



Comment ajouter une tâche ou un ticket dans Opentime ?



J'aimerais utiliser Opentime pour suivre les tâches de mon équipe. Est-ce que c'est une fonctionnalité qui existe dans notre interface ?



Opentime propose un **module de gestion des tâches par tickets** disponible quel que soit votre pack. Il vous suffira simplement de l'activer pour le retrouver dans la partie **Gestion de Projet** de votre interface !

Activer la fonctionnalité Tickets

- Rendez-vous dans **Configuration** → **Paramétrage** → **Editer le fichier de paramètres**
- Activez le paramètre **ext_requests** en cliquant sur **Oui**
- N'oubliez pas de **sauvegarder**

Un nouveau sous-onglet **Tickets** est apparu sur votre interface dans l'onglet **Gestion de projet**.

The screenshot shows the configuration interface for Opentime. On the left, there is a 'Configuration' menu with options: Mobile, Utilisateurs, Clients, Projets, Jours fériés, Absences, Entités, Contraintes, Lieux, Périodes, Options, Paramétrage, and Support. The 'Paramétrage' option is selected. On the right, there is a 'Gestion de projet' menu with options: Tickets, Plan de charge, Calendrier, and Planning. The 'Tickets' option is selected. The main content area shows the 'Editer le fichier de paramètres' screen. It contains a parameter 'param ext_requests' with a radio button set to 'oui' (checked) and 'non' (unchecked). Below this, there is a green 'Sauvegarder' button.

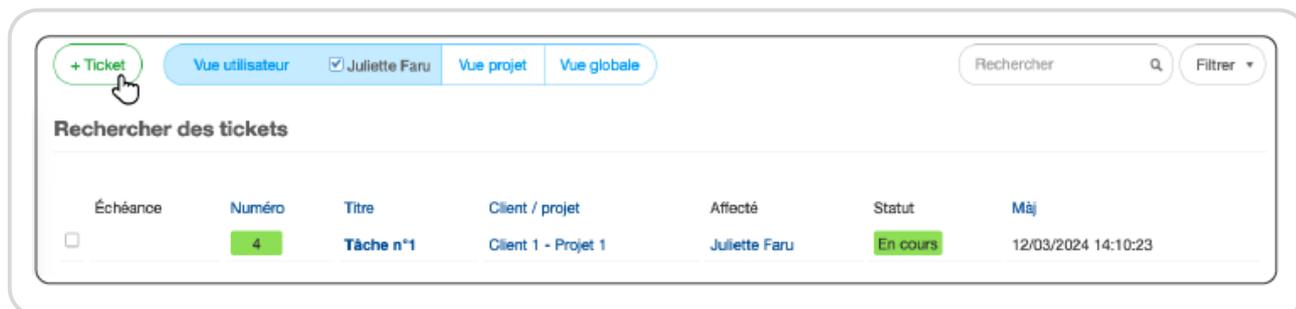
Activer les tickets sur Opentime

Créer un ticket

Maintenant que la fonctionnalité est activée, vous pouvez créer votre premier ticket !

Pour cela, rendez-vous dans **Gestion de Projet** → **Tickets**.

Cliquez ensuite sur le bouton vert **+ Ticket** en haut à gauche de votre page.



Créer un nouveau ticket

Complétez la fenêtre pour préciser le contenu du ticket :

- **Titre** : indiquez le titre que vous souhaitez donner à votre ticket
- **Projet** : sélectionnez le projet associé au ticket en tapant les premières lettres du projet et en le sélectionnant dans la liste
- **Numéro** : le numéro est généré automatiquement au moment de la sauvegarde (le premier ticket est le numéro 1)
- **Description** : vous pouvez ajouter une description à votre ticket
- **Référent** : passez le nom de la ou des personnes référente(s) du ticket de la colonne de gauche à la colonne de droite avec les flèches
- **Affecté** : passez le nom de la ou des personnes affectée(s) du ticket de la colonne de gauche à la colonne de droite avec les flèches

Pensez à **sauvegarder** en cliquant sur le bouton vert en bas de la fenêtre.

Créer un nouveau ticket
✕

Titre

Projet Client 1 - Projet 2

Numéro

Description Ajouter une nouvelle description

Commentaire Ajouter un nouveau commentaire

Référént

Alexis Aveline Bernard Belin Chloé Perry Elliott Martin ...	Fanny Fernandez Juliette Faru Martine Larosetta
---	---

Affecté

Alexis Aveline Bernard Belin Chloé Perry Elliott Martin Fanny Fernandez ...	Juliette Faru
--	---------------

Date de lancement Ajouter une nouvelle date de lancement

Date de clôture Ajouter une nouvelle date de clôture

Statut Ajouter un nouveau statut

Privé Marquer comme privé

Compléter les informations d'un ticket



Vous pouvez également indiquer une date de lancement et de clôture, sélectionner un statut et indiquer la priorité du ticket.

