Notions de base

Types de ticket

3 types de tickets sont actifs sur OTOBO: "Incident", "Problème" et ”Demande de service".

Définition sommaire:

- Incident: un arrêt ou un bug d'une prestation qui nécessite une résolution rapide (le symptôme de la maladie)
- Problème: la cause potentielle d'un ou plusieurs incidents (la cause de la maladie)
- Demande de service: une demande d’une personne pour accéder à une prestation (serveur de stockage, machine virtuelle, accès à un logiciel, commande à la reprographie, demande à UNISEP, etc).

Le type d'un ticket peut être changé:

- à la création du ticket
- lors de l'ajout d'une note (boutons "Note" ou "En attente").
- dans les champs libres d'un ticket (bouton "Champs libres")

En savoir plus

- différence entre incidents et problèmes: http://www.conceptsolutionsbc.com/it-service-management-mainmenu-60/30-it-service-management/182-incident-and-problems-what-is-the-difference
- ITIL : https://www.lynda.com/search?q=ITIL

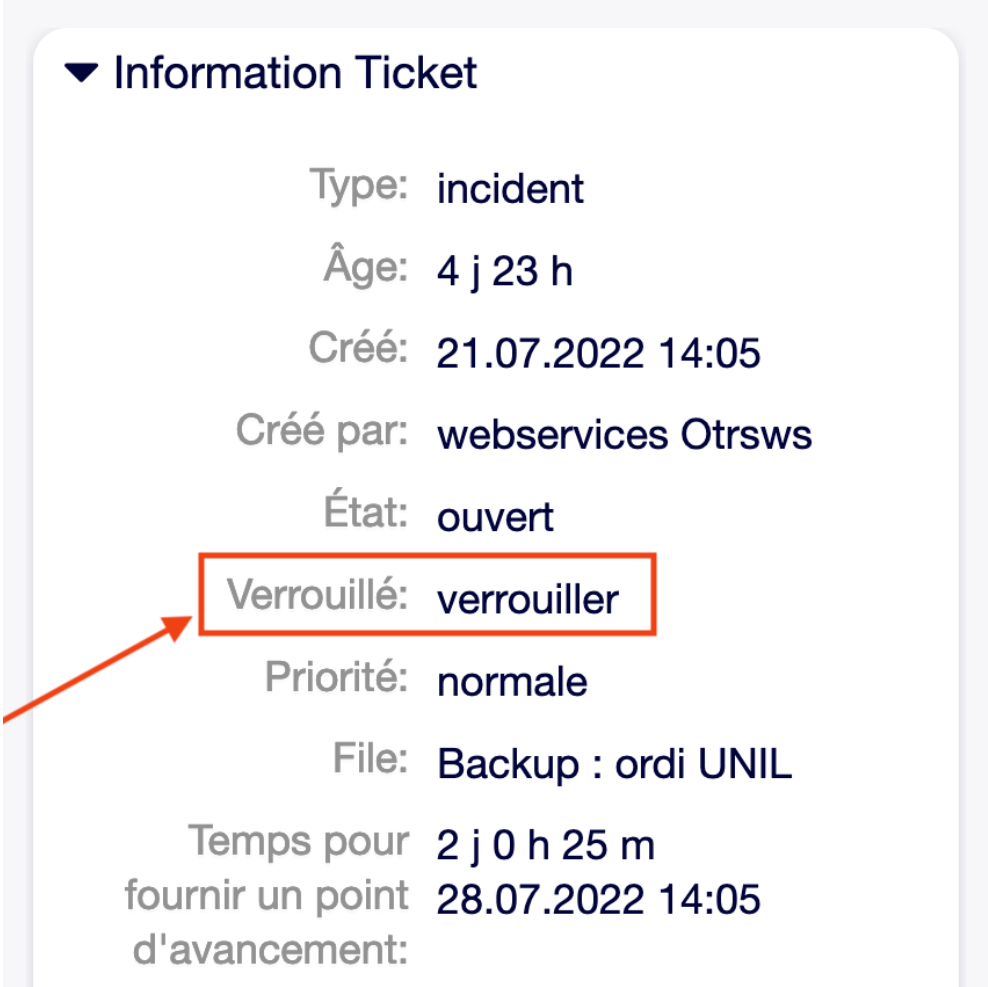
Verrouillage des tickets

Qu'est qu'un ticket verrouillé et quand est-ce qu'un ticket le devient?

