si elle/il a un accès complet (rw) sur toutes les files auxquelles la notification est liée.
2. L'agent·e peut voir les notifications, mais pas les modifier, si elle/il a un accès lecture-seule (ro) sur au moins une des files liée à la notification. Dans ce cas, un bandeau jaune avec la mention "No permission to edit" apparaît en haut de page
3. L'agent·e ne peut pas voir les notifications liées aux files dans lesquelles elle/il n'a aucune autorisation. Ces notifications lui sont cachées.
4. L'agent·e peut voir mais pas éditer toute notification qui n'est pas liée à une file.

Créer ou éditer une notification

1. Accéder au menu Admin->Ticket notifications



2. Choisir si on veut créer une nouvelle notification ou éditer une notification existante



3. Une fois dans l'interface d'édition de la notification, il faut saisir plusieurs informations, à commencer par le nom de la notification. Un nomenclature telle que [Entité]-[Type de notification]-[Nom de la file]-[Informations optionnelles] est recommandée.

Add Notification

★ Name:

Comment:

Show in agent preferences:

Agent preferences tooltip:

This message will be shown on the agent preferences screen as a tooltip for this notification.

Validity:

4. Choisir ensuite l'événement déclencheur (par exemple TicketCreate).

▼ Events

★ Event:

Here you can choose which events will trigger this notification. An additional ticket filter can be applied below to only send for ticket with certain criteria.

5. Saisir les filtres liés au ticket, essentiellement la file contenant les tickets depuis lesquels la notification doit être envoyée. On peut également réduire le périmètre en choisissant un état ou une priorité. Ainsi, une notification pourrait n'être envoyée que si le ticket est en état fermé ou en priorité urgente.

▼ Ticket Filter

Type:

State:

Priority:

★ Queue:

Lock:

Customer ID:

Customer User ID:

Dynamic Fields

Informations complémentaires personne requérante:

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

Process:

Activity:

6. (option) Saisir si souhaité une valeur dans un des champs dynamiques affichés. Cela aura pour effet de limiter l'envoi des notifications aux tickets qui contiennent cette valeur. Par exemple, sendmail dans le champ ProcessStatus.

Charger l'agent ? :

Loan computer returned:

Description de la requête:

Outage type:

Damage type:

Text area (generic):

Send article:

ProcessStatus:

7. Saisir les destinataires qui doivent recevoir la notification

▼ Recipients

Send to:

Send to these agents:

Send to all group members (agents only):

Send to all role members:

Send on out of office: Also send if the user is currently out of office.

Once per day: Notify user just once per day about a single ticket using a selected transport.

8. Saisir les options supplémentaires pour le mail (choix du modèle, etc)

▼ Notification Methods

These are the possible methods that can be used to send this notification to each of the recipients. Please select at least one method below.

Email

Enable this notification method:

Additional recipient email addresses:

Use comma or semicolon to separate email addresses.
You can use OTOBO-tags like <OTOBO_TICKET_DynamicField_...> to insert values from the current ticket.

Article visible for customer:

An article will be created if the notification is sent to the customer or an additional email address.

Email template:

Use this template to generate the complete email (only for HTML emails).

Enable email security:

PGP and SMIME not enabled.

Email security level:

If signing key/certificate is missing:

If encryption key/certificate is missing:

9. Saisir le sujet et le corps du message.

▼ Notification Text

▼ English (United Kingdom)

* Subject:

* Text:

B I U S x₂ x² |

Format | Font | Size

Bonjour,

Votre demande (n°<OTOBO_TICKET_TicketNumber>) a été traitée.

Avec nos meilleures salutations,

|||||||
Signature

Add new notification language:

10. Enregistrer la notification. A noter: dans Tag reference, on trouve des options de remplissage automatique.

Save Changes

Save or Cancel

▶ Tag Reference

Demander l'accès à la gestion des notifications

- L'accès est à demander en passant par [notre formulaire en ligne](#).
- L'accès est effectif après la validation manuelle de votre demande par une personne gérant le service de suivi de demandes.

Révision #4

Créé 2 décembre 2025 12:28:51 par MGi

Mis à jour 9 décembre 2025 11:39:53 par MGi