

Introduction

HaloPSA est un système étendu et riche en fonctionnalités, ce qui peut rendre la configuration initiale assez intimidante ! C'est là que ce document intervient - ce "Guide de mise en œuvre" est destiné à vous aider à travers la configuration initiale de HaloPSA pour vous mettre sur la bonne voie.

Ce guide vous aidera à comprendre comment configurer les fondamentaux et ne se préoccupera pas de toutes les fonctionnalités supplémentaires qui peuvent être utilisées - l'idée est simplement de mettre en place un outil PSA solide pour vos activités quotidiennes.

Il y a 4 piliers principaux pour configurer HaloPSA, qui seront abordés ici. Ils comprennent :

Service Desk - Probablement la partie la plus fondamentale du PSA. Un Service Desk mal configuré peut rendre votre vie plus difficile, pas plus facile. Cela dit, configurer les fondamentaux du Service Desk est plus facile que vous ne le pensez peut-être (quand vous savez où cliquer). Cela comprend :

S'assurer que vos équipes sont configurées et que les nouveaux tickets sont dirigés vers la bonne équipe.

Veiller à ce que vos techniciens soient notifiés des mises à jour sur les tickets.

Configurer vos SLA (accords de niveau de service).

Comprendre comment organiser vos files d'attente de tickets.

Comprendre comment travailler sur les tickets jusqu'à la résolution.

Configurer vos modèles d'e-mails sortants pour une interface utilisateur finale appropriée.

CRM - Si vous allez suivre les opportunités dans HaloPSA, vous voudrez vous assurer que votre zone CRM est configurée de manière appropriée. Une grande partie de cela concerne les points abordés dans la section Service Desk, avec quelques sujets supplémentaires concernant les devis et les articles qui y sont associés.

Gestion de projet - Une brève vue d'ensemble de la zone de gestion de projet sera discutée. Cependant, dans le but de configurer les fondamentaux, nous ne ferons pas une plongée approfondie dans ce module.

Facturation - Parce que rien de tout cela n'a beaucoup d'utilité si vous n'êtes pas payé ! Ce guide vous fournira les outils nécessaires pour configurer vos factures récurrentes et vous assurer d'être payé pour les heures facturables, le cas échéant.

Configuration du Service Desk

Structure de l'Organisation

La première étape consiste à configurer la structure de votre organisation. Cela implique la création de vos agents (les personnes qui résoudront les tickets) et de leur attribuer la membership pertinente dans le département/équipe, ainsi que les autorisations nécessaires dans HaloPSA (via les rôles que vous leur attribuez).

Les détails sur la configuration de vos départements, équipes, rôles et agents se trouvent dans le cours "Teams and Employees" de l'Académie HaloPSA.

Pour vous lancer, les seuls changements que vous pourriez avoir à apporter incluent :

Mettre l'équipe "Infrastructure" en mode inactif.

Si vous avez une structure de support sans niveaux (pas de niveau 1/niveau 2, etc.) – mettre l'équipe de support de niveau 2 en mode inactif et renommer le support de niveau 1 en "Support".

Vérifier que vous êtes satisfait des autorisations définies dans le rôle de support de niveau 1, puis inviter vos agents dans HaloPSA avec ce rôle.

Types de Tickets

Maintenant que la structure de votre organisation est configurée, vous pouvez vous concentrer sur la préparation du Service Desk pour le lancement. Dans le cadre de la configuration initiale, vous devriez vous concentrer sur deux types principaux de tickets : Incidents et Demandes.

Les détails sur la configuration de base des types de tickets se trouvent dans le cours "Service Desk" de l'Académie HaloPSA.

Il y a seulement quelques changements que vous devrez probablement apporter :

Changer le flux de travail par défaut pour le ticket "Service Request" – cela garantira que les actions disponibles pour les incidents et les demandes de service sont similaires (ce qui réduira toute confusion initiale).

Changer "Démarrer un processus d'approbation" à "Aucun" dans le ticket de demande de service, afin d'éviter que des approbations non souhaitées ne soient déclenchées lors de la création de tickets de ce type.

Modifier la "Liste des champs" pour le type de ticket de demande de service afin d'inclure les informations que vous souhaitez capturer.

