



# HelpDesk

 Version 5.4.4 – Nouvelles Fonctionnalités



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](mailto:info@artologik.com)

Artologik®  
SOFTWARE FOR THE WEB



## Contenu

---

Rapports .....	3
Les jours de la semaine en tant qu'intervalles de temps dans le moteur de rapports "Rapports d'Evolution" .....	3
Nouveau Rapport : Flux des Tickets .....	4
'Enregistré pour : Tél. Portable' disponible comme contenu dans le rapport 'Listes de Tickets' .....	5
Administration.....	5
Liens Publics vers les fichiers joints à un Ticket.....	5
LDAP.....	6
Nouveaux paramètres pour l'importation automatique via LDAP .....	6
API .....	6
Nouvelle méthode pour récupérer et ajouter les coordonnées d'un ticket dans HelpDesk .....	6

---

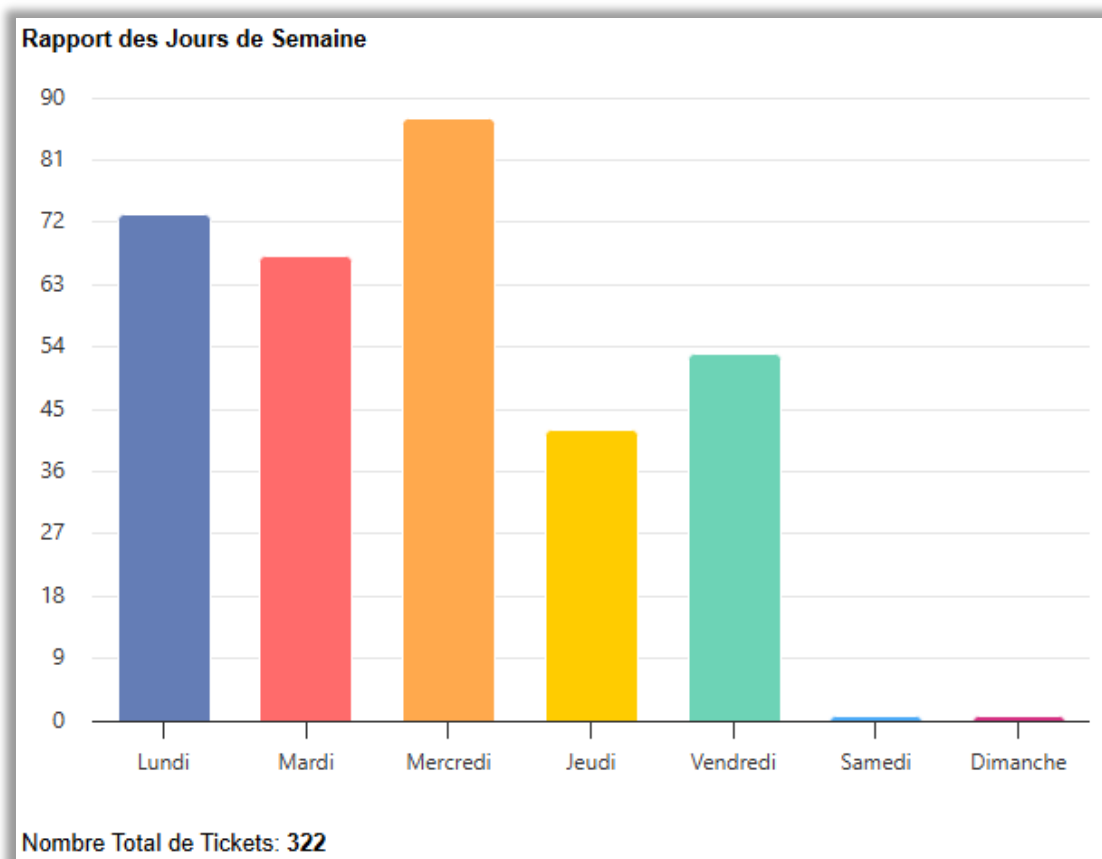
## Rapports

### Les jours de la semaine en tant qu'intervalles de temps dans le moteur de rapports "Rapports d'Evolution"

Dans le moteur de rapports « Rapports d'Evolution », il est maintenant possible de sélectionner *Jours de la semaine* dans la section *Contenu du Rapport > Intervalle de Temps*. Ce qui vous permet d'afficher le nombre de tickets pour chaque jour de la semaine. Le rapport présentera une barre, ainsi qu'une légende correspondante pour chaque jour de la semaine, du lundi au dimanche.

