



HelpDesk

 Version 5.2 – 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



Contenu

Recherche de Solution.....	3
Rechercher l'Adresse, le Code Postal et la Ville dans le Champ 'Enregistré pour'	3
HD-Map	3
Nouveau Type de Carte : Service GIS Personnalisé	3
HD-SR.....	4
Nouvelle Condition : 'Tickets Fermés par les Groupes de Support Sélectionnés'	4
Nouvel Appel d'API.....	5
Envoyer un E-mail de Délégation depuis un Ticket	5

Recherche de Solution

Rechercher l'Adresse, le Code Postal et la Ville dans le Champ 'Enregistré pour'

Quand vous saisissez du texte dans le champ *Enregistré pour*, la recherche sera maintenant effectuée aussi dans les champs Adresse, Code postal et Ville des utilisateurs.

HD-Map

Nouveau Type de Carte : Service GIS Personnalisé

Avec le module complémentaire HD-Map il est possible de marquer des points ou des zones sur une carte. Il est adapté aux tickets qui exigent de spécifier une localisation géographique.

Il est possible d'utiliser Google Maps pour ce module et dorénavant vous avez la possibilité d'exploiter d'autres types de cartes grâce à la connexion à votre service GIS personnalisé. Avec ce module, vous pouvez connecter HelpDesk aux cartes spécialement conçues pour votre ville, votre municipalité ou autre qui sont parfaitement adaptées à vos besoins et spécificités locales. Merci de nous contacter pour obtenir davantage d'informations sur l'utilisation du service GIS personnalisé.

Paramètres de Carte

Type de Carte

Service GIS Personnalisé

Vous trouverez ci-dessous une liste des paramètres standards pour tous les Objets, que vous pouvez modifier vous-même par Groupe d'Objets et Objet. Pour appliquer des modifications à la liste standard ci-dessous, veuillez contacter Artisan.

<input checked="" type="checkbox"/>	Titre	Type	Présélectionné
<input checked="" type="checkbox"/>	Infrastructures	Carte de Base	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Limites	Couche	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Parcs	Couche	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Cours d'eau	Couche	<input type="checkbox"/>

La liste affichée dans l'image ci-dessus illustre un exemple de cartes et de couches du service GIS personnalisé, sélectionnées par défaut. Il est toutefois possible de les modifier pour chaque groupe d'objets et chaque objet.

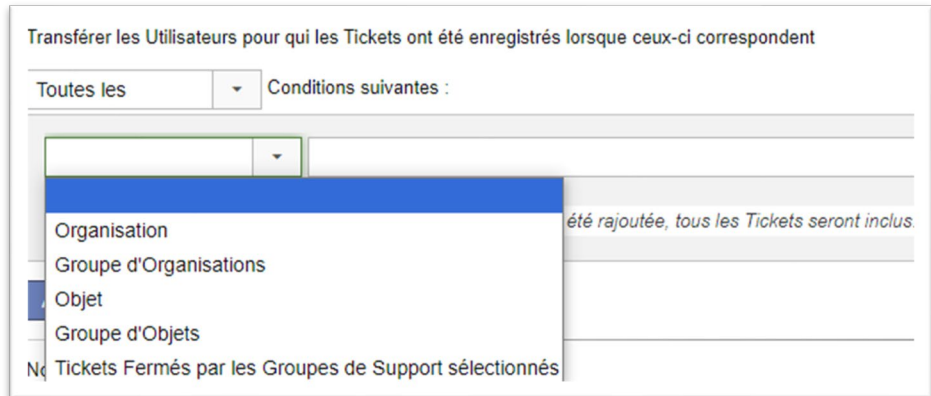
HD-SR

Nouvelle Condition : ‘Tickets Fermés par les Groupes de Support Sélectionnés’

HD-SR est un module complémentaire qui connecte HelpDesk avec notre logiciel d'enquêtes et de rapports Artologik Survey&Report. Il vous donne ainsi la possibilité d'envoyer des enquêtes à vos clients du support. L'utilisateur pour qui le ticket a été enregistré (l'utilisateur visible dans le champ 'Enregistré pour'), est transféré de HelpDesk à Survey&Report via des règles (ponctuelles ou planifiées).

Vous pouviez précédemment mettre en place des filtres sur les organisations, groupes d'organisations, objets et groupes d'objets, pour définir quels tickets devaient être transférés à HelpDesk.

Vous avez aussi maintenant la possibilité de définir comme filtre de transfert, la condition 'Tickets fermés par les groupes de support sélectionnés'.



Nouvelles Correspondances entre les Champs d'HelpDesk et les Catégories de Survey&Report

Lors du transfert des utilisateurs de HelpDesk vers Survey&Report, vous pouvez faire correspondre les informations des tickets d'HelpDesk avec les informations des sondés dans Survey&Report. À cette fonction nous avons à présent ajouté la possibilité de faire correspondre les informations contenues dans les tickets à celles des champs « Catégories de Sondés » de Survey&Report. Cette nouvelle fonction vous permettra de créer des rapports pour filtrer ou grouper les résultats.

En outre, nous avons ajouté la possibilité de faire correspondre les informations du ticket : « Ticket Fermé par un utilisateur » et « Ticket Fermé par un groupe de support », à des Catégories de Sondés correspondantes (à créer par vous-mêmes si vous souhaitez les utiliser), dans Survey&Report :

Administration Objets		Correspondances des Champs :	
Administration SLA		Champ cible dans SR	Champ source dans HD
HD-SR		Prénom	Prénom
Règles		Nom de Famille	Nom de Famille
Administration		E-mail	E-mail
Formulaires Web		Téléphone	Tél. Fixe
Open ePlatform		Organisation	Organisation
Paramètres E-mails et SMS		Sport	[Aucun]
Paramètres Programme		Ticket fermé par (utilisateur)	Ticket Fermé par un Utilisateur
Paramètres Système		Ticket fermé par (groupe de support)	Ticket Fermé par un Groupe de Support
Manuel			

Nouvel Appel d'API

Envoyer un E-mail de Délégation depuis un Ticket

A new API call was created to make it possible for you to trigger the sending of Delegation e-mails to support members for both ticket statuses 'Delegate' and 'New'. To receive such Delegation e-mails triggered by the API, a support member must be a member of the support group handling the ticket and marked in the settings of that support group as being e-mail recipient.

Le nouvel appel d'API que nous avons créé vous permettra de déclencher l'envoi d'un e-mail de délégation aux membres de vos groupes de support pour les tickets ayant le statut 'Nouveau' et 'Délégués'. Pour faire partie des destinataires les membres du support devront avoir été marqués comme devant recevoir des e-mails dans les paramètres de leurs groupes de support.

Le modèle d'e-mail qui sera utilisé par cette fonction est : 'Délégation d'un Ticket'

```
▼ POST /v1/{format}/Tickets/{ticketId}/SendEmail/{emailType}

Send a message of type [NewTicket/CloseTicket/DelegateTicket] for a ticket

Uri Parameters:
  {format}:    Defines what data format that's being used.
               Supported values are: JSON and XML
  {ticketId}: The ID of the ticket.
  {emailType}: The type of the ticket event email.

Input:
Valid templates Show xsd
```

Vous pouvez accéder à l'API depuis votre licence, en ajoutant à votre URL de base l'extension `/hd/api.svc/help`, exemple:
<https://URL-DE-MON-HELPDESK/hd/api.svc/help>