Modifier un ticket

Un ticket ou une tâche va vivre au sein de votre interface Opentime au rythme de vos avancées. En fonction de son avancement, vous pouvez le modifier pour garder une trace de ce que vous ou votre équipe avez accompli.

Pour modifier le ticket, cliquez sur son **titre**. Vous pouvez **ajouter un commentaire** et **changer le statut** au fur et à mesure de son accomplissement.

Lorsque le ticket est terminé, sélectionnez un statut qui est considéré comme **archivé** (validé par exemple). En cliquant sur **Sauvegarder** le ticket disparaît de la liste des tickets actifs pour rejoindre les tickets archivés.

Modifier le ticket [x]

Titre Ticket n°2

Projet Client 1 - Projet 2

Numéro 5

Description

Commentaire Ajouter une nouveau commentaire

Réfèrent Fanny Fernandez, Juliette Faru, Martine Larosetta

Affecté Alexis Aveline, Eliott Martin, Fanny Fernandez, Léa Seiler, Martine Larosetta, Juliette Faru

Date de lancement Ajouter une nouvelle date de lancement

Date de clôture Ajouter une nouvelle date de clôture

Statut --
proposition
en cours
en attente
validé
refusé

Privé

Sauvegarder

Supprimer

Modifier les informations d'un ticket



*Pas besoin de vous rendre sur Opentime pour connaître les mises à jour de votre ticket !
Les personnes affectés et référentes recevront des informations par mail indiquant*



par exemple le changement de statut ou le contenu du commentaire ajouté.

Personnaliser votre interface de tickets

Maintenant que vous savez créer des tickets, retrouvez ci-dessous la marche à suivre **pour personnaliser votre interface** !

En effet, pour certaines entreprises la notion de tickets n'est pas le bon vocabulaire en interne, vous pouvez parler de tâches ou de tickets par exemple.

Même problème pour les statuts d'avancement des tickets qui ne correspondent pas forcément à votre suivi interne.

Personnaliser l'appellation des tickets

- Rendez-vous dans **Configuration** → **Paramétrage** → **Editer le fichier de paramètres**
- Au paramètre **param_request** indiquez le nom que vous souhaitez donner à cette fonctionnalité (mémo, tâche, kanban...)
- Au paramètre **param_requests** indiquez le nom que vous souhaitez donner à cette fonctionnalité quand il y a plusieurs tickets (mémos, tâches, kanbans...)
- N'oubliez pas de **sauvegarder**

Editer le fichier de paramètres

param request	ticket
param requests	tickets

Sauvegarder

Personnaliser l'appellation des tickets

Personnaliser les statuts des tickets

Rendez-vous dans **Configuration** → **Tickets** (ou autre nom donné à la fonctionnalité).

Le tableau affiche les statuts non personnalisés (proposition, en cours, en attente, validé et refusé).

Vous pouvez modifier un statut existant en cliquant sur son **nom** et en modifiant des éléments sur la fenêtre qui s'affiche avant de sauvegarder.

Vous pouvez également ajouter de nouveaux statuts.

- Pour cela, cliquez sur le bouton vert en haut à gauche **+ Statut**
- Indiquez le titre du statut que vous souhaitez : **En attente chez le client** par exemple

	Nom	Archivés
<input type="checkbox"/>	proposition	
<input type="checkbox"/>	en cours	
<input type="checkbox"/>	en attente	
<input type="checkbox"/>	validé	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	refusé	<input type="checkbox"/>

Ajouter un nouveau statut

- Choisissez la couleur correspondant au statut en cliquant sur la case blanche en face du mot couleur
- Ajoutez un code au statut si nécessaire
- Cochez la case **Archivé** si le statut créé permet de valider le ticket, sinon ne cochez rien
- N'oubliez pas de **sauvegarder**.

Créer un nouveau statut [X]

Nom

Couleur

Code externe

Archivé

Paramétrer le nouveau statut des tickets



*Les statuts sont importants car ils permettent de savoir où vous vous situez dans l'accomplissement d'un ticket. A chaque changement de statut, les **personnes affectés et référentes reçoivent l'information par mail.***

*Extrait de l'aide en ligne du site Opentime.fr
Pour plus d'infos, contactez l'équipe Opentime
à support@opentime.net ou au 03 20 06 51 26*