

# Introduction

[https://youtu.be/OeQIewcb3\\_w](https://youtu.be/OeQIewcb3_w)

La configuration de votre Service Desk est une étape cruciale pour configurer HaloPSA. En suivant les étapes décrites dans ce cours, vous pourrez poser les bases sur lesquelles d'autres fonctionnalités pourront être construites.

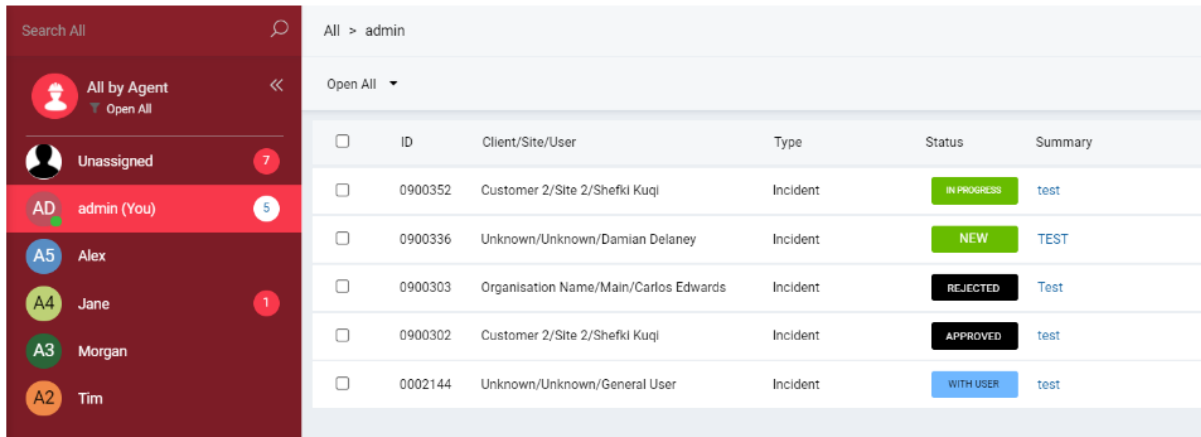
## Terminologie

Comprendre la terminologie de ce cours vous aidera lors de la configuration de votre Service Desk, certains de ces termes clés sont décrits ci-dessous :

- Ticket - Terme générique utilisé pour référencer tout ce sur quoi le Service Desk travaille, par exemple une demande de service, un incident, une alerte ou un problème.
- Type de ticket - HaloPSA vous permet de configurer des types de tickets distincts qui doivent refléter les différents types de travaux que votre organisation gère (« Incident » pour une interruption non planifiée d'un service informatique et « Demande de service » pour une demande d'un utilisateur final pour la fourniture de quelque chose).
- Liste de champs - Il s'agit du formulaire que vos agents remplissent lorsqu'ils ouvrent un ticket sur HaloPSA, ou que vos utilisateurs finaux remplissent sur le portail en libre-service.
- Actions - Les actions définissent les différents types d'activités pouvant être effectuées par les agents sur un ticket. Elles incluent des comportements tels que l'envoi d'e-mails, la prise de notes internes ou la réattribution d'un ticket.

## Travailler sur les Tickets

En tant qu'agent, vous travaillerez sur des tickets qui ont été ouverts par des utilisateurs finaux. Ces tickets peuvent être créés via le portail, par e-mail ou manuellement par un autre agent.



The screenshot shows a Service Desk interface. On the left is a sidebar with a search bar and a list of agents: 'All by Agent' (Open All), 'Unassigned' (7), 'AD admin (You)' (5), 'A5 Alex', 'A4 Jane' (1), 'A3 Morgan', and 'A2 Tim'. The main area shows a list of tickets with columns for ID, Client/Site/User, Type, Status, and Summary. The tickets are as follows:

ID	Client/Site/User	Type	Status	Summary
0900352	Customer 2/Site 2/Shefki Kuqi	Incident	IN PROGRESS	test
0900336	Unknown/Unknown/Damian Delaney	Incident	NEW	TEST
0900303	Organisation Name/Main/Carlos Edwards	Incident	REJECTED	Test
0900302	Customer 2/Site 2/Shefki Kuqi	Incident	APPROVED	test
0002144	Unknown/Unknown/General User	Incident	WITH USER	test

Fig 1. Exemple de vue du Service Desk.

Pour traiter ces tickets, vous pouvez utiliser une série d'actions sur les tickets pour les rapprocher d'une résolution.

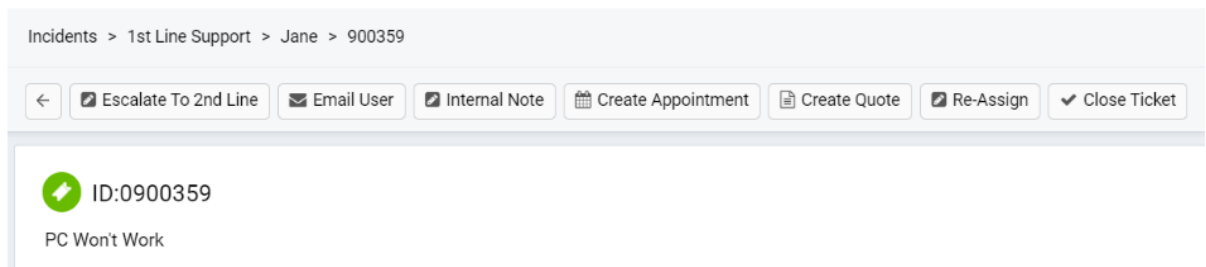


Fig 2. Actions sur un ticket.

Escalader vers le 2nd Line - Cela déplacera le ticket dans la file d'attente non attribuée pour l'équipe de la deuxième ligne.

Envoyer un e-mail à l'utilisateur - Cela enverra un e-mail à l'utilisateur final depuis le ticket.

Note privée - Cela laissera une note sur le ticket qui est masquée sur le portail de l'utilisateur final.

