



HelpDesk

 Version 5.3 – 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

Artologik[®]
SOFTWARE FOR THE WEB



Table des Matières

Tickets.....	3
Icônes dans la liste de tickets	3
Tri de la liste de tickets	3
Pièces jointes aux e-mails.....	4
Miniatures d’images dans la section pièces jointes	4
Fermer les tickets relatifs à un objet pour lequel vous ne donnez pas de support	5
Administration.....	5
Balise d’objet dans les réponses standards	5
API	5
Nouvelle méthode de récupération des e-mails relatifs aux tickets	5
HD-Forms.....	6
Les opérateurs techniques peuvent administrer les formulaires web	6
Autoriser l’ <i>Authentification au-travers d’une Source LDAP</i> lors de la connexion à ‘Mon Compte’	6

Tickets

Icônes dans la liste de tickets

Depuis le menu *Administration > Paramètres Programme > Rubriques des Tickets*, un administrateur peut désormais choisir les icônes qui seront affichées dans la liste de tickets. L'icône affichée peut servir d'information ou d'avertissement pour l'utilisateur, par exemple lorsqu'un nouvel e-mail vient d'être reçu, que les informations du ticket ont été modifiées, ou encore lors du dépassement de la date de fin planifiée.

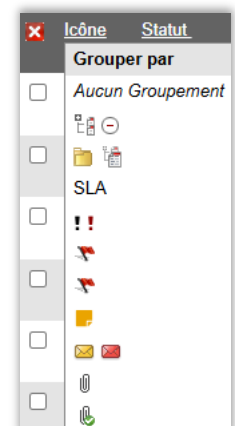
Rubriques des Tickets	
<input checked="" type="checkbox"/> Tous les membres du Support sont autorisés à sélectionner quelles rubriques pourront être visibles dans leurs Listes de Tickets.	
Sélectionnez les icônes qui devront être présentées dans les Listes de Tickets	
Définition de chaque Icône	Icônes
<input checked="" type="checkbox"/> Ticket(s) Associé(s)	
<input checked="" type="checkbox"/> Relations entre les Tickets/Tickets Enfants	(Contient les liens pour accéder aux Tickets présentés)
<input checked="" type="checkbox"/> Rappels SLA	À définir dans les Paramètres de SLA
<input checked="" type="checkbox"/> Date de Fin Planifiée	!!
<input checked="" type="checkbox"/> Information du Ticket Modifiée (Description/Solution)	
<input checked="" type="checkbox"/> Action Modifiée	
<input checked="" type="checkbox"/> Ticket contient au moins une Action	
<input checked="" type="checkbox"/> Nouvel E-mail Entrant	
<input checked="" type="checkbox"/> Ticket contient une Nouvelle Pièce Jointe	
<input checked="" type="checkbox"/> Ticket contient au moins une Pièce Jointe	

Deux nouvelles icônes sont également disponibles :

Au moins une action a été créée dans le ticket. Il est possible de voir la date et l'heure de la dernière modification ayant eu lieu sur une action du ticket grâce à l'infobulle de l'icône.

Au moins un fichier a été joint au ticket. Si le paramètre *Afficher les pièces jointes aux E-Mails dans la section 'Pièces Jointes' des Tickets* est activé dans le menu *Administration > Paramètres Système > Paramètres Avancés > Paramètres Généraux*, l'icône s'affichera aussi lorsque des fichiers seront joints aux e-mails connectés au ticket.

Autre nouveauté : il est à présent possible de trier les tickets de la liste de tickets en cliquant sur l'en-tête *Icône*, puis en sélectionnant celle que vous souhaitez mettre en avant. Les tickets auxquels elle est attribuée apparaîtront en haut de la liste.



Tri de la liste de tickets

Depuis le menu *Administration > Paramètres Système > Paramètres Avancés > Paramètres Généraux*, un nouveau paramètre a été ajouté : *Sauvegarder le dernier ordre de tri choisi par l'utilisateur dans sa Liste de Tickets*. S'il est activé, chaque utilisateur verra son dernier ordre de tri sélectionné par défaut lors de chaque visite de la liste de tickets, et ce même après s'être déconnecté puis reconnecté.