SLA (Accords de Niveau de Service)

La majorité de votre configuration SLA devrait être prête à être utilisée dès l'obtention de votre essai. Les seuls changements que vous voudrez peut-être apporter concernent la définition des temps de réponse/résolution spécifiques pour vos priorités et vos heures de travail (pour vous assurer que le compteur SLA fonctionne uniquement lorsque cela est nécessaire).

Les détails sur la configuration SLA se trouvent dans le cours "Service Desk" de l'Académie HaloPSA.

Modèles d'E-mails

C'est une zone importante à considérer changer avant le lancement, car cela établira la manière dont vous interagissez avec vos clients. Les modèles d'e-mails principaux à considérer sont :

Nouveau Ticket Créé (l'e-mail d'accusé de réception envoyé lorsque des tickets sont créés).

Mise à jour du Ticket (le modèle d'e-mail appliqué lors de l'envoi d'e-mails aux clients depuis un ticket dans HaloPSA).

Ticket Fermé (le modèle d'e-mail utilisé lors de la clôture d'un ticket).

Ces modèles couvriront 85-90 % de vos engagements.

Les détails sur la configuration de vos modèles d'e-mails se trouvent dans le cours "Email" de l'Académie HaloPSA.

Récapitulatif

Cela devrait être (presque) tout ce dont vous avez besoin pour démarrer avec un Service Desk approprié. Vous devriez avoir :

Vos techniciens dans HaloPSA, affectés aux équipes pertinentes et avec les autorisations nécessaires.

Deux types principaux de tickets pour le Service Desk – Incidents et Demandes de service, presque identiques (mais qui vous permettent toujours de faire la distinction entre quelque chose de cassé et une demande générale).

Vos SLA personnalisés pour correspondre à vos temps de réponse/résolution attendus pour les priorités respectives.

Des modèles d'e-mails formatés pour donner une touche personnelle lors de la communication avec les utilisateurs finaux.

Configuration de la Facturation

En tant que strict minimum, vous voudrez probablement disposer des fonctionnalités de Service Desk et de Facturation dans HaloPSA. Cela vous permettra de fournir un support et d'être rémunéré, à la fois de manière récurrente et pour toutes les charges de support supplémentaires qui peuvent être engagées.

Éventuellement, vous voudrez probablement inclure la fonctionnalité de Gestion de Projet pour mieux distinguer une simple demande et un projet complet. Cependant, pour commencer, l'utilisation du ticket de demande de service pour suivre les détails relatifs à un projet devrait suffire pour démarrer.

L'utilisation du module CRM pour suivre les opportunités et envoyer des devis est sans doute un point plus important, mais cela n'est toujours pas essentiel pour une configuration initiale de HaloPSA (vous avez peut-être utilisé un logiciel tiers pour suivre cela auparavant, auquel cas vous pouvez continuer à le faire jusqu'à ce que vous soyez prêt à les intégrer dans Halo).

Il y a trois points principaux à aborder lors de l'utilisation initiale de la fonctionnalité de facturation dans HaloPSA :

Comment créer une facture indépendante (si un devis pour un nouvel ordinateur portable est approuvé par le client, vous devrez savoir comment créer une facture pour cet ordinateur portable).

Comment créer des accords (pour être payé de manière récurrente pour des choses telles que des licences, des frais de gestion d'appareils, etc.).

Comment spécifier quel temps sur un ticket serait facturable et quel temps ne le serait pas.

Intégration de votre logiciel de comptabilité avec HaloPSA

La première chose à faire est de connecter votre logiciel de comptabilité à HaloPSA. Cela vous permettra d'importer vos clients et produits depuis ce logiciel et permettra la synchronisation des factures de Halo vers votre plateforme de facturation respective.

Des guides sur la configuration nécessaire pour synchroniser votre logiciel de comptabilité peuvent être trouvés ici :

QuickBooks Desktop

Sage50 UK

QuickBooks Online

Xero

Création de Factures Indépendantes

La création d'une facture indépendante est un processus simple dans HaloPSA. Il vous suffit de vous rendre dans le module des Factures, puis de cliquer sur Nouveau > Nouvelle Facture dans le coin supérieur droit de l'écran. Cela vous présentera l'écran de nouvelle facture. Sélectionnez simplement le client que vous facturez, puis ajoutez vos lignes de facture, soit en cliquant sur "Ajouter un Produit" (pour ajouter un produit de votre inventaire existant) ou "Ajouter un Produit Générique" (pour ajouter une ligne ad hoc qui ne correspond à aucun produit de votre inventaire).