Créer un rendez-vous - Cela vous permettra de créer un rendez-vous lié au ticket et à l'agent/utilisateur final par défaut.

Créer un devis - Cela vous permettra de créer un devis à partir du ticket/opportunité.

Réattribuer - Cela vous permettra de déplacer le ticket vers une équipe/un agent différent.

Clôturer le ticket - Cela résoudra le ticket et vous donnera la possibilité d'activer ou de désactiver l'option d'envoi d'e-mails à l'utilisateur final.

### Bouton Répondre

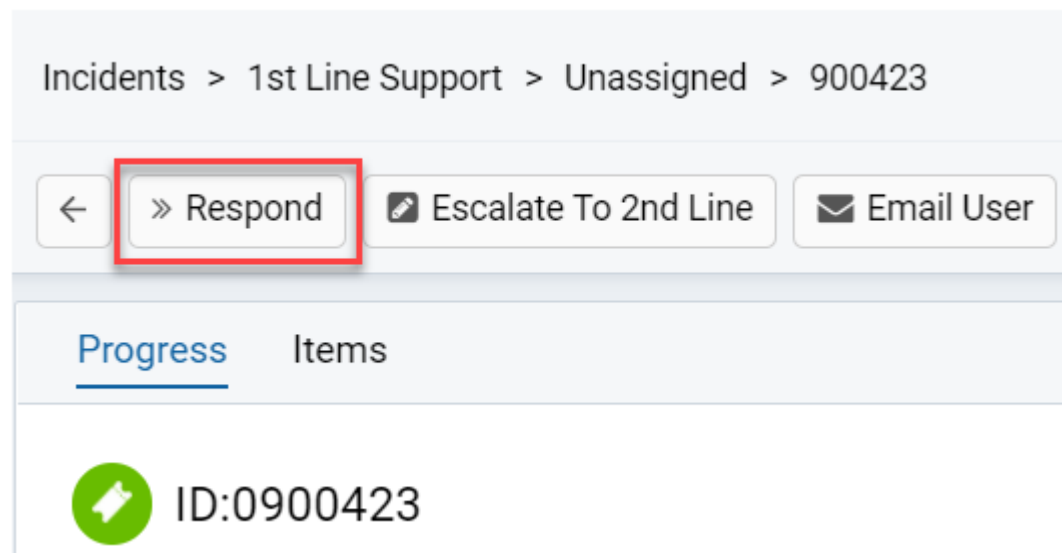


Fig 3.

Bouton Répondre.

Les tickets qui n'ont pas encore reçu de réponse ont un bouton supplémentaire appelé "Répondre". En cliquant sur ce bouton, vous effectuez 3 actions :

Déplace le ticket dans votre file d'attente si vous avez une file d'attente au sein de l'équipe.

Change le statut du ticket en "En cours".

Marque le temps de réponse réel, si vous êtes dans ou en dehors de l'objectif de temps défini, vous pouvez le voir sur le côté droit du ticket.

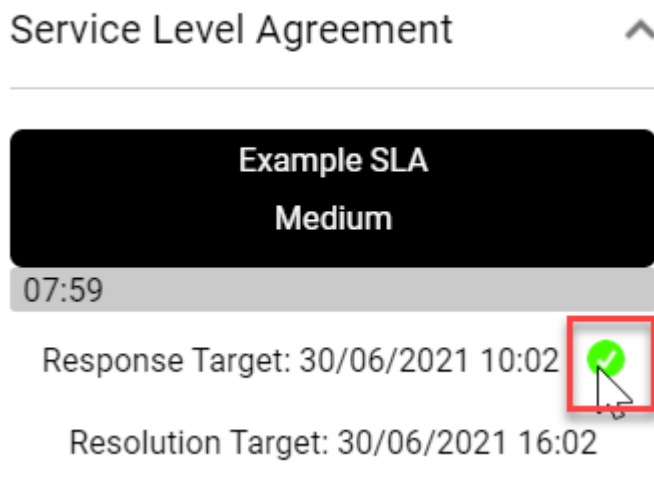


Fig 4. Temps de réponse réel - Vert dans les délais, rouge hors délais.

Lorsque vous travaillez sur un ticket, il existe 4 zones principales de l'écran à prendre en compte :

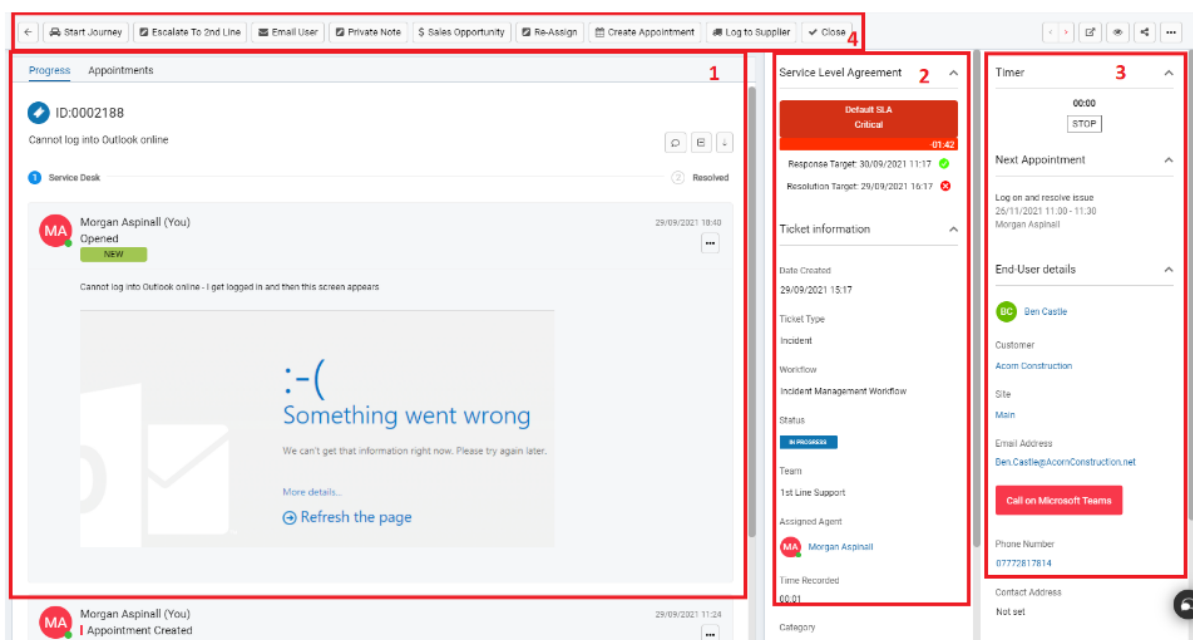


Fig 5. Écran du ticket.

