

Artologik® // HelpDesk

Nouvelles fonctions, Version 4.3



En savoir plus

www.artologik.com/fr/HelpDesk.aspx

Tarifs

www.artologik.com/fr/HelpDesk/Tarifs

Contactez-nous

www.artologik.com/fr/Contact.aspx

E-mail

info@artologik.com

Table des matières

Fonctions Générales	4
Remplacement de la Page d'Accueil par le Tableau de Bord	4
Connexion des Réponses Standards à tous les Objets	5
Identification des Tickets ne pouvant être pris en charge par personne	5
Sélection d'objets dans les listes de tickets	6
Historique des modifications relatives aux droits des utilisateurs	6
Champs d'Utilisateurs	7
Autoriser un opérateur technique à administrer les champs d'organisations et les champs d'utilisateurs	8
Autoriser la modification des dates des Rapports, par défaut, sur la page de présentation des résultats	9
Cocher tous les objets pour la sélection du rapport	9
Affichage du pays et de la ville des Organisations dans la structure arborescente	9
Tickets	9
Possibilité de fermer le ticket en envoyant l'e-mail de fermeture	9
Possibilité de fermer le ticket sans afficher de fenêtre pop-up	10
Modifier "Enregistré pour" pour un utilisateur d'une autre organisation	10
Insertion de la Description du Ticket et de la Solution, ou création d'un Nouveau Ticket depuis la Recherche Avancée	11
Menu à afficher après la fermeture d'un ticket	12
Sauvegarde des tickets en format PDF	12
Copier les coordonnées des utilisateurs anonymes lors de la copie d'un ticket	12
Affichage des e-mails HTML en texte clair dans la description du ticket	13
Enregistrement et Traitement d'un ticket enregistré pour un utilisateur anonyme	13
E-mails	14
Suggestions automatiques lors de la saisie d'une adresse e-mail	14
Icône spécifique aux messages e-mails rejetés	14
Insérer le numéro du ticket dans un e-mail	14
Ajouter des adresses e-mails en tant que Contacts	15
HD-Advanced	16
Premier groupe de support : des paramètres encore plus flexibles	16
Héritage du Premier Groupe de Support par les Objets/Organisations Enfants	17
Aperçu des Premiers Groupes de Support	19
Droit de déléguer des tickets à un opérateur appartenant à un autre groupe de support	20
Droit de modification de tickets gérés par d'autres opérateurs	21
Bloquer la réouverture des tickets après un certain laps de temps	21
Rappels SLA	22
Opérateurs Techniques Externes	23
Droit de voir les Listes de Tickets pour les Opérateurs Techniques Externes	23

Autorisé à accéder aux E-mails de manière limitée.....	24
Autorisé à modifier la Priorité ainsi que les Dates de Début et de Fin planifiées.....	26
Autorisé à créer des Rapports.....	26
Autorisé à imprimer les tickets.....	26
Rôle d'Organisation : à la fois Client Final et Organisation Cliente.....	26
Hiérarchie des Clients Finaux.....	27
Recherche de Clients Finaux dans la Recherche Avancée.....	27
Rechercher les Clients Finaux lors de l'enregistrement d'un Ticket.....	27
HD-Map.....	28
Affichage de l'adresse lors de l'utilisation de l'icône marqueur sur la carte.....	28

Fonctions Générales

Remplacement de la Page d'Accueil par le Tableau de Bord

La page d'accueil s'appelle désormais *Tableau de Bord*. Vous pourrez à présent y montrer et y combiner 1 à 4 éléments, parmi les catégories suivantes :

- Page d'Accueil
- Liste de Tickets
- Rapport
- Actualités
- Page Web Externe

Artologik // HelpDesk Dashboard

BusinessName
COMPANY SLOGAN/LOGO HERE

Bienvenue sur votre page d'accueil personnalisable !
Vous pouvez ici choisir les informations qui devront être présentées dès votre connexion au programme : Listes de Tickets, Rapports, Actualités, et/ou page Web externe.

Statut	Statut Secondaire	Objet	Priorité
Nouveau Ouvrir		Contrat - Prolongation	Priorité non sélectionnée
Ouvert Restituer Adminmaster, Admin	Recherche et Développement	Congés	Priorité non sélectionnée
Délégué Solutions, Julien		Ordinateur	Basse
Restitué Ouvrir		HelpDesk	Moyenne
En Attente Restituer Adminmaster, Admin	Réponse employé(e)	Congé parental	Priorité non sélectionnée
Ouvert Prendre Solutions, Julien		ProjectManager	Élevée

Artologik HelpDesk Alter au début Français

Accueil | Le Logiciel | Essais Gratuits | Documents | Références | Tarifs et Commandes | Support | Formations

Artologik HelpDesk : logiciel de support et de gestion des incidents

Artologik HelpDesk structure efficacement vos tickets afin d'améliorer la prise en charge des incidents par vos opérateurs. Disponible en ligne, le logiciel de support HelpDesk est la solution pour gérer vos échanges internes et externes.

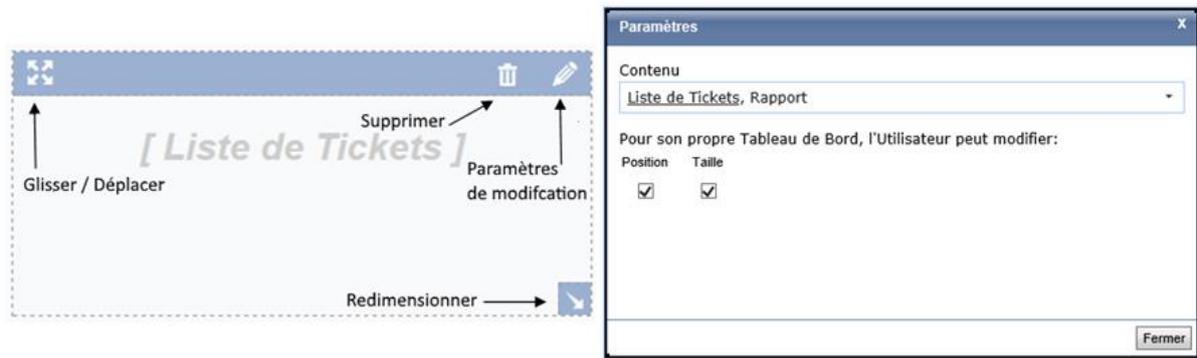
Toutes les informations relatives à un ticket sont sauvegardées et stockées au sein de HelpDesk. Notre solution, s'inspirant des meilleures pratiques ITIL, vous permet de gérer tous les incidents, questions et réclamations, des questions Ressources Humaines (support interne, recrutement, ...) aux questions Service Client (SAV, hotline, ...).

Logiciel en mode SaaS, Artologik HelpDesk est aussi bien disponible en location qu'à l'achat.

- Vue d'ensemble épurée**
En rassemblant toutes les informations au même endroit, HelpDesk offre un aperçu précis de l'activité. Les membres du support peuvent créer leurs propres listes de tickets pour ne filtrer et afficher que ceux qui les concernent.
- E-mails tracés**
Le support contacte ses clients directement depuis la section "E-mails" de chaque ticket enregistré. Les réponses obtenues s'insèrent automatiquement dans chaque demande d'aide. Toute communication par e-mail s'inscrit dans un historique.
- Formulaires flexibles**
À chaque type de demande son formulaire d'enregistrement : des questions et réponses spécifiques composent vos fiches de demandes de support. Votre équipe obtient une description détaillée de la part du client et optimise ses temps de réponses.
- Facile à apprendre**
HelpDesk est simple et intuitif. Pour vous permettre d'être encore plus autonome, des vidéos d'instructions et des textes d'aide spécifiques à chaque page sont disponibles à l'arrière de chaque licence.

En tant qu'administrateur, vous pouvez déterminer un tableau de bord pour chaque langue active du système. Vous pouvez définir un tableau de bord spécifique pour chaque rôle d'utilisateur, ou utiliser le même pour tous les utilisateurs.

Dans le menu *Administration > Paramètres Programme > Tableau de Bord*, vous pouvez ajouter des éléments, modifier leur contenu, leur position et leur taille. La largeur d'un élément peut correspondre soit à 50% soit à 100% de la largeur totale du tableau de bord.