Vous pouvez trouver des détails sur la création de factures dans le cours de Facturation de l'Académie HaloPSA.

Création d'Accords

La création d'accords pour vos frais récurrents sera une partie intégrante de votre configuration initiale de HaloPSA.

Tout d'abord, rendez-vous dans Configuration > Accords et activez "Créer des factures récurrentes après la création des accords".

Maintenant, rendez-vous dans le module des Accords et cliquez sur "Nouveau" (en haut à droite). Choisissez votre client, définissez une référence d'accord unique (ou laissez Halo la générer pour vous en cliquant sur le bouton "Générer") et cliquez sur Enregistrer. En cliquant sur Enregistrer, vous devriez être automatiquement redirigé vers l'écran de planification des factures récurrentes.

Factures Récurrentes

Les factures récurrentes peuvent être considérées comme des modèles pour la création de factures, de manière similaire à la façon dont les modèles d'e-mails sont des modèles pour les e-mails envoyés aux clients. Il y a deux composants principaux à prendre en compte lors de la création de factures récurrentes : définir un calendrier et ajouter des lignes de facture.

La définition de votre calendrier se fait via l'écran de planification (l'écran vers lequel vous êtes dirigé après avoir enregistré votre accord) ou en cliquant sur le bouton "Définir un calendrier" sur le côté droit de l'écran de nouvelle facture récurrente. Définir votre calendrier est simplement une question de spécifier votre date de début et de période de répétition. Vous devriez voir le calendrier en haut de cet écran mettre en surbrillance les dates en bleu en fonction du calendrier que vous avez défini. Si vous ne voyez pas les dates attendues en bleu, vous devrez peut-être vérifier votre calendrier.

Ajouter vos lignes de facture récurrentes fonctionne de manière similaire à l'ajout de lignes de facture indépendantes - via le bouton "Ajouter un Produit Récurrent". Un Produit Récurrent est simplement un produit marqué comme récurrent.

Vous pouvez trouver plus de détails sur la création de vos accords (avec des exemples pratiques) dans le cours de Facturation de l'Académie HaloPSA.

Configuration du CRM

Bien que le composant CRM de HaloPSA soit important, il n'est pas essentiel pour une mise en œuvre initiale. Si vous suiviez vos opportunités en dehors de votre PSA auparavant et que vous étiez satisfait de le faire, ignorez cette section.

Si vous lisez encore ceci, il est probable que vous soyez au moins intéressé par l'implémentation de la fonctionnalité CRM dans HaloPSA. Une fois correctement configuré, cela simplifiera certainement l'ensemble du parcours client, de la prospection au projet en passant par les revenus récurrents.

Il y a vraiment seulement deux composants à se concentrer pour commencer à utiliser le CRM : les Tickets d'Opportunité et les Devis.

Tickets d'Opportunité

Les opportunités dans HaloPSA sont fondamentalement des tickets d'un certain type. Cela signifie qu'elles suivent le même comportement que les autres types de tickets, tels que :

Vues - pour déterminer comment organiser vos opportunités.

Liste de champs - pour capturer les informations pertinentes sur vos opportunités.

Workflows - pour déterminer le cycle de vie d'une opportunité.

Pour une implémentation de phase 1, le flux de travail existant pour les opportunités devrait suffire. Quelques points mineurs que vous voudrez peut-être considérer seraient de créer de nouveaux statuts de ticket : 'Qualifié' et 'Devis émis' et de définir ceux-ci comme 'Statut après action' pour les actions 'Qualifier' et 'Émettre un devis', respectivement. Attention, car le type de ticket 'Opportunité' par défaut n'autorise pas tous les statuts, alors rendez-vous dans l'onglet 'Valeurs autorisées' dans le type de ticket Opportunité et ajoutez ces nouveaux statuts en tant que statuts autorisés.

