



report



control



booking



help



time

# Manuel

Artologik®

HD-LDAP, HD-Track

HD-Advanced, HD-TIME

HD-Asset

Fonctions des Modules pour HelpDesk Version 3.4

## Artologik® HelpDesk

**Désirez-vous donner à votre département support des chances de construire des relations clientèles fiables?**

**Artologik est une boîte à outils pour internet et intranets. Les progiciels de la gamme Artologik sont conçus pour Internet. Ils offrent des fonctionnalités avancées, tout en restant très simple d'utilisation. Avec Artologik, vous serez en mesure de créer une interactivité sur Internet sans avoir les connaissances spécifiques de cette technologie.**

Artologik® HelpDesk offre une manière simple de gérer les demandes de support. En utilisant ce système de gestion, vous pourrez profiter de et utiliser la base de connaissances que vous construisez au fur et à mesure, au sein de votre organisation. La gestion des tickets deviendra plus simple lorsque les questions et les solutions seront réunies et organisées dans une base de connaissances. Vos clients et votre équipe support peuvent chercher parmi les tickets précédemment enregistrés, afin de trouver la réponse à une question. Cela signifie que les connaissances acquises en cours d'utilisation sont réutilisées et appliquées aux nouveaux tickets.

---

### Copyright and Trademark

**Copyright © 2008 Artisan Global Software, Videum, SE 351 96 VÄXJÖ, SWEDEN**

Artisan Global Software a les droits de propriété intellectuelle relatifs à la technologie intégrée dans le produit décrit dans ce document. Ce document ainsi que le produit à qui il appartient sont distribués sous licence restreignant leur utilisation, copie, distribution et décompilation. Aucune partie du produit, ni de cette documentation, ne peut être reproduite quels que soient la forme et les moyens utilisés, sans une autorisation écrite préalable d'Artisan Global Software.

Artologik® est une marque déposée d'Artisan Global Software.

## Contents

<b>Fonctionnalités des Modules.....</b>	<b>1</b>
<b>HD-LDAP – Connexion LDAP.....</b>	<b>1</b>
Informations Générales .....	1
Administration.....	1
Importer des Utilisateurs.....	1
<b>HD-Track – Gestion de Produits.....</b>	<b>3</b>
Informations Générales.....	3
Rechercher une Solution.....	3
Recherche avancée.....	3
Organisation.....	3
Utilisateurs.....	3
Objets.....	4
Administration de Produits.....	4
Produits .....	4
Groupes de Produits .....	5
Paramètres des Produits.....	5
Définition des Champs.....	6
Importer un fichier XML .....	6
Liens .....	6
Gestion de Tickets.....	7
Enregistrement des Tickets.....	7
Rapports .....	7
<b>HD-Advanced – Gestion Avancée des Tickets.....</b>	<b>8</b>
Informations Générales.....	8
Rechercher une Solution.....	8
Nouveau Ticket.....	8
Classification.....	8
Afficher les statistiques de tickets.....	8
Tickets.....	9
Liste de Tickets.....	9
Déléguer un Ticket.....	9
SLA.....	9
Tickets associés.....	10
Organisations .....	11
Utilisateurs .....	11
Groupes d'Organisations.....	11
Informations de Base.....	11
Lignes de Support.....	12
Analyse du Support.....	13
Groupes de Support .....	13
Informations de Base.....	13
Déléguer un Ticket.....	14
Lignes de Support.....	14
Analyse du Support.....	15
Rappels .....	15
Associer des Groupes de Support .....	15
Administration d'Objets.....	16
Objets.....	16
Ajouter des Questions.....	16
Groupe d'Objets .....	17
Créer et modifier des Groupes d'Objets .....	17
Ajouter des Questions.....	18
SLA .....	18
Tickets Standards .....	19
Classification .....	20
Créer une nouvelle question de classification .....	20

Options de Réponse .....	20
Ordre des Options de Réponses .....	21
Supprimer une Option de Réponse .....	21
Rendre une question obligatoire .....	21
Ne pas montrer la Question lors d'une Recherche Avancée .....	21
Autoriser les questions à occuper la même ligne .....	21
Modifier les Questions.....	22
Administration des SLA.....	22
Informations de Base .....	22
Paramètres .....	23
Liens.....	24
Méthodes de Réponse .....	24
Rappels.....	25
Créer un message de rappel.....	25
Modifier et supprimer un message de rappel.....	25
Créer un Rappel .....	25
Modifier et Supprimer un Rappel.....	26
Paramètres d'E-mails.....	26
Paramètres.....	26
Autres Paramètres.....	26
Couleurs.....	26
Paramètres Généraux.....	27
Rapports .....	28
<b>HD-TIME – Connexion de HelpDesk à TIME.....</b>	<b>29</b>
Informations Générales .....	29
Administration .....	29
Organisations .....	29
Utilisateurs.....	29
Paramètres de Connexion à TIME.....	30
Gestion des Tickets.....	30
La fenêtre active d'enregistrement du temps.....	30
Enregistrer du temps dans le formulaire de Ticket, ou durant le traitement d'une action.....	31
<b>HD-ASSET – Connexion de HelpDesk à Asset.....</b>	<b>32</b>
Informations Générales .....	32
Administration .....	32
Utilisateurs.....	32
Gestion de Ticket.....	32
Rapports.....	32

## Fonctionnalités des Modules

---

Pour rendre possible l'adaptation du programme aux besoins spécifiques de votre société, nous avons développé des fonctions complémentaires. Ces fonctions sont construites sous forme de modules optionnels et peuvent être activés à tout moment, suivant le développement de votre société. Lorsque vous commandez à Artisan Global Software le module requis, vous recevez une clé d'enregistrement que vous installez. Le module est prêt-à-l'emploi. Les fonctions décrites ci-dessous sont la connexion LDAP, la Gestion de Produits, la Gestion avancée des tickets, la connexion HelpDesk - TIME et la connexion HelpDesk - Asset.

## HD-LDAP – Connexion LDAP

---

### Informations Générales

La connexion LDAP vous offre un moyen simple pour relier votre produit Artologik à un serveur LDAP externe, afin de faciliter l'administration, la gestion et la validation des utilisateurs.

La connexion LDAP utilise Active Directory's LDAP – API. Les utilisateurs sous Windows NT 4 doivent installer le programme dsclient.exe. Ce programme peut être téléchargé depuis <http://www.microsoft.com>

Chaque fois que l'utilisateur se connecte à Artologik, le programme extrait ses données de connexion et met à jour ses informations personnelles, disponibles dans Artologik.

Vous pouvez configurer l'import des utilisateurs à partir d'un répertoire, en tant que paramètre standard. Contactez-nous si vous avez besoin d'importer les données depuis plus d'un répertoire vers votre registre LDAP.

Pour plus d'informations sur la configuration de LDAP, veuillez vous référer à son manuel d'utilisation.

### Administration

#### Importer des Utilisateurs

Une fois que vous avez sélectionné une organisation sous Administration > Organisations, vous trouverez le bouton "Importer Util".

Vous pourrez ainsi importer des utilisateurs à partir de votre registre LDAP.

1. Allez dans "Administration" > "Organisations", recherchez une organisation et sélectionnez-la.
2. Cliquez sur le bouton "Importer Util".
3. Une nouvelle page s'ouvre. Cliquez sur le lien "Import d'utilisateurs de LDAP".
4. Une fenêtre active s'ouvre. Vous pourrez effectuer votre recherche.
5. Choisissez le répertoire. Si vous cochez la case "Recursive", les utilisateurs dans les sous-répertoires seront eux aussi importés.

6. Saisissez vos critères dans les champs de recherche. Ces champs de recherche sont définis lorsque la connexion LDAP est configurée. Si aucun champ n'est défini, tous les utilisateurs correspondant à vos critères de recherche seront inclus dans l'importation.
7. Sélectionnez si vous voulez importer tous les utilisateurs ou seulement les nouveaux utilisateurs.
8. Cliquez sur "Import users" pour voir une liste d'utilisateurs correspondants.
9. Sélectionnez les utilisateurs que vous voulez importer, ou sélectionnez Tous.
10. Sélectionnez dans quel programme vous voulez importer les utilisateurs.
11. Sélectionnez la langue dans laquelle les utilisateurs sélectionnés devront être contactés, et vers quelle organisation ils devront être importés.
12. Cliquez sur "Importer". Les utilisateurs correspondant seront extraits et le statut du résultat de l'import sera affiché.

## HD-Track – Gestion de Produits

---

### Informations Générales

La gestion des produits est une manière plus avancée d'utiliser Artologik® HelpDesk. En paramétrant un répertoire de produits, que vous pourrez ensuite relier à chacun des tickets, il sera plus facile d'établir quels sont ceux qui génèrent la plus grande part du support au sein d'une organisation.

### Rechercher une Solution

#### Recherche avancée

Sous le menu Rechercher une Solution > Recherche Avancée, une sélection peut être faite par Produit, Groupe de Produits et Numéro de Série lorsque vous effectuez une recherche.

### Organisation

Dans "Administration" > "Administration de Produits" > "Paramètres des produits", si vous activez le paramètre "Peuvent être connectés aux organisations", le bouton "Gestion des produits" apparaît en haut et en bas des formulaires d'informations de chaque organisation enregistrée dans le système. En cliquant sur ce bouton, vous pourrez connecter des produits spécifiques aux organisations choisies.

1. Dans "Administration" > "Organisations", sélectionnez l'Organisation à laquelle vous voulez connecter des produits. Cliquez sur "Gestion des Produits".
2. Une fenêtre active est alors affichée. Faites votre choix pour les diverses listes de sélection : Groupe de Produits, Numéro de Produit et Numéro de Série (s'il existe pour l'objet choisi). Le produit sera alors affiché dans la liste en dessous. Le champ «Numéro de Série» apparaît uniquement si le paramètre «Renseignez un Numéro de Série lorsqu'un ticket est créé» est activé pour le produit sélectionné.
3. Pour obtenir des informations complémentaires sur un produit, cliquez sur son numéro.