Dans les paramètres de l'élément, vous pouvez autoriser les utilisateurs à modifier son contenu et sa taille (fonction disponible pour les éléments suivants : *Liste de Ticket*, *Rapport* et *Page Web Externe*). S'ils sont effectivement autorisés à modifier au moins un élément, le bouton *Modifier le Tableau de Bord* sera disponible en haut du tableau de bord. Si un utilisateur a procédé à des modifications et qu'il souhaite revenir au Tableau de Bord d'origine, il peut cliquer sur *Réinitialisation des paramètres de Tableau de Bord*.

Si vous n'autorisez pas les utilisateurs à modifier le contenu d'un élément de type *Liste de Ticket*, alors, c'est celle qui est définie par défaut pour l'utilisateur qui se connecte, qui sera affichée.

Notez que l'élément de type *Rapport* peut toujours être modifié par les utilisateurs.

Une fois la mise à jour vers cette nouvelle version effectuée, votre tableau de bord affichera les informations de votre page d'accueil actuelle.

Connexion des Réponses Standards à tous les Objets

Lorsque vous créez ou modifiez une réponse standard, vous pouvez dorénavant choisir de la connecter à la totalité des objets. Cela peut s'avérer particulièrement utile si vous avez une réponse standard que vous souhaitez pouvoir utiliser pour tous les tickets, indépendamment de l'objet. Au lieu de connecter la réponse standard à chaque objet, vous pouvez directement aller dans la page de modification de la réponse standard et cocher la case *Cette Réponse Standard est connectée à tous les Objets*.

Cette Réponse Standard est connectée à tous les Objets

Identification des Tickets ne pouvant être pris en charge par personne

Dans la version précédente d'HelpDesk, lorsque vous désigniez un *Premier Groupe de Support* pour un objet, il recevait automatiquement le droit de fournir du support pour cet objet. Dorénavant, avec la possibilité d'autoriser l'héritage du Premier Groupe de Support par les Objets/Organisations Enfants, il se peut qu'un *Premier Groupe de Support* soit assigné à un objet enfant pour lequel il n'a pas le droit de fournir du support. Ainsi, personne ne pourra traiter les tickets enregistrés pour cet objet.

Afin d'identifier facilement les tickets que personne ne peut traiter, vous avez dorénavant accès, depuis le menu *Tickets*, à un nouveau critère de sélection lors de la création ou modification d'une liste de tickets : *Tickets ne pouvant être pris en charge par personne*.

Mes Tickets
 Tous les Tickets

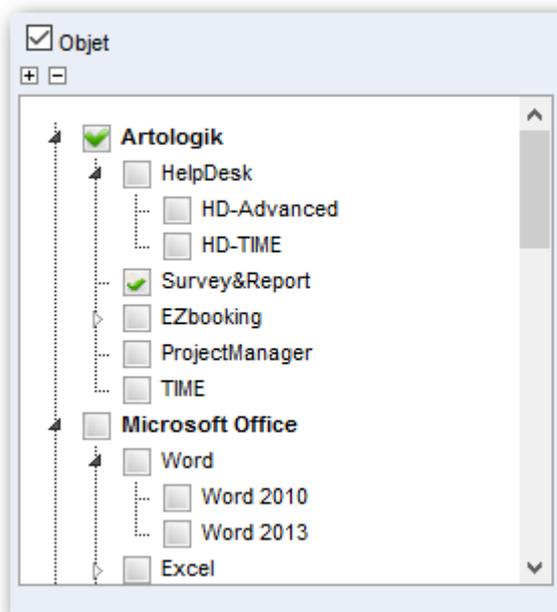
Sélections Disponibles

Tickets ne pouvant être pris en charge par personne

En créant cette liste, l'administrateur sera en mesure de voir les tickets ne pouvant être pris en charge par personne, et de prendre les mesures nécessaires à la résolution de la situation.

Sélection d'objets dans les listes de tickets

L'interface de sélection d'objets lors de la création / modification d'une liste de tickets a été améliorée. En effet, vous avez maintenant accès à une structure arborescente, similaire à celle disponible depuis les menus *Rapports* et *Solutions*. Il est donc encore plus facile de trouver et sélectionner les objets, en particulier si vous avez acquis le module complémentaire HD-Advanced et que vous avez organisé vos objets de manière hiérarchique.



Historique des modifications relatives aux droits des utilisateurs

Dans la page de modification de l'utilisateur, un nouvel onglet *Historique* est désormais disponible. En cliquant sur cet onglet, vous pourrez consulter l'historique des modifications relatives aux droits de cet utilisateur.

L'historique indique la nature de l'évènement survenu, la date et l'utilisateur à l'origine de cette modification.

Exemples des modifications pouvant être listées dans cet onglet :

- Création de l'utilisateur
- Modification du nom d'utilisateur ou du mot de passe
- Modification du rôle d'utilisateur
- Octroi ou révocation d'un droit d'utilisateur
- Changement d'organisation
- Arrivée ou départ dans un groupe de support
- Modification d'un objet pour lequel l'utilisateur a le droit de recevoir ou de fournir du support

Informations de l'Utilisateur		Historique	
Emmanuel Fontaine			
Date	Utilisateur	Type d'Évènement	Information
2016-06-03 08:54	Julien Pasquier	Droit Ajouté	Autorisé à créer des Rapports Ajouté(e): Périphériques
2016-06-03 08:54	Julien Pasquier	Droit Ajouté	Autorisé à modifier les Tickets de la FAQ
2016-06-03 08:53	Julien Pasquier	Groupes de Support Modifiés	Ajouté(e): 1 support
2016-06-03 08:53	Julien Pasquier	Rôle Modifié	Téléopérateur >> Opérateur Technique
2016-06-03 08:52	Julien Pasquier	Utilisateur Créé	

Champs d'Utilisateurs

Si vous souhaitez disposer de plus d'informations sur les utilisateurs, vous pouvez créer des *Champs d'Utilisateurs*.

Il est désormais possible d'importer des informations d'un répertoire LDAP dans des Champs d'Utilisateurs de type *Zone de Texte*. Vous pouvez décider pour chaque Champ d'Utilisateurs si l'importation LDAP doit être autorisée.

Champ d'Utilisateur: Informations Supplémentaires

Type de Champ:

Sélectionnez qui aura le droit de voir et modifier les Champs :

- Tous les Utilisateurs
- Tous les membres du Support
- Les Opérateurs Techniques et Administrateurs
- Les Administrateurs
- Les Opérateurs Techniques des Groupes de Support sélectionnés ci-dessous :

Ce Champ est obligatoire

Ce Champ peut partager une ligne avec un autre Champ

Icône affichée lorsque le champ qui y est connecté contient des données: Aucune

Positionnement du Champ d'Utilisateur:

Autoriser l'importation LDAP vers ce champ
(ATTENTION ! L'importation des champs LDAP ne prend pas en considération les limites imposées au niveau des champs sur leur longueur ou leur caractère obligatoire).

Lorsque vous enregistrez un ticket depuis le menu *Nouveau Ticket*, vous pouvez désormais choisir un *Champ d'Utilisateur* de type *Zone de Texte* comme critère de recherche d'utilisateurs. Ainsi, outre le *Nom*, le *Nom d'Utilisateur*, l'*E-mail*, et le *Tél. Fixe*, vous pouvez lancer une recherche en utilisant un Champ d'Utilisateur créé par vos soins. Pour ce faire, cliquez sur le bouton *Paramètres de Recherche* et cochez le(s) champ(s) de votre choix.

Dans l'API d'HelpDesk, nous avons ajouté une recherche sur les informations saisies dans les Champs d'Utilisateurs (texte seul). Cela peut s'avérer particulièrement utile lors de l'enregistrement d'un ticket à partir d'un formulaire web externe, ce qui requière l'utilisation de l'API d'HelpDesk.

Autoriser un opérateur technique à administrer les champs d'organisations et les champs d'utilisateurs

Lorsque vous avez besoin d'ajouter des champs supplémentaires afin d'enrichir les informations enregistrées sur les organisations ou les utilisateurs, vous pouvez créer ce qu'on appelle des Champs d'Organisations et des Champs d'Utilisateurs. Ces champs peuvent maintenant être administrés par les opérateurs techniques. Ce paramètre est disponible depuis le profil d'utilisateur de chaque opérateur technique.

Autorisé à administrer les Champs d'Organisations et Champs d'Utilisateurs de sa Propre Organisation

Si vous n'avez qu'une seule organisation support dans votre système, les opérateurs techniques étant autorisés à administrer les champs d'organisations et les champs d'utilisateurs, auront le droit d'administrer la totalité des champs.

