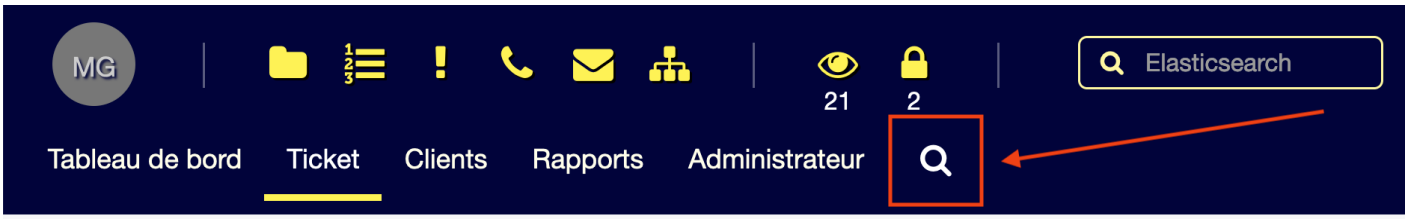
Statistiques

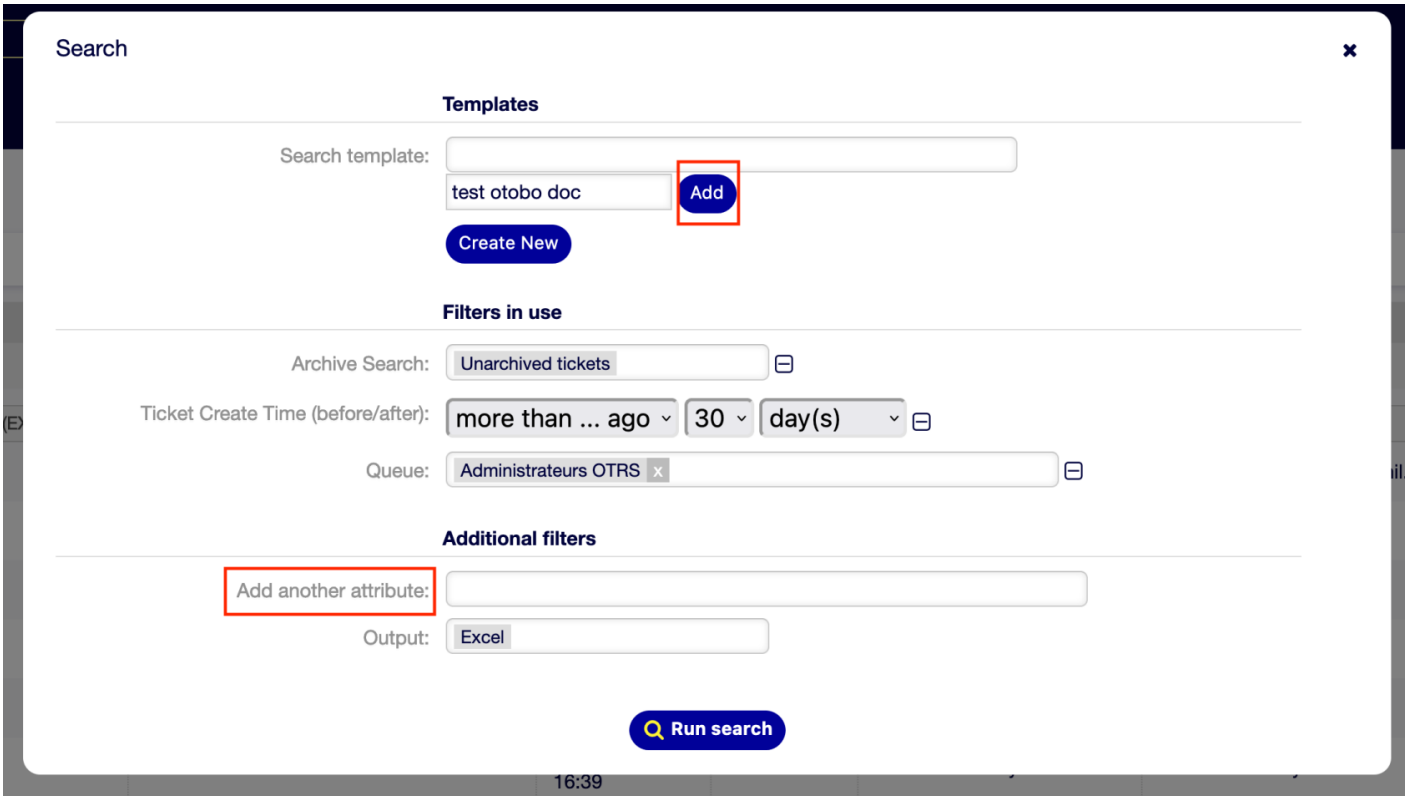
1. Statistiques manuelles (export des tickets en csv/excel)