### Utilisateurs

Dans "Administration" > "Administration de Produits" > "Paramètres des produits", si vous activez le paramètre "Peuvent être connectés aux utilisateurs", le bouton "Gestion des produits" apparaît en haut et en bas des formulaires d'informations de chaque utilisateur enregistré dans le système. En cliquant sur ce bouton, vous pourrez connecter des produits spécifiques aux utilisateurs choisis.

1. Dans "Administration" > "Organisations", sélectionnez l'utilisateur que vous voulez connecter aux produits. Cliquez sur "Gestion des Produits".
2. Une fenêtre active s'affiche alors. Faites votre choix pour les diverses listes de sélection : Groupe de Produits, Numéro de Produit et Numéro

de Série (s'il existe pour l'objet choisi). Le produit sera alors affiché dans la liste en dessous. Le champ «Numéro de Série» apparaît uniquement si le paramètre «Renseignez un Numéro de Série lorsqu'un ticket est créé» est activé pour le produit sélectionné.

3. Pour obtenir des informations complémentaires sur un produit, cliquez sur son numéro.

## Objets

Dans "Administration" > "Administration de Produits" > "Paramètres des produits", si vous activez le paramètre "Peuvent être connectés aux objets", le bouton "Gestion des produits" apparaît en haut et en bas des formulaires d'informations de chaque objet enregistré dans le système. En cliquant sur ce bouton, vous pourrez connecter des produits spécifiques aux objets choisis.

1. Dans "Administration" > "Organisations", sélectionnez l'objet que vous voulez connecter aux produits. Cliquez sur "Gestion des Produits".
2. Une fenêtre active s'affiche alors. Faites votre choix pour les diverses listes de sélection : Groupe de Produits, Numéro de Produit et Numéro de Série (s'il existe pour l'objet choisi). Le produit sera alors affiché dans la liste en dessous. Le champ «Numéro de Série» apparaît uniquement si le paramètre «Renseignez un Numéro de Série lorsqu'un ticket est créé» est activé pour le produit sélectionné.
3. Pour obtenir des informations complémentaires sur un produit, cliquez sur son numéro.

## Administration de Produits

### Produits

1. Depuis : "Administration" > "Produits", sélectionnez un groupe de produits de la liste déroulante, ou entrez le nom ou une partie du nom, ou encore le numéro du produit recherché, dans le champ de texte. Cliquez sur "Rechercher". Une liste de produits correspondants, appartenant au groupe de produits sélectionné, sera affichée.
2. Cliquez sur le produit que vous souhaitez voir, modifiez-le, puis cliquez sur "Sauvegarder".
3. Vous pouvez également ajouter un nouveau produit. Indiquez dans quel groupe de produit doit appartenir ce nouveau produit, son code produit, s'il est possible d'affecter son numéro de série lorsqu'il est lié à un ticket, aussi bien que le nom du produit.
4. Un produit peut être supprimé que lorsqu'il n'est pas encore connecté à un ticket.

### *Créer une Connexion*

Afin de créer une connexion pour le produit que vous venez d'enregistrer, cliquez sur "Connexion des Produits", au bas de la page.

1. Sélectionnez la catégorie à laquelle vous voulez connecter le produit, soit : objet, OU organisation, OU utilisateur. Ce paramétrage est effectué sous Administration de Produits > Paramètres. La liste de sélection «Connecter à» apparaîtra uniquement si plus d'une alternative est

disponible.

2. Suite à cette sélection, déterminez à quel objet (organisation/utilisateur) en particulier, vous voulez connecter le produit.
3. Sélectionnez un Groupe de Produits.
4. Sélectionnez le produit pour lequel vous voulez créer un lien et indiquez (Optionnel) un numéro de série.
5. Cliquez sur "Ajouter une connexion à un produit".
6. La liste sur cette page affiche tous les liens existants . Vous pouvez également supprimer des liens existants en cliquant sur l'icône représentant une croix rouge à côté des informations du produit.

### *Modifier un Produit*

En cliquant sur le lien du numéro de produit, vous pourrez modifier le produit sélectionné. Editez les informations, puis sauvegardez.

### Groupes de Produits

Allez au menu de sélection déroulant en haut de la page et sélectionnez l'un des groupes de produits existants ou "Nouveau groupe de produits". Si vous sélectionnez un groupe de produits existant, une description du groupe est affichée dans les champs de langues. Si vous voulez créer un nouveau groupe de produits, vous devrez saisir sa description.

Complétez les champs de langues pour les langues actives dans le programme.

### *Voir les Produits*

Lorsque vous cliquez sur "Voir les produits", une fenêtre active s'affichera présentant une liste de tous les produits du groupe de produits sélectionné. Si vous voulez voir plus d'informations sur le produit, cliquez dessus.

### Paramètres des Produits

Pour assurer un bon fonctionnement de la fonction de connexion des produits, vous devez indiquer comment vous souhaitez connecter les produits aux tickets. Nous vous recommandons d'utiliser une seule méthode de connexion, pour éviter des confusions entre toutes les possibilités créées.

1. Connecter à l'objet : Les produits peuvent être connectés à des objets.
2. Connecter à des organisations : Les produits peuvent être connectés à des organisations enregistrées.
3. Connecter à des utilisateurs : Les produits peuvent être connectés à des utilisateurs individuels enregistrés.
4. Si vous saisissez des numéros de série pour les produits, vous pouvez affecter un numéro de série pour chaque connexion.

Indiquez s'il est possible de connecter un produit, qui est déjà connecté à un objet (organisation/utilisateur), à des tickets, ou si vous autorisez de tous les connecter aux tickets.

Indiquez si vous voulez qu'un produit soit connecté à un seul ticket.

## Définition des Champs

Vous déterminez ici quelles informations doivent être enregistrées pour chacun de vos produits. Vous pouvez créer ces champs depuis "Administration" > "Administration de Produits" > "Définition des Champs". Ces informations concernant les produit seront affichées dans les fenêtres actives.

Il existe quatre champs fixes par produit, qui ne peuvent pas être modifiés. Ce sont : Groupe de Produits, Définissez le numéro de série lors de la création d'un ticket, Numéro de Produit et Description (nom du produit). Vous pouvez ajouter jusqu'à vingt champs de textes optionnels pour les informations du produit concerné.

1. Sélectionnez le nombre de champs désiré pour le produit, puis cliquez sur "Sauvegarder"
2. Entrez le nom du champ dans les langues actives dans le programme, puis cliquez sur "Sauvegarder".

Si vous souhaitez pouvoir importer des produits grâce à une interface XML, indiquez ici les noms des balises XML existant dans le fichier XML à côté de "Nom (nom XML)". Vous n'avez pas à utiliser ces champs si vous n'avez pas l'intention d'importer des produits par l'interface XML. Bien que, dans le champ "Description (nom XML)" toutes la langues doivent être saisies.

## Importer un fichier XML

Si votre société possède déjà d'une liste de produits, vous pouvez choisir de l'importer dans HelpDesk au lieu de les ajouter tous manuellement. La liste de produit est importée via un fichier XML. Celui-ci doit contenir les noms des éléments. Vous les avez déjà renseignés dans : "Administration" > "Administration de produits"> "Définitions des champs" > "Description (nom XML)". Les produits que vous importez seront enregistrés dans le répertoire produits s'ils n'y existent pas encore. Si le produit est déjà enregistré, il sera mis-à-jour avec les nouvelles informations. Le groupe de produits sera lui aussi, également enregistré ou mis-à-jour. Il existe deux façons d'importer votre liste de produits :

Par une interface Web :

1. Spécifiez l'URL de votre service Web qui délivrera le fichier XML, ainsi que les paramètres requis.
2. Spécifiez l'ID utilisateur et mot de passe qui sont valides pour le serveur appelé.
3. Cliquez sur «Lancer l'importation»

Par un fichier XML existant :

1. Cliquez sur "Parcourir".
2. Sélectionnez le fichier, puis cliquez sur "Lancer l'importation".

## Liens

Les connexions avec les Produits peuvent être établies à divers endroits dans HelpDesk: "Organisation", "Utilisateurs" et "Produits" et "Objets". Vous pourrez y créer des connexions vers vos produits en fonction de vos paramètres dans "Produits" > "Paramètres des produits".

## Gestion de Tickets

### Enregistrement des Tickets

Le bouton "Connecter un produit au ticket" est maintenant visible dans le formulaire de ticket, après la première phase d'enregistrement du ticket.

1. Faites votre sélection parmi les produits connectés. Les alternatives dépendent de vos paramètres dans "Administration" > "Administration de produits" > "Paramètres de produits". Vous pouvez choisir de connecter des produits aux Objets, Organisations ou Utilisateurs. La liste de sélection «Sélection de Produits» apparaîtra uniquement s'il y a plus d'une alternative disponible.
2. Sélectionnez le groupe de produits.
3. Sélectionnez le produit.
4. Spécifiez le numéro de série pour le produit et cliquez sur "Ajouter". Le champ «Numéro de Série» apparaît uniquement si le paramètre «Renseignez un Numéro de Série lorsqu'un ticket est créé» est activé pour le produit sélectionné.

Le produit connecté est maintenant affiché dans le ticket. Les informations présentées sont : le numéro du produit, la description (nom du produit) et le numéro de série. Vous pouvez également supprimer les produits que vous avez connectés au ticket en cliquant sur la croix rouge sur la page d'information du produit.

## Rapports

Les "Groupe de produits", "Produits" et "Numéros de Série" fonctionnent de la même manière dans la section rapports que les autres critères de sélection.

Dans les rapports «Temps de résolution du ticket», «Volume de ticket» et «Rapport de SLA» (ce dernier est uniquement disponible dans HD-Advanced), il est possible de regrouper les rapports par groupe de produits, ou par produits. Cependant, ceci est uniquement possible si le paramètre «Un seul Produit peut être connecté à chaque Ticket» est activé sous Administration de Produits > Paramètres.

Dans le rapport «Liste de tickets», sont disponibles les variables «Produit» et «Groupe de produits».