Si vous avez plus d'une organisation support dans votre système, ils pourront seulement administrer les champs de leur propre organisation. Lorsqu'un opérateur technique crée un nouveau champ, les autres opérateurs techniques appartenant à la même organisation, et qui sont autorisés à administrer les champs d'organisations et d'utilisateurs, auront automatiquement le droit d'administrer ce champ.

Lorsqu'un administrateur crée un champ, il peut choisir quelle organisation doit en être l'administratrice à partir de la liste déroulante *Est administrée par cette Organisation*.

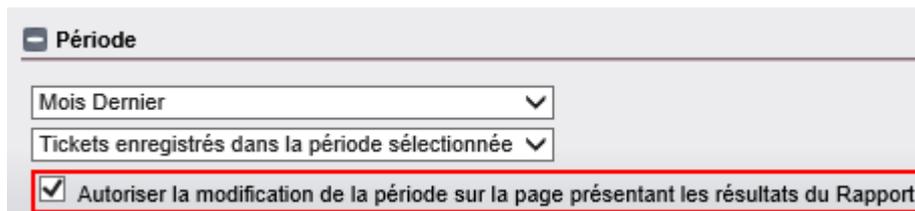
Champ d'Organisation: **E-mailing à tous les clients**
 Est administré par cette Organisation:

Si vous sélectionnez l'option "vide" dans la liste déroulante, aucun opérateur technique ne sera en mesure d'administrer le champ en question. Sélectionnez une organisation support pour donner aux opérateurs techniques appartenant à celle-ci, le droit d'administrer le champ.

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

Lorsque vous modifiez un rapport, vous pouvez sélectionner la période à afficher. Vous pouvez également autoriser le changement de cette période directement depuis la page de présentation du rapport, sans avoir à retourner dans la page de modification du rapport.

Pour permettre cela, cochez *Autoriser la modification de la période sur la page présentant les résultats du Rapports* dans la page de modification du rapport.



Période

Mois Dernier ▼

Tickets enregistrés dans la période sélectionnée ▼

Autoriser la modification de la période sur la page présentant les résultats du Rapport.

Si vous souhaitez que cette case soit cochée par défaut lorsque vous créez un nouveau rapport, il vous suffit d'activer la fonction *Autoriser la modification des dates des Rapports, par défaut, sur la page de présentation des résultats* dans le menu *Administration > Paramètres Système > Paramètres Avancés > Paramètres Généraux > Rapports*.

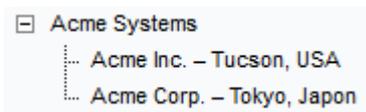
Cocher tous les objets pour la sélection du rapport

Dans la page de modification d'un rapport, vous pouvez décider de la section des tickets devant apparaître dans celui-ci. Parmi les critères de sélection, vous pouvez choisir d'utiliser les objets. Désormais, si vous souhaitez sélectionner ou désélectionner tous les objets, vous pouvez utiliser les boutons *Cochez Tous* et *Décochez Tous*. Cela peut s'avérer particulièrement utile si vous souhaitez par exemple sélectionner la majorité des objets, mais pas tous. Vous pouvez alors cliquer sur *Cochez Tous* puis décocher individuellement les objets que vous désirez exclure de la sélection.

Affichage du pays et de la ville des Organisations dans la structure arborescente

Dorénavant, la ville et le pays de chaque organisation sont renseignés dans la page de la structure arborescente des organisations, disponible depuis le menu *Administration > Organisations Clientes*. Bien entendu, ces informations doivent être renseignées dans la fiche de l'organisation.

Si vous avez acquis le module complémentaire HD-Advanced, cette fonction s'applique également pour les Clients Finaux.

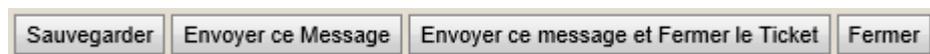


Tickets

Possibilité de fermer le ticket en envoyant l'e-mail de fermeture

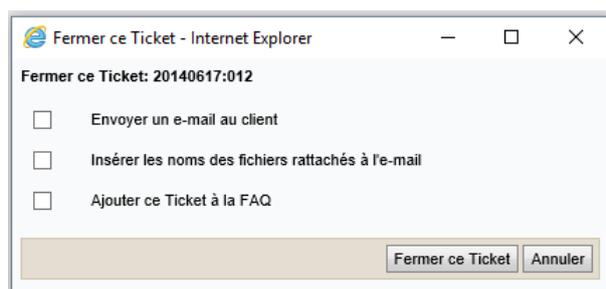
Si vous souhaitez pouvoir fermer un ticket tout en envoyant un e-mail depuis ce dernier, vous pouvez à présent utiliser le bouton *Envoyer ce message et Fermer le Ticket*. Toutefois, notez que si des champs obligatoires n'ont pas été renseignés dans le Ticket, tel que le champ *Solution*, l'e-mail sera envoyé mais le ticket ne sera pas fermé.

Si cette fonction est utilisée en association avec le paramètre « Afficher une fenêtre active avec des options avant la fermeture du ticket », la fonction permettant de bloquer les fenêtres contextuelles de votre navigateur doit être désactivée.

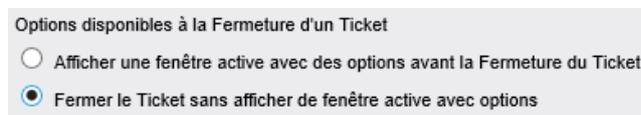


Possibilité de fermer le ticket sans afficher de fenêtre pop-up

Jusqu'à présent, une fenêtre pop-up s'affichait à chaque fermeture de ticket. Dans celle-ci vous pouviez décider si un e-mail devait être envoyé au client par exemple.



Désormais, vous pouvez activer un paramètre vous permettant de fermer les tickets sans que cette fenêtre pop-up n'apparaisse. Pour ce faire, rendez-vous dans le menu *Administration > Paramètres Système > Paramètres Avancés > Paramètres Généraux*.



Notez que, dans le menu *Administration > Paramètres E-mails > Paramètres*, vous pouvez décider que la case *Envoyer un e-mail au client* doit être cochée par défaut dans la fenêtre active. Si vous n'avez pas autorisé l'affichage de la fenêtre active lors de la fermeture du ticket, et que ce paramètre a été activé, alors un e-mail sera automatiquement envoyé au client.

Cela ne fonctionne pas si les tickets fermés utilisent la fonction « Envoyer ce message et fermer le ticket » (décrite ci-dessus). La réponse automatique ne sera alors pas envoyée.

Modifier "Enregistré pour" pour un utilisateur d'une autre organisation

Lorsque vous travaillez avec un ticket, vous avez accès au bouton  dans la rubrique « Enregistré pour ». En cliquant sur ce bouton, vous pourrez changer l'utilisateur pour lequel le ticket a été enregistré. Dans la version précédente d'HelpDesk, vous pouviez changer pour un utilisateur appartenant à la même organisation. A présent, vous pouvez changer pour un utilisateur appartenant à une organisation différente, ou créer une nouvelle organisation / un nouvel utilisateur pour ce ticket.

Modifier 'Enregistré pour'

Numéro du Ticket: HD-14-10-22-002-2

Organisation: 

+

- Artologik France**
- Artologik UK
- Artologik Europe

N'afficher que les Organisations qui ont le droit d'obtenir du support pour l'Objet de ce Ticket
 Afficher toutes les Organisations

Enregistré pour: 

Insertion de la Description du Ticket et de la Solution, ou création d'un Nouveau Ticket depuis la Recherche Avancée

Vous pouvez avoir accès à la fenêtre de recherche avancée en cliquant sur l'icône loupe (encadrée dans l'image ci-dessous) en bas de la page du logiciel.



Lorsque vous travaillez dans un ticket ou si vous en enregistrez un nouveau, vous pouvez y insérer la description et/ou la solution d'un ticket directement à partir de la recherche avancée.

Description du Ticket

Mon imprimante ne fonctionne pas. Elle affiche "error code 2250".

Solution

Le code d'erreur indique que le format du papier inséré dans l'imprimante n'est pas pris en charge par l'appareil. Nous vous invitons à utiliser du papier de format A4 afin que l'imprimante fonctionne correctement.

