

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.

Configu	ration ed	iter le fichier de paramètres	
	Nobile		
Utilis	sateurs		
	Clients par	ram ext_requests	non 💭 🔍 🖓
I	Projets		0
Jours	s fériés		
Abs	sences	Sauvegard	jer ,
	Entités		
Cont	raintes		
	Lieux	Gestion de projet	
Pé	ériodes	Tickets	
C	Options	Plan de charg	
Param	étrage	Calendrier	
S	upp St	Planning	

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** \rightarrow **Tickets**.

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

+ Ticket	Vue utilisateur	🗹 Juliette Faru	Vue projet	Vue globale			Rechercher	Q, Filtrer *
Rechercher d	es tickets							
Échéance	Numéro	Titre	Client / pr	ojet	Affecté	Statut	Màj	
	4	Tâche n°1	Client 1 -	Projet 1	Juliette Faru	En cours	12/03/2024 14:10:2	3

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.

T :1	Ticket p°2	
litre	ficket fi 2	
Projet	Client 1 - Projet	2
Numéro		
Description	Ajouter une nouvelle descrip	tion
Commentaire	Ajouter une nouveau comment	aire
Référent	Alexis Aveline Bernard Belin Chloé Perry Eliott Martin	Fanny Fernadez Juliette Faru Martine Larosetta
		<< >> Sélectionner tous
Affecté	Alexis Aveline Bernard Belin Chloé Perry Eliott Martin Fanny Fernadez	Juliette Faru
		< Bus
Date de lancement	Ajouter une nouvelle date de la	ancement
Date de clôture	Ajouter une nouvelle date de c	lõture
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 disparait de la liste des tickets actifs pour rejoindre les tickets archivés.

Iodifier le ticket			
Titre	Ticket n°2		
Projet	Client 1 - Projet 2		
Numéro	5		
Description			
Commentaire	Ajouter une nouveau commentaire		
Référent	Fanny Fernadez, Juliette Faru, M	lartine Larosetta	
Affecté	Alexis Aveline Eliott Martin Fanny Fernadez Léa Seiler Martine Larosetta	Juliette Faru	
	<< Sélection	>> nner tous	
Date de lancement	Ajouter une nouvelle date de lanceme	nt	
Date de clôture	Ajouter une nouvelle date de clôture		
Statut Privé	✓ proposition en cours en attente validé refusé		
	Supprimer		

Modifier les informations d'un ticket



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



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



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

C	+ Sta	atut را igu)) Irer le workflow pour les tickets		
١.			Nom	Archivés	
			proposition		
			en cours		
			en attente		
			validé	oui	
			rafuid	oui	
2					

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.

Nom	en attente chez le client	
Couleu	ffb082	
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