1 - Le volet de progression - C'est là que toutes les communications internes/externes seront ajoutées et c'est l'endroit où aller pour voir les mises à jour récentes ou historiques du ticket. Des options de visualisation supplémentaires vous permettent de spécifier les informations que vous souhaitez voir sur le volet de progression :

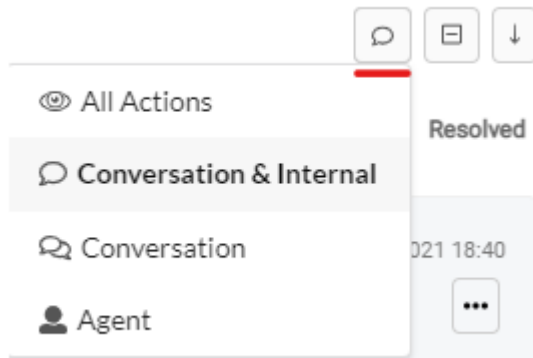


Fig 6. Sélection de la vue pour la progression du ticket.

2 - Informations sur le ticket - Les informations de base sur le ticket seront affichées ici, y compris : les informations SLA - Accord de niveau de service, la priorité et la conformité aux délais de réponse/résolution, le type de ticket, le statut actuel, l'équipe/l'agent attribué, le temps enregistré.

3 - Détails de l'utilisateur - Des liens cliquables vers l'utilisateur final du ticket, le site et le client peuvent être trouvés ici, ainsi que le minuteur du ticket, qui peut être utilisé pour suivre le temps lors de l'exécution d'un travail pour un client.

4 - Actions - Les actions déterminent ce qui peut être fait sur un ticket et permettent à vos agents de communiquer et, par conséquent, de résoudre les tickets.

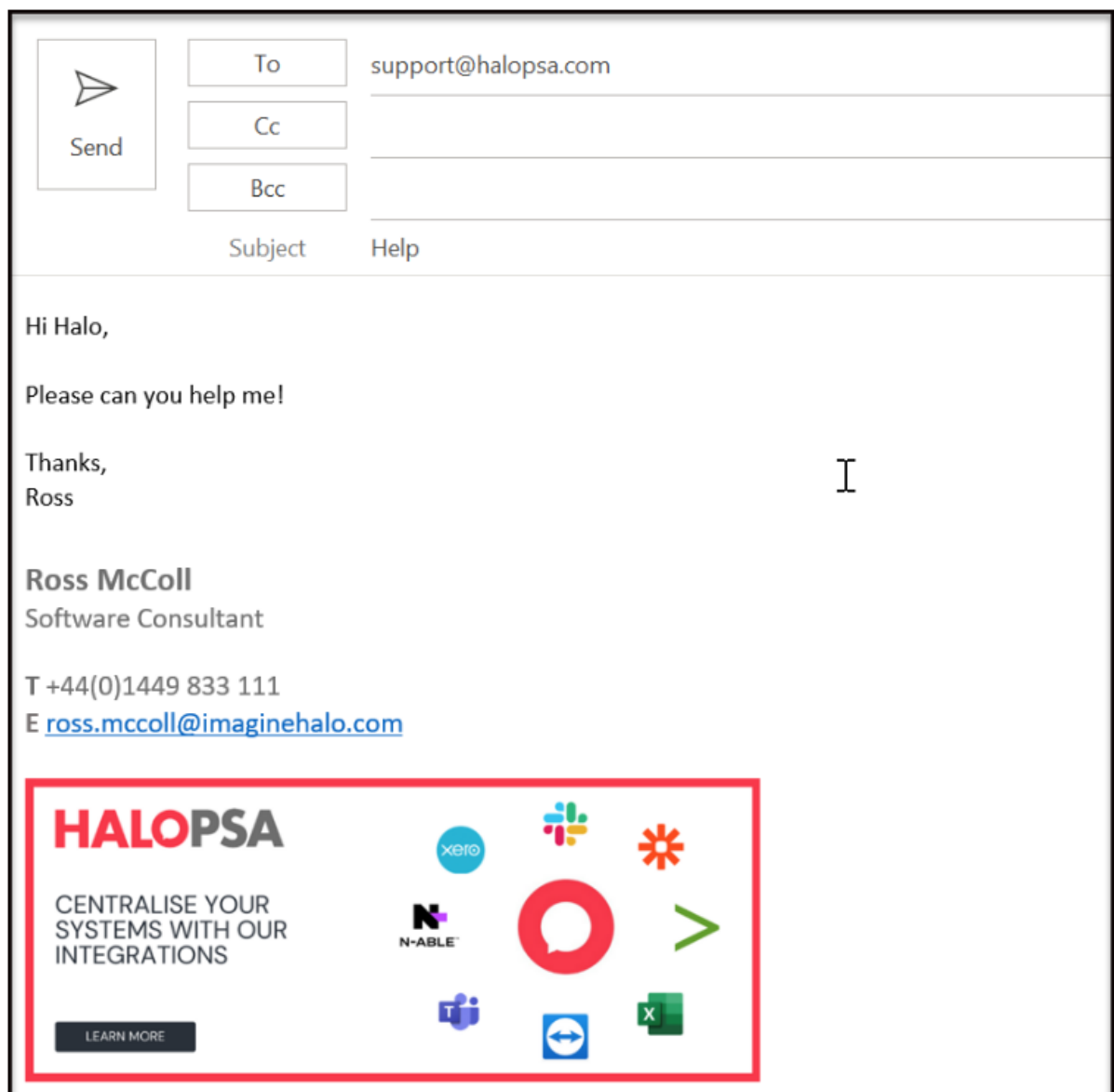
## Création de Tickets

Cet article montre les 3 principales façons de créer des tickets dans HaloPSA.