**Contenu du Rapport**

Intervalle de Temps : Jours de la Semaine



## Nouveau Rapport : Flux des Tickets

Le nouveau moteur de rapports, *Flux des Tickets* est utilisé pour analyser l'évolution du nombre de tickets au fil du temps. Il est similaire au moteur *Rapports d'Evolution*, mais présente cependant quelques différences :

### Rapports d'Evolution

- Sélectionnez L'UNE des options suivantes pour afficher :
  - *Tickets enregistrés dans la période sélectionnée*
  - *Tickets clôturés dans la période sélectionnée*
  - *Tickets enregistrés et clôturés dans la période sélectionnée*
- Type de graphique : Barres
- Présentation : N'apparaît pas sous forme de tableau

### Flux des Tickets

- Sélectionnez UNE ou PLUSIEURS des options suivantes pour afficher :
  - *Le Nombre de Tickets Enregistrés*
  - *Le Nombre de Tickets Ouverts pour la Première Foix*
  - *Le Nombre de Tickets Fermés pour la Première Foix*
- Type de graphique : Lignes
- Présentation : Affichage sous forme de tableau

**Contenu du Rapport**

Intervalle de Temps : 1 semaine

Afficher le Nombre de Tickets Enregistrés

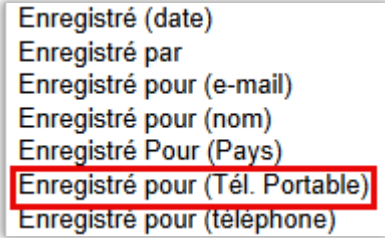
Afficher le Nombre de Tickets Ouverts pour la Première Foix

Afficher le Nombre de Tickets Fermés pour la Première Foix



### ‘Enregistré pour : Tél. Portable’ disponible comme contenu dans le rapport ‘Listes de Tickets’

Le moteur de rapports *Listes de Tickets* permet d’afficher des listes de tickets correspondant à vos critères de recherche et que vous pouvez ensuite exporter ou imprimer. Dans la *section Contenu du rapport*, vous pouvez choisir les informations relatives aux tickets qui devront être incluses dans votre rapport, vous y trouverez désormais la nouvelle option *Enregistré pour (Tél. Portable)*.



## Administration

### Liens Publics vers les fichiers joints à un Ticket

Dans le menu *Administration > Paramètres E-mails et SMS > Paramètres*, vous pouvez maintenant activer une option qui vous permettra d’insérer des Liens Publics vers les pièces jointes d’un Ticket, dans les e-mails envoyés depuis ce Ticket

Vous pouvez aussi indiquer le nombre de jours pendant lesquels le lien doit rester valide.  
 Note : 1 jour équivaut à 24 heures, à compter de l’envoi de l’e-mail.

Si votre HelpDesk dispose d’un autre URL que vous souhaitez utiliser pour les liens publics, vous pouvez le saisir ici :  
 (Note : l’URL secondaire doit être actif pour votre HelpDesk pour pouvoir l’utiliser dans les paramètres ci-dessous.)