Lorsque vous enregistrez un nouveau ticket, vous pouvez également copier les informations d'un ticket existant à partir de la recherche avancée. Pour ce faire, rendez-vous dans *Nouveau Ticket* et sélectionnez l'utilisateur de

votre choix. Puis ouvrez la fenêtre de recherche avancée et choisissez un ticket. Cliquez sur le bouton *Créer un Nouveau Ticket à partir de ce Ticket*.

Le type d'informations à copier dans un nouveau ticket à partir d'un ticket existant peut être déterminé par la fonction *Informations qui seront copiées lorsqu'un Ticket sera créé à partir d'un Ticket existant*, depuis le menu *Administration > Paramètres Système > Paramètres Avancés > Paramètres Généraux > Enregistrement d'un Ticket*.

Menu à afficher après la fermeture d'un ticket

Vous pouvez désormais décider vers quel menu l'opérateur sera renvoyé dès qu'il aura fermé un ticket : *Tickets* ou *Nouveau Ticket*

Vous trouverez ce paramètre dans le menu *Administration > Paramètres Système > Paramètres Avancés > Paramètres Généraux > Fermeture d'un Ticket*.

Dès qu'un Ticket est Fermé, renvoyer l'utilisateur au Menu suivant

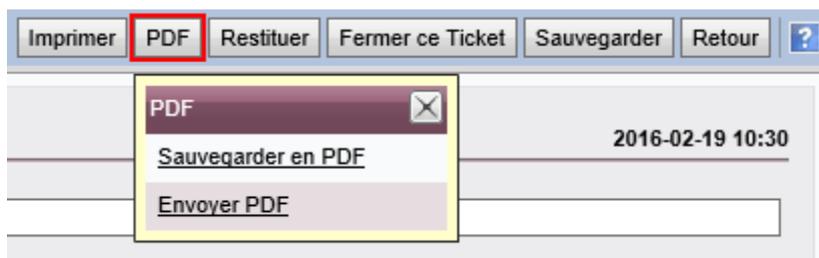
Tickets

Nouveau Ticket

Sauvegarde des tickets en format PDF

Dans la version précédente d'HelpDesk, l'opérateur en charge d'un ticket pouvait utiliser la fonction *Envoyer PDF*, autrement dit, un e-mail était envoyé avec les informations du ticket sous forme de PDF. Désormais, vous pouvez sauvegarder les informations du ticket dans un document PDF. Cette double fonction est disponible depuis les tickets ouverts, pour l'opérateur en charge du ticket

L'opérateur en charge du ticket peut cliquer sur le bouton *PDF*, disponible à la fois dans la partie supérieure et dans la partie inférieure du formulaire. Une fois qu'il a cliqué sur ce bouton, il peut choisir de *Sauvegarder en PDF* ou d'*Envoyer PDF*.



Le bouton *Sauvegarder en PDF* est également disponible depuis les tickets fermés, pour tous les administrateurs et opérateurs techniques autorisés à voir le ticket. Le fait qu'ils consultent le ticket depuis le menu *Solutions* ou depuis le menu *Tickets* n'a aucune influence sur cette fonction.

Copier les coordonnées des utilisateurs anonymes lors de la copie d'un ticket

Vous avez la possibilité de copier un ticket, en cliquant sur l'icône (encadré dans l'image ci-dessous) qui est situé dans la rubrique *Statut* du formulaire. Cela peut s'avérer particulièrement utile lorsqu'un ticket est composé de deux questions, et que vous souhaitez le diviser en deux tickets (afin de traiter individuellement chaque question).



Le ticket copié est enregistré pour le même utilisateur que celui pour lequel le ticket original a été enregistré. Déterminez quelles informations du ticket doivent être copiées lorsqu'un ticket est créé à partir d'un ticket existant dans le menu *Administration > Paramètres Système > Paramètres Avancées > Paramètres Généraux > Enregistrement d'un Ticket*. Vous pouvez décider d'y inclure les *Informations de l'Utilisateur Anonyme*. Ce paramètre spécifique s'applique pour les tickets enregistrés pour des utilisateurs anonymes, et implique que toutes les coordonnées renseignées dans le ticket original seront alors copiées dans le nouveau ticket.

Informations qui seront copiées lorsqu'un Ticket sera créé à partir d'un Ticket existant

- Objet
- Intitulé du Ticket
- Description du Ticket
- Solution
- Informations de l'Utilisateur Anonyme

Affichage des e-mails HTML en texte clair dans la description du ticket

A présent, lorsqu'un ticket est créé à partir d'un e-mail envoyé à HelpDesk en format HTML, le corps du message sera affiché en texte clair dans la description du ticket.

Enregistrement et Traitement d'un ticket enregistré pour un utilisateur anonyme

Afin de faciliter la modification des coordonnées de l'utilisateur anonyme, les champs de coordonnées sont désormais directement disponibles depuis le formulaire du ticket. Lors de l'enregistrement du ticket, vous pouvez renseigner les coordonnées de l'utilisateur anonyme à la rubrique *Enregistré pour*. Les champs *Prénom*, *Nom*, *Tél. Fixe*, *E-mail* sont toujours visibles. Afin d'avoir accès à davantage de champs, cliquez sur l'icône .

Enregistré pour:  Utilisateur Anonyme 

Prénom:	<input type="text" value="Utilisateur"/>	Nom:	<input type="text" value="Anonyme"/>
Tél. Fixe:	<input type="text"/>	E-mail:	<input type="text"/>

Organisation:

Une fois que le ticket a été ouvert, les coordonnées de l'utilisateur anonyme sont disponibles depuis la rubrique *Utilisateur anonyme*.

 Utilisateur anonyme

Organisation:	<input type="text" value="Artisan"/>
Prénom:	<input type="text" value="François"/>
Nom:	<input type="text" value="Poulain"/>
Adresse:	<input type="text"/>
Code Postal:	<input type="text"/>
Ville:	<input type="text"/>
Pays:	<input type="text" value="▼"/>
E-mail:	<input type="text" value="francois@artisan.se"/>
Tél. Fixe:	<input type="text"/>
Tél. Portable:	<input type="text"/>

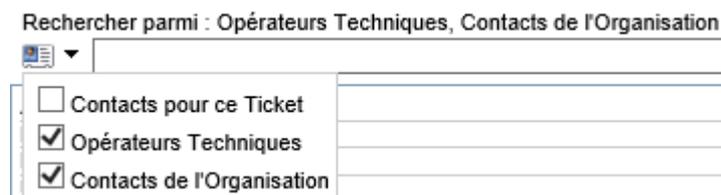
E-mails

Suggestions automatiques lors de la saisie d'une adresse e-mail

Lorsque vous écrivez un e-mail et que vous saisissez une adresse e-mail dans les champs à, CC ou BCC, des suggestions d'adresses e-mail apparaîtront dès que vous aurez tapé trois lettres.



Les suggestions sont tirées des répertoires sélectionnés.



Icône spécifique aux messages e-mails rejetés

Quand un e-mail, envoyé depuis un ticket dans notre cas, n'a pas pu être délivré, vous recevez un message vous informant que l'email envoyé a été rejeté. Désormais, lorsque cela se produit, une icône d'enveloppe rouge vous en avertira. L'icône sera visible :

- au sein de la liste de tickets, sur la ligne du ticket, à gauche
- au sein du formulaire du ticket, dans la rubrique *E-mails et Messages*

Les messages reçus qui ne sont pas relatifs à des e-mails rejetés sont marqués d'une icône d'enveloppe jaune.



Insérer le numéro du ticket dans un e-mail

Dans la version précédente d'HelpDesk, vous pouviez déjà insérer la description du ticket, la solution, le lien vers ce ticket, et les réponses standards dans les e-mails envoyés depuis un ticket. Désormais, vous pouvez également insérer le numéro du ticket en cliquant sur le bouton correspondant.

Ajouter des adresses e-mails en tant que Contacts

Lorsque vous enregistrez ou traitez un ticket, vous pouvez *Ajouter des Contacts* dans le formulaire. Les utilisateurs que vous pouvez connecter en tant que contacts sont les utilisateurs de l'organisation pour laquelle le ticket a été enregistré ainsi que les membres du support (en fonction du paramétrage choisi). Désormais, vous pouvez également ajouter des adresses e-mails, sans qu'elles ne soient enregistrées pour des utilisateurs du système.