E-mail - Tickets créés via un e-mail, cela se fait via une boîte aux lettres consultée qui crée des tickets. Cela peut être configuré sous (Config > Email)

Portail de libre-service - Il s'agit du portail web auquel les utilisateurs finaux peuvent se connecter pour créer de nouveaux tickets. Cela peut être configuré sous (Config > Portail de libre-service)

Manuel - Cela concerne les tickets créés manuellement par les agents via l'application web pour agents. Cela peut être configuré sous (Config > Tickets)



The screenshot displays an email composition window. On the left, there is a 'Send' button with a paper plane icon. The header area contains fields for 'To' (filled with 'support@halopsa.com'), 'Cc', and 'Bcc'. Below these is a 'Subject' field containing the word 'Help'. The main body of the email contains the following text:

Hi Halo,

Please can you help me!

Thanks,  
Ross

**Ross McColl**  
Software Consultant

T +44(0)1449 833 111  
E [ross.mccoll@imaginehalo.com](mailto:ross.mccoll@imaginehalo.com)

At the bottom of the email body is a promotional banner for HALOPSA. The banner features the HALOPSA logo, the text 'CENTRALISE YOUR SYSTEMS WITH OUR INTEGRATIONS', and a 'LEARN MORE' button. To the right of the text are several circular icons representing various integrations: XEROX, N-ABLE, Microsoft Teams, a speech bubble, a green arrow, and Microsoft Excel.

Fig 1. Création d'un ticket par e-mail.

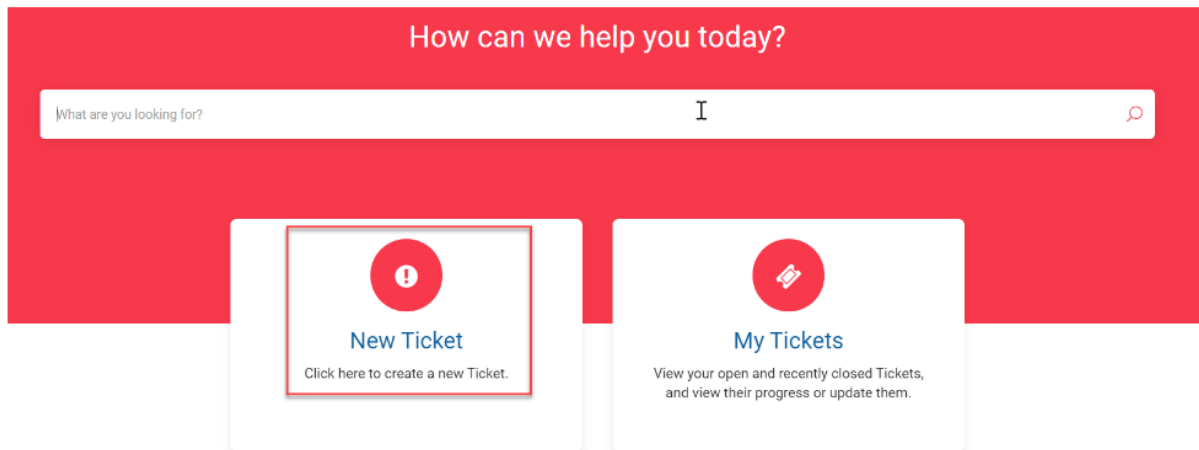


Fig 2. Création d'un ticket via le portail.