## HD-Advanced – Gestion Avancée des Tickets

---

### Informations Générales

La gestion avancée des tickets est une méthode plus affinée pour mettre en place votre support. En classant les organisations clientes dans divers groupes d'organisations, le personnel de support dans divers groupes de support, et les objets dans divers groupes d'objets, vous pouvez établir une méthode de travail plus structurée. Vous pouvez alors offrir à vos clients de meilleurs services et réduire la charge de travail de votre organisation support.

Les autres fonctions sont :

Tickets standards – créer de nouveaux tickets à partir d'un modèle

Classification – Classe les tickets dans un but statistique

Tickets associés – regroupe les tickets causés par le même problème

Client final – organisations clientes connectées à une autre organisation cliente, comme un revendeur par exemple

SLA – définit des niveaux de contrat de services et crée des rapports indiquant si les objectifs ont été atteints ou non.

Les fonctions de HD-Advanced sont également décrites dans le manuel général de HelpDesk.

### Rechercher une Solution

Vous pouvez baser votre sélection sur les Groupes d'Objets ou la Classification si ces fonctions sont activées dans le système.

### Nouveau Ticket

Dans HD-Advanced, renseignez d'abord le champ "Groupe d'Organisations" (si l'Administrateur a décidé d'activer leur utilisation) puis l'Objet.

Si les Clients Finaux sont utilisés dans le système, vous pouvez voir le menu déroulant "Client Final". Sélectionnez un Client Final pour enregistrer le ticket pour le compte de son organisation. Si vous en avez le droit, vous pouvez enregistrer une nouvelle organisation "Client Final" en cliquant sur le bouton "Nouveau Client Final".

Si l'une des options de la liste de sélection « Ticket Standard » correspond à votre recherche, vous pouvez la sélectionner. L'administrateur détermine si les tickets standards seront utilisés ou non dans le système.

### Classification

Si la classification est utilisée dans le système, vous pouvez classer les tickets en répondant aux questions de classification.

### Afficher les statistiques de tickets

Sur le côté droit de la page de ce sous-menu, au-dessous des menus principaux Nouveau Ticket et Tickets, il est possible de voir des statistiques portant sur le nombre de tickets émis par chacune des organisations

clientes, ainsi que sur le nombre de tickets gérés par chacun des groupes de support, par les Opérateurs Techniques et les Administrateurs.

Les statistiques présentées à l'écran apparaissent dans l'ordre suivant : "Par Groupe de Support", "Par Organisation" et "Par Opérateur".

Pour chacun des groupes de support, il vous est possible de voir la quantité de tickets : Nouveaux, Délégués, Ouverts, Fermés ou Supprimés, ainsi que leur nombre Total.

Pour chacune des organisations, il vous est possible de voir la quantité de tickets Nouveaux, Délégués, Ouverts, Fermés ou Supprimés, ainsi que leur nombre Total.

Pour chaque opérateur, il vous est possible de voir la quantité de tickets Ouverts et Fermés, ainsi que leur nombre Total.

## Tickets

### Liste de Tickets

Si la fonction des SLA est utilisée, il est possible d'afficher la rubrique "Délai de SLA". Le SLA qui sera hors délai en premier s'affichera en haut de la liste. Vous pouvez ainsi gérer votre travail en fonction des délais fixés. Si vous maintenez la souris au-dessus du délai, vous verrez à quoi il correspond : "Ouverture du Ticket", "Réponse au Ticket", ou "Fermeture du Ticket".

### Déléguer un Ticket

Vous pouvez aussi déléguer le ticket à d'autres Groupes de Support, pourvu que ceux-ci assurent le support pour l'Objet du ticket.

### SLA

Si les SLA (Service Level Agreement) sont utilisés, le menu SLA apparaît. En haut de votre écran, entrez quand et comment le client a été contacté. Pour la date du premier contact avec le client, choisissez "Méthode de Réponse" dans le menu déroulant et entrez ensuite la date et l'heure dans le menu déroulant qui apparaît. Si vous envoyez un e-mail au client concernant le ticket avant d'avoir renseigné le champ "Premier contact avec le client", la Méthode de Réponse sera définie comme un "E-mail" et la date d'envoi du message sera la première date de contact.

Le nom du SLA en vigueur se trouve dans le menu "SLA". Cliquez sur le nom pour accéder aux informations sur le SLA et ses niveaux de service.

Les niveaux de service du ticket en question sont listés sous le menu "Niveau de Service". Vous avez également accès dans ce menu aux délais concernant le ticket, c'est-à-dire les différents stades de traitement qui doivent être complétés afin de respecter les niveaux de service. Lorsqu'une étape est complétée, la date correspondante apparaît sous la rubrique "Date du Ticket". Un signe vert indique que la complétion a eu lieu dans les temps, alors qu'un tiret rouge indique que le délai de SLA a été dépassé.

### Tickets associés

Il arrive parfois qu'une seule difficulté entraîne l'arrivée de plusieurs tickets. Par exemple, si un serveur tombe en panne, il peut y avoir beaucoup de tickets se plaignant du réseau. Dans de tels cas, il peut être utile d'associer tous ces tickets entre eux de manière à avoir un Ticket Primaire et un certain nombre de Tickets Associés qui lui sont reliés. L'avantage est que lorsque l'on ferme le Ticket Primaire, la solution apparaît dans tous les Tickets Associés et tous sont fermés en même temps. Lorsque vous fermez un Ticket Primaire, vous pouvez envoyer un e-mail automatiquement aux utilisateurs ayant soumis les Tickets Associés pour leur faire part de la solution. Cochez alors la case "Envoyer un e-mail aux personnes pour qui les Tickets Associés ont été enregistrés".

Dans le menu "Ticket(s) Associé(s)" se trouve le menu déroulant "Ticket Primaire" et le bouton "Associer des Tickets". L'association peut se faire de deux manières.

1. Consulter le futur ticket associé et choisissez-lui un Ticket Primaire dans le menu déroulant "Ticket Primaire". L'association est effective une fois que vous cliquez sur le bouton "Sauvegarder".

2. Consultez le futur Ticket Primaire et cliquez sur le bouton "Associer des Tickets". Une liste apparaît alors avec tous les tickets nouveaux ou en cours. Cochez les tickets qui seront les Tickets Associés. Vous pouvez aussi rechercher un ticket en écrivant dans le champ "Mot de Recherche" et en cliquant sur "Rechercher". Cochez la case "Prendre tous les Tickets Associés, si possible" pour ouvrir automatiquement tous les Tickets Associés pour un Objet dont vous assurez le support.

Pour chaque Ticket Primaire, vous pouvez voir la liste des Tickets Associés avec leur numéro, leurs intitulés et trois icônes. Le tiret rouge permet de rompre l'association, l'icône du milieu sert à afficher le ticket associé dans une nouvelle fenêtre tandis que l'icône fléché permet d'aller au ticket associé.

Les icônes pour afficher et modifier le ticket sont aussi présents dans les Tickets Associés à côté du menu déroulant "Ticket Primaire". Cliquez sur l'icône de votre choix pour consulter le ticket ou accéder à sa fiche.

Seul l'opérateur en charge du ticket peut modifier les associations entre les tickets. Si un autre opérateur consulte le ticket sans le prendre en charge, il ne peut que voir les informations concernant les associations. En consultant un ticket associé, l'information concernant le Ticket Primaire se trouve dans le menu "Ticket Primaire" tandis qu'en consultant un Ticket Primaire l'information sur les Tickets Associés se trouve dans le menu "Tickets Associés".

Dans la liste des tickets, le Ticket Primaire a un signe "+" à gauche de la ligne tandis que les Tickets Associés ont un signe "-" à cet endroit. En

plaçant le pointeur de la souris au-dessus du signe"-", le numéro du Ticket Primaire apparaît. Pour choisir si les Tickets Associés doivent être visibles dans la liste des tickets, lire le chapitre "Modifier la Liste de Tickets".

Remarque : Si un ticket associé possède un Objet temporaire et que le Ticket Primaire est fermé sans que l'Objet du ticket associé n'ait d'abord été changé, le ticket associé se verra alors affecté l'Objet du Ticket Primaire lors de sa fermeture.

## Organisations

Renseignez les champs: "Groupe d'Organisations", "Premier Groupe de Support" et "Groupe d'Objets par Défaut". Pour plus de détails, lire le chapitre sur les Premiers Groupes de Support.

Si c'est une organisation de Client Final que vous créez, entrer le nom de l'Organisation Cliente à laquelle le Client Final est associé. Cliquez sur Sauvegarder.

Si les SLA sont utilisés dans HD-Advanced, et s'ils peuvent être associés à des organisations, cliquez sur le bouton "SLA" pour associer un SLA à une organisation. Dans les informations concernant l'organisation, il y a une rubrique "Nom du SLA" sur le SLA concerné. Cliquez sur le nom du SLA pour en savoir plus sur le contrat et ses niveaux de service.

Si le paramètre a été réglé pour que les Objets ou les Groupes d'Objets des organisations puissent être associés à un SLA, cliquez sur le bouton "SLA". Associez plusieurs SLA aux divers Objets ou Groupes d'Objets de l'organisation. Dans la rubrique SLA de la page d'informations sur l'organisation, cliquez sur le lien "Afficher les Liens" pour voir quel SLA est associé aux Objets ou Groupes d'Objets de l'organisation.

Pour plus d'informations sur ces associations, lire le chapitre "Administration des SLA".

## Utilisateurs

Spécifiez à quels groupes de support, l'utilisateur HelpDesk doit appartenir, en sélectionnant un ou plusieurs groupes, dans "Groupes de support disponibles". Transférez-les vers "Membres de ..." avec les boutons fléchés, puis cliquez "Sauvegarder".

## Groupes d'Organisations

### Informations de Base

1. Dans le menu déroulant en haut de l'écran, sélectionnez un Groupe d'Organisations parmi ceux existants. Vous pouvez aussi ajouter un nouveau Groupe d'Organisations.
2. Si vous sélectionnez un Groupe d'Organisations existant, l'information le concernant s'affiche à l'écran. Toutes les organisations de ce groupe sont listées en bas de la page.