Un ticket est dit "verrouillé" lorsqu'il est bloqué pour une opératrice ou un opérateur. **Le verrouillage automatique est désactivé depuis le passage à la version 3.3.1 de OTOBO**

Comment voir qu'un ticket est verrouillé?

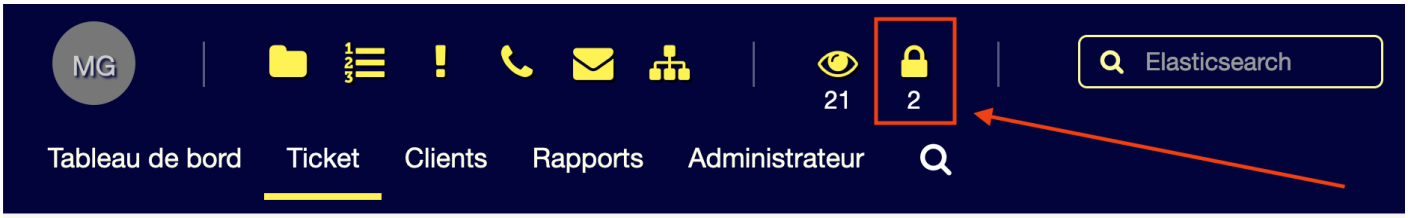
Dans les informations du ticket, son statut est noté comme "verrouiller" ("lock").



Combien le sont à mon nom?

On voit les tickets verrouillés à son nom ainsi que leur nombre grâce à l'icône reproduite ci-dessous (cas de 2 tickets verrouillés). L'icône se trouve dans la barre des icônes en haut des pages OTOBO.

La même icône accompagnée d'une étoile indique un nouvel article dans un ticket verrouillé.



Qu'est ce que le verrouillage implique pour les autres opératrices et opérateurs de la file?

Le verrouillage d'un ticket implique que:

- le ticket n'apparaît pas dans les tickets disponibles, accessible via "Mes files".
- le ticket reste accessible aux autres opératrices et opérateurs mais leurs droits y sont limités (pas de déplacement dans une autre file mais accès à l'ajout de note).

Comment reprendre le contrôle d'un ticket verrouillé par une autre opératrice ou un autre opérateur?

- En devenant propriétaire du ticket, on peut casser un verrouillage en place et accéder aux options de base du ticket, pour autant que ce dernier soit dans une file où on a des droits d'accès complets. Pour ce faire:
  - cliquer sur le bouton "Propriétaire" dans la barre d'état du ticket
  - choisir son nom dans le champ propriétaire
  - noter la raison du changement de propriétaire
  - cliquer sur "Envoyer"