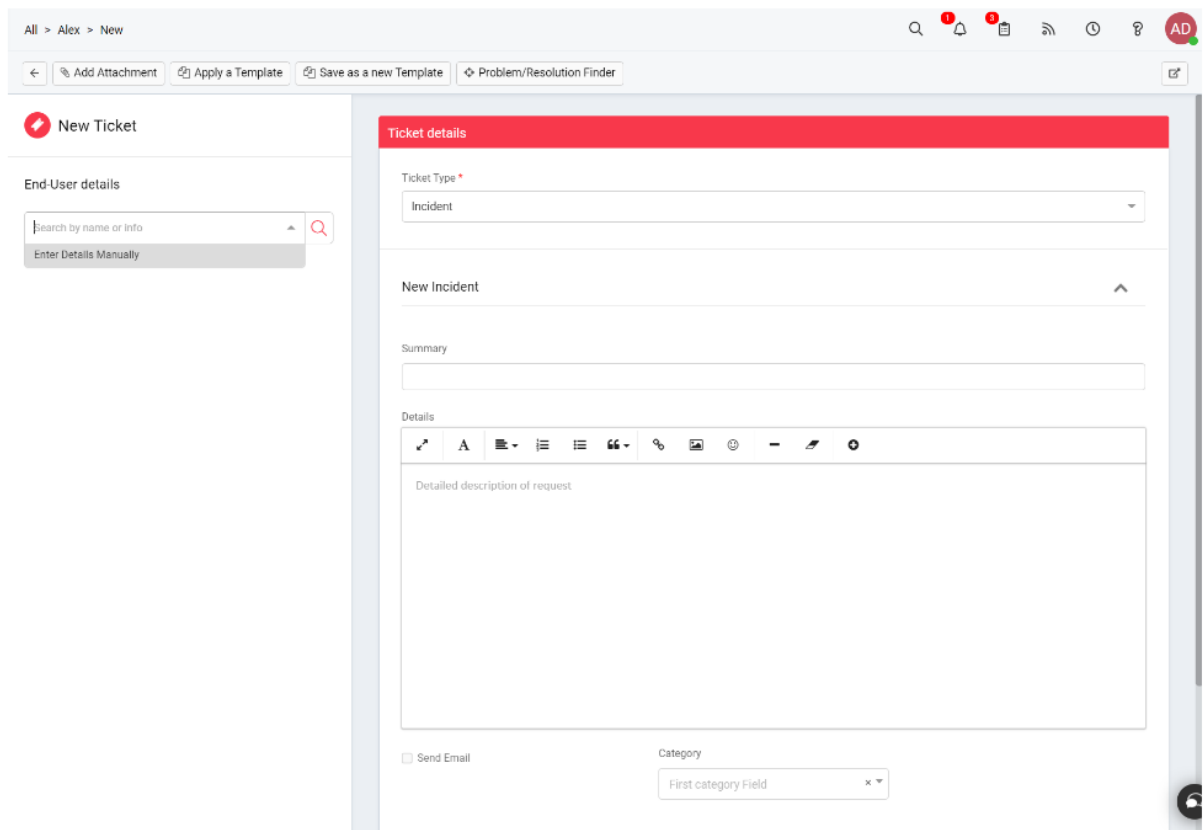


Fig 3. Création manuelle d'un ticket.

## Types de tickets (Listes de champs)

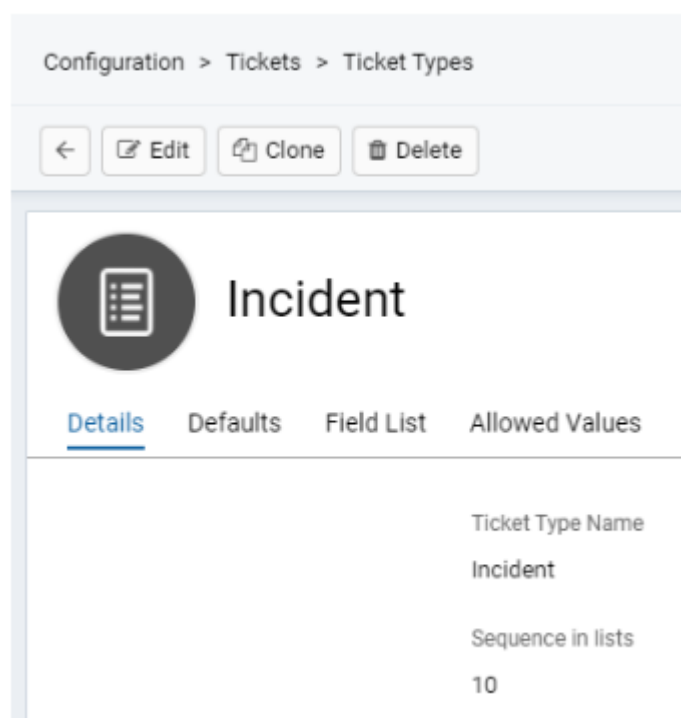
Lorsque des tickets sont créés par des agents dans HaloPSA (ou par des utilisateurs finaux sur le portail de libre-service), vous voudrez vous assurer que toutes les informations pertinentes sont incluses dès le début, afin d'éviter des allers-retours inutiles.

Voyons comment nous pouvons configurer une liste de champs pour un type de ticket afin de nous permettre de capturer les informations dont nous avons besoin.

Listes de champs

Si vous allez dans Configuration > Tickets > Types de tickets, vous verrez une liste de tous les types de tickets actuellement configurés dans HaloPSA. Chaque type de ticket a sa propre configuration unique et sa propre liste de champs unique - dans cette leçon, nous allons modifier la liste de champs de notre type de ticket 'Incident'.

En cliquant sur le type de ticket Incident, nous arrivons à la page de configuration :



[Fig 1. Configuration du type de ticket. Nous nous intéresserons uniquement à l'onglet 'Liste de champs' pour cette leçon.](image URL)



## Ajout de champs à votre liste de champs

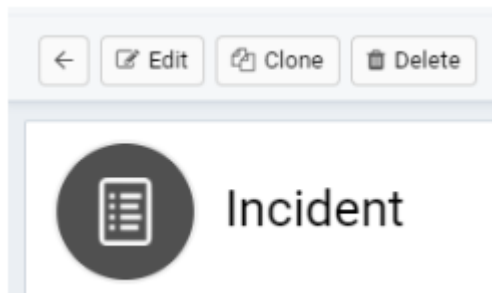
L'onglet Liste de champs est l'endroit où nous allons si nous voulons modifier un formulaire de ticket :



![[Fig 2. Liste de champs de type de ticket.]](image URL)

Notez comment nous avons une liste à l'intérieur de la boîte 'Général' - cela s'appelle un groupe de champs dans HaloPSA et c'est une collection de champs qui peuvent être ajoutés/modifiés sur plusieurs types de tickets (au lieu d'avoir à ajouter/modifier chaque champ indépendamment).

Pour ajouter ou modifier une liste de champs, nous devons d'abord cliquer sur 'Modifier' :



![[Fig 3. Où trouver l'option pour entrer en mode 'édition'.]](image URL)

Ce qui nous donne ensuite des options pour modifier ou supprimer un champ, ou ajouter à notre liste :

Fields  
The following Fields or Groups of Fields will be available for this Ticket Type.  
[Click here](#) to add or modify Field Groups.\*

General

- Summary
- Details
- Category
- Contract
- Send Email

Resolution Code

Add +

Save Cancel

![[Fig 4. Liste de champs de type de ticket en mode édition.]](image URL)

En cliquant sur Ajouter, vous aurez la possibilité de sélectionner les champs que vous souhaitez ajouter à votre liste :

Add Fields

Add Fields  
 Add Groups of Fields

Fields to add \*

Agent |

- Apply Ticket Rules
- Appointment Type
- Asset
- Backout Plan
- Backout Plan (CFbackoutPlan)
- Billing Address
- Budget Type

Add

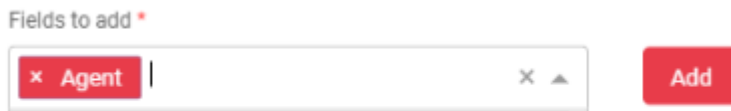
Save Cancel

La boîte de sélection vous permet également de rechercher par saisie de texte pour vous aider à trouver ce que vous cherchez.

