



HelpDesk

ⓘ Version 5.4 – Nouvelles Fonctionnalités



sbcert
SCANDINAVIAN BUSINESS CERTIFICATION

ISO 27001



Note notre entreprise et notre centre de données sont certifiés ISO 27001 et situés en Suède.

[Plus d'informations sur HelpDesk >>](#)

[Tarifs >>](#)

[Merci de compléter le formulaire pour nous contacter >>](#)

info@artologik.com

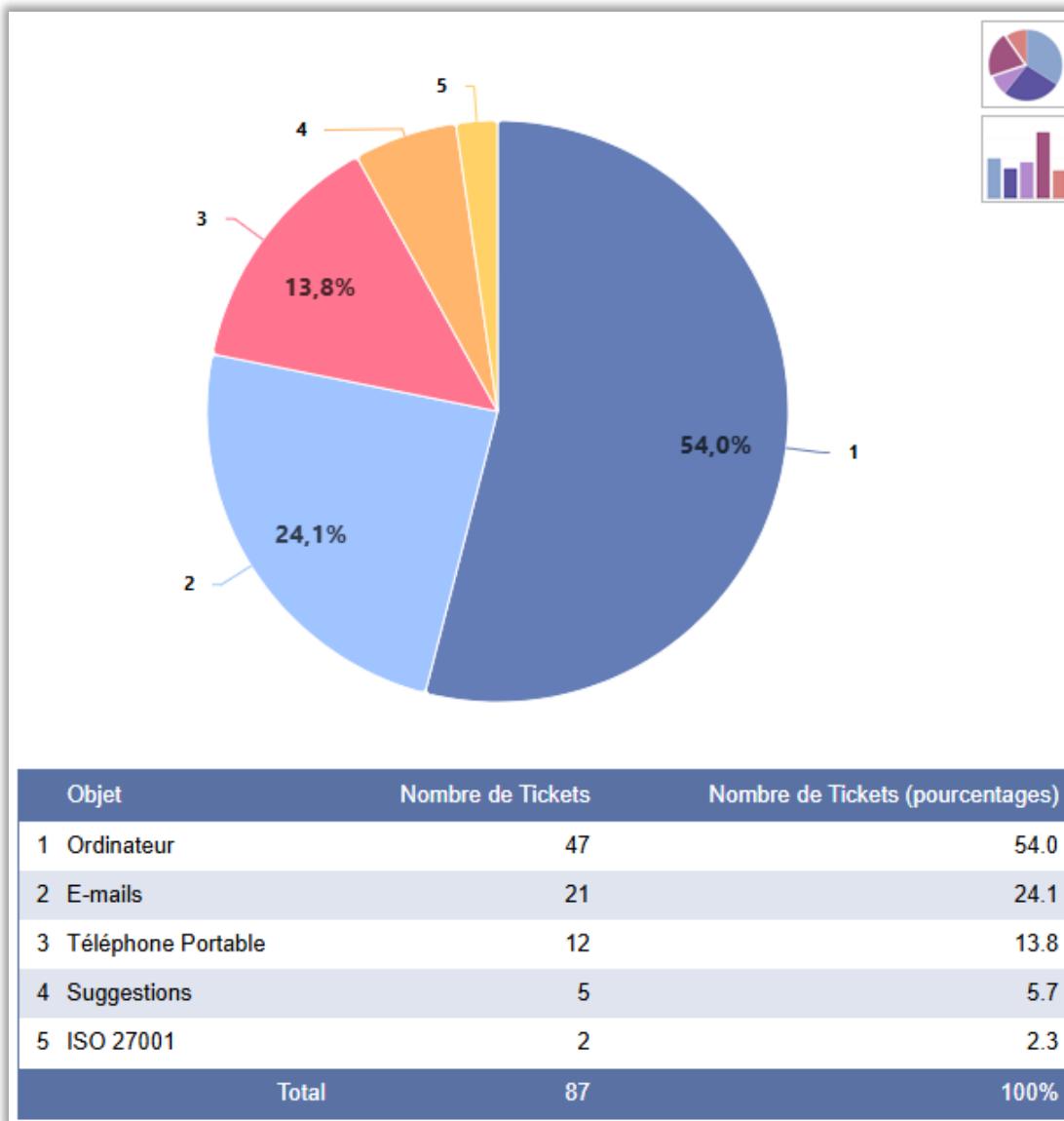
Contenu

Rapports	3
Nouveau Design des Rapports	3
Rapport 'Listes de Tickets' : Présenter les Coordonnées Géographiques des Tickets	4
Administration	4
Bouton pour Ajouter un Nouvel Objet au Même Niveau	4
Authentification à Deux Facteurs avec TOTP	5
Nouvel Éditeur d'E-mails	7