3. Choisissez quel Groupe de Support sera le "Premier Groupe de Support". Pour plus d'informations sur cette fonction, lire le chapitre "Associer des Groupes de Support".

4. Vous pouvez aussi attribuer des Objets au Groupe d'Organisations. Toutes les organisations du Groupe d'Organisations peuvent alors recevoir du support sur cet Objet. Vous pouvez aussi entrer un Groupe d'Objets et un Objet par défaut lors de l'enregistrement d'un ticket si celui-ci n'a pas été défini au niveau de l'organisation.

5. Si le paramètre "Utiliser des Couleurs pour les Groupes d'Organisations" a été activé dans le menu "Autres paramètres > Couleur", vous pouvez choisir la couleur des tickets de ce Groupe d'Organisations. À côté de "Couleurs de la Liste de Tickets" vous pouvez voir un aperçu de la couleur choisie. Cliquez sur le bouton "Sélectionner une Couleur" pour en choisir une autre. Fermez la palette de couleurs en cliquant sur la croix et sauvegardez.

6. Si vous ajoutez un nouveau Groupe d'Organisations, choisissez le nom du groupe, à quel Groupe de Support il appartiendra et sauvegardez.

7. Si vous cliquez sur le nom d'une organisation, une fenêtre s'affiche. Elle contient les informations concernant l'organisation et tous ses Objets supportés.

8. Si les SLA sont utilisés dans HD-Advanced, et s'ils peuvent être associés à des Groupes d'Organisations, cliquez sur le bouton "SLA" pour associer un SLA à un Groupe d'Organisations. Dans les informations sur les Groupes d'Organisations de la rubrique "SLA", vous trouverez aussi le nom du SLA en vigueur. Cliquez dessus pour plus d'informations sur le SLA et ses niveaux de service.

S'il est possible d'associer les Groupes d'Organisations ou les Groupes d'Objets aux SLA, cliquez sur le bouton "SLA" et associez plusieurs SLA aux divers Objets ou Groupes d'Objets du groupe d'organisation. Dans la rubrique "SLA" de la page d'informations sur le Groupe d'Organisations, cliquez sur le lien "Afficher les Liens" pour voir quels SLA sont associés aux Objets ou Groupes d'Objets du Groupe d'Organisations.

Pour plus d'informations sur la manière d'effectuer ces associations, voir le chapitre "Administration des SLA".

### Lignes de Support

Nous décrivons ici la structure selon laquelle les tickets d'un Groupe d'Organisations sont délégués aux Groupes de Support. Sélectionnez un Groupe d'Organisations dans la liste. En stoppant le pointeur de la souris au-dessus d'un Groupe de Support, vous pouvez voir la composition en

personnel du groupe. Les Groupes de Support s'affichant en rouge n'ont aucun membre.

### Analyse du Support

Les organisations clientes de ce Groupe d'Organisations ont droit au support sur tous les Objets détaillés dans l'analyse du support. Sélectionnez un Groupe d'Organisations dans la liste. Les Groupes de Support de niveau inférieur (ex: Niv 1) peuvent déléguer des tickets aux Groupes de Support de niveau supérieur (Niv 2) de la même ligne de support. En stoppant le pointeur de la souris au-dessus d'un Groupe de Support, vous pouvez connaître sa composition. Les groupes de personnel s'affichant en rouge n'ont aucun membre.

## Groupes de Support

Toutes les informations de base pour la gestion avancée des tickets dans "Groupes de support".

### Informations de Base

1. Dans le menu déroulant à gauche de l'écran, sélectionnez un Groupe de Support ou créez-en un nouveau.
2. Une liste apparaît avec tous les membres composant le Groupe de Support sélectionné. Vous pouvez ajouter des utilisateurs aux Groupes de Support sélectionnés en cliquant sur "Ajouter des Membres" cochez ensuite les cases à côté des membres qui vous intéressent. N'oubliez pas de sauvegarder.
3. Vous pouvez effacer un membre du Groupe de Support en cliquant sur la croix rouge à droite de son nom.
4. Vous pouvez aussi modifier le texte à propos du Groupe de Support. N'oubliez pas de sauvegarder.
5. En cliquant sur le nom de l'un des membres, vous obtenez des informations sur cet utilisateur, les Objets pour lesquels il a droit au support, ceux pour lequel il fournit du support ainsi que les Groupes de Support dont il est membre.
6. Dans la liste de sélection "Compte e-mail par défaut", choisissez quel compte sera défini comme compte e-mail par défaut lorsqu'un membre du support envoie des e-mails. Pour chaque message envoyé, les utilisateurs peuvent cependant choisir quel compte doit être utilisé.
7. Définissez quel(s) compte(s) e-mail doivent être connectés au groupe de support. Les membres du groupe de support ne verront que les e-mails envoyés sur ces comptes. Ils seront cependant autorisés à voir tous les

messages envoyés vers leurs tickets ouverts. La possibilité d'utiliser plusieurs comptes dans le système est utile dans le cas où vous souhaitez diriger les messages vers différents groupes de support, selon l'adresse à laquelle ils ont été envoyés.

8. Vous pouvez définir pour quels Objets et Groupes d'Objets le Groupe de Support fournira du support. Les membres du Groupe de Support auront alors automatiquement le droit de fournir du support sur ces Objets et Groupes d'Objets. De plus, vous pouvez attribuer des Objets supplémentaires à certains membres en modifiant leurs données utilisateurs individuellement.

9. Si vous sélectionnez "Nouveau Groupe de Support", entrez le nom du nouveau Groupe de Support et sauvegardez.

10. Vous pouvez supprimer un Groupe de Support pourvu qu'il n'y ait pas de tickets ni de Groupes d'Organisations associés à ce groupe.

### Déléguer un Ticket

Le personnel d'assistance est réparti dans les différents Groupes de Support. Chaque Groupe de Support fournit l'assistance aux Objets choisis et ne voit donc que les tickets relatifs aux Objets dont le groupe a la charge.

1. Dans le menu déroulant à gauche de l'écran, sélectionnez un Groupe de Support parmi ceux existants ou créez-en un nouveau.

2. Choisissez à quel autre Groupe de Support celui sélectionné peut déléguer des tickets. Pour ce, sélectionnez les groupes disponibles dans la case de gauche "Groupes de Support disponibles" et faites-les passer dans la case de droite "Groupes de Support sélectionnés".

3. Si vous sélectionnez "Nouveau Groupe de Support", entrez son nom

### Lignes de Support

Vous pouvez voir la structure des Groupes de Support et leur ordre de délégation. Dans le menu déroulant à gauche de l'écran, sélectionnez un Groupe de Support. Les Groupes de Support affichés dans la première colonne sont ceux à qui on ne peut pas déléguer de tickets et qui ne sont pas non plus associés à un Groupe d'Organisations quelconque. En plaçant le pointeur de la souris au-dessus d'un Groupe de Support, vous pouvez voir les différents membres du groupe. Les groupes en rouge sont ceux à qui aucun personnel n'a été affecté.

Vous pouvez aussi afficher les lignes de support pour les différents Groupes d'Organisations et Groupes d'Objets.

### Analyse du Support

L'analyse du support montre tous les Objets et leurs Groupes de Support. Les Groupes de Support de premier niveau peuvent déléguer des tickets aux Groupes de Support de deuxième niveau. Ceux du deuxième niveau peuvent déléguer au troisième niveau etc.

En plaçant le pointeur de la souris au-dessus d'un Groupe de Support, vous pouvez voir les différents membres du groupe. Les Groupes de Support s'affichant en rouge n'ont aucun membre.

Si vous sélectionnez un Groupe d'Organisations vous verrez seulement les Objets pour lesquels le Groupe d'Organisations à droit au support. Si c'est un Groupe d'Objets que vous sélectionnez, vous verrez seulement les Objets lui appartenant.

### Rappels

Vous pouvez envoyer un rappel pour les tickets concernant un Objet particulier à tous les membres d'un Elle est également implémentée dans ce menu pour simplifier la tâche à l'Administrateur.

## Associer des Groupes de Support

C'est dans le menu déroulant "Premier Groupe de Support" que vous décidez quel Groupe de Support prend en charge un ticket. Ceci peut être programmé à quatre différents endroits du programme: dans "Objet", "Groupe d'Objets", "Organisations" et "Groupe d'Organisations". Les paramètres "Activer la possibilité de connecter des Groupes de Support à des Objets" et "Activer la possibilité de connecter des Groupes de Support à des Groupes d'Objets" doivent être activés dans le menu "Administration > Autres Paramètres > Paramètres Avancés" pour que les listes de sélection "Objet" et "Groupe d'Objets" soient affichées.

La fonction est conçue de telle manière que le programme contrôle dans l'ordre ci-dessous si le champ "Premier Groupe de Support" est renseigné.

1. Objet
2. Groupe d'Objets
3. Organisation
4. Groupe d'Organisations

Si le champ "Premier Groupe de Support" n'est pas spécifié pour le niveau 1 (Objets), c'est le Groupe de Support pour le niveau 2 (Groupe d'Objets) qui s'applique. Il n'est pas obligatoire de renseigner le champ "Premier Groupe de Support" des niveaux 1 à 3. Cependant il faut toujours renseigner un

Groupe de Support pour les Groupes d'Organisations (Niveau 4).

Exemple :

Vos Organisations Clientes sont divisées en deux Groupes d'Organisations: les clients et les employés.

Vous voulez que les tickets des clients arrivent au Groupe de Support "First Line Extern". Vous sélectionnez donc ce groupe pour être le "Premier Groupe de Support" du Groupe d'Organisations "Clients". N'affectez pas de premier Groupe de Support aux trois premiers niveaux (Objets, Groupes d'Objet et Organisations). Dans ce cas-là, c'est le Groupe de Support spécifié au niveau du Groupe d'Organisations qui s'applique.