La boîte de sélection vous permet également de rechercher par saisie de texte pour vous aider à trouver ce que vous cherchez.

Une fois que vous êtes satisfait de la sélection des champs que vous souhaitez ajouter, cliquez simplement sur 'Enregistrer'.

HaloPSA propose une liste étendue de champs que vous pouvez utiliser pour capturer différents types d'informations, cependant, vous pouvez constater que vous cherchez à capturer certaines informations qui ne sont pas présentées comme un champ existant - dans ce cas, vous pouvez cliquer sur le bouton 'Ajouter' :



Pour créer vos propres champs personnalisés.

#### Modification de vos champs

Une fois que vous êtes satisfait d'avoir ajouté tous les champs pertinents à votre liste, vous pouvez ensuite modifier leur ordre et leurs paramètres de visibilité.

Les champs peuvent être réorganisés en survolant le côté gauche jusqu'à ce que les 8 points apparaissent :



Puis en faisant glisser et en déposant.

Vous remarquerez que, en mode édition, chaque champ a une icône de crayon sur le côté droit. En cliquant dessus, vous obtiendrez les options de modification de champ :

End-User New Ticket Screen Visibility \*

Not Visible

Visible - Not Required

Visible - Warn if empty

Visible - Required

Visible - Read Only

End User Ticket Details Screen Visibility \*

Not Visible

Visible - Show in Ticket information

Visible - Show on separate tab

Agent New Ticket Screen Visibility \*

Not Visible

Visible - Not Required

Visible - Warn if empty

Visible - Required

Show in Ticket Details

Show in Quick Close

Agent Ticket Details Screen Visibility \*

Not Visible

Visible - Show in Ticket information

Visible - Show on separate tab

Visible - Show in End-User/Contact details

Visible - Show in Closure Details


Agent Ticket Details Modify Access \*

All Agents with permission to update the Ticket

Restrict based on Role

Dynamic Field Visibility

Make the visibility of this Field dependant on the value of another Field. When one condition is satisfied, the Field will be made visible.

Add 

Il y a 4 scénarios à considérer lors de la détermination de la visibilité des champs :

Lorsqu'un utilisateur final crée un ticket sur le portail de libre-service.

Lorsqu'un utilisateur final consulte un ticket précédemment créé sur le portail de libre-service.

Lorsqu'un agent crée un ticket dans HaloPSA.

Lorsqu'un agent consulte un ticket précédemment créé dans HaloPSA.

Pour chacun de ces scénarios, vous pouvez spécifier si votre champ est visible ou non.

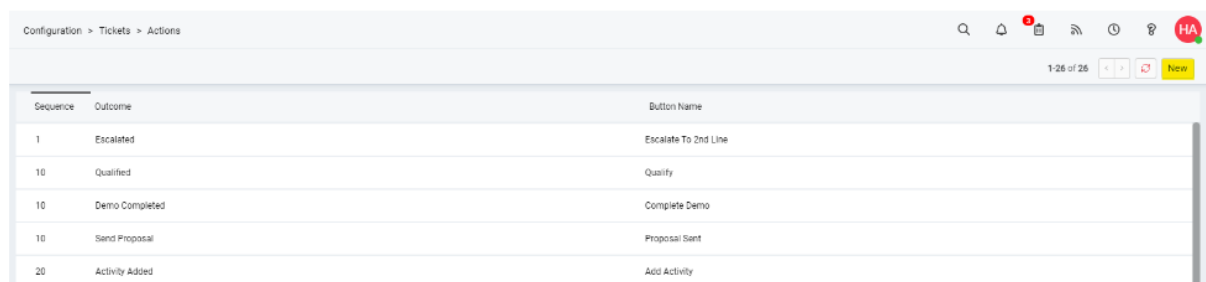
La visibilité dynamique des champs peut également être appliquée à ces champs pour vous assurer que vous ne capturez des informations que lorsqu'elles sont pertinentes.

Pour résumer, dans cette leçon, nous avons vu comment configurer une liste de champs pour un type de ticket afin de créer des formulaires personnalisés. Nous avons également vu comment nous pouvons modifier les champs de cette liste pour permettre à des formulaires distincts d'être remplis en fonction de la personne (agent vs utilisateur final) qui crée le ticket.

# Actions

Les actions définissent ce que vous pouvez faire sur un ticket. Effectuer une action sur un ticket modifiera son statut (et donc s'il est en attente de SLA) et vous permettra d'enregistrer toutes les informations clés nécessaires.

