

# 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.

---

Revision #1

Created 10 November 2025 16:50:49 by kazmierowski

Updated 10 November 2025 16:53:02 by kazmierowski