En ce qui concerne les employés, leurs tickets doivent arriver chez quelqu'un du Groupe de Support "Immobilier" ou "IT". Supposons que vous ayez un Groupe d'Objets pour les questions liées à l'immobilier : enregistrez le Groupe de Support "Immobilier" comme Premier Groupe de Support et affectez le Groupe de Support "IT" au Groupe d'Objets pour les questions reliées à l'IT. N'entrez aucun premier Groupe de Support au niveau des Objets. En effet, comme le "Premier Groupe de Support" n'est pas défini au niveau des Objets, c'est le Groupe de Support défini au niveau du Groupe d'Objets qui s'applique.

## Administration d'Objets

### Objets

Dans "Administration d'Objets" > "Objets", un nouveau bouton "Lignes de Support" est affiché. La nouvelle fenêtre active présente la situation de votre organisation de support, pour l'objet sélectionné.

Si les Groupes d'Objets sont utilisés dans HD-Advanced, sélectionnez d'abord le Groupe d'Objets puis l'Objet en question.

Dans HD-Advanced, vous pouvez aussi définir quel Groupe de Support assurera le support pour cet Objet. C'est une façon rapide d'attribuer l'Objet aux différents membres d'un Groupe de Support.

Vous pouvez aussi définir quel va être le "Premier Groupe de Support" de l'Objet. Pour plus de détails, lire le chapitre "Associer des Groupes de Support".

Si les SLA (contrat de niveaux de service) sont utilisés dans HD-Advanced, et s'ils peuvent être associés à des organisations, cliquez sur le bouton "SLA" pour l'associer à une organisation. Parmi les informations de l'organisation, il y a aussi une rubrique "Nom du SLA". Cliquez dessus pour plus d'informations sur le SLA et ses niveaux de service. Pour plus d'informations sur la manière d'effectuer ces associations, voir le chapitre "Administration des SLA"

### Ajouter des Questions

Si les questions ont été ajoutées au groupe d'objet, elles apparaîtront au

bas de l'écran. Ces questions ne peuvent pas être modifiées ici, vous pouvez uniquement consulter les informations concernant leur ordre d'apparition, et visualiser si elles sont obligatoires ou non. Dans le formulaire du ticket, les questions ajoutées au groupe d'objets sont affichées avant les questions concernant les objets.

### Groupe d'Objets

Les Groupes d'Objets sont utilisés pour rassembler les Objets en groupes. L'avantage est qu'il est plus facile de trouver le bon Objet lors de l'enregistrement d'un ticket. Il est aussi plus rapide d'associer les Groupes de Support, les priorités et les questions associées aux Groupes d'Objets, et ainsi à tous les Objets qui le composent.

Lorsque vous sélectionnez "Groupe d'Objets" dans le menu de droite, l'option "Toute la Liste" est sélectionnée par défaut dans le menu déroulant en haut de la page. En dessous se trouvent les Objets que vous avez créés. Vous pouvez modifier l'ordre dans lequel ils apparaissent dans les divers menus déroulants.

Pour classer les Groupes d'Objets dans l'ordre alphabétique, cochez l'option "Ordre Alphabétique".

Pour classer les Objets dans un ordre donné, cochez l'option "Utiliser la liste ci-dessous, telle que numérotée". Saisissez ensuite les numéros dans la colonne "Ordre" dans l'ordre de votre choix.

### Créer et modifier des Groupes d'Objets

1. Utilisez le menu déroulant en haut de la page pour sélectionner un Groupe d'Objets existant ou créez-en un en cliquant sur "Nouveau Groupe d'Objets". Dans le premier cas, le nom du Groupe d'Objets s'affiche dans les champs à côté de la langue utilisée dans le système. Dans le second cas, entrez son nom dans toutes les langues disponibles.

2. Sélectionnez les Objets qui vont composer chaque Groupe d'Objets et l'Objet par défaut de chaque Groupe d'Objets sélectionné.

3. Vous pouvez décider de la priorité associée au Groupe d'Objets si le paramètre "Les Priorités doivent être connectées aux Objets" a été activée dans le menu "Administration > Autres Paramètres > Priorité". Sélectionnez les priorités voulues dans le champ "Priorités Disponibles" et faites-les passer dans la case de droite "Priorités utilisées pour ce Groupe d'Objets" grâce au bouton fléché. Dans le menu déroulant "Priorité par Défaut", sélectionnez la priorité appliquée par défaut lors de la création d'un nouveau ticket associé à ce Groupe d'Objets.

4. Vous pouvez définir quel Groupe de Support fournira du support pour ce Groupe d'Objets. C'est une façon rapide d'attribuer les tickets aux différents membres d'un Groupe de Support.

5. Vous pouvez aussi définir quel va être le "Premier Groupe de Support" du Groupe d'Objets. Pour plus de détails, lire le chapitre "Associer des Groupes de Support".

### Ajouter des Questions

Lorsque vous venez d'enregistrer un nouveau Groupe d'Objets, ou si vous sélectionnez un Groupe d'Objets existant, le système vous propose une liste de questions auxquelles l'utilisateur sera invité à répondre. Ces questions sont affichées dans la section "Questions". Vous pouvez sélectionner les questions de votre choix dans la banque de questions, et ajouter celles que vous voulez à l'Objet sélectionné.

(Remarque: Pour ajouter de nouvelles questions dans la banque de questions aller dans "Administration > Administration d'Objets > Banque de questions", dans le menu de droite).

1. Cliquez sur le bouton "Ajouter des Questions" en bas de la page.
2. Utilisez la liste de questions pour sélectionner celles que vous voulez ajouter.
3. Cliquez sur "Ajouter". Répétez cette opération, jusqu'à ce que vous ayez sélectionné toutes les questions à utiliser pour l'Objet sélectionné. Fermez la fenêtre.
4. Vous pouvez changer l'ordre des questions en changeant les numéros dans les cases de la colonne "Ordre".
5. Vous pouvez supprimer une question en cliquant sur la croix rouge. Vous pouvez également rendre les questions obligatoires, c'est-à-dire que l'utilisateur doit absolument répondre à ces questions s'il veut pouvoir continuer.

### SLA

Si les SLA sont utilisés dans HD-Advanced, et s'ils peuvent être associés à des Groupes d'Objets, cliquez sur le bouton "SLA" pour en associer un à un Groupe d'Objets. Parmi les informations du Groupe d'Objets, il y a une rubrique "Nom du SLA". Cliquez dessus pour plus d'informations sur le SLA en question et ses niveaux de service.

Pour plus d'informations, voir le chapitre "Administration des SLA".

## Tickets Standards

Ici vous pouvez créer et préparer les Tickets Standards que vous utiliserez pour traiter les tickets leur correspondant. Vous pouvez préparer un Ticket Standard en remplissant, dans l'ordre : la priorité, la description de la demande, les actions et solutions, les questions/réponses et la classification. Quand vous créez ensuite le nouveau ticket, vous pouvez le créer à partir du Ticket Standard et donc éviter de répéter l'information qui est déjà entrée.

Choisissez un Objet dans le menu déroulant en haut de la page. Si vous choisissez un Groupe d'Objets dans le menu déroulant de gauche, vous verrez seulement les Objets appartenant à ce Groupe d'Objets. Dans le menu déroulant "Ticket Standard", choisissez un ticket standard existant pour le modifier ou choisissez "Nouveau Ticket Standard" pour en créer un nouveau.

Si vous choisissez de créer un nouveau ticket standard, écrivez son titre et cliquez sur "Sauvegarder". Le formulaire de ticket de l'objet apparaît alors. Entrez les informations nécessaires. Les champs obligatoires (marqués par \*) sont : la description de la demande, les questions générales et les questions de classification. Vous avez aussi la possibilité d'établir un niveau de priorité, d'écrire une solution et de créer des actions.

Lorsque vous créez une action, les champs "Intitulé de l'Action" et "Action" sont obligatoires. De plus dans le menu déroulant "Pris en charge par", vous pouvez choisir celui qui va effectuer les actions et si les actions sont visibles pour le client. Dans le champ "Date de l'Action", vous décidez comment la date de l'action va être reliée à la date d'enregistrement. Si vous mettez le chiffre "0" dans la case, la Date d'Action sera la même que la date d'enregistrement. Si vous mettez le chiffre "1" la Date d'Action sera celle de la date d'enregistrement +1 jour, etc.

Les actions que vous créez dans le Ticket Standard auront le Statut "À faire" lorsque le ticket sera enregistré.

Exemple :

Un département d'informatique est responsable des commandes, de l'installation et de la configuration des nouveaux ordinateurs des employés d'une organisation. Ils créent donc un Ticket Standard ou tout ce qui a besoin d'être fait, des commandes à la livraison, est entré sous forme de ticket.

Les différentes actions doivent être effectuées par différentes personnes, et donc les responsables sont des personnes différentes. Elles doivent également être effectuées à des moments différents, c'est pour ça qu'il faut attribuer une Date d'Action différente à chaque ticket. Lors d'une commande, un nouveau ticket est créé à partir du Ticket Standard. Lorsqu'un certain nombre de jours se sont écoulés depuis l'enregistrement du ticket, l'action apparaît dans "Mes Actions en cours" de la personne responsable.

## Classification

La classification est une manière pour le personnel de support de classer un ticket afin qu'il soit exploité pour générer les statistiques. En effet, dans les rapports, les réponses peuvent être triées selon les questions de classification. Celles-ci fonctionnent selon le même principe que les questions que vous créez dans la banque de questions et utilisez dans le formulaire de ticket. La différence est que les questions de classification sont toujours affichées et ne sont donc pas associées à un Objet particulier. De plus, elles sont ne visibles que pour le personnel du support.

## Créer une nouvelle question de classification

Les questions que vous avez enregistrées sont désormais classées par ordre alphabétique. Vous pouvez toutefois changer l'ordre plus tard.

1. Allez dans le menu "Administration > Administration d'Objets > Classification"
2. Sélectionnez "Nouvelle Question" dans le menu déroulant en haut de la page.
3. Saisissez votre nouvelle question dans le champ de texte "Question".
4. Sélectionnez "Type de Question". Choisissez parmi divers types de questions : liste de sélection (simple et multiple), bouton circulaire, case à cocher, champ de texte, zone de texte.
5. Sauvegardez.
6. Cliquez sur "Dans d'autres langues" pour écrire la question dans les autres langues disponibles. Entrez la question, cliquez sur "Sauvegarder" et fermez.

