

Simple Effectif Flexible

Artologik HelpDesk : votre solution de support !



- Full-web
- Convivial
- Centralisé
- Personnalisable

L'art d'ordonner et classer

Dans un monde toujours plus complexe, ordonner et classer sont devenus les priorités de votre organisation. Artologik HelpDesk est la réponse à vos besoins : il organise votre équipe et sécurise la gestion de vos tickets. Le logiciel contrôle tous les événements et vous appuie dans votre travail quotidien, tout simplement.

Apprentissage et utilisation faciles

Le logiciel est full-web, simple et intuitif. Il contient en outre des vidéos d'instructions et des textes d'aide avec explications et conseils sur les diverses fonctions.

Recherche de solutions accessible par le client

Le client souhaitant obtenir du support accède à HelpDesk par le web et peut chercher dans la FAQ parmi les solutions déjà apportées. S'il ne trouve pas de réponse, il enregistre sa demande qui devient immédiatement disponible pour le support.

Enregistrement et gestion rapides des tickets

Le client peut enregistrer ses tickets par : un formulaire externe mis à disposition sur votre site web, en se connectant en nom propre à HelpDesk, ou en y envoyant un e-mail. L'équipe de support peut fermer un ticket dès son enregistrement.

Création de formulaires de tickets flexibles

Chaque type de ticket peut être connecté à son propre formulaire avec questions et réponses standards spécifiques. L'équipe de support obtient ainsi un maximum d'informations de la part du client dès la création de la demande d'aide.

Composition de listes de tickets claires et précises

HelpDesk donne une vue d'ensemble pratique sur les tickets et rassemble toutes les informations sur un seul interface. Les membres du support peuvent chacun créer un nombre illimité de listes, filtrées selon leurs besoins.

Communication relative aux tickets, par e-mails

Communiquez par e-mail depuis un ticket, avec votre client ou d'autres personnes impliquées dans la résolution de ce ticket. L'historique complet des échanges est conservé.

Adaptation à chaque situation

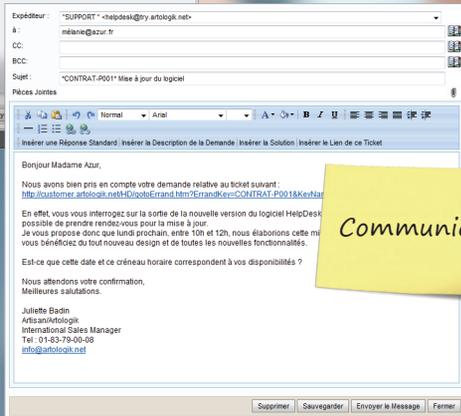
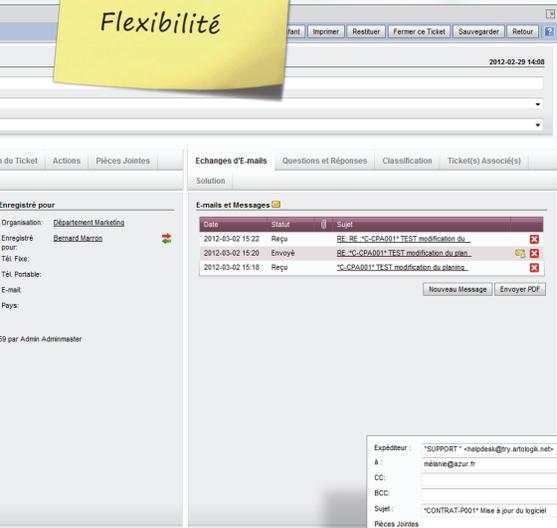
HelpDesk s'adapte à tout type de communication entre votre équipe et ses clients : support informatique, ressources humaines, services aux clients, ... Le logiciel est flexible, adaptable et soutient plusieurs processus ITIL.

Prise de décision simplifiée grâce aux rapports

Les générateurs de rapports mis à votre disposition vous permettent de créer vos titres, choisir le contenu, et ordonner l'information. Les rapports vous aident à savoir où en est votre service de support, pour qui organiser des formations, ...

The image displays the Artologik HelpDesk web interface. At the top, there's a navigation menu with options like 'Actualités', 'Nouveau Ticket', 'Tickets', 'Solutions', 'Modifier la FAQ', 'Rapports', 'Administration', and 'Manuel'. The main content area shows a 'Page d'Accueil' (Home page) with a header for 'Artologik HelpDesk' and a list of 'Actualités' (News). A yellow sticky note with the text 'Personnalisation' (Customization) is placed over the interface. Below the main content, there's a section for 'Rapports actifs' (Active Reports) with a table showing SLA compliance percentages. Another yellow sticky note with the text 'Vue synthétique' (Synthetic View) is placed over a table of tickets. The table has columns for 'Numéro du Ticket', 'Enregistré le', 'Statut', 'Enregistré pour', 'Organisation', and 'Intitulé du Ticket'. The bottom part of the interface shows a 'Tableau de bord' (Dashboard) with various charts and graphs.

