

Maintenance du service

Prochaines maintenances

Date de début	Date de fin prévue	Contenu
01.05.2026 - 20h45	01.05.2026 - 21h45	<ul style="list-style-type: none">• Mise à jour OTOBO
15.05.2026 - 19h	17.05.2026 - 22h	<ul style="list-style-type: none">• Maintenance base de données<ul style="list-style-type: none">◦ relevé de mail arrêté la nuit, puis reprise à deux heures d'intervalles le matin dès 9h (9h, 11h, 13h, 15h, 17h, 19h).◦ L'interface reste accessible, essentiellement pour traiter des urgences s'il y en a.
23.05.2026 - 9h	25.05.2025 - 22h	<ul style="list-style-type: none">• Maintenance base de données<ul style="list-style-type: none">◦ relevé de mail arrêté la nuit, puis reprise à deux heures d'intervalles le matin dès 9h (9h, 11h, 13h, 15h, 17h, 19h).◦ L'interface reste accessible, essentiellement pour traiter des urgences s'il y en a.

Archives

Date de début	Date de fin	Raison
---------------	-------------	--------

24.04.2026	24.04.2026	Maintenance MariaDB
15.04.2026	15.04.2026	Modifié titre des notifications de création d'un nouveau ticket + déplacement d'un ticket
22.02.2026 21h45	22.02.2026 22h15	Maintenance MariaDB

Général

- Mise à jour de sécurité.
- Désactivation de l'affichage de la version d'OTOBO utilisée dans les notifications envoyés par le système.

Interface agent·e·s

- Uniformisation des champs dynamiques optionnels que l'on peut afficher dans les différentes vues de OTOBO (Vue par file, Tableau de bord, Vue des tickets verrouillés, etc).
- Ajout de la possibilité d'afficher la date de création du ticket dans ces différentes vues.
- Extension du délai de suppression des brouillons de 7 à 30 jours.
- Désactivation du lien entre session et adresse IP.
 - Ceci permet d'éviter une fermeture de session si on change d'interface réseau (lors d'un passage du réseau fixe au WiFi, par exemple)
- Renommage de l'expéditeur des notifications système (nouveau ticket, nouvelle note, etc) de "OTOBO Help desk UNIL" à "Suivi de demandes UNIL (OTOBO)"
- Activation d'ACL sur les vues permettant de créer un ticket ([Phone ticket](#) et [Email ticket](#)).
 - Les champs dynamiques habituels ("No inventaire (ex.: i...) / No série (ex.: s...)", "Contact client (dispo, mobile, email privé, bureau)", etc) n'apparaîtront désormais qu'après avoir choisi une file.

Interface clientèle

- Affichage par défaut de la date de création du ticket en lieu et place de l'âge du

29 juillet 8h30

29 juillet 12h30

- Mise à jour OTOBO
- Ajout de module de gestion de templates (activation courant août)
- Marquage des mails système (accusé de réception) comme lus par défaut

30 avril 8h30

30 avril 12h30

- Mise à jour des droits d'accès (gestion par groupes AD)

25 mars 2023 8h30

1. Mise à jour de sécurité

- **Passage à la version 10.1.6.**
- **Impact: pas d'accès à l'interface web et aux API durant la mise à jour**

2. Mise à jour configuration système (1/2)

- **Il ne sera plus possible de modifier la priorité d'un ticket depuis l'interface client·e·s. Cela ne sera désormais possible que dans l'interface agent·e·s.**

3. Mise à jour configuration système (2/2)

- **Lors de la saisie d'une réponse à un mail reçu, la date réception du mail auquel on répond sera désormais affichée en lieu et place de la date de création du ticket.**

9 mars 2023 18h	9 mars 2023 20h	Mise à jour repoussée Mise à jour de sécurité (passage à OTOBO 10.1.6) Impact: pas d'accès à l'interface web et aux API durant la mise à jour
1er février 2023	2 février 2023	Arrêt du relevé des mails le 1er février à 21h Reprise le 2 février 8h Raison: migration des boîtes mail sur Outlook Online
20 août 2022	20 août 2022	Arrêt du service de suivi de demandes (OTOBO) en raison des travaux sur le NAS de l'UNIL.
21 novembre 2022	21 novembre 2022	Mise à jour notification FR en cas de ticket verrouillé (reprise du titre du ticket et abandon du contenu). Cette notification est uniformisée avec la version GB.
29 juillet 2022	02 août 2022	Migration de OTRS à OTOBO

Révision #47

Créé 17 août 2022 13:12:58 par MGi

Mis à jour 29 avril 2026 13:31:41 par MGi