## Options de Réponse

Les types de questions : "Liste de sélection", "Boîte de sélection", "Case à cocher" et "Bouton circulaire" nécessitent l'ajout d'options de réponses. Ceci ne s'applique pas aux "Champs de texte" ni aux "Zones de texte".

1. Cliquez sur le bouton "Ajouter des Options" pour créer les options de réponse nécessaires. Entrez une option de réponse dans la fenêtre qui apparaît, et cliquez sur "Ajouter". Répétez la procédure jusqu'à ce que vous ayez entré toutes les options dont vous avez besoin. Cliquez ensuite sur "Fermer".
2. Les options de réponses sont maintenant listées dans le tableau en bas de la page. La dernière réponse que vous venez de sauvegarder est affichée en fin de liste, en dessous des réponses précédentes. À côté de chaque réponse possible, se trouvent les options "Dans d'autres

langues”, “Ordre” et “Supprimer”. En tant qu'Administrateur, vous pouvez effectuer des ajustements sur les réponses possibles.

3. Comme HelpDesk supporte plusieurs langues, vous devez saisir les réponses dans les autres langues. Pour entrer les options de réponse dans plus d'une langue, cliquez sur le lien "Dans d'autres langues" sur la même ligne que la réponse considérée.

4. Une fenêtre apparaît avec une case pour chaque langue disponible. Écrivez l'option de réponse dans les autres langues, cliquez sur "Sauvegarder", puis sur "Fermer".

### Ordre des Options de Réponses

Les numéros dans les champs "Ordre" servent à changer l'ordre d'affichage des options de réponses dans le formulaire du ticket.

1. Entrez les numéros souhaités dans les cases sous "Ordre". Ils indiquent l'ordre dans lequel seront listées les options.

2. Faites vos modifications, puis cliquez sur "Sauvegarder".

### Supprimer une Option de Réponse

Vous pouvez supprimer une option de réponse en cliquant sur la croix rouge à droite de la ligne.

### Rendre une question obligatoire

Si vous cochez la case “Obligatoire” d'une question, il faut répondre à la question avant de pouvoir fermer le ticket.

### Ne pas montrer la Question lors d'une Recherche Avancée

Dans le menu “Rechercher une Solution > Recherche Avancée” vous pouvez choisir de lancer la recherche selon la classification. En cochant la case “Ne pas montrer cette question dans Rechercher une Solution > Recherche Avancée” vous empêchez la question d'apparaître dans la liste des résultats.

### Autoriser les questions à occuper la même ligne

Pour que les questions occupent moins de place dans le formulaire du ticket, vous pouvez faire en sorte que deux questions soient sur la même ligne. Cochez la case “Cette question peut se trouver sur la même ligne qu'une autre question” pour les deux questions qui soient sur la même ligne et vous devez aussi faire en sorte que leur numéro d' "Ordre" soit consécutif.

### Modifier les Questions

Vous pouvez également modifier une question existante.

1. Choisissez une question dans le menu déroulant "Classification".
2. Pour reformuler la question, cliquez sur le bouton "Dans d'autres langues".
3. Entrez vos modifications dans les champs de texte des différentes langues. Cliquez sur "Sauvegarder" puis sur "Fermer".
4. Pour ajouter des réponses possibles, cliquez sur "Ajouter des Options" et suivez les instructions des chapitres "Créer une Nouvelle Question" et "Options de Réponse".

### Administration des SLA

Dans ce menu, vous pouvez entrer les SLA (Service Level Agreement ou Contrat de Niveau de Service en Français) dont vous avez convenu avec vos clients. Vous définissez quel niveau de service s'applique à chaque SLA et ce qui peut être associé à un SLA dans le système. Un SLA peut par exemple être associé à une organisation et/ou à une priorité. En tant qu'administrateur, c'est vous qui décidez de ces associations. Elles peuvent être faites aux endroits du programme où vous l'avez autorisé ; par exemple au niveau des organisations. Pour s'assurer que les niveaux de service soient respectés, vous pouvez envoyer des rappels périodiques aux personnes concernées. Pour que le menu "Administration des SLA" soit visible, la case "Utiliser les SLA (Contrats de Niveaux de Service)" doit être cochée dans le menu "Administration > Autres Paramètres > Paramètres Avancés"

#### Informations de Base

Dans le menu déroulant "SLA" en haut de la page, sélectionnez un SLA existant pour le modifier ou cliquez sur "Nouveau SLA" pour en créer un nouveau. Cochez la case "Actif" pour pouvoir créer de nouvelles associations avec ce SLA. Entrez son nom et sa description. Dans la rubrique "Documents", vous pouvez joindre un fichier. S'il existe déjà un fichier avec le même nom, le nouveau fichier remplacera l'ancien une fois chargé.

Dans la rubrique "Niveaux de Service", vous spécifiez le niveau de service des éléments suivants :

- Ouverture du Ticket
- Réponse au Ticket
- Fermeture du Ticket

Pour chacun des éléments, entrez un pourcentage (le pourcentage de tickets) et le temps au bout duquel l'action correspondant à l'élément doit avoir été effectuée. Exemple : 80 % des tickets doivent être fermés en 2 jours.

Si vous avez coché la case "Connecter les Niveaux de Services des SLA aux Priorités" dans le menu "Administration > Administration des SLA > Paramètres", vous pouvez définir un niveau de service par priorité pour chacun des trois éléments.

Cliquez sur le bouton "Rappels" pour voir apparaître une nouvelle fenêtre où vous écrivez le message de rappel et décidez quand et à qui il doit être envoyé. Vous pouvez aussi trouver le menu "Rappels" dans le menu de droite. Voir le chapitre "Rappels" pour plus d'informations.

### Paramètres

C'est ici que vous décidez si le SLA doit être utilisé et à quoi il peut être connecté.

- Non connecté : Le SLA n'est pas utilisé dans le programme.
- Aux Objets : Le SLA peut être connecté au niveau des Objets.
- Aux Groupes d'Objets : Le SLA peut être connecté au niveau des Groupes d'Objets.
- Aux Organisations : Le SLA peut être connecté au niveau des organisations.
- Aux Objets supportés par les Organisations : Le SLA peut être connecté au niveau des organisations et chaque Objet d'une organisation peut avoir un SLA différent.
- Aux Groupes d'Objets supportés par les Organisations : Le SLA peut être connecté au niveau des organisations et chaque Groupe d'Objets de l'organisation peut avoir un SLA différent.
- Aux Groupes d'Organisations : Le SLA peut être connecté au niveau du Groupe d'Organisations
- Aux Objets supportés par les Groupes d'Organisations : Le SLA peut être connecté au niveau du Groupe d'Organisations et chaque Objet du Groupe d'Organisations peut avoir un SLA différent.
- Aux Groupes d'Objets supportés par les Groupes d'Organisations : Le SLA peut être connecté au niveau du

Groupe d'Organisations et chaque Groupe d'Objets du Groupe d'Organisations peut avoir un SLA différent.

En cochant la case "Connecter les Niveaux de Services des SLA aux Priorités" vous pouvez définir un niveau de service pour chaque priorité pour chacun des trois éléments : "Ouverture du Ticket", "Réponse au Ticket" et "Fermeture du Ticket".

### Liens

Dans le menu "Liens", selon les choix que vous avez faits concernant les associations, vous pouvez voir une ou deux listes de sélection en haut de la page. Par exemple, si vous avez décidé que les associations se font au niveau des "Objets supportés par les Organisations", il y aura une liste de sélection pour l'organisation et une autre pour l'Objet.

Pour effectuer une association standard qui s'applique lorsqu'aucune autre association n'existe, cliquez sur "SLA par Défaut" dans la/les listes de sélection. Sinon, choisissez parmi les options proposées dans la/les listes de sélection avant de réaliser le lien. Dans les cas où il y a deux listes de sélection, vous devez d'abord sélectionner l'organisation ou le Groupe d'Organisations dans la liste de gauche et ensuite seulement choisir l'Objet ou le Groupe d'Objets dans celle de droite. Si vous choisissez "SLA par Défaut" dans la liste de droite, l'association s'appliquera aux Objets ou Groupes d'Objets pour lesquels aucune association spécifique n'a été définie.

Créez l'association en sélectionnant un SLA dans la liste déroulante "Nouveau Lien". Cochez ensuite les cases "Du" et "Au" pour faire apparaître deux calendriers et spécifiez les dates de début et de fin du contrat SLA. Le SLA sera valide indéfiniment si vous n'entrez pas de date de fin.

Vous pouvez alors voir les liens avec leur nom et leurs dates de début et de fin. Il y a aussi des icônes pour modifier ou supprimer le lien à droite de la ligne.

Vous pouvez créer les Liens SLA au niveau défini dans le menu "Paramètres". Par exemple, si vous avez décidé que les liens doivent être effectués au niveau des organisations, vous verrez le bouton "SLA" lorsque vous entrez dans le profil d'une organisation. Si vous cliquez sur ce bouton, une fenêtre apparaît et vous pouvez alors créer les liens de la même manière que dans le menu "Administration des SLA". L'organisation dont vous avez modifié les données est alors présélectionnée.

### Méthodes de Réponse

Dans le menu "Méthodes de Réponse", vous choisissez quelles méthodes de réponse à un ticket sont disponibles. Dans le menu déroulant "Méthodes de Réponse", choisissez la méthode que vous souhaitez modifier ou créez une "Nouvelle Méthode de Réponse". Écrivez son nom dans les différentes langues et sauvegardez. Lorsque vous sélectionnez une méthode de réponse déjà existante, vous pouvez l'effacer en cliquant sur le bouton "Supprimer". Si une méthode de réponse a été choisie pour un ticket, elle ne peut être supprimée.

## Rappels

C'est ici que vous créez les e-mails de rappels envoyés au personnel concerné. Un contrat de niveau de service spécifie un pourcentage de tickets qui doivent être résolus en un certain temps. Les rappels sont basés sur ce temps et envoyés lorsqu'un certain délai expire (en pourcentage du temps de résolution du SLA).