Flexibilité



Communication



Enrichissez votre HelpDesk

Les modules complémentaires ajoutent des fonctions à la version de base de HelpDesk, permettant de l'adapter à chaque organisation.

HD-Advanced, gestion avancée des tickets

HD-Advanced est destiné aux organisations ayant un besoin complexe de gestion du support et apporte entre autres des fonctions comme : divisions en groupes de support / clients / objets ; délégations sur plusieurs niveaux ; classification ; SLAs ; connexion de tickets entre eux... Les moteurs de rapports vous offrent davantage de possibilités à l'ajout de ce module.

HD-Track, enregistrement de produits

HD-Track vous permet d'enregistrer vos articles/produits et de les connecter à chacun de vos clients ayant droit de demander du support. La création d'un registre de produits (pouvant être importé sous format XML) et la possibilité de relier chacun d'entre eux à une demande spécifique, vous indiquera qui/ce qui demande le plus de support, ou encore quels facteurs sont à l'origine des demandes de support.

HD-TIME, enregistrement du temps de support

Connectez Artologik HelpDesk au logiciel Artologik TIME grâce au module HD-TIME, et enregistrez dans le détail le temps passé sur une demande de support spécifique. Facturez ensuite vos interventions à vos clients. Le temps s'enregistre depuis chacun des tickets et toutes les actions des membres du support sont consultables.

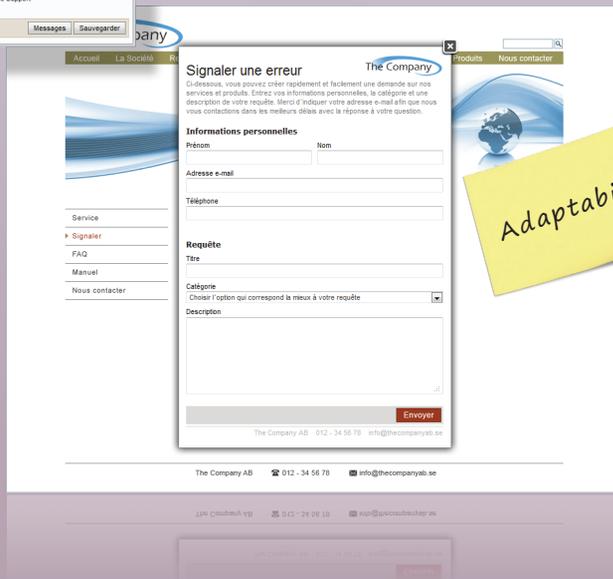
HD-LDAP, service d'annuaire

Grâce au module HD-LDAP vous pouvez créer un environnement "single-sign-on" ! Une connexion entre HelpDesk et votre service d'annuaire (Active Directory) vous évite une double administration des informations utilisateurs qui sont automatiquement mises à jour depuis votre registre. Ce système vous permet de connecter plusieurs bases de données clients.

Rappels



Adaptabilité



Informations Générales sur HelpDesk

Spécifications techniques

Si vous louez le programme, vous n'avez besoin que d'un navigateur Internet pour travailler avec. Si vous achetez une licence, il est nécessaire que vous l'installiez sur votre serveur Web Windows.

Navigateurs Internet

Pour enregistrer des tickets :

- Internet Explorer versions 7.0 et suivantes
- Mozilla Firefox versions 3.5 et suivantes
- Google Chrome versions 6.0 et suivantes

Pour travailler dans le logiciel :

- Internet Explorer versions 8.0 et suivantes
- Mozilla Firefox, versions 3.5 et suivantes

Louer HelpDesk

Louer le programme est la solution la plus simple pour vous ! Nous prenons en charge l'hébergement du logiciel sur nos propres serveurs et garantissons 99.9% de disponibilité. Ce contrat comprend tous les coûts : licence, hébergement, support technique, mises-à-jour. Lorsque vous passez commande, vous obtenez accès à votre site dans la journée. La première période de location est de six mois, les suivantes de trois mois.