Dans la rubrique *Contacts pour ce Ticket*, cliquez sur le bouton *Ajouter des contacts*. Dans la fenêtre pop-up qui s'affiche, il y a un champ intitulé *Adresse e-mail* dans lequel vous pouvez saisir l'adresse e-mail que vous souhaitez ajouter comme contact au sein de ce ticket. Si vous désirez ajouter plusieurs adresses à la fois, cliquez sur *Insérer plus de champs pour ajouter d'autres adresses E-Mail*.

Les adresses e-mail qui seront ajoutées de cette manière seront listées dans la rubrique *Contacts pour ce Ticket* > *Contact E-mail*, dans le formulaire du ticket. Cliquez simplement sur l'adresse e-mail afin d'envoyer un message à celle-ci.

Dans le menu *Administration* > *Paramètres E-mail* > *Paramètres*, vous pouvez décider d'activer le paramètre qui permet à tous les contacts du ticket de recevoir une copie de chaque e-mail envoyé depuis le formulaire. Ce paramètre s'applique également aux adresses e-mail ajoutées aux contacts de la manière décrite ci-dessus.

Dans la version précédente d'HelpDesk vous pouviez déjà choisir de mettre les contacts du ticket en *Copie Carbone (CC)* ou en *Copie Carbone Invisible (CCI)* des e-mails. Dorénavant, vous pouvez également les ajouter en tant que *Destinataire (À)*.

Spécifiez si une copie des E-Mails doit être envoyée aux Contacts connectés aux Tickets

Ne pas envoyer de copie des E-Mails aux Contacts des Tickets
 Envoyer une copie des E-Mails aux contacts des Tickets, à paramétrer par Organisation
 Toujours envoyer une copie des E-Mails aux contacts des Tickets

Ajouter les Contacts à :

Tous les nouveaux E-mails
 Tous les E-mails Transférés
 Toutes les Réponses

Ajouter les Contacts en tant que :

Destinataire (À)
 Copie Carbone (CC)
 Copie Carbone Invisible (Cci)

HD-Advanced

Premier groupe de support : des paramètres encore plus flexibles

Dans HelpDesk, vous pouvez mettre en place une structure de groupes de support et désigner un *Premier Groupe de Support*. Ce groupe est celui qui sera en charge du ticket directement après son enregistrement ; autrement dit il s'agit de la première ligne de support.

Plusieurs groupes de support à la fois peuvent assumer le rôle de *Premier Groupe de Support*. Auparavant, il était déjà possible de désigner un *Premier Groupe de Support* sur quatre niveaux :

1. Objet
2. Groupe d'Objets
3. Organisation
4. Groupe d'Organisations

Il est désormais possible de désigner un *Premier Groupe de Support*, sur huit niveaux qui combinent les quatre éléments cités précédemment :

1. Objet et Organisation
2. Objet et Groupe d'Organisations
3. Objet
4. Groupe d'Objets et Organisation
5. Groupe d'Objets et Groupe d'Organisations
6. Groupe d'Objets
7. Organisation
8. Groupe d'Organisations

Les niveaux sont hiérarchisés comme indiqués dans la liste ci-dessus. Autrement dit, si vous désignez un *Premier Groupe de Support* au niveau 1. Objet et Organisation, le ticket sera envoyé vers celui-ci. Si aucun *Premier Groupe de Support* n'a été désigné pour le niveau 1, alors le ticket sera envoyé au *Premier Groupe de Support* désigné au niveau 2. Objet et Groupe d'Organisations etc. Un *Premier Groupe de Support* est toujours désigné au niveau 8. Groupe d'Organisations ; ainsi c'est celui-ci qui sera utilisée si aucun *Premier Groupe de Support* n'a été désigné pour les niveaux inférieurs.

Lorsque vous administrez un Objet / Groupe d'Objets, vous pouvez définir un *Premier Groupe de Support* par défaut pour celui-ci depuis la liste déroulante intitulée *Premier Groupe de Support*. (zone 3 dans l'image ci-dessous)

Dans la rubrique *Premier Groupe de Support par Organisation*, vous pouvez faire des exceptions et désigner un Premier Groupe de Support pour une Organisation et des Objets / Groupes d'Objets spécifiques. (zone 1 dans l'image ci-dessous).

Dans la rubrique *Premier Groupe de Support par Groupe d'Organisations*, vous pouvez faire de même et désigner un Premier Groupe de Support pour un Groupe d'Organisations et des Objets / Groupes d'Objets spécifiques. (zone 2 dans l'image ci-dessous).

The screenshot displays the configuration interface for an object's support groups. At the top, a dropdown menu is set to '2 - Support', marked with a circled '3'. Below this are two sections:

- Premier Groupe de Support par Organisation:** A table with columns 'Organisation', 'Premier Groupe de Support', and 'Supprimer'. It lists 'Acme Corporation' (with dropdown '3 - Support', marked with circled '1') and 'Acme Inc.' (with dropdown '4 - Support', marked with circled '1'). An 'Ajouter' button is at the bottom right.
- Premier Groupe de Support par Groupe d'Organisations:** A table with columns 'Groupe d'Organisations', 'Premier Groupe de Support', and 'Supprimer'. It lists 'Acme Systems' (with dropdown '1 - Support', marked with circled '2'). An 'Ajouter' button is at the bottom right.

L'image ci-dessus est un exemple d'interface de l'administration d'un objet. Lorsqu'un ticket est enregistré pour cet objet, le système vérifie si un *Premier Groupe de Support* a été désigné pour l'Organisation pour laquelle le ticket a été enregistré (zone 1 dans l'image ci-dessous). Dans l'exemple ci-dessus, les tickets enregistrés pour l'Organisation « Acme Corporation » seront envoyés au groupe de support « 3 - Support », tandis que ceux enregistrés pour l'Organisation « Acme Inc. » seront envoyés au groupe de support « 4 - Support ».

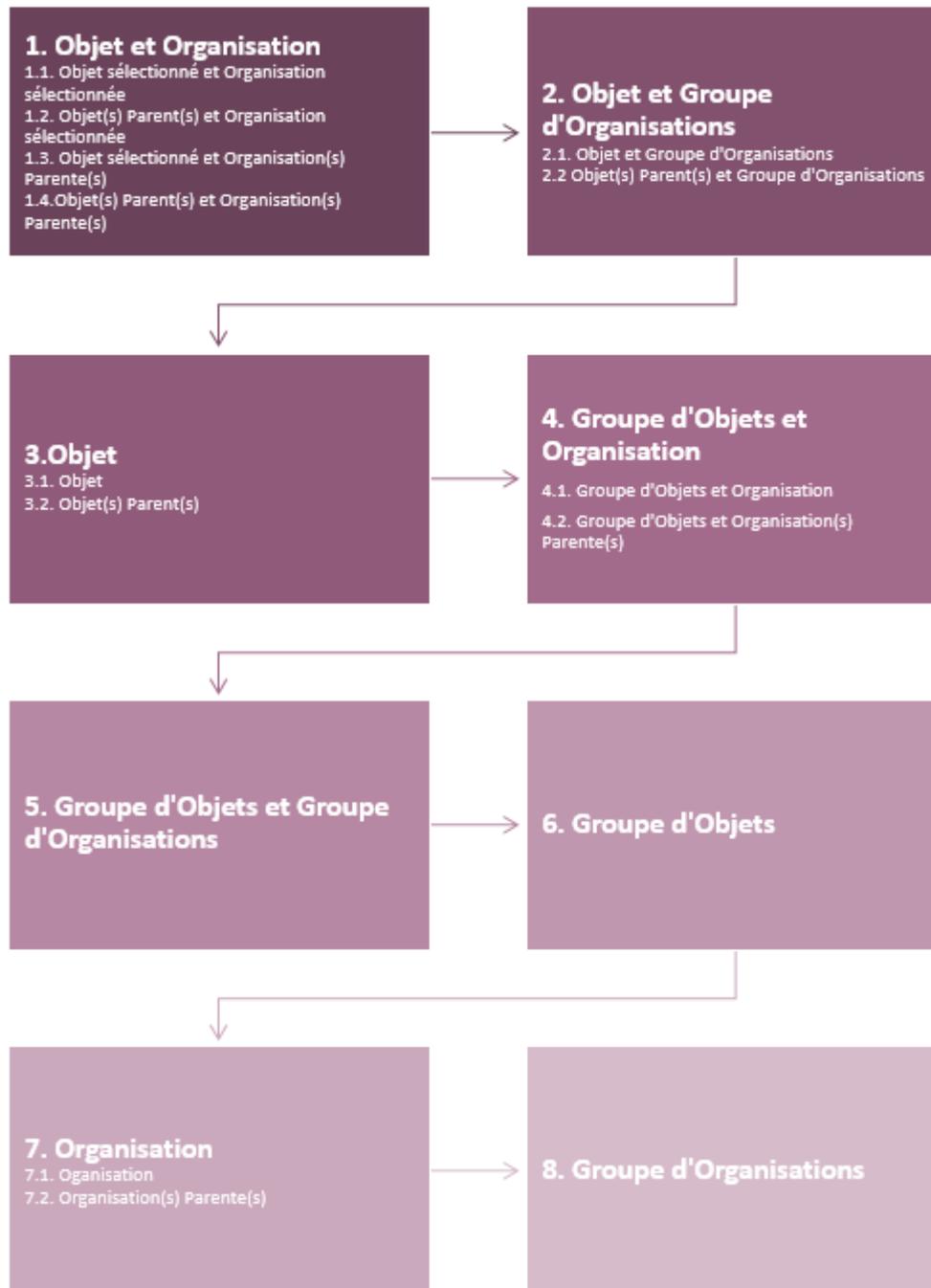
Si aucun *Premier Groupe de Support par Organisation* n'a été désigné pour l'Organisation, le système vérifie si un *Premier Groupe de Support* a été désigné pour le Groupe d'Organisations pour lequel le ticket a été enregistré (zone 2 dans l'image ci-dessous). Dans l'exemple ci-dessus, les tickets enregistrés pour le Groupe d'Organisations « Acme Systems » seront envoyés au groupe de support « 1 - Support ».

