

(ТСВ)

## IL CRUSCOTTO – configurazione standard

- Il cruscotto OTOBO è accessibile da: Servizi Online > Richiesta e assistenza > Gestione richieste
- Il **Cruscotto** è l'ambiente di lavoro OTOBO.
- Nel Cruscotto troviamo 2 pannelli relativi a: Nuovi ticket e Ticket già aperti / che richiedono risposta.
- Al ticket sono associate una serie di informazioni di default.

se si tratta di un **nuovo ticket** le informazioni ad esso associate sono:

- ticket#: il ticket ha associato un codice identificativo univoco
- titolo: l'oggetto che l'utente ha inserito creando la richiesta di assistenza
- gestisci: che può avere solo due stati: libero / preso in gestione
- coda: nome della coda di help a cui è stata indirizzata la richiesta
- cliente: nome dell'utente che invia la richiesta di assistenza
- creato: data e ora della richiesta

se si tratta di un **ticket aperto/preso in gestione** in più avremo associate le informazioni relative a:

- operatore: nome dell'operatore che ha preso in carico il ticket
- responsabile: nome del responsabile (il più delle volte coincide con l'operatore)
- Nelle informazioni viene segnalato anche se sono stati creati **ticket figli**. Cos'è un **ticket figlio?**

Quando non siamo in grado di evadere autonomamente la richiesta e dobbiamo rivolgerci ad altre **code** sotto-code di help creiamo un ticket figlio

- diventando così clienti del ticket figlio creato.
- Il ticket di cui siamo operatori, invece, diventa ticket genitore.
- Potremo chiudere il ticket genitore **SOLO** quando sarà stati chiusi tutti i ticket figli aperti.
- In caso di ticket figli avremo quindi anche le seguenti informazioni:
  - numero di ticket figli in stato di APERTO
  - numero di ticket figli totali

- Priorità del ticket: il valore di default è Normale ed è visivamente segnalato all'operatore da un rettangolo grigio che compare di fianco (alla sinistra) nella riga del ticket.
  - I livelli di priorità sono cinque:
    low > medium > high > very high > red code
  - La priorità può essere cambiata, cambiando la priorità, cambia il colore del rettangolo.
- Una **stella bianca** di fianco a un **nuovo ticket** indica che ci sono articoli non ancora letti, mentre una **stella gialla** di fianco a un **ticket preso in carico** indica che nel ticket ci sono nuovi articoli da leggere.
- È possibile **visualizzare** i ticket in modi diversi: la visualizzazione di **default** è **tutti i ticket**, ma posso decidere di visualizzare lo determinate code (su cui lavoro spesso ad esempio).
  - Per farlo, devo prima definire le mie code, che si selezionano nelle *Impostazioni* delle preferenze personali (Omino nella parte superiore a sinistra dello schermo --> Preferenze personali):
    all'interno del pannello *Impostazioni delle notifiche* è presente la voce *Le mie code* in cui posso appunto andare a inserire le code preferite.
  - Indicate le code preferite posso operare un **filtro** nell'insieme totale dei ticket arrivati: **Tutti i ticket** oppure **ticket nelle mie code** oppure **ticket di cui sono responsabile**.