Devis

L'autre aspect de la configuration CRM est la création de vos devis/propositions. Les principaux points à considérer pour cela incluent :

Quelle ligne devez-vous pouvoir inclure sur vos devis/propositions ?

À quoi le document devrait-il ressembler ?

De quelle adresse e-mail les devis/propositions doivent-ils être envoyés ?

Lignes à inclure sur les devis

Comme ce sont les produits que vous ajoutez aux devis, commandes d'achat et factures, vous devrez réfléchir à la création d'un catalogue de produits dans HaloPSA. Cela peut avoir été importé depuis votre logiciel de comptabilité (super, travail accompli !), sinon vous devrez soit importer vos produits via CSV, soit les ajouter manuellement. Les feuilles de calcul d'importation CSV pour les entités respectives devraient avoir été fournies dans votre package d'intégration et peuvent être utilisées en allant dans Configuration > (Entité respectivo) > Général (si applicable), où il y aura un bouton 'Importer' présenté, généralement vers le bas de l'écran de configuration.

Les produits peuvent être créés manuellement depuis le module Produits. Plus de détails sur la configuration dans l'Académie HaloPSA.

Configuration de la présentation du document de devis

La configuration de la mise en forme du PDF du devis (tout PDF dans HaloPSA, en fait) se fait en configurant le HTML qui sera rendu. Pour les devis, vous pouvez vous rendre dans Configuration > Devis > Modifier les modèles PDF. Nous avons une série de modèles PDF déjà disponibles (et d'autres à venir bientôt), mais créer le vôtre nécessitera une connaissance en HTML pour le faire.

Pour une implémentation de phase 1, essayez d'éviter de passer trop de temps à configurer les modèles de devis et utilisez de préférence les exemples disponibles par défaut.

De quelle adresse e-mail les devis doivent-ils être envoyés ?

Pour cela, ajoutez la boîte aux lettres respective dans HaloPSA (les détails sur la configuration des boîtes aux lettres dans HaloPSA via la méthode de connexion Azure peuvent être trouvés ici), puis allez dans Configuration > Devis et changez le menu déroulant 'De' vers la boîte aux lettres nouvellement créée.

Configuration de la Gestion de Projet

Pour une configuration initiale "de base" de HaloPSA, très peu de travail sera nécessaire pour gérer les projets. En fait, il n'est pas rare que les clients utilisent simplement des demandes de service pour suivre des projets plus petits dans le cadre d'une mise en œuvre de phase 1 de HaloPSA.

Pour la phase 1, vous pouvez vous rendre dans Configuration > Gestion de Projet et désactiver le module "Budgets" (cela sera probablement activé pour la phase 2).

Aperçu

Voici un bref aperçu de la gestion de projet dans HaloPSA et quelques points potentiels à considérer lors de la configuration initiale :

La gestion de projet dans HaloPSA utilise des relations de ticket parent-enfant. Vous avez :

Le ticket de projet (parent), utilisé pour donner un aperçu de la planification du projet et donne une vue d'ensemble du progrès actuel du projet dans son ensemble.

Le(s) ticket(s) de tâche (enfant), utilisé(s) pour détailler les activités quotidiennes qui doivent être accomplies pour que le projet dans son ensemble soit un succès.

Le ticket de projet est attribué au chef de projet, qui planifiera ensuite chaque tâche individuelle et les attribuera aux techniciens respectifs.

Les tâches sont attribuées aux consultants en projet - à l'intérieur de ces tâches, les consultants en projet ajouteront leurs notes et leur temps, comme on le ferait avec des tickets de support.

Ce qui précède est plus applicable pour les projets plus importants, avec de nombreux composants devant être réalisés par différents techniciens. Pour les projets plus petits, il n'y a rien de mal à créer simplement un ticket de projet sans tâches enfants et à ajouter tout votre temps/notes au ticket de projet.

Points à considérer

Pour commencer, il y a deux points principaux à considérer : 1) où je veux que mes projets soient affichés ? Et 2) À qui peuvent être attribués les projets ?

Le point 1 aura l'une des deux réponses, soit :

Vous voudrez que les projets soient affichés avec vos tickets de support (afin que les techniciens aient moins d'endroits où chercher pour voir le travail à effectuer), soit,

Vous voudrez que les projets soient affichés dans une zone séparée (pour mieux distinguer les différents types de travail que vous faites au quotidien).

