

## PRODUCT SHEET

# HelpDesk

## HD-SR – Évaluation de votre service de support

HD-SR est un nouveau module complémentaire qui permet de connecter Artologik HelpDesk avec Artologik Survey&Report. Grâce à ce module, vous serez en mesure d'envoyer des enquêtes, sondages aux clients pour lesquels des demandes de support ont été enregistrées. Vous pouvez par exemple, réaliser une enquête de satisfaction relative au service de support fourni.

Ce module est totalement gratuit ! Il suffit seulement d'avoir une licence Artologik HelpDesk et une licence Artologik Survey&Report, afin que le module soit fonctionnel.

### Comment ça marche ?

Commencez par créer une enquête dans Survey&Report et choisissez son design. Préparez l'e-mail que vous souhaitez envoyer aux sondés, avec le lien leur permettant de répondre à votre enquête. Puis, dans HelpDesk, vous créez les règles qui permettront d'inviter à un moment précis, les utilisateurs à répondre à vos enquêtes. Vous pouvez utiliser de multiples critères pour définir ces règles: période, thème de la demande de support, organisation du client etc.

Le transfert d'utilisateurs peut être effectué ponctuellement ou de manière récurrente, en fonction de votre calendrier. Une fois l'enquête terminée, vous utilisez Survey&Report afin de traiter, comparer et présenter les résultats.

### Encore bien d'autres avantages !

Artologik Survey&Report est un programme d'enquêtes très performant, offrant une large palette de fonctions. Vous pourrez y personnaliser vos rapports, les publier sur votre site internet ou les exporter en format PDF, Word ou PowerPoint.

Contactez-nous pour découvrir comment votre organisation pourrait tirer profit de l'utilisation du module complémentaire HD-SR, ou rendez-vous sur notre site internet [www.artologik.com](http://www.artologik.com) pour plus d'informations.

The screenshot shows a configuration form for a rule in HelpDesk. It includes fields for the rule name, a dropdown for transferring users to a survey, radio buttons for rule status (Inactive/Active), date range fields (Du: / au:), a dropdown for the number of days after ticket status change (Fermé), a section for parameters (1 Transfert / Ticket, Utilisateur, Organisation), a section for field correspondence (Utiliser les paramètres généraux / ci-dessous), and a table mapping source fields in HD to target fields in SR.

Champ cible dans SR	Champ source dans HD
Prénom	Prénom
Nom	Nom
E-mail	E-mail
Téléphone	Tél. Fixe
Organisation	Organisation

Dans HelpDesk, vous choisissez quelle règle doit s'appliquer pour chaque enquête. Le transfert des utilisateurs peut être réalisé de manière ponctuelle ou récurrente.

## Simple et Effectifs

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 : 01 83 79 00 08  
Appels depuis la Belgique : 028-80-16-29