Recherche, interface client·e·s et références

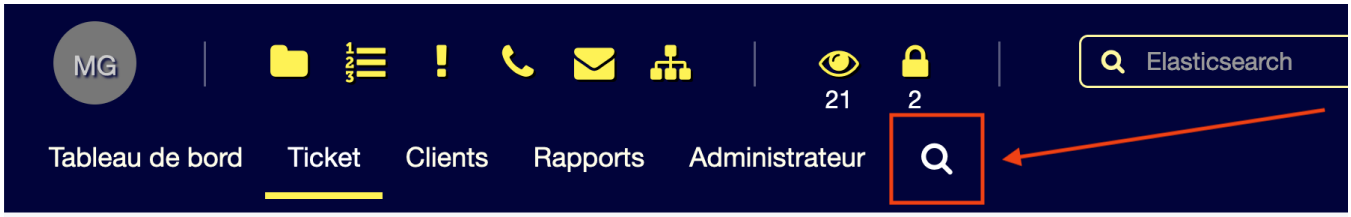
Options de recherche

OTOBO est son outil de recherche. Celui-ci vous permet de rechercher facilement un ou des tickets par recherche croisée.

- **Enregistrer ses requêtes de recherche** : Il est possible de chercher des tickets par nom, numéro, période de création, etc. La recherche peut être sauvegardée dans un profil (bouton "créer nouveau"). Un attribut de recherche s'ajoute par simple clic sur le "+" à côté du champ "Ajouter un attribut", une fois le type d'attribut choisi dans la liste déroulante. Ces requêtes sont ensuite disponibles dans la recherche rapide (barre des raccourcis d'OTOBO).
- **Requêtes avancées** : les opérateurs logiques habituels peuvent être utilisés (OR, ...). Par défaut chaque terme ajouté aux champs de recherche est séparé par l'opérateur logique "AND".

Marche à suivre

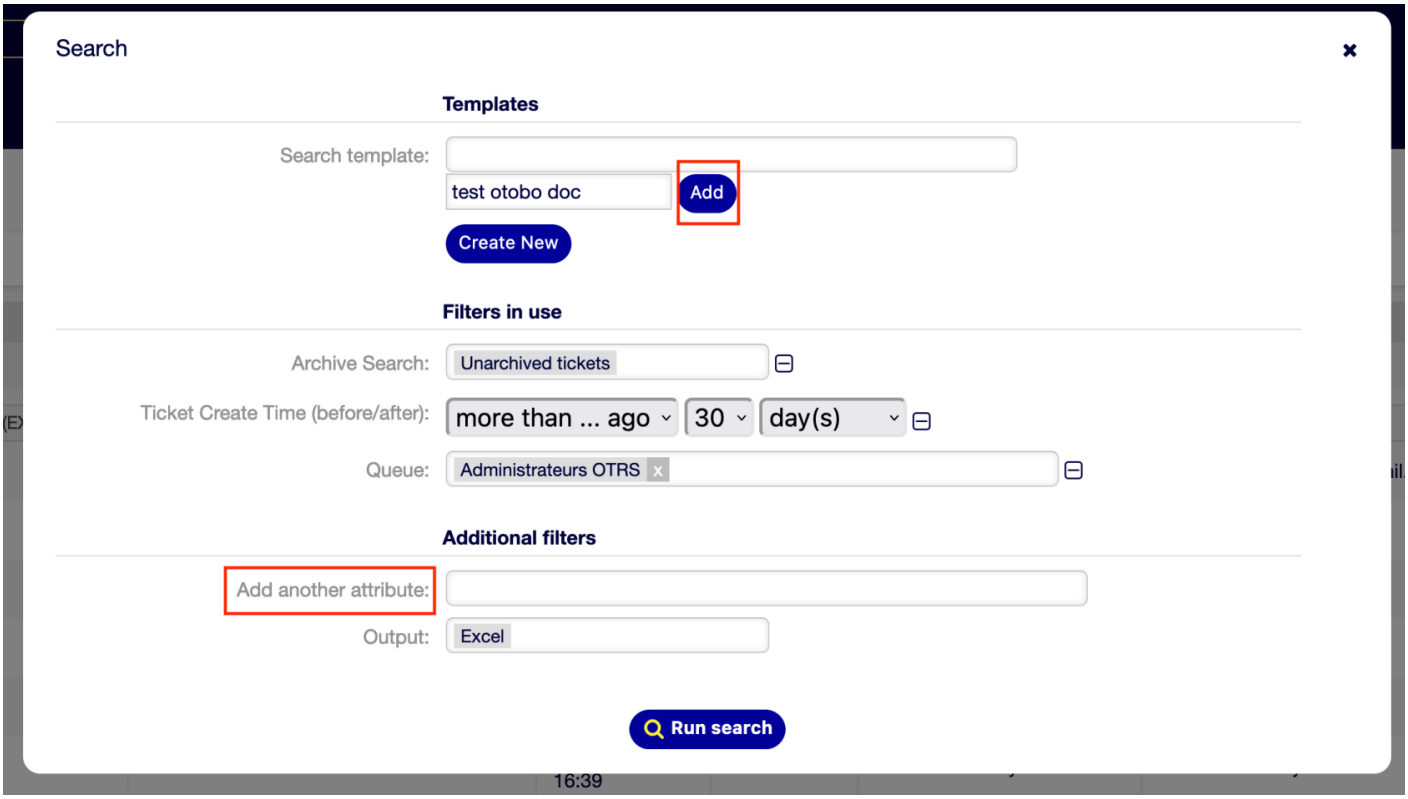
1. Cliquer sur la loupe dans la barre d'outils affiche l'écran de recherche.



2. Sélectionner les variables pour cibler la recherche. Pour obtenir tous les tickets de la file Administrateurs OTRS des 12 derniers mois, on choisit les tickets

   - non archivés (-de 365 jours)
   - dans la file "Administrateurs OTRS"

- créés dans le système il y a plus de 30 jours.



> Le bouton "Ajouter" (Add) permet d'enregistrer cette recherche dans les modèles, pour y accéder plus facilement plus tard. Dans notre exemple, elle s'appelera "Test otobo doc"

> Pour chercher dans les tickets archivés, utiliser l'option "Archive Search"

Statut de la demande

Toute personne disposant d'un compte UNIL, et qui a adressé une demande à une entité utilisant l'outil de suivi de demandes OTOBO, peut se connecter sur l'interface web suivante pour connaître le statut de sa demande : https://tickets.unil.ch (identifiant Edu-ID).

Fonctionnalités

- connaître le statut de sa demande
- soumettre une nouvelle demande
- interagir avec l'entité responsable du ticket
- consulter son historique de demandes

Références

- Anciens articles de notre magazine CiNN
  - 2011
  - 2016
  - 2017
- Site web de Rother OSS, qui fournit OTOBO
- Documentation de l'entreprise Rother OSS
- Code source d'OTOBO

Créé 2022-07-26 08:56:55 UTC par MGi
Mis à jour 2024-12-04 08:40:57 UTC par MGi