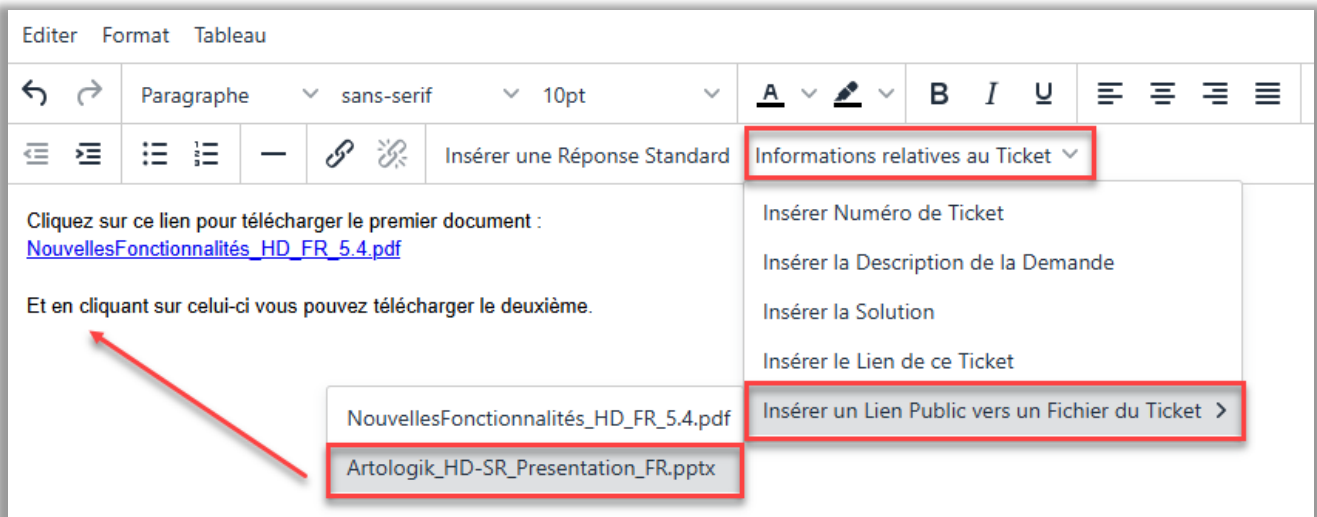
**Liens Publics vers les fichiers joints à un Ticket**

Activer la possibilité d’insérer des Liens Publics vers les pièces jointes d’un Ticket, dans les e-mails envoyés depuis ce ticket

Période de Validité:  Jours ⓘ

URL:

Lors du traitement d’un ticket, l’option *Insérer un Lien Public vers un Fichier du Ticket* est disponible dans le menu déroulant *Informations relatives au Ticket* de l’éditeur d’e-mails.



## LDAP

---

### Nouveaux paramètres pour l'importation automatique via LDAP

L'importation d'utilisateurs via LDAP peut être planifiée sur le serveur. Dans cette version, l'importation peut être configurée de manière à ce que seuls les nouveaux utilisateurs, c'est-à-dire ceux qui ne figurent pas encore dans Artologik HelpDesk, soient importés. Pour ce faire, il suffit de définir la valeur 1 pour le paramètre USER\_IMPORT\_ONLY\_NEW dans le fichier AGS\_LDAP\_CMD.ini.

Un nouveau paramètre peut également être activé pour contrôler l'importation automatique, de sorte que seuls les utilisateurs qui correspondront à certains critères seront importés. L'exemple ci-dessous montre une requête qui permet d'importer les utilisateurs dont le nom de famille commence par la lettre a :

```
AGS_LDAP_CMD.exe STARTPOS=0 MAXREC=5000 FILTER="(&(objectClass=*)(sn=a*))"
```

## API

---

### Nouvelle méthode pour récupérer et ajouter les coordonnées d'un ticket dans HelpDesk

Nous avons étendu l'API afin que vous puissiez récupérer et ajouter les coordonnées d'un ticket via une nouvelle propriété sur le HDTicket object.

Vous pouvez utiliser l'appel Find ainsi que les points de terminaison POST et PUT (c'est-à-dire les fonctions permettant de créer et de mettre à jour des tickets).

```
GET /v1/{format}/Tickets  
GET /v1/{format}/Tickets/{ticketId}  
POST /v1/{format}/Tickets/Find  
PUT /v1/{format}/Tickets/{ticketId}  
POST /v1/{format}/Tickets
```

Pour plus d'informations sur cette méthode et d'autres méthodes de l'API, consultez l'aide de l'API en ajoutant /HD/api.svc/help à la fin de l'URL de votre HelpDesk.