

# HelpDesk

## HD-TIME - ENREGISTREMENT DU TEMPS

**HD-TIME est une connexion entre HelpDesk et TIME. Avec ce plug-in, il est désormais possible d'enregistrer le temps dans le logiciel où vous gérez votre support. Il vous permet de rendre compte du temps réel utilisé sur un ticket, montrer des statistiques, et/ou facturer le client.**

Le temps utilisé sur un ticket peut dorénavant être comptabilisé en détail, et le paramètre d'intervalle de temps flexible vous permet d'afficher le temps passé à la minute près.

Dans TIME, vous créez les détails de facturation et facturez le client au temps utilisé pour résoudre leur problème.

L'enregistrement est facilement géré, directement depuis le formulaire de ticket ou depuis une action. Il est possible de voir le temps total utilisé sur un ticket, tout autant que sur les actions distinctes enregistrées.

Il existe deux paramètres différents pour l'enregistrement du temps dans HD-TIME : l'enregistrement automatique, ou l'enregistrement manuel du temps passé avant de fermer chaque ticket.

Si vous choisissez l'enregistrement automatique, le temps est compté dès l'ouverture du ticket. Si aucune option n'est activée, l'enregistrement du temps est géré manuellement.

### RAPPORTS

Avec le rapport Listes de Tickets, vous pouvez effectuer des sélections sur le temps enregistré et obtenir une vue globale du temps passé par le support sur les tickets. Vous pouvez montrer le temps

comptabilisé avec les commentaires, le temps par utilisateur/activité, le temps par code de temps/activité, et le temps total comptabilisé. Le rapport Temps de Résolution vous permet d'afficher le temps de support enregistré sur une certaine période.

### TIME

Afin que HD-TIME fonctionne, vous aurez besoin des logiciels TIME et HelpDesk, ainsi que du module HD-TIME.

TIME est, tout comme HelpDesk, un logiciel intuitif basé sur Internet. Vous pourrez trouver plus d'informations à propos de ce programme sur notre site web.

### HelpDesk contrôle TIME

HelpDesk est l'application mère. Cela signifie que, lorsqu'un nouveau client est créé dans HelpDesk, les données sont copiées dans TIME et le client y apparaît aussi.

Si le nouveau client est connecté à un client déjà existant, l'information provenant de HelpDesk remplacera l'information dans TIME pour le client concerné. Dans TIME, vous pouvez créer vos projets selon le(s) objet(s) rattaché(s) à un client, ou tout simplement un projet par client.

*Contactez-nous pour évaluer le profit que vous pouvez tirer de l'utilisation de HD-TIME.*

*Visitez également notre site [www.artologik.com](http://www.artologik.com) pour plus d'informations.*

Date	Enregistré par	Activité	Code de Temps	Temps
Commentaire		Date de l'Action		
2014-06-23	Johnson, John	Support	Heures normales	1:00
	20140623:002			 
2014-06-23	Johnson, John	Support	Heures normales	2:00
	20140623:002			 
2014-09-12	Johnson, John	Support	Heures normales	5:00
	20140623:002			 
<b>Total:</b>				<b>8:00</b>

## Simple et Effectif

Notre gamme de logiciels basés sur le web



Testez nos logiciels gratuitement: [www.artologik.com](http://www.artologik.com)

**Artologik®**  
SOFTWARE FOR THE WEB

Artisan Global Media, Videum Science Park, 351 96 Växjö, Suède  
Téléphone : +46-470-53-85-60  
[www.artologik.com](http://www.artologik.com)  
E-Mail : [info@artologik.com](mailto:info@artologik.com)

### Service commercial

Appels depuis la France : (+33) 01-83-79-00-08  
Appels depuis la Belgique : (+32) 028-80-16-29