Dans Configuration > Tickets, vous trouverez un module "Actions". En cliquant sur ce module, vous obtiendrez toutes les actions disponibles dans HaloPSA (similaire à la liste des types de tickets). Vous pouvez modifier une action existante en cliquant dessus, ou créer une nouvelle action en cliquant sur le bouton 'Nouveau' en haut à droite de l'écran :

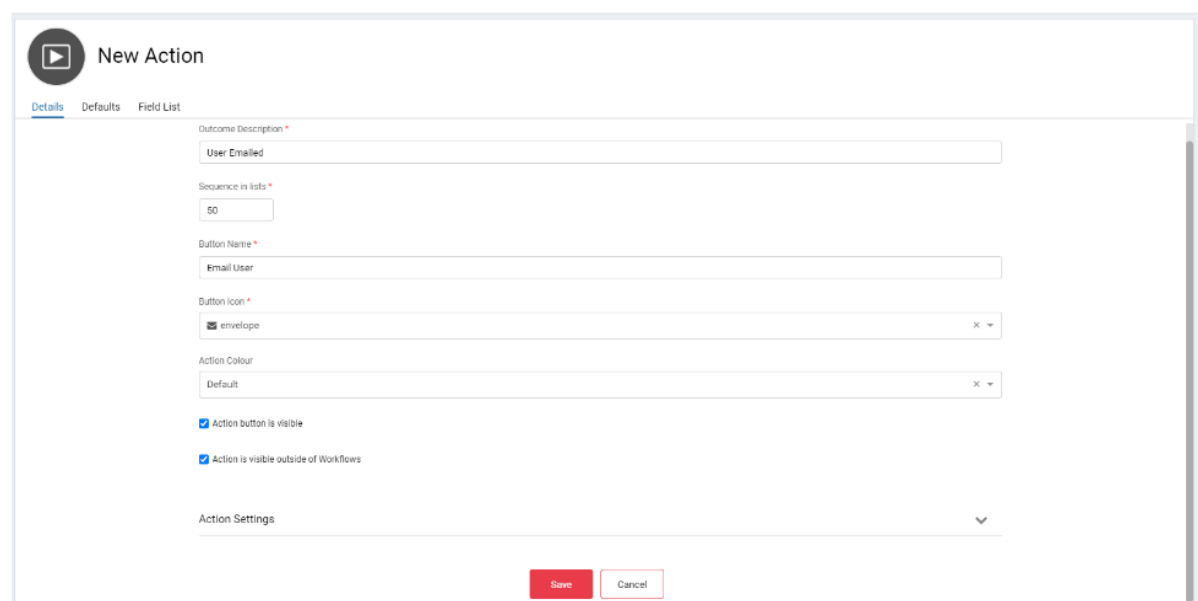


Sequence	Outcome	Button Name
1	Escalated	Escalate To 2nd Line
10	Qualified	Qualify
10	Demo Completed	Complete Demo
10	Send Proposal	Proposal Sent
20	Activity Added	Add Activity

![[Fig 1. Liste des actions.]](image URL)

Créons une nouvelle action que nous pouvons utiliser pour envoyer un e-mail à l'utilisateur final d'un ticket.

En cliquant sur 'Nouveau' (surligné ci-dessus), cela ouvrira la nouvelle fenêtre d'action :



**New Action**

Details Defaults Field List

Outcome Description \*

User Emailed

Sequence in lists \*

50

Button Name \*

Email User

Button Icon \*

envelope

Action Colour

Default

Action button is visible

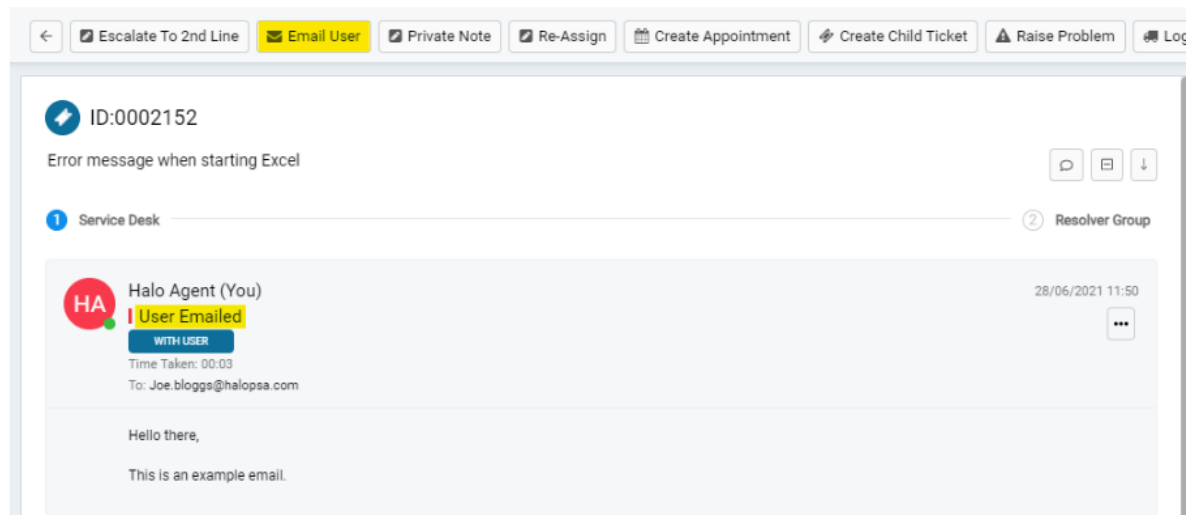
Action is visible outside of Workflows

Action Settings

Save Cancel

![[Fig 2. Nouvelle fenêtre d'action.]](image URL)

La première chose à faire est de donner à votre action un nom/description approprié. Le nom est ce qui sera affiché sur le bouton lors de l'affichage du ticket - il est donc pratique de le garder court et simple - et la description sera ce qui est renvoyé sur la page de suivi une fois que l'action a été enregistrée :



![Fig 3. Écran du ticket avec le bouton d'action et la description du résultat en surbrillance.](image URL)

Lors de la configuration d'une action, vous avez jusqu'à 3 onglets disponibles : Détails, Valeurs par défaut, Liste de champs.