La façon la plus directe et indépendante de créer des statistiques basiques (nombre de tickets, tags, date de création et fermeture). Pour ce faire, on peut simplement utiliser le bouton de recherche dans l'interface (la loupe)



On peut alors faire ses recherches selon ses choix. Exemple ci-dessous avec un export en format Excel d'une recherche des 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 (=ticket fermé, de plus de 365 jours), utiliser l'option "Archive Search"

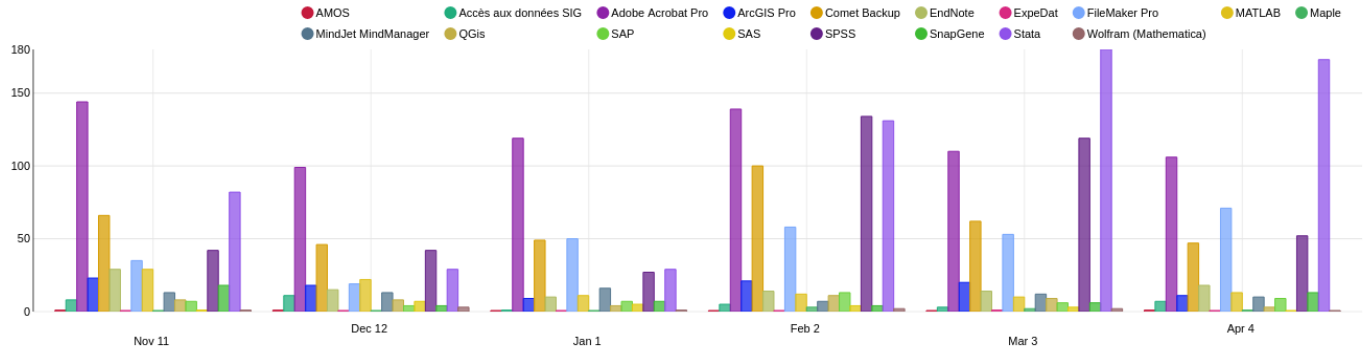
2. Vue d'ensemble sur le "Tableau de bord"

Il est possible d'afficher une vue de cumul des tickets d'une ou plusieurs files dans le tableau de bord (Dashboard), sur une période donnée (par exemple 4 dernières semaines avec affichage par semaine, 6 derniers mois avec affichage par mois).

Ce type d'affichage s'adresse en priorité aux personnes ayant un rôle de gestionnaire d'équipe, leur permettant d'avoir une vision globale et opérationnelle des tickets courants dans les files de l'équipe qu'elles gèrent.

Pour créer une telle vue, on peut envoyer un mail à helpdesk@unil.ch en précisant sa demande (quelles files afficher, quelle période, etc).

Les vues sont ensuite générées toutes les demi-heure, en journée, pour chaque agent y ayant accès et ayant activé la vue dans son Dashboard (Aller sur le Dashboard -> Paramètres -> choisir la vue à afficher -> Sauver). Il faut donc potentiellement attendre quelques minutes avant de voir la vue apparaître sur le Dashboard.



Exemple d'une vue avec les tickets du service de distribution de logiciels sur une période de 6 mois

---

Créé 2026-05-04 08:45:12 UTC par MGi
Mis à jour 2026-05-08 08:00:03 UTC par MGi