Si aucun *Premier Groupe de Support* n'a été désigné, ni pour l'Organisation ni pour le Groupe d'Organisation pour laquelle/lequel le ticket a été enregistré, alors le système vérifie si un *Premier Groupe de Support* a été désigné par défaut pour cet objet (zone 3 dans l'image ci-dessous). Dans l'exemple ci-dessus, les tickets enregistrés, pour des Organisations ou Groupes d'Organisations différents de ceux spécifiés dans la Zone 1 et 2, seront envoyés au groupe de support « 2 - Support ».

Héritage du Premier Groupe de Support par les Objets/Organisations Enfants

Si vos Objets / Organisations sont hiérarchisés, il se peut que vous souhaitiez que les Objets/Organisations Enfants puissent hériter du *Premier Groupe de Support* des Objets/Organisations Parents. Si tel est le cas, rendez-vous dans le menu *Administration, Paramètres Système > Paramètres Avancés > Paramètres Généraux > Fonctions* et cochez la case *Activer l'héritage du Premier Groupe de Support par les Objets et Organisations Enfants*, si aucun *Premier Groupe de Support* n'a été sélectionné à leur propre niveau.

Lorsque le paramètre est activé, le système vérifie dans l'ordre suivant si un *Premier Groupe de Support* a été désigné pour les différents niveaux :



Pour les niveaux impliquant les Objets/Organisations parent(e)s, le système vérifiera si un *Premier Groupe de Support* a été désigné en commençant par le parent le plus proche, et en finissant par le parent le plus éloigné.

Lorsque vous enregistrez des tickets à partir de l'API d'HelpDesk, vous avez le choix entre deux fonctions Web Services : *CreateTicket* et *CreateTicketWithObjectTreeID*. Nous vous recommandons d'opter pour la fonction *CreateTicketWithObjectTreeID* car elle vous permettra de relier l'arborescence de l'objet au ticket. Ainsi, le ticket sera bien transmis au premier groupe de support défini par vos paramètres, y compris si ce premier groupe de support est hérité d'un objet parent.

Aperçu des Premiers Groupes de Support

Afin que vous puissiez avoir une vue d'ensemble des groupes de supports qui ont été désignés comme *Premiers Groupes de Support* dans le programme, nous avons ajouté le sous-menu *Premier Groupe de Support*, depuis *Administration > Groupes de Support*. Sur cette page, vous aurez accès à 5 onglets :

- Aperçu Premier Groupe de Support
- Groupe de Support par Objet
- Groupe de Support par Groupe d'Objets
- Groupe de Support par Organisation
- Groupe de Support par Groupe d'Organisations

Si vous cliquez sur l'onglet *Aperçu Premier Groupe de Support*, vous pourrez voir quels groupes de support ont été désignés *Premier groupe de support* et en fonction des différentes combinaisons d'objets et d'organisations effectuées. Sélectionnez les objets, les organisations et le groupement (organisation ou objet) de votre choix.

Groupement par objet :

Objet M	
Organisation	Premier Groupe de Support
Acme Corporation	3 - Support
Acme Inc.	1 - Support
Acme Ltd.	4 - Support

Groupement par Organisation

Acme Corporation	
Objet	Premier Groupe de Support
Objet M	3 - Support
Objet N	4 - Support
Objet O	2 - Support
Objet P	7 - Support

Passez le curseur de votre souris sur le groupe de support afin de savoir quel niveau de *Premier Groupe de Support* a été appliqué pour cette combinaison d'objet et d'organisation. Dans l'exemple ci-dessous, le *Premier Groupe de Support* « 1- Support » a été attribué pour la combinaison Objet M - Acme Inc. En effet, le *Premier Groupe de Support* désigné pour le Groupe d'Organisations Acme Systems est « 1 – Support », et aucun *Premier Groupe de Support* n'a été déterminé pour les niveaux inférieurs (voir graphique page 5).

Vous pouvez également cliquer sur les autres onglets *Groupe de Support par Objet*, *Groupe de Support par Groupe d'Objets*, *Groupe de Support par Organisation* et *Groupe de Support par Groupe d'Organisations* afin de voir le récapitulatif des groupes de support désignés comme *Premier Groupe de Support*, pour chaque niveau.

En vous rendant aux onglets *Groupe de Support par Objet* et *Groupe de Support par Groupe d'Objets*, vous pourrez voir les résultats relatifs aux paramétrages réalisés depuis l'administration des Objets / Groupes d'Objets de votre choix. Depuis cette liste vous pourrez vous rendre directement dans les paramètres d'un objet ou groupe d'objet en cliquant sur son nom.

Objet X
Premier Groupe de Support: **2 - Support**

Premier Groupe de Support par Organisation	
Organisation	Premier Groupe de Support
Acme Corporation	3 - Support
Acme Inc.	4 - Support

Premier Groupe de Support par Groupe d'Organisations	
Groupe d'Organisations	Premier Groupe de Support
Acme Systems	1 - Support

La première ligne en dessous du nom de l'Objet correspond au *Premier Groupe de Support* défini par défaut. Dans l'exemple ci-dessus, le *Premier Groupe de Support* défini pour l'objet « Objet X » est « 2 – Support ». Ainsi, ce groupe de support endossera le rôle de *Premier Groupe de Support*, si aucun n'a été déterminé pour les niveaux supérieurs (voir graphique page 5).

Dans les onglets *Groupes de Support par Organisation* et *Groupes de Support par Groupe d'Organisations*, vous voyez quels groupes de support ont été sélectionnés comme *Premier Groupe de Support* pour les Organisations / Groupes d'Organisations de votre choix. Vous voyez donc le groupe de support défini comme *Premier Groupe de Support* par défaut pour les Organisations / Groupes d'Organisations sélectionnés. De plus, vous pouvez voir un récapitulatif des groupes de support désignés comme *Premier Groupe de Support*, pour chaque combinaisons réalisées avec les Objets et Groupes d'Objets. Depuis cette liste vous pourrez vous rendre directement dans les paramètres d'une organisation ou d'un groupe d'organisation en cliquant sur son nom.

Acme Corporation
Premier Groupe de Support: —

Premier Groupe de Support par Objet	
Objet	Premier Groupe de Support
Objet X	3 - Support

Notez que dans l'exemple ci-dessus, le tiret suivant la rubrique *Premier Groupe de Support* en dessous du nom de l'Organisation, indique qu'aucun groupe de support n'a été désigné comme *Premier Groupe de Support* au niveau de l'Organisation « Acme Corporation ». Il en va de même pour les autres niveaux (Objet, Groupe d'Objet et Groupe d'Organisation).