Par défaut, les projets sont affichés dans leur propre zone distincte. Vous n'aurez donc pas besoin de faire de changements si vous souhaitez le maintenir de cette façon. Si vous voulez que les projets soient affichés dans la même zone que vos tickets de support, rendez-vous dans Configuration > Tickets et désactivez le module "Zones". Cela fusionnera les zones "Service Desk" et "Projets" en une seule zone "Tickets", où tous vos tickets de support et projets seront affichés.

Pour le point 2 (à qui peuvent être attribués les projets), tout ce que vous auriez à faire est de vous assurer que les techniciens pertinents sont membres des équipes "Gestion de Projet" et "Consultants en Projet", pour l'attribution des projets parent et des tâches composantes, respectivement.

Voici une liste de vérification pour la mise en œuvre de HaloPSA, organisée dans l'ordre :

Importer les Clients :

Importer les clients depuis l'outil de facturation (Xero/QBO/Sage) si applicable, ou utiliser un fichier CSV si cela n'est pas applicable.

Configurer Azure Active Directory :

Configurer Azure AD pour une authentification unique des agents vers l'application web des agents et le portail utilisateur final.

Importer les agents et tester leur connexion avec les identifiants Microsoft.

Configurer l'intégration CSP :

Mettre en place l'intégration CSP pour importer les utilisateurs et mapper les locataires déjà importés aux clients.

Importer les abonnements/licences depuis CSP.

Migrer les Tickets :

Migrer les tickets si nécessaire depuis l'outil précédent en utilisant des importations CSV ou des outils de migration.

Configurer l'Organisation, les Départements et les Équipes :

Établir la structure organisationnelle.

Configurer les Rôles :

Configurer les rôles ; cloner et ajuster les permissions par rôle.

Mapper les groupes de sécurité aux rôles pour les permissions correctes.

Configurer les Modèles d'Email :

Créer des modèles pour différentes communications par email.

Configurer les Boîtes aux Lettres :

Configurer les boîtes aux lettres pour la communication.

Configurer les Signatures d'Email des Agents :

Établir les signatures d'email pour les agents.

Configurer les SLA :

Définir les Accords de Niveau de Service.

Choisir la Liste de Champs pour les Tickets d'Incident :

Sélectionner la liste de champs requise pour le type de ticket d'incident.

Configurer les Demandes de Service :

Configurer les demandes de service nécessaires pour le catalogue de services sur le portail.

Configurer et Personnaliser le Portail Utilisateur Final :

Configurer et personnaliser le portail utilisateur final.

Configurer les Workflows des Tickets :

Établir les workflows des tickets ou modifier les workflows intégrés existants.

Tester les Canaux de Tickets :

Tester la création de tickets depuis tous les canaux, y compris le portail, manuellement et par email.

Configurer les Taux de Facturation :

Configurer les taux de facturation pour les services.

Importer les Accords :

Importer les accords pour les services récurrents.

Importer les Produits :

Importer les produits qui peuvent être associés aux tickets ou aux factures.

Configurer les Combinaisons de Plans de Facturation :

Configurer les combinaisons de plans de facturation.

Configurer les Factures Récurrentes :

Configurer les factures récurrentes, en liant les quantités de lignes aux utilisateurs, licences ou actifs si nécessaire.

Tester la Synchronisation des Factures :

Tester la synchronisation des factures vers les clients pour la main-d'œuvre, les produits et les factures récurrentes.

Configurer les Types et Workflows des Opportunités de Vente/Leads :

Définir les types et workflows des opportunités de vente et leads.

Configurer les Modèles PDF de Devis :

Configurer les modèles pour les devis si applicable.

Configurer les Projets :

Configurer les types de tickets de projet, les modèles et les workflows.

Configurer les Rapports/Tableaux de Bord :

Créer des rapports et tableaux de bord essentiels pour la surveillance.

Mise en Service :

Lancer et commencer les opérations.

Veuillez vous référer à la documentation détaillée dans l'Académie HaloPSA ou suivre les liens vers la page des guides pour plus d'informations sur chaque étape. Des ajustements peuvent être nécessaires en fonction des exigences spécifiques.