Rapports

Nouveau Design des Rapports

Dans cette nouvelle version, les résultats des rapports les diagrammes ainsi que l'exportation Excel des résultats, ont été remodelés. Voici un aperçu du Rapport de Volumes :

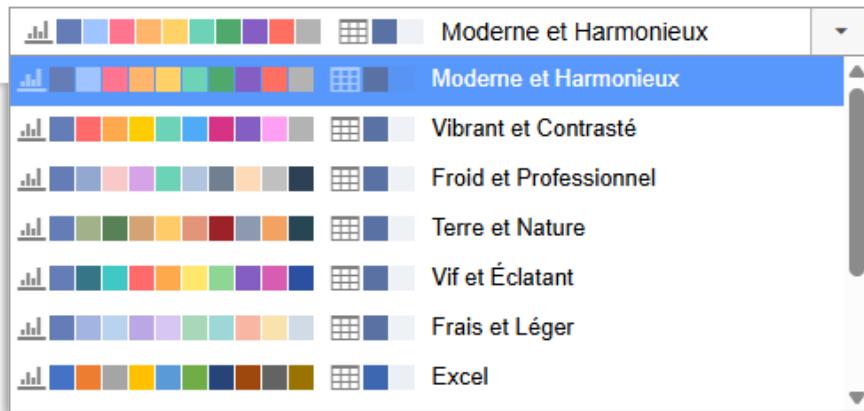


Vous pouvez choisir la palette de couleurs de votre choix parmi celles mises à votre disposition dans le menu *Administration > Paramètres Système > Paramètres Avancés > Paramètres Généraux*, section 'Rapports' :

Rapports

Autoriser la modification des dates des Rapports, par défaut, sur la page de présentation des résultats.

Thème des Rapports



Rapport 'Listes de Tickets' : Présenter les Coordonnées Géographiques des Tickets

Lorsque vous utilisez le module complémentaire HD-Map, vous pouvez marquer un point ou une zone géographique sur chacun de vos tickets. Cette localisation peut à présent être présentée dans une colonne dédiée, dans le Rapport 'Listes de Tickets'.

Objet	Numéro de Ticket	Intitulé du Ticket	Enregistré (date)	Repère sur la Carte (coordonnées) ▾
Abribus	20260209:001	Fenêtres cassées	2026-02-09 14:42	59.42939227990281,17.83622056049325
Lampadaire	20260412:006	Lampe clignote	2026-04-12 15:54	59.425467,17.83596
Inondation	20260131:008	Rupture de canalisation	2026-01-31 15:52	59.4176329353085,17.8313796152849 59.416650455556,17.8269794112801
Permis de Travaux	20260412:001	Construction d'une terrasse	2026-04-12 09:30	59.4149091150319,17.8346522363508

Administration

Bouton pour Ajouter un Nouvel Objet au Même Niveau

Avec le module complémentaire HD-Advanced, vous pouvez créer une structure arborescente d'objets et objets enfants. Dans l'Administration des Objets vous pouvez déjà accéder aux boutons suivants :

- Ajouter un Objet Parent : pour ajouter un Objet au-dessus de celui choisi
- Ajouter un Objet Enfant : pour ajouter un Objet en-dessous de celui choisi

Nous avons à présent ajouté un troisième bouton pour permettre d'ajouter un nouvel objet au même niveau que celui de l'objet choisi 'Ajouter un Objet au même niveau'. Ce bouton est disponible lorsque vous administrez un 'Objet Enfant' et souhaitez créer un 'Objet Frère' :

Intégration Nouvel·le Employé·e

[Ajouter un Objet Parent](#) [Ajouter un Objet Enfant](#) [Ajouter un Objet au même niveau](#)

Authentification à Deux Facteurs avec TOTP

Pour renforcer la sécurité lors de la connexion d'un utilisateur, vous pouvez activer l'authentification à deux facteurs. Il était auparavant possible d'activer une authentification supplémentaire sous la forme d'un code de connexion envoyé par e-mail. Désormais, les utilisateurs peuvent également s'authentifier en utilisant une application TOTP (codes à usage unique basé sur le temps) sur votre téléphone. Après une connexion classique avec identifiant et mot de passe, il sera demandé à l'utilisateur de saisir un code généré par son application TOTP.

