



IL CRUSCOTTO – configurazione standard

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

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** o **sotto-code** di help, creiamo un **ticket figlio**.
- Diventiamo **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 APERTI per una data richiesta
 - numero di ticket figli per una data richiesta
- **Priorità** del ticket: il valore di default è **high** 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 i soli **ticket nelle mie code**.
- Per farlo, devo prima definire le **mie code**, che si selezionano in **Impostazioni** (icona ingranaggio nella parte superiore a sinistra dello schermo): 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, modificando le visualizzazioni, operare un **filtro** nell'insieme totale dei ticket arrivati: Tutti i ticket > ticket nelle mie code > ticket di cui sono responsabile.