### Créer un message de rappel

Pour créer vous-même l'e-mail de rappel qui sera envoyé, cliquez sur le bouton "Messages". Dans le menu déroulant "Messages", le choix "Nouveau Message" est présélectionné. Écrivez le titre du message dans la case "Nom". Le titre sera affiché dans la ligne du sujet du message.

Écrivez le message dans l'éditeur de texte en combinant votre propre texte aux données que le système récupère à partir du ticket concerné. Joignez les données voulues en cliquant sur le bouton correspondant. Par exemple, en cliquant sur le bouton "Titre du ticket", celui-ci apparaît. Sauvegardez le message et cliquez sur "Retour" pour revenir à la page précédente.

### Modifier et supprimer un message de rappel

Pour modifier un message, sélectionnez-le dans le menu déroulant "Messages". Modifiez et sauvegardez.

Une fois le message sélectionné, vous pouvez aussi le supprimer. Gardez à l'esprit que tous les rappels utilisant ce message seront effacés en même temps.

### Créer un Rappel

Si le nom d'un rappel est coché dans la case "Rappels Actifs", cliquez d'abord sur le bouton "Nouveau Rappel" pour créer un nouveau rappel.

1. Choisissez un message de rappel dans le menu déroulant "Sélectionner un message".
2. Décidez à quel niveau de service va s'appliquer au rappel : Ouverture du Ticket, Réponse au Ticket et/ou Fermeture du Ticket.
3. Entrez le nombre de rappels à envoyer et les heures d'envoi, en pourcentage du délai accordé convenu dans le SLA. Exemple : Si vous décidez d'envoyer trois rappels à 30 % d'intervalle, ils seront envoyés lorsque 30, 60 et 90 % du délai accordé seront écoulés.
4. Entrez le nom du destinataire. En bas de la page se trouvent trois cases à cocher pour que les rappels soient envoyés respectivement au Propriétaire du Ticket (Opérateur Technique en charge du ticket), au Responsable d'Objet et/ou au Groupe de Support.

5. En cliquant sur le bouton "Ajouter" dans la rubrique "Utilisateurs", vous voyez apparaître une fenêtre où sont listés les membres du personnel du support. Vous pouvez aussi utiliser la fonction de recherche en haut de la page pour chercher un utilisateur particulier. Cochez les utilisateurs voulus dans la liste et cliquez sur OK.

6. Si vous souhaitez ajouter un destinataire qui n'est pas dans la liste des utilisateurs de HelpDesk, cliquez sur le bouton "Ajouter" de la rubrique "Autres Utilisateurs". Une fenêtre apparaît alors et vous pouvez entrer le nom et l'adresse e-mail du destinataire.

7. Sauvegardez. Le rappel fait désormais partie de la liste des "Rappels Actifs".

### Modifier et Supprimer un Rappel

Cliquez sur le nom du rappel que vous souhaitez modifier dans le menu "Rappels Actifs".

Les paramètres des rappels sont affichés dans la partie inférieure de la fenêtre sous la rubrique "Modifier le Rappel". Effectuez les modifications et sauvegardez.

À côté de chaque rappel actif se trouve un icône en forme de croix. Cliquez dessus pour effacer le rappel.

## Paramètres d'E-mails

### Paramètres

#### *Envoyer un e-mail à tous lors de la délégation*

Sous "Administration > Paramètres d'E-mails > Paramètres", cochez la case "Envoyer un e-mail à tous lors de la délégation" pour qu'un message soit envoyé à tous les membres du Groupe de Support auquel un ticket est délégué.

## Autres Paramètres

### Couleurs

#### *Couleurs de la Liste de Tickets*

En cochant la case "Utiliser des Couleurs pour les Groupes d'Organisations", vous verrez les tickets des divers Groupes d'Organisations apparaître dans des couleurs différentes. Si les couleurs sont utilisées pour les Groupes d'Organisations et pour les Priorités, alors les couleurs des Groupes d'Organisations prédominent sur celles des Priorités, sauf dans le cas de l'utilisation du noir.

## Paramètres Généraux

### *Montrer le nom du Groupe de Support dans la Liste de Tickets*

Cochez cette case pour que le nom du Groupe de Support soit affiché dans la liste des tickets au lieu du "Statut". Vous verrez le Statut affiché dans une bulle d'aide si vous placez le pointeur de la souris sur le nom du Groupe de Support. Le paramètre affecte seulement la vue du personnel de support, pas celle des clients.

### *Utiliser les SLA (Contrats de Niveaux de Service)*

Cochez cette case pour pouvoir administrer les SLA dans le système

### *Utiliser les Groupes d'Objets*

Dans HD-Advanced, les Objets peuvent être regroupés en Groupes d'Objets. Cochez cette case si vous voulez utiliser les Groupes d'Objets.

### *Activer la possibilité de connecter des Groupes de Support à des Groupes d'Objets.*

Dans HD-Advanced, cochez cette case pour affecter un Groupe de Support particulier à un Groupe d'Objets. Les membres de ce Groupe de Support fourniront alors du support sur ces Groupes d'Objets. L'activation de ce paramètre autorise aussi l'affectation du "Premier Groupe de Support" au niveau des Groupes d'Objets. Pour plus de détails, lire le chapitre "Associer des Groupes de Support".

### *Activer la possibilité de connecter des Groupes de Support à des Objets.*

Dans HD-Advanced, cochez cette case pour affecter un Groupe de Support à un Objet. Les membres du Groupe de Support fourniront du support concernant ces Objets. L'activation de ce paramètre autorise aussi l'affectation du "Premier Groupe de Support" au niveau des Objets. Pour plus de détails, lire le chapitre "Associer des Groupes de Support".

### *Autoriser l'utilisation du Client Final*

Cochez cette case pour définir une Organisation Cliente comme Client Final. Un Client Final peut être associé à une Organisation Cliente qui peut alors enregistrer des tickets pour le compte du Client Final.

### *Activer la Classification des Tickets*

Ce paramètre vous permet de créer des questions de classification qui seront visibles dans les tickets. Ces questions sont créées dans le menu "Administration > Administration d'Objets > Classification". La classification est une manière pour le personnel du support de classer un ticket dans un but statistique.

### *Activer la possibilité d'associer un Ticket à un autre*

Ce paramètre rend possible l'association de tickets causés par la même difficulté. Les Tickets Associés sont connectés à un Ticket Primaire. L'avantage est que lorsque l'on ferme le Ticket Primaire, la solution apparaît dans tous les Tickets Associés et tous sont fermés en même temps. Lorsque vous fermez un Ticket Primaire, vous pouvez automatiquement envoyer un e-mail aux utilisateurs ayant soumis les Tickets Associés pour leur faire part de la solution.

### *Utiliser les Tickets Standards*

Cochez cette case pour pouvoir préparer des Tickets Standards que vous utiliserez pour traiter les tickets ressemblants. Vous pouvez préparer le Ticket Standard avec, dans l'ordre, la priorité, la description de la demande, les actions, les solutions, les questions avec réponses et les questions de classification. Plus tard, quand vous créez un nouveau ticket, vous pouvez le créer à partir du Ticket Standard et donc éviter de répéter l'information déjà entrée.

### *Autoriser l'Opérateur Technique à voir tous les Tickets pris en compte par le(s) Groupe(s) de Support au(x)quel(s) il appartient.*

Dans HD-Advanced, n'oubliez pas de cocher cette case pour que les Opérateurs Techniques puissent consulter les tickets ouverts par les membres de leur Groupe de Support. Sinon l'opérateur verra seulement les tickets ouverts par son propre Groupe de Support.

### *Autoriser les Opérateurs Techniques à créer un Ticket Standard à partir d'un Ticket, lors de sa fermeture*

En cochant cette option, la case "Créer un nouveau Ticket Standard en utilisant ce Ticket" apparaît lors de la fermeture d'un ticket. Cochez-la si vous souhaitez que le ticket sur le point d'être fermé puisse être sauvegardé comme Ticket Standard. Vous pouvez ensuite le modifier dans le menu "Administration > d'Objets > Tickets Standards".

## **Rapports**

Lorsqu'on utilise HD-Advanced, il existe trois rapports supplémentaires. "Volume/Groupe d'Organisations" et "Volume/Client Final" renseignent sur le volume de tickets par Groupe d'Organisations et par Client Final respectivement. Le rapport de SLA indique si les objectifs de SLA ont été atteints concernant les stades suivants : "Ouverture du Ticket", "Réponse au Ticket", ou "Fermeture du Ticket".

Dans tous les rapports, vous pouvez en plus utiliser le Groupe d'Organisations, le Client Final, le Groupe de Support, le Groupe d'Objets et les réponses aux questions de Classification comme critères de sélection. Si les SLA sont activés, vous pouvez aussi utiliser les SLA et la "Méthode de Réponse" comme critères de sélection.

Dans les rapports groupés (Temps de résolution de Ticket, Volume de Ticket et rapport de SLA), vous pouvez aussi grouper les données par Groupe d'Organisations, Client Final, Groupe de Support et Groupes d'Objets. Si les SLA sont utilisés, vous pouvez montrer les rapports groupés par SLA ou par Méthode de Réponse.

Dans le rapport «Liste de Tickets», vous trouverez aussi les variables de Classification, Groupes d'Organisations, Client Final et Groupe de Support. Si les SLA sont utilisés, les variables Première Date de Contact, Méthode de Réponse et SLA sont également disponibles.

## HD-TIME – Connexion de HelpDesk à TIME

---

### Informations Générales

Ce lien vous permet de simplifier l'enregistrement de votre temps de travail dans TIME en connexion avec l'ouverture d'un ticket support dans HelpDesk. Lorsque le ticket est fermé, ou qu'un autre ticket commence à être traité dans la même période, vous pouvez arrêter l'enregistrement du temps.

HelpDesk contrôle Artologik® TIME. Lorsque vous utilisez HelpDesk pour éditer les informations d'un client enregistré en tant que client de TIME dans HelpDesk, les informations sur ce client sont également mises-à-jour dans TIME.