Pièces jointes aux e-mails

Si le paramètre *Afficher les pièces jointes aux E-Mails* dans la section 'Pièces Jointes' des Tickets est activé depuis Administration > Paramètre Système > Paramètres Avancés > Paramètres Généraux, les fichiers attachés aux messages entrants et sortants seront listés dans la section *Pièces Jointes* au sein du ticket.

Lorsqu'un e-mail est envoyé depuis le ticket, le membre du support peut choisir d'y joindre un fichier, que ce soit un nouveau fichier ou 'des fichiers rattachés au ticket'. La nouveauté de cette version concerne les *Pièces Jointes contenues dans les E-Mails*, désormais considérées comme fichiers rattachés au ticket et pouvant être joints aux messages que vous souhaitez envoyer.

- Pièces Jointes		
Nom du fichier	Date	FAQ
Exemple 1.pdf	2025-04-11 10:31	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Exemple 2.pdf	2025-04-11 10:31	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Pièces Jointes contenues dans les E-Mails		
Nom du fichier	Date	
Exemple 3.pdf	2025-04-11 10:35	<input checked="" type="checkbox"/>
Exemple 4.pdf	2025-04-11 10:35	<input checked="" type="checkbox"/>

Pièces Jointes

Nom du fichier


Joindre Nouveau Fichier
 Joindre Fichiers rattachés au Ticket

Exemple 4.pdf

Pièces Jointes contenues dans les E-Mails
 Exemple 3.pdf
 Exemple 4.pdf

Miniatures d'images dans la section pièces jointes

Une miniature de l'image est présentée pour chaque fichier image listé dans la section *Pièces Jointes* dans un ticket. Cela s'applique également aux fichiers listés dans la section *Pièces Jointes contenues dans les E-Mails*, qui ne s'affichera que si le paramètre *Afficher les pièces jointes aux E-Mails* dans la section 'Pièces Jointes' des Tickets est activé depuis le menu Administration > Paramètre Système > Paramètres Avancés > Paramètres Généraux.

+ Pièces Jointes				
Nom du fichier		Date	Caché	FAQ
Connexion.png		2025-04-11 10:57	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

Fermer les tickets relatifs à un objet pour lequel vous ne donnez pas de support

Il arrive parfois qu'un membre du support change l'objet d'un ticket dont il s'occupe pour un objet qui n'est pas sous sa responsabilité, généralement dans le but de le déléguer. Auparavant, le membre du support pouvait fermer ces tickets, ce qui pouvait avoir des conséquences indésirables s'il était ensuite rouvert et que personne n'était plus en mesure de s'en occuper.

C'est pourquoi nous avons désormais bloqué la possibilité de fermer des tickets pour lesquels vous ne donnez pas de support. L'utilisateur en est informé au moyen d'un message qui s'affichera en haut du ticket.

