

Suivi des Tickets de Maintenance (GMAO)

Cette section est une interface de **consultation** et de **suiti** pour les tickets de maintenance (GMAO - Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur). Elle permet de visualiser l'état des interventions sur les bornes de recharge.

Note : Il n'est pas possible de créer ou de modifier des tickets depuis cette interface. Elle sert uniquement à la visualisation des tickets générés par un système externe.

- [Indicateurs de Performance \(KPIs\)](#)

Indicateurs de Performance (KPIs)

Documentation : Suivi des Tickets de Maintenance (GMAO)

Cette section est une interface de **consultation** et de **suivi** pour les tickets de maintenance (GMAO - Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur). Elle permet de visualiser l'état des interventions sur les bornes de recharge.

Note : Il n'est pas possible de créer ou de modifier des tickets depuis cette interface. Elle sert uniquement à la visualisation des tickets générés par un système externe.

1. Indicateurs de Performance (KPIs)

Le haut de la page présente un tableau de bord avec des statistiques clés sur l'activité de maintenance :

- **Statistiques Générales :**
 - **Total :** Le nombre total de tickets enregistrés.
 - **Fermés :** Le nombre de tickets qui ont été résolus.
 - **Ouverts :** Le nombre de tickets actuellement en cours de traitement.
- **Statistiques de Clôture par Équipe :**
 - **Hotline :** Tickets résolus par l'assistance téléphonique.
 - **N1 / N2 :** Tickets résolus par les niveaux de support 1 et 2.
 - **Inter :** Tickets nécessitant une intervention physique sur site.

2. Liste et Filtres des Tickets

La partie principale de la page est un tableau listant tous les tickets de maintenance.

Filtres

Vous pouvez affiner la liste des tickets en utilisant les menus déroulants situés au-dessus du tableau :

- **Filtrer par Statut** : Choisissez "Ouvert" ou "Fermé" pour ne voir que les tickets correspondants.
- **Filtrer par Secteur** : Sélectionnez un ou plusieurs secteurs pour limiter la vue à une zone géographique ou organisationnelle.
- **Filtrer par Site** : Après avoir sélectionné un secteur, vous pouvez choisir un ou plusieurs sites spécifiques.
- **Retirer les filtres** : Un bouton permet de réinitialiser tous les filtres et d'afficher à nouveau la liste complète.

Tableau des Tickets

Le tableau affiche les informations essentielles pour chaque ticket, notamment :

- Numéro du ticket
- Date de début et de clôture
- Statut (avec un code couleur pour une identification rapide)
- Secteur, Site et Borne concernée
- Responsable de l'intervention

3. Consultation du Détail d'un Ticket

Pour obtenir toutes les informations sur un ticket spécifique :

1. Cliquez sur l'icône en forme de **loupe** (**pi-search**) sur la ligne du ticket qui vous intéresse.
2. Une fenêtre de dialogue s'ouvre, présentant une vue détaillée :
 - Le statut, la date et le responsable.
 - La description du **problème rencontré**.
 - L'**action corrective** qui a été apportée.
 - Le **temps de résolution** et la date de clôture (pour les tickets fermés).

4. Export du Rapport PDF

Depuis la fenêtre de détail d'un ticket, une icône **PDF** (**pi-file-pdf**) est disponible en bas. Cliquez sur cette icône pour télécharger un rapport complet et formaté du ticket au format PDF.