Acheter HelpDesk

Si vous achetez la licence, vous devez l'installer sur votre propre serveur Web, qui doit répondre aux exigences suivantes :

- Système d'exploitation : Windows 2008 R2
- Programme serveur Web : IIS
- Base de données : MS SQL Server / Express
- Espace disque disponible : 20 Gb

Éditions de HelpDesk

La taille de HelpDesk dépend du nombre d'Administrateurs et Opérateurs Techniques que vous souhaitez activer dans votre licence.

Light : max. 2 Admin./Opé. Tech.

Standard : max. 5 Admin./Opé. Tech. Enterprise : max. 10 Admin./Opé. Tech.

Pack supplémentaire : +5 Admin./Opé. Tech. par pack

Attention ! Les packs ne s'ajoutent qu'à l'édition Enterprise. Vous pouvez en ajouter un nombre illimité.

Tarifs

Location de HelpDesk

Le coût d'installation du logiciel est de 190 EUR. Les tarifs mensuels comprennent le support technique et les mises-à-jour :

Light :	80 EUR/mois
Standard :	160 EUR/mois
Enterprise :	270 EUR/mois
Pack supplémentaire :	40 EUR/mois/pack

Achat de HelpDesk

Light :	900 EUR
Standard :	2 250 EUR
Enterprise :	4 500 EUR
Pack supplémentaire :	900 EUR/pack

Coût des Modules

HD-Advanced

Édition	Location	Achat
Light:	30 EUR/mois	500 EUR
Standard:	60 EUR/mois	1 000 EUR
Enterprise:	120 EUR/mois	2 000 EUR

HD-Track

Édition	Location	Achat
Light:	30 EUR/mois	500 EUR
Standard:	60 EUR/mois	1 000 EUR
Enterprise:	120 EUR/mois	2 000 EUR

HD-TIME

Édition	Location	Achat
Light:	30 EUR/mois	500 EUR
Standard:	60 EUR/mois	1 000 EUR
Enterprise:	120 EUR/mois	2 000 EUR

HD-LDAP

Édition	Location	Achat
Light:	25 EUR/mois	350 EUR
Standard:	45 EUR/mois	750 EUR
Enterprise:	90 EUR/mois	1 500 EUR

Tous nos tarifs sont hors taxes ; les taxes ne sont pas facturées hors de Suède. Nous nous réservons le droit de modifier nos tarifs. Pour obtenir les dernières actualisations : www.artologik.com

Support et garantie

En cas de besoin, n'hésitez pas à contacter notre équipe de support technique à l'adresse : <http://helpdesk.artologik.net>

L'achat d'un logiciel Artologik s'accompagne toujours d'une garantie d'un an, à compter de sa date de facturation, et ce, pour toutes les fonctions promises. Vous pouvez en outre souscrire l'Accord de Services comportant le support technique et les mises-à-jour.

L'Accord de Services inclut :

- Accès permanent à la dernière version du programme
- Support téléphonique gratuit
- Support technique gratuit par e-mail
- Support gratuit de notre HelpDesk en ligne, en un jour ouvrable
- Garantie de fonctionnement de toutes les fonctionnalités promises du programme
- Compatibilité entre toutes les éditions
- Vous ne payez que la différence lorsque vous souhaitez passer de votre édition actuelle à une édition supérieure

Coût annuel de l'Accord de Services pour HelpDesk

Location de HelpDesk

L'Accord de Services est inclus dans le tarif mensuel de location.

Achat de HelpDesk

Accord de Services Light :	150 EUR/an
Accord de Services Standard :	450 EUR/an
Accord de Services Enterprise :	900 EUR/an
Accord de Services Pack supp. :	150 EUR/an

Formations

Nous proposons des formations via Internet ou chez le client, selon vos besoins : heure, demi-journée, journée complète.

En savoir plus

Pour plus d'informations sur les produits Artologik, visitez www.artologik.com. Enregistrez-vous pour obtenir des espaces de test privés et gratuits.

N'hésitez pas à nous contacter par e-mail ou téléphone !

Simple et Effectif

Notre gamme de logiciels basés sur le web :



Artologik®
SOFTWARE FOR THE WEB

Artisan Global Media, Videum Science Park, 351 96 Växjö, Suède
Tel: +46-470-53-85-60 Fax: +46-470-820-20
www.artologik.com : info@artologik.com

France :	+33 1 83 79 00 08	Grande Bretagne :	+44 20 34 55 03 89
Belgique :	+32 28 80 16 29	Allemagne :	+49 69 12 00 67 30
Suisse :	+41 44 59 59 540	Autriche :	+43 12 65 06 19
Espagne :	+34 911 86 88 29	Hollande :	+31 20 26 23 629