Vous pouvez activer ce paramètre dans le menu *Administration > Paramètres Système > Paramètres Avancés > Paramètres Généraux*, section 'Authentification à Deux Facteurs' et sélectionner l'une des options suivantes :

- Non Obligatoire :
L'activation de l'authentification à deux facteurs est facultative
- Non Obligatoire, mais Recommandée :
L'authentification à deux facteurs est facultative, mais il sera demandé à l'utilisateur de l'activer pour son profil à chaque connexion

L'Authentification à Deux Facteurs n'a pas encore été activée pour votre compte.
Nous vous recommandons fortement d'activer cette fonction.
- Obligatoire :
L'authentification à deux facteurs est obligatoire et l'utilisateur devra l'activer pour son profil lors de sa prochaine connexion

Authentification à Deux Facteurs

- Activer l'Authentification à Deux Facteurs avec émission d'un mot de passe à usage unique (TOTP)
- Non Obligatoire
- Non Obligatoire, mais Recommandée
- Obligatoire
- Activer l'Authentification à Deux Facteurs, avec envoi d'un Code de Validation par e-mail

Si l'administrateur a paramétré que l'Authentification à Deux Facteurs n'est pas obligatoire, chaque utilisateur pourra choisir d'activer ou non l'Authentification à Deux Facteurs pour son propre profil. Le bouton 'Ajouter une app d'Authentification' sera alors disponible, permettant d'ouvrir une fenêtre de configuration.

Si l'administrateur a paramétré que l'Authentification à Deux Facteurs est obligatoire, chaque utilisateur sera directement redirigé vers cette fenêtre s'il ne l'a pas encore activée.

Authentification à Deux Facteurs

Nom	Activée
	<input checked="" type="checkbox"/> Activée

Ajouter une app d'Authentification

Authentification à Deux Facteurs

Nom *
Nom de la Configuration

Code Manuel
MFSW CY3E MVSW KMBQ MVSD IMLF HE4Q

Activée



Code:
Code à 6 chiffres

L'Authentification à Deux Facteurs requiert l'utilisation d'une app pour une authentification TOTP sur votre téléphone. Apple Store et Google Play Store en proposent, mais vous pouvez en utiliser une que vous possédez déjà.

Sauvegarder **Fermer**

L'utilisateur télécharge une application TOTP sur son téléphone, puis crée un compte en scannant le code QR de son profil dans HelpDesk comme montré dans l'image ci-dessus. L'application récupère alors un code qu'il saisit dans le champ 'Code'. Il lui suffit ensuite de nommer la configuration et de l'enregistrer.

À chaque connexion, l'utilisateur ouvre l'application et clique sur son compte pour afficher le nouveau code à utiliser (qui change toutes les 30 secondes). Après s'être connecté avec son identifiant et son mot de passe, il saisit le code dans le champ 'Code d'authentification à Deux Facteurs' :

Code d'Authentification à Deux Facteurs

Les deux types d'Authentification à Deux Facteurs (par TOTP et par e-mail) peuvent être activés simultanément, si l'option 'Non Obligatoire' est sélectionnée pour le TOTP. Dans ce cas :

- Pour les utilisateurs ayant activé l'authentification TOTP, celle-ci sera utilisée.
- Pour les utilisateurs n'ayant pas activé l'authentification TOTP, l'authentification par e-mail sera utilisée.

Si l'une des options 'Non Obligatoire, mais Recommandée' ou 'Obligatoire' est sélectionnée pour le TOTP, l'authentification par e-mail sera automatiquement désactivée.

Nouvel Éditeur d'E-mails

Nous avons remplacé l'éditeur utilisé dans HelpDesk pour la rédaction et la mise en forme de textes. Cet éditeur est à présent utilisé dans les parties suivantes du programme :

- E-mails
- Modèles d'E-mails
- Réponses Standard
- Tableau de Bord
- SLA - Rappels par E-mail
- Signature E-mail (dans le profil des Administrateurs et Opérateurs Techniques)
- Administration des 'Actualités'

Editer Format Tableau

← → Paragraphe sans-serif 10pt A B I

Informations relatives au Ticket

- Numéro de Ticket
- Description du Ticket
- Solution
- URL du Ticket
- Prénom 'Enregistré Pour'
- Nom 'Enregistré Pour'
- E-mail 'Enregistré Pour'
- Téléphone 'Enregistré Pour'
- Nom de l'Objet

Lorem ipsum

• Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laborum.