### Administration

#### Organisations

Sélectionnez "Nouvelle organisation" pour enregistrer une nouvelle organisation dans HelpDesk. Entrez tous les détails et sélectionnez dans la liste en haut de la page si vous voulez créer un nouveau client ou si vous voulez le connecter à un client existant dans TIME. Les clients affichés dans la liste sont ceux qui ont déjà été enregistrés dans TIME, mais ne disposent pas de lien vers un client HelpDesk.

Si vous sélectionnez "Créer un nouveau client" les informations seront copiées vers TIME et le client sera ajouté à ce programme.

Si, à la place, vous choisissez de connecter le nouveau client HelpDesk à un client existant, les informations dans Helpdesk remplaceront les informations dans TIME pour le client sélectionné.

Vous pouvez également désigner les objets pour lesquels le client recevra le support. Pour ce faire, sélectionnez les objets appropriés et les déplaçant en cliquant sur la flèche. Cliquez sur "Sauvegarder".

Selon le paramétrage effectué sous Administration > Autres Paramètres > Connexion à TIME, un projet par Organisation, ou bien un projet pour chaque Objet supporté de chaque Organisation, est créé. Lorsque vous sauvegardez les objets du client, un projet par objet est enregistré dans TIME. Le nom standard utilisé pour le projet est Nom de client- Objet. Lorsque vous changez le nom de client d'un client existant dans HelpDesk, le nom de projet dans TIME n'est pas affecté.

#### Utilisateurs

La connexion rend possible la création et la maintenance des utilisateurs en un seul endroit, soit dans HelpDesk, soit dans TIME.

Les nouveaux utilisateurs enregistrés dans HelpDesk sous une Organisation de Support, sont copiés automatiquement dans TIME. Vous devrez alors vous rendre dans cette seconde application afin de les activer.

Les nouveaux utilisateurs créés dans TIME sont automatiquement copiés dans l'application HelpDesk en tant qu'utilisateurs inactifs, sous l'Organisation de Support principale. Vous devrez alors les activer individuellement. Les données sont automatiquement mises à jour.

Lorsque vous inactivez un utilisateur dans HelpDesk ou TIME, ce même utilisateur ne sera pas automatiquement inactivé dans le second programme. Vous devrez effectuer cette étape manuellement.

Si vous transférez un utilisateur d'une organisation à une autre, il reste actif dans TIME, jusqu'à ce qu'il y soit inactivé. Les informations personnelles de l'utilisateur sont quant à elles mises à jour de manière automatique et synchronisée.

Afin que la connexion avec l'enregistrement du temps puisse fonctionner, il est nécessaire que l'utilisateur soit activé dans TIME.

### Paramètres de Connexion à TIME

Dans "Administration" > "Autres Paramètres" > "Connexion à TIME", vous pouvez choisir comment les nouveaux projets seront configurés dans TIME lorsqu'une organisation de HelpDesk est connectée à une organisation de TIME.

Si vous activez le paramètre "Chaque organisation de HelpDesk est connectée à un projet dans TIME", un projet par organisation sera créé. Le projet aura alors le même nom que l'organisation.

Si vous activez le paramètre "Chaque objet pour lequel une organisation a droit à du support dans HelpDesk est connecté à un projet dans TIME", un projet sera créé pour chaque Objet de l'Organisation. Le nom du projet sera de la forme [Organisation - Objet].

Vous pouvez également rendre l'enregistrement du temps automatique. L'enregistrement démarrera donc dès la création d'un nouveau ticket ou l'ouverture d'un ticket existant, si celui-ci est relié à un client enregistré dans TIME. L'enregistrement du temps est arrêté dès que le ticket est fermé.

Sélectionnez un code de temps par défaut, et une activité par défaut. Définissez enfin combien de caractères du nom de votre organisation devront être affichés dans le titre du projet.

### Gestion des Tickets

Lorsque vous traitez des tickets dans HelpDesk, vous pouvez en même temps enregistrer votre temps de travail. Ceci peut être effectué de différentes manières : en utilisant la fenêtre active d'enregistrement du temps (manuellement ou automatiquement), dans le formulaire de ticket sous la rubrique «Enregistrement du temps» ou lorsque vous travaillez sur une action.

#### La fenêtre active d'enregistrement du temps

Si vous utilisez l'enregistrement automatique, la fenêtre active d'enregistrement du temps s'ouvre et le compteur démarre dès que vous enregistrez un nouveau ticket ou que vous ouvrez un ticket existant. Il

s'arrête dès que vous fermez temporairement ce ticket. Afin d'utiliser l'enregistrement automatique, rendez-vous sous Administration > Autres Paramètres > Connexion à TIME. Bien que l'enregistrement automatique soit paramétré, vous pouvez toujours enregistrer du temps manuellement.

Vous pouvez également effectuer des enregistrements de temps manuellement, en cliquant sur la date en bas à gauche de la fenêtre HelpDesk. Cette action lance la fenêtre active d'enregistrement du temps. Si l'un de vos tickets est ouvert lors de l'affichage de la fenêtre, les : Client, Projet, Activité et Code de temps seront pré-sélectionnés et le numéro de ticket sera reporté dans le champ "Commentaires". Si vous n'avez ouvert aucun ticket, vous devrez saisir les diverses informations requises dans la fenêtre.

Il existe deux façons d'enregistrer votre temps de travail :

- En spécifiant le nombre de minutes travaillées sur un ticket. Cliquez ensuite sur l'icône de la disquette pour sauvegarder.
- En cliquant sur l'horloge pour démarrer l'enregistrement lorsque vous commencez à traiter un ticket. Lorsque vous avez fini de travailler sur le ticket, vous devez cliquer sur le bouton "Sauvegarder" pour enregistrer le temps travaillé dans TIME.  
Si le navigateur Internet devait s'arrêter accidentellement, le chronométrage reprendra où il en était, puisque cette information est sauvegardée sur votre ordinateur comme un cookie.

Si plusieurs enregistrements de temps sont enregistrés dans la fenêtre active, cliquez celui pour lequel vous souhaitez enregistrer du temps. Vous ne pouvez pas avoir plusieurs enregistrements actifs en même temps. Lorsque vous lancerez un nouvel enregistrement, le précédent sera automatiquement suspendu.

Si vous souhaitez annuler un enregistrement commencé : supprimez le temps dans le champ de temps, il devra être vierge. Fermez la fenêtre en cliquant sur le "x".

Pour minimiser la fenêtre d'enregistrement, cliquez sur le signe "moins". Pour l'élargir, cliquez sur le signe "plus".

### Enregistrer du temps dans le formulaire de Ticket, ou durant le traitement d'une action

Sous la rubrique Enregistrement du Temps dans le formulaire de ticket, les enregistrements de temps effectués pour ce ticket sont listés. Vous avez la possibilité d'enregistrer du temps directement depuis le formulaire. Dans les listes de sélection, saisissez une activité, un code de temps, puis le temps enregistré. Vous pouvez également entrer un commentaire. Cliquez sur Sauvegarder pour achever l'enregistrement. Celui-ci sera alors listé avec les informations suivantes : Date, Enregistré par, Activité, Commentaire, et Temps.

Lorsque vous travaillez sur une action, vous pouvez de la même manière enregistrer du temps depuis la fenêtre de l'action. Ici aussi, sélectionnez une activité, un code de temps, un commentaire, puis le temps enregistré. L'enregistrement est alors listé dans la fenêtre de l'action, ainsi que dans le formulaire de ticket avec les autres enregistrements de temps du ticket.

## HD-ASSET – Connexion de HelpDesk à Asset

### Informations Générales

Asset est un système de gestion de parc informatique qui vous offre une vue d'ensemble des ordinateurs, logiciels, licences, etc. de votre organisation. Cette application se suffit à elle-même, mais peut également être reliée à HelpDesk. Il est ainsi possible de connecter vos ressources aux utilisateurs HelpDesk, afin d'obtenir les informations d'Asset lorsqu'un ticket est créé et traité.

Sont détaillées ci-dessous les fonctions en rapport avec HelpDesk. Pour plus d'informations sur Asset, voir le manuel correspondant.

### Administration

#### Utilisateurs

Dans le profil de chaque utilisateur, il est possible de créer une liste des ressources auxquelles l'utilisateur a accès. Ceci est effectué sous la rubrique "Ressources connectées à cet Utilisateur".

Sélectionnez le "Type d'Id" dans la liste de sélection, puis entrez l'Identifiant correspondant à la ressource dans Asset. Les types d'Id disponibles sont les adresses IP, Noms, Numéros de Série, etc. Cliquez sur l'icône Aperçu pour obtenir davantage d'informations concernant la ressource. Cliquez sur Sauvegarder pour ajouter la ressource à la liste. Si vous souhaitez la supprimer, cliquez sur la croix rouge.

### Gestion de Ticket

Sous la rubrique Ressource du formulaire de ticket, vous pouvez associer une ressource au ticket. Connectez la ressource en sélectionnant le Type d'Id puis en entrant son identifiant. Pour chaque ticket, une seule ressource peut être connectée.

Une fois le Type d'Id et l'identifiant renseignés, vous pouvez cliquer sur l'icône Aperçu pour obtenir les informations relatives à la ressource. N'oubliez pas de sauvegarder.

Si des ressources sont connectées à l'utilisateur pour qui le ticket a été enregistré, le lien "Choisissez depuis la liste des Ressources" apparaît. Cliquez dessus pour voir les ressources de cet utilisateur. Sélectionnez l'une d'entre elles en cliquant dessus. Le type d'Id et l'identifiant sont automatiquement renseignés. Cliquez sur Sauvegarder.

### Rapports

Le Type d'Id et l'identifiant se comportent de la même manière que les autres critères de sélection.

Dans les rapports groupés "Temps de Résolution de Ticket", "Volume de Ticket" et "Rapport de SLA" (ce dernier est uniquement disponible dans HD-Advanced), il est possible d'obtenir les rapports "Par Type d'Id." et "Par Id".

Dans le rapport "Liste de Tickets", la variable "Ressource" est disponible.