

# HelpDesk

## HD-Advanced – Gestion avancée des tickets

HD-Advanced est un module destiné aux organisations ayant un besoin interne complexe de gestion de support. HD-Advanced inclut des fonctionnalités telles que : la possibilité de déléguer les tickets à plusieurs niveaux, la gestion des SLA (Service Level Agreement), la classification des tickets, la création d'un ticket standard et la possibilité de lier les tickets résultant d'une même cause. HD-Advanced vous aide à mieux utiliser vos ressources et simplifie la gestion de ticket à la fois pour les clients et pour l'équipe de support.

### Groupes de support et d'organisations

HD-Advanced vous permet de reproduire la structure de votre organisation de support dans HelpDesk, vous offrant un contrôle total sur la destination du ticket. Vous pouvez diviser votre personnel de support en groupe de support, et choisir quel groupe devra s'occuper du ticket en fonction de l'objet ou de l'expéditeur du ticket. HelpDesk devient plus structuré, votre niveau de service s'améliore, et votre charge de travail est réduite.

Vous pouvez connecter un ou plusieurs comptes emails à un groupe de support pour s'assurer que les tickets sont envoyés à l'équipe de support la plus adéquate. Vous pouvez également paramétrer des délégations entre les groupes de support pour permettre aux tickets d'être efficacement acheminés au personnel ayant les compétences requises. Cela signifie que des tickets compliqués peuvent être résolus plus rapidement.

Vous pouvez également utiliser les groupes de support ou les groupes d'organisations pour diviser votre HelpDesk selon les compétences ou les zones géographiques.

### Couleurs du groupe d'organisations

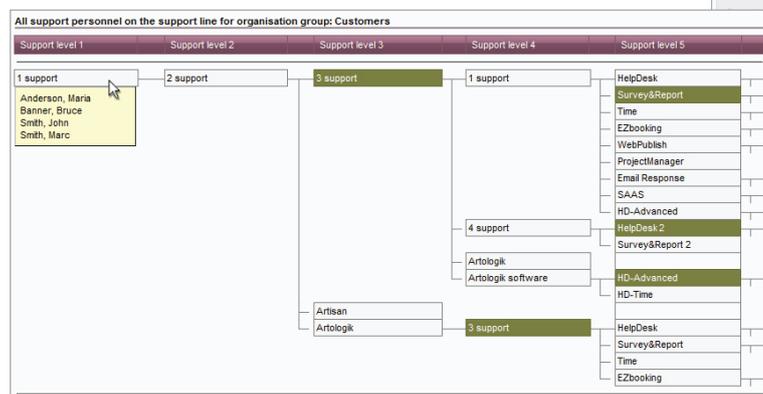
Vous pouvez associer une couleur aux tickets d'un groupe d'organisations particulier pour les rendre plus visibles dans la liste des tickets.

### Groupes d'objets

Pour faciliter l'administration, les objets peuvent être rassemblés par groupe d'objets. Un objet peut appartenir à plusieurs groupes d'objets si nécessaire. Vous pouvez connecter des utilisateurs individuels ou des groupes de support aux groupes d'objets. Vous pouvez ensuite créer des questions et les lier au groupe d'objets plutôt qu'à chaque objet individuel.

### Suivi

HD-Advanced possède les rapports suivant : nombre de tickets par client, par client final ou par groupe d'organisations ; nombre de tickets gérés par groupe de support ; SLA ; liste de tickets. La plupart des rapports peuvent être ensuite groupés par groupe de support, groupe d'organisations ou groupe d'objets.



The screenshot displays the details for ticket 201202003, titled "Can't create new user account". Key information includes:

- Ticket title:** Can't create new user account
- Object groups:** Default group
- Object:** Software
- Priority:** Medium
- Status:** Opened
- Registered by:** Smith, John
- Final customer:** The Company AB
- Organisation:** The Company AB
- Registered for:** Gate, Bruce
- Handled by:** Andersson, Maria
- Start date:** 2012-02-02 at 13:20
- Expected end date:** (empty)

The interface also shows a list of related tickets and a table for SLA (Service Level Agreement) details:

SLA	SLA deadline	Ticket date
How do you create a new user account? (Opened)		
Having trouble with creating a new user account (New)		
Can't create new user account (Opened)		

HD-Advanced vous permet de déterminer les connexions entre SLA et de créer entre autres des groupes de supports.

**Reminders**

You can set up two different types of reminders: e-mail messages and shown as an icon in the ticket list. For both types, you have to select at which percent of the SLA it will be activated.

For e-mail messages:

1. Create the message: click the 'Message' button at the bottom right of the page. Create. Save.
2. On the 'Reminders' page, in the part 'New reminder' select your newly created message.
3. Select: the percent of the SLA the message is to be sent, how many times, and to whom.

Message	Percent	Count	
30% of SLA-time has elapsed	30%	1	X
50% of SLA-time has elapsed	50%	0	X
60% of SLA-time has elapsed	60%	1	X
80% of SLA-time has elapsed	80%	1	X

Icon	Description	Percent	
	30% of SLA-time has elapsed	30%	X
	50% of SLA-time has elapsed	50%	X
	75% of SLA-time has elapsed	75%	X
	90% of SLA-time has elapsed	90%	X

New reminder

New reminder

Type of reminder:  Message  Icon in the ticket list

Settings

Message

90% of SLA-time has elapsed

Send a reminder every 90 %

Reminder count 1

Service levels

Ticket opening

First answer to ticket

Ticket closing

Use the ticket's expected end date instead of the SLA date

Users

HelpDesk users

Name	E-Mail	
Maria Anderson	maria.anderson@thecompany.com	X
John Smith	john.smith@thecompany.com	X

Other users

Name	E-Mail	
		Add

Special users

Ticket owner

Object manager

Support group

Messages Save

L'administrateur décide quand les rappels SLA sont envoyés, ainsi que les icones qui s'affichent pour indiquer combien de SLA sont restants.

## SLA

HD-Advanced rend l'administration des SLA (Service Level Agreement) facile. Vous pouvez paramétrer des rappels basés sur les temps convenus pour traiter les tickets, et afficher votre liste de tickets par SLA afin de voir quels tickets doivent être traités en premier. Les SLA peuvent être connectés aux objets, aux groupes d'objets, aux organisations et groupes d'organisations. Vous pouvez également créer des rapports de conformité des SLA.

## Classification

Vous avez la possibilité de créer des classifications pour les tickets dans HD-Advanced. Vous créez un certain nombre de questions de classification auxquelles on répond alors pour tous les tickets et qui peuvent ensuite être utilisées comme la base des rapports et des recherches. Les réponses à ces questions peuvent aussi être utilisées comme des critères de sélection dans les rapports.

## Tickets standard

Vous pouvez simplifier l'enregistrement des tickets et le processus de traitement à la fois pour les clients et pour l'équipe de support en créant des tickets standard contenant les descriptions, les actions et les solutions du ticket.

## Tickets liés

Vous pouvez connecter des tickets qui ont le même cause entre eux, ainsi lorsque le ticket original est résolu et fermé, tous les clients, qui ont enregistré des tickets liés à celui-ci, sont notifiés en même temps.

## Clients finaux

HD-Advanced vous permet de garder une trace de vos clients finaux afin que les tickets soient enregistrés par les revendeurs pour leurs clients.

*Contactez-nous pour évaluer le profit que votre entreprise peut tirer de l'utilisation de HD-Advanced*

## Simple et Effectifs

Notre gamme de logiciels basés sur le web



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

**Artologik**<sup>®</sup>  
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