Droit de déléguer des tickets à un opérateur appartenant à un autre groupe de support

Avec le module complémentaire HD-Advanced, vous pouvez déterminer à quels autres groupes de support, les opérateurs techniques d'un groupe de support spécifique peuvent déléguer des tickets. Dans la version précédente d'HD-Advanced, il existait déjà un paramètre général qui vous permettait de décider si la délégation des tickets pouvait s'effectuer à l'échelle des opérateurs techniques individuellement, ou à l'échelle des groupes de support. Désormais, vous pouvez décider de cela par groupe de support.

Vous pouvez activer ce paramètre en vous rendant dans le menu *Administration > Paramètres Système > Paramètres Avancés > Paramètres d'Utilisateurs > Opérateurs Techniques*.

Opérateurs Techniques

- Autoriser les Opérateurs Techniques à déléguer des Tickets à d'autres Opérateurs.
- Interdire aux Opérateurs Techniques de déléguer des Tickets à des Opérateurs Techniques dans d'autres Groupes de Support
- Autoriser les Opérateurs Techniques à déléguer des Tickets à un Opérateur appartenant à un autre Groupe de Support
- Autoriser les Opérateurs Techniques des Groupes de Support sélectionnés à déléguer des Tickets à des Opérateurs Techniques dans d'autres Groupes de Support

Si vous sélectionnez l'option comme ci-dessus, alors vous serez en mesure de cocher la case *Autoriser les Opérateurs Techniques de ce Groupe à déléguer des Tickets à un Opérateur Technique appartenant à un autre Groupe de Support* pour les groupes de supports de votre choix.

Autoriser les Opérateurs Techniques de ce Groupe à déléguer des Tickets à un Opérateur Technique appartenant à un autre Groupe de Support

Lorsqu'un opérateur technique appartient à plusieurs groupes de support, avec différents paramétrages concernant ce droit de délégation, la paramétrage du groupe de support qui est en charge du ticket en question sera appliqué.

Droit de modification de tickets gérés par d'autres opérateurs

Vous pouvez maintenant, par groupe de support, attribuer aux opérateurs le droit de modifier la description d'un ticket, sa solution et/ou les coordonnées des utilisateurs anonymes, pour les tickets pris en charge par d'autres opérateurs. Commencez par activer ce paramètre depuis le menu Administration > Paramètres Système > Paramètres Avancés > Droits d'Utilisateurs > Tous les membres du support.

Autoriser les Membres des Groupes de Support sélectionnés à modifier certaines informations sur les Tickets gérés par d'autres Opérateurs.

Puis, pour chaque groupe de support de votre choix, sélectionnez les champs que les membres du support devraient pouvoir modifier.

Autoriser les Membres de ce Groupe de Support à modifier les informations ci-dessous sélectionnées sur les Tickets gérés par d'autres Opérateurs.

- Description du Ticket
- Solution
- Utilisateur anonyme

Ce droit s'applique pour tous les tickets que les membres du groupe ont le droit de voir, à l'exception des tickets *Fermés* ou *Rétractés*.

Veuillez noter qu'il existe un paramètre plus général autorisant tous les membres du support et les administrateurs des organisations à modifier la description des tickets gérés par d'autres opérateurs. Si ce paramètre a été activé, l'autorisation s'applique à tous les groupes de support. Le paramètre peut être inactivé à l'échelle d'un groupe de support.

L'icône  indique que les informations du tickets ont été modifiées. Cet icône apparaît à la fois dans la ligne du ticket au sein de la liste de tickets, et dans la section modifiée au sein du formulaire.

Lorsque vous êtes en charge d'un ticket, vous avez accès à l'onglet *Historique* en haut à gauche dans le formulaire du ticket. Cliquez dessus afin de voir ce qui a été modifié, et quel utilisateur l'a fait.

Bloquer la réouverture des tickets après un certain laps de temps

Un ticket peut être rouvert de deux manières différentes :

- Un membre du support recherche un ticket et clique sur le bouton *Rouvrir*
- Un e-mail a été envoyé au ticket

Désormais, vous pouvez décider que les tickets puissent seulement être rouverts dans un délai spécifique à compter de la date de fermeture. Vous déterminez ce délai par groupe de support. Commencez par activer ce paramètre dans le menu *Administration > Paramètres Système > Paramètres Avancés > Paramètres Généraux > Fonctions*.

Interdire la réouverture des Tickets, fermés par les Groupes de Support sélectionnés

Puis, effectuez les paramétrages de votre choix pour chaque groupe de support.

- Les Tickets fermés par ce Groupe de Support peuvent toujours être Rouverts
- Les Tickets Fermés par ce Groupe de Support ne pourront plus être Rouverts après jours

Dans le menu *Administration > Paramètres E-mail > Comptes E-mails*, vous pouvez décider comment sera géré un e-mail envoyé par un client, s'il concerne un ticket ne pouvant être réouvert.

Gestion des E-Mails entrants pour les Tickets Fermés ne pouvant être Rouverts

- Action
- Laisser le message dans la Boîte des E-Mails Entrants
- Envoyer une Réponse Automatique et supprimer le message
- Envoyer une Réponse Automatique et laisser le message dans la boîte des E-Mails Entrants

Si vous avez choisi l'une des options impliquant l'envoi d'une réponse automatique, décidez du contenu de cette réponse automatique en cliquant sur le bouton *Message de Réponse Automatique*.

Rappels SLA

Si la fonction SLA a été activée, vous pouvez envoyer des e-mails de rappels, basés sur les échéances SLA, aux membres du support concernés. Désormais, vous pouvez décider d'une manière bien plus flexible quand et à qui sont envoyés ces e-mails de rappels.

1. Possibilité de sélectionner les groupes de support concernés par cet e-mail de rappel spécifique.

Le Rappel s'applique aux Tickets appartenant à

Tous les Groupes de Support

Groupes de Support Choisis

Groupes de Support Disponibles

2 - Support

3 - Support

4 - Support

Groupes de Support Choisis

1 - Support

- Possibilité de sélectionner par rôle, les utilisateurs du groupe de support concernés par cet e-mail rappel spécifique.

- Dans la version précédente d'HelpDesk, vous pouviez déterminer la fréquence d'envoi des e-mails de rappel. Ainsi, vous pouviez d'ores et déjà décider du nombre d'e-mails de rappel à envoyer, et quand les envoyer (en termes de pourcentage du SLA). Par exemple : si vous souhaitez que trois rappels soit envoyés avec un intervalle de 30%, ils seront envoyés à 30%, à 60% et enfin à 90% du temps SLA écoulé. Ce type de rappel s'intitule *Nombre de Rappels*.

Dorénavant, un autre type de rappel est disponible : *Intervalle entre les Rappels*. En effet, ici, l'accent est mis sur l'intervalle entre les rappels et non sur le nombre de rappels. Avec ce type de rappel, vous décidez après combien de temps (en termes de pourcentage du SLA) vous voulez envoyer le premier rappel. Vous déterminez également de l'intervalle de temps en heures et minutes devant s'écouler entre l'envoi des autres rappels. En optant pour ce type de rappel, les e-mails seront envoyés jusqu'à que le niveau de SLA soit finalement atteint.

Opérateurs Techniques Externes

Vous pouvez désormais attribuer des droits supplémentaires à vos Opérateurs Techniques Externes.

Droit de voir les Listes de Tickets pour les Opérateurs Techniques Externes

Avec le module complémentaire HD-Advanced, vous avez la possibilité de limiter les droits d'un Opérateur Technique en lui attribuant le rôle d'*Opérateur Technique Externe*. Dans la version précédente d'HelpDesk, cet

utilisateur ne pouvait rien voir dans le système, mis à part les tickets qui lui étaient délégués et qu'il pouvait donc traiter.

Désormais, vous pouvez autoriser un Opérateur Technique Externe à voir les listes de tickets. Cela peut s'avérer particulièrement utile si, par exemple, vous avez un Groupe de Support auquel un certain nombre d'Opérateurs Techniques Externes sont reliés, et que vous souhaitez que l'un d'eux puisse consulter la liste des tickets traités par le Groupe de Support. Dans ce cas, vous devrez également activer le paramètre général autorisant les Opérateurs Techniques à voir tous les tickets prise en charge par les Groupes de Support auxquels ils appartiennent.

Opérateur Technique externe avec des droits limités
 Autorisé à voir les Listes de Tickets

Autorisé à accéder aux E-mails de manière limitée

Vous pouvez décider quelles rubriques du formulaire de ticket peuvent être visibles par les Opérateurs Techniques Externes. Si la section e-mail n'en fait pas partie, vous pouvez tout de même autoriser individuellement l'accès aux e-mails de manière limitée.