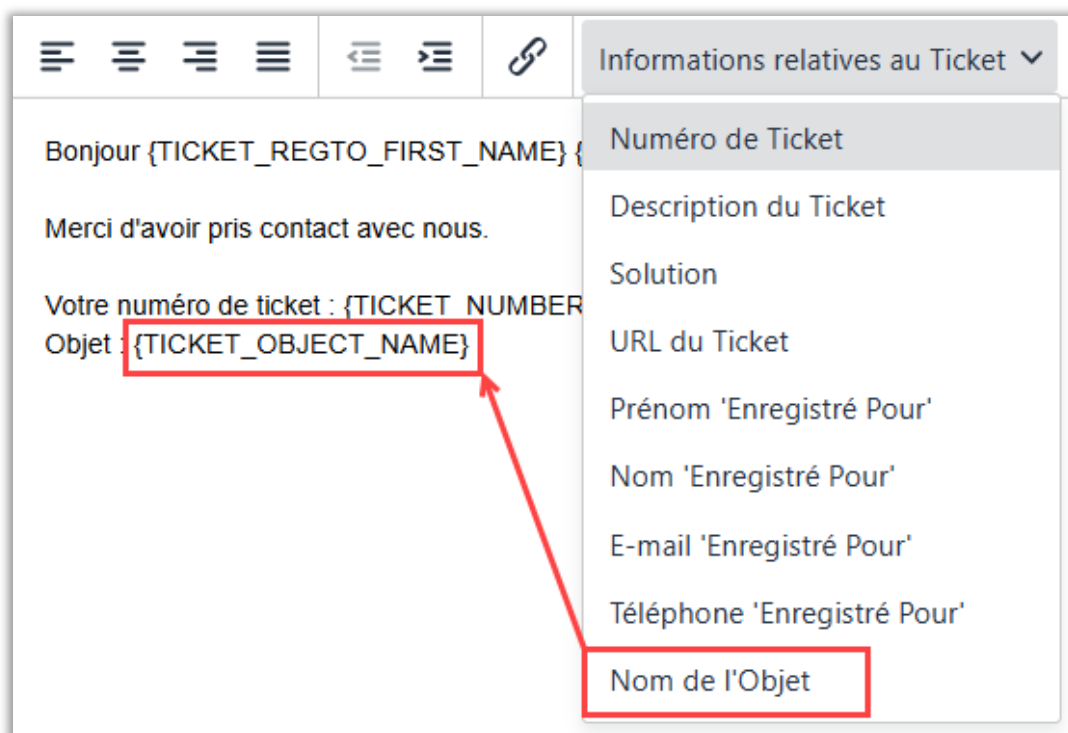
20250408:001

Veillez noter que vous ne bénéficiez pas des autorisations pour pouvoir fermer ce Ticket. Veuillez modifier l'Objet ou déléguer le Ticket.

Administration

Balise d'objet dans les réponses standards

Dans le menu *Administration > Administration Objets > Réponses Standards*, il est à présent possible d'ajouter la balise *Nom de l'Objet* (à savoir : uniquement le nom de l'objet du ticket, sans son chemin d'accès).



API

Nouvelle méthode de récupération des e-mails relatifs aux tickets

Nous avons ajouté une fonction à l'API d'HelpDesk qui permet de récupérer tous les e-mails et messages (reçus et envoyés) lors du traitement d'un ticket. Par défaut, les e-mails cachés au client ne sont pas récupérés mais grâce à un paramètre ajouté à la requête, cela devient également possible.

Pour en savoir plus sur cette méthode et toutes les autres présentes dans l'API, référez-vous à l'aide de l'API, accessible en ajoutant le suffixe `/HD/api.svc/help` à la fin de l'URL de base de votre HelpDesk.

HD-Forms

Les opérateurs techniques peuvent administrer les formulaires web

Auparavant, seuls les administrateurs pouvaient configurer des formulaires web. Ce droit peut désormais être accordé par Opérateur Technique, en cochant *Peut administrer les Formulaires Web* dans leur profil. Ils auront dès lors accès au menu *Administration > Formulaires Web > Formulaires*, où ils seront en mesure d'administrer tous les formulaires web (pas uniquement les leurs) et d'en créer de nouveaux.

Autoriser l' *Authentication au-travers d'une Source LDAP* lors de la connexion à 'Mon Compte'

Le module HD-Forms permet à vos clients de voir leurs tickets et d'en enregistrer de nouveaux via les formulaires web disponibles sur le portail client : *Mon Compte*.

Il est possible de se connecter à *Mon Compte* :

- En utilisant BankID (*système d'identification suédois ; si vous souhaitez renforcer votre routine de connexion à l'aide d'une solution d'identification électronique alternative, merci de nous contacter*).
- En saisissant son nom d'utilisateur et son mot de passe dans HelpDesk.
- Si vous utilisez le module HD-LDAP, en activant l'option *Autoriser l'Authentication au-travers d'une Source LDAP* depuis le menu *Administration > Formulaires Web > Paramètres*, afin que celle-ci soit également disponible lors de la connexion à *Mon Compte*.