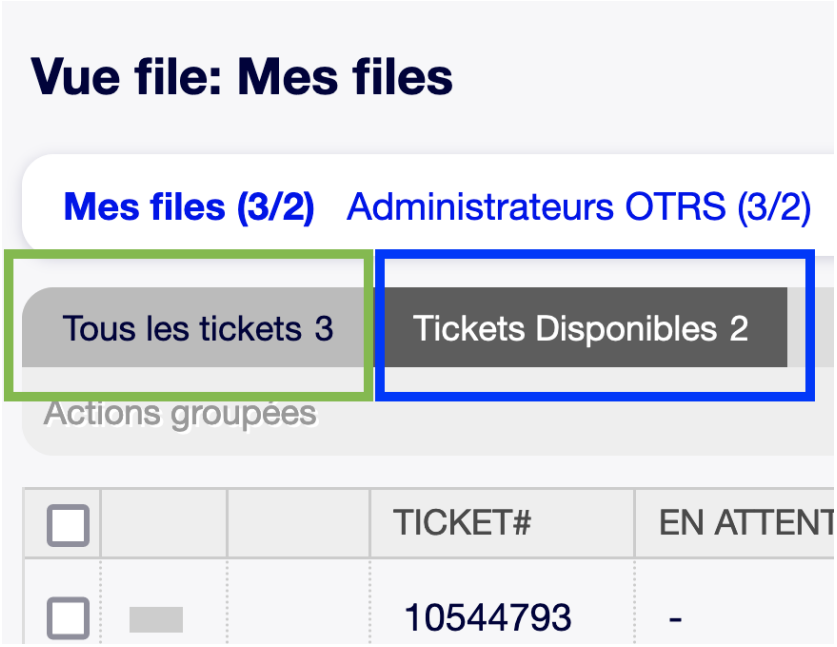
"Mes Files": affichage des tickets dans OTOBO

Que ce soit dans le tableau de bord ou dans les vues par files, OTOBO affiche des raccourcis **"*Mes Files*"**. "Mes files" indiquent :

- les tickets qui sont disponibles, c'est à dire **déverrouillés**, et qui se trouvent dans les files auxquelles l'opératrice ou l'opérateur est abonné.

Dans l'exemple ci-dessous, on voit que:

- "Mes Files (3/2)" indique que 3 tickets sont ouverts (encart vert) et 2 sont disponibles (encart bleu). 1 est donc verrouillé.



Etat d'un ticket

L'état d'un ticket permet de déterminer si le ticket est à traiter, en cours de traitement, en attente de la personne requérante ou a été traité. L'état peut être changé lors de l'envoi d'un mail ou la rédaction d'une note. Il est peut être changé automatique à la réception d'un mail ou lors de l'ajout d'une note.

Etat	**Description**	**Prochaine action normalement effectuée par:**
A venir chercher	Le ticket est en attente. Cet état est prévu dans le cadre d'un travail effectué et qui est en attente de réception par la personne requérante.	Personne requérante
Attente clôture automatique	Le ticket est en attente. Cet état permet de mettre un ticket en attente de fermeture automatique. Au bout d'un délai (paramétrable), le ticket est automatiquement fermé.	Personne requérante

Attente du rappel	Le ticket est en attente. Ce statut permet de mettre un ticket en attente, avec un délai personnalisable. Il s'utilise lorsque qu'une opératrice ou un opérateur attend une information de la part de la personne requérante, pour continuer le traitement du ticket. Le délai est paramétrable. Par défaut, le ticket se met en attente durant 7 jours. Trois cas de figures peuvent alors se présenter: 1. Le ticket passera automatiquement en état *ouvert* si la personne requérante répond par mail. 2. Le ticket réapparaîtra dans les tickets de rappel du Tableau de bord à la fin du délai 3. L'opératrice ou l'opérateur peut utiliser le bouton *Note* pour ajouter une information dans le ticket et changer son état.	Personne requérante ou opératrice/opérateur
Fermé	Le ticket a été traité.	Personne requérante (si réouverture)
Ouvert	Le ticket est en cours de traitement ou doit être traité.	Opératrice ou opérateur
Rendez-vous	Le ticket est ouvert. A utiliser lorsqu'un rendez-vous est prévu pour résoudre le problème.	Opératrice ou opérateur
Fusionné	Deux tickets portant sur le même problème et la même personne requérante ont été fusionnés	-
Nouveau	Le ticket est un mail reçu qui n'a pas encore été traité.	Opératrice ou opérateur

Révision #5
Créé 26 juillet 2022 11:31:08 par MGi
Mis à jour 1 novembre 2022 10:10:20 par MGi