Rôle d'utilisateur: Téléopérateur
 Opérateur Technique
 Administrateur

Opérateur Technique externe avec des droits limités

- Autorisé à voir les Listes de Tickets
- Autorisé à modifier la Priorité ainsi que les Dates de Début et de Fin planifiées des Tickets
- Autorisé à accéder aux E-Mails de manière limitée
- Autorisé à créer des Rapports

Ce droit limité donne aux Opérateurs Techniques Externes concernés l'accès à deux options lors de l'envoi d'un e-mail : ils peuvent soit utiliser une Réponse Standard, soit écrire leur propre message. Dans ce dernier cas, le message sera envoyé pour validation.

Sujet : *DEV EZ-15-10-08:00004*

Pièces Jointes

Insérer une Réponse Standard

Écrivez ici votre propre Message

Insérer une Réponse Standard | Écrivez ici votre propre Message | Envoyer ce Message | Envoyer ce message et Fermer le Ticket | Fermer

Si l'Opérateur Technique Externe concerné est autorisé à voir l'utilisateur pour lequel le ticket a été enregistré, il sera en mesure de voir son adresse e-mail dans le message.

L'accès aux e-mails de manière limitée tel que décrit précédemment, peut également être attribué aux Opérateurs Techniques dits classiques. Dans ce cas, il s'agit d'une restriction, puisque les Opérateurs Techniques dits classiques ont par défaut le droit d'envoyer des e-mails.

Dans le cas des Opérateurs Techniques Externes cette fonction peut être :

- un droit supplémentaire si l'Opérateur Technique Externe concerné est autorisé à voir la rubrique E-mail
- une restriction si l'Opérateur Technique Externe concerné n'est pas autorisé à voir la rubrique E-mail

Comme mentionné précédemment, un Opérateur Technique qui souhaite écrire son propre message l'envoi d'un message doit obtenir une approbation pour le contenu de ce dernier. Il peut être validé par tous les Administrateurs ou par les Opérateurs Techniques dits classiques qui en ont le droit. En effet, vous pouvez autoriser les Opérateurs Techniques à approuver ces e-mails, de manière individuelle.

E-mail

- Autorisé à accéder aux E-Mails de manière limitée
- Autorisé à approuver les E-Mails avant leur envoi

Les utilisateurs pouvant valider les e-mails ont, depuis le menu *Ticket*, accès à la l'option *E-mails reçus pour Approbation* dans la liste déroulante en haut de la page. Si des e-mails à valider ont été reçus, une nouvelle icône (encadrée dans l'image ci-dessous) apparaîtra à droite de la liste déroulante.



Lorsque l'utilisateur ouvre un e-mail à valider, plusieurs possibilités s'offrent à lui :

- Envoyer l'email au client en cliquant sur le bouton *Envoyer ce message*. Si besoin, le message peut être modifié avant son envoi.
- Supprimer le message en cliquant sur le bouton *Supprimer*.
- Retourner le message à l'Opérateur Technique Externe qui l'a rédigé en cliquant sur le bouton *Rejeter*.

Commentaire destiné à l'Opérateur Technique (lorsque son message est Rejeté)

Soyez plus précis dans votre explication.

Rejeter Supprimer Envoyer ce Message Fermer

Si l'e-mail est rejeté, il apparaîtra avec le statut *Rejeté* dans le formulaire du ticket. L'icône « bulle de texte » indique que l'e-mail a reçu un commentaire.

E-mails et Messages		
Date	Statut	Sujet
	Rejeté	*DEV 20160201:004* Problème d'imprimante

Autorisé à modifier la Priorité ainsi que les Dates de Début et de Fin planifiées

Si la rubrique *Statut* n'est pas visible pour les Opérateurs Techniques Externes, mais que vous souhaitez qu'ils puissent modifier la priorité, et les dates de début/fin planifiées des tickets, vous pouvez attribuer ce droit individuellement aux utilisateurs de votre choix.

Rôle d'utilisateur:

Téléopérateur
 Opérateur Technique
 Administrateur

Opérateur Technique externe avec des droits limités

Autorisé à voir les Listes de Tickets
 Autorisé à modifier la Priorité ainsi que les Dates de Début et de Fin planifiées des Tickets

Autorisé à créer des Rapports

Les Opérateurs Techniques Externes pouvant voir les listes de tickets peuvent se voir attribuer le droit de créer des rapports. De la même manière que pour les Opérateurs Techniques dits classiques, vous cochez la case *Autorisé à créer des rapports*, puis vous sélectionnez les groupes d'objets pour lesquels ils doivent être autorisés à créer des rapports.

Opérateur Technique externe avec des droits limités

Autorisé à voir les Listes de Tickets
 Autorisé à modifier la Priorité ainsi que les Dates de Début et de Fin planifiées des Tickets
 Autorisé à accéder aux E-Mails de manière limitée
 Autorisé à créer des Rapports

Groupes d'Objets disponibles

ABC
ABD
ABE
CDE
CDF
CDG

>>> <<<

Groupes d'Objets pouvant être utilisés dans les Rapports

SBB
SBE

Lorsque les Opérateurs Techniques Externes concernés créent ou modifient des rapports, seules les données qu'ils sont autorisés à voir dans les tickets peuvent être utilisées en tant que sélection et/ou groupement.

Autorisé à imprimer les tickets

Dorénavant, vous pouvez également attribuer aux Opérateurs Techniques Externes le droit d'imprimer les tickets. Toutefois, seules les données qu'ils sont autorisés à voir dans les tickets seront imprimées.

Rôle d'Organisation : à la fois Client Final et Organisation Cliente

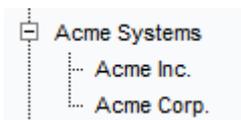
Si vous avez acquis le module complémentaire HD-Advanced, vous pouvez activer ce que l'on appelle les Clients Finaux. Avec la nouvelle version du logiciel, vous pouvez maintenant permettre une organisation de travailler à la fois comme Client Final et comme Organisation Cliente.

- Cette organisation pourra donc avoir des tickets enregistrés pour elle en tant qu'Organisation Cliente
- Elle pourra également être sélectionnée en tant que Client Final dans les tickets enregistrés pour les Organisations Clientes auxquelles elle sera connectée.

Rôle de l'Organisation: Organisation Cliente
 Client Final et Organisation Cliente

Hiérarchie des Clients Finaux

Il est maintenant possible de désigner des Clients Finaux comme sous-organisations afin de créer une hiérarchie. Comme pour les Organisations Clientes, vous pouvez visualiser et modifier cette hiérarchie en vous rendant dans le menu *Administration > Organisations > Clients Finaux* et en cliquant sur le bouton *Modifier la Structure des Organisations*.



Recherche de Clients Finaux dans la Recherche Avancée

Depuis le menu *Solutions > Recherche Avancée*, vous pouvez maintenant utiliser *Client Final* comme critère de recherche afin de retrouver les tickets connectés à un Client Final spécifique.

Rechercher les Clients Finaux lors de l'enregistrement d'un Ticket

Lorsque vous enregistrez un nouveau ticket, il est désormais possible de rechercher les Clients finaux. Pour cela, cliquez sur le bouton *Paramètres de Recherche* en haut de la page du menu *Nouveau Ticket*, et cochez la case *Effectuer également la Recherche sur les Clients Finaux* dans la fenêtre qui s'affiche.

Les Organisations et les Clients Finaux seront alors listés. Dans l'exemple ci-dessous, « Acme Corp. » est un Client Final connecté à l'Organisation Cliente « Acme Systems ». Depuis les résultats de recherche, vous pouvez directement cliquer sur le nom de l'organisation cliente afin d'enregistrer un ticket pour celle-ci.

Dans l'exemple donné, « Acme Inc. » est à la fois une Organisation Cliente et un Client final. C'est pourquoi, l'entité est d'abord listée en tant qu'Organisation Cliente, accompagné du nom de ses utilisateurs pour lesquels vous pouvez enregistrer un ticket. Dessous, vous trouverez le lien de l'Organisation Cliente à laquelle ce Client Final est connecté, ici « Acme Systems ». Ainsi vous pouvez décider d'enregistrer ce ticket pour le Client Final (qui fonctionne alors comme une Organisation Cliente) ou pour l'Organisation Cliente.