## Détails

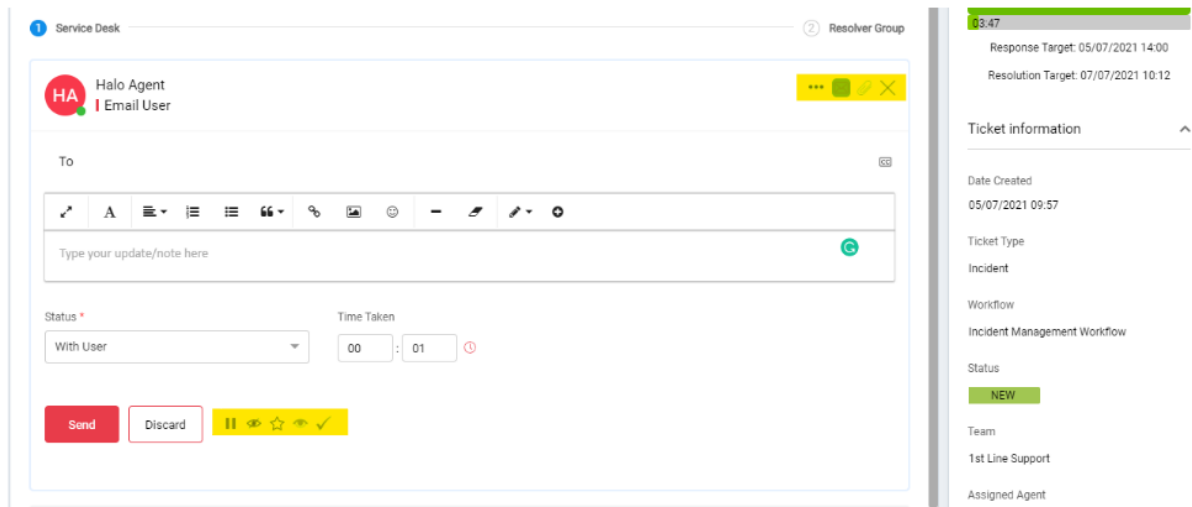
L'onglet Détails est l'endroit où vous définissez certains des comportements principaux de votre action, notamment :

Utilisation système - Certaines actions peuvent nécessiter une fonctionnalité spécifique, telle que la création d'un devis ou l'ouverture d'un ticket enfant. Une fonctionnalité sur mesure de ce type peut être réalisée en sélectionnant l'utilisation système pertinente. Les actions sans utilisation système ajouteront ou modifieront simplement des informations sur le ticket en question.

Statut après l'action - Définir le 'Statut après l'action' permet à vous et à vos agents de voir facilement l'état actuel d'un ticket en fonction de la mise à jour la plus récente. Pour notre exemple 'Envoyer un e-mail à l'utilisateur', nous voudrions marquer le statut de ce ticket comme 'Avec l'utilisateur' pour signifier que ce ticket est actuellement en attente de la réponse de l'utilisateur. Vous pouvez trouver plus d'informations sur les statuts des tickets ici.

Est une action rapide - Une action marquée comme une action rapide contournera l'écran Nouvelle action et modifiera automatiquement les informations sur le ticket en fonction des

valeurs par défaut sélectionnées. La nouvelle fenêtre d'action est ce qui est affiché après qu'une action a été sélectionnée, mais avant qu'elle n'ait été enregistrée :



![Fig 4. Nouvelle fenêtre d'action](image URL)

"Afficher les options" - Vous trouverez une série de cases à cocher disponibles pour afficher des options supplémentaires sur la nouvelle fenêtre d'action. Les options que vous sélectionnez seront affichées dans les régions surlignées de la Fig.4.

Comportement de réponse - Le comportement de réponse d'une action détermine si l'action sera marquée comme ayant répondu (par rapport à l'objectif de temps défini dans le SLA du ticket). Vous pouvez décider d'automatiquement marquer ou non le ticket comme ayant répondu, ou permettre à vos agents de décider manuellement. Cette dernière option est réalisée en sélectionnant 'Comportement par défaut' et en activant l'option ci-dessous dans les paramètres généraux de la configuration SLA :

Show the "Response not set" prompt when doing an Action on a Ticket that hasn't been responded to

![Fig 5. Paramètres de prompt de réponse SLA](image URL)

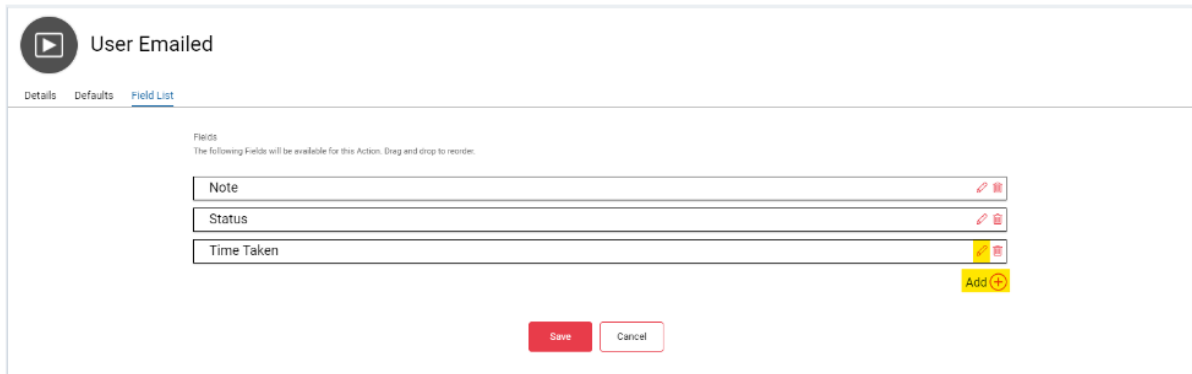
Valeurs par défaut

L'onglet Valeurs par défaut vous permet de définir les informations par défaut lorsqu'une action est enregistrée. Ces informations peuvent être remplacées si nécessaire.

Liste de champs



La Liste de champs pour une action détermine les informations qui peuvent être saisies/modifiées lors de l'exécution de l'action en question (la configuration ici est très similaire à celle des formulaires de ticket). De la Fig.4, nous pouvons voir des options pour saisir une note, modifier le statut de notre ticket et spécifier le temps nécessaire pour effectuer l'action. Ces options sont disponibles en incluant les champs ci-dessous dans notre section de liste de champs :



![[Fig 6. Configuration de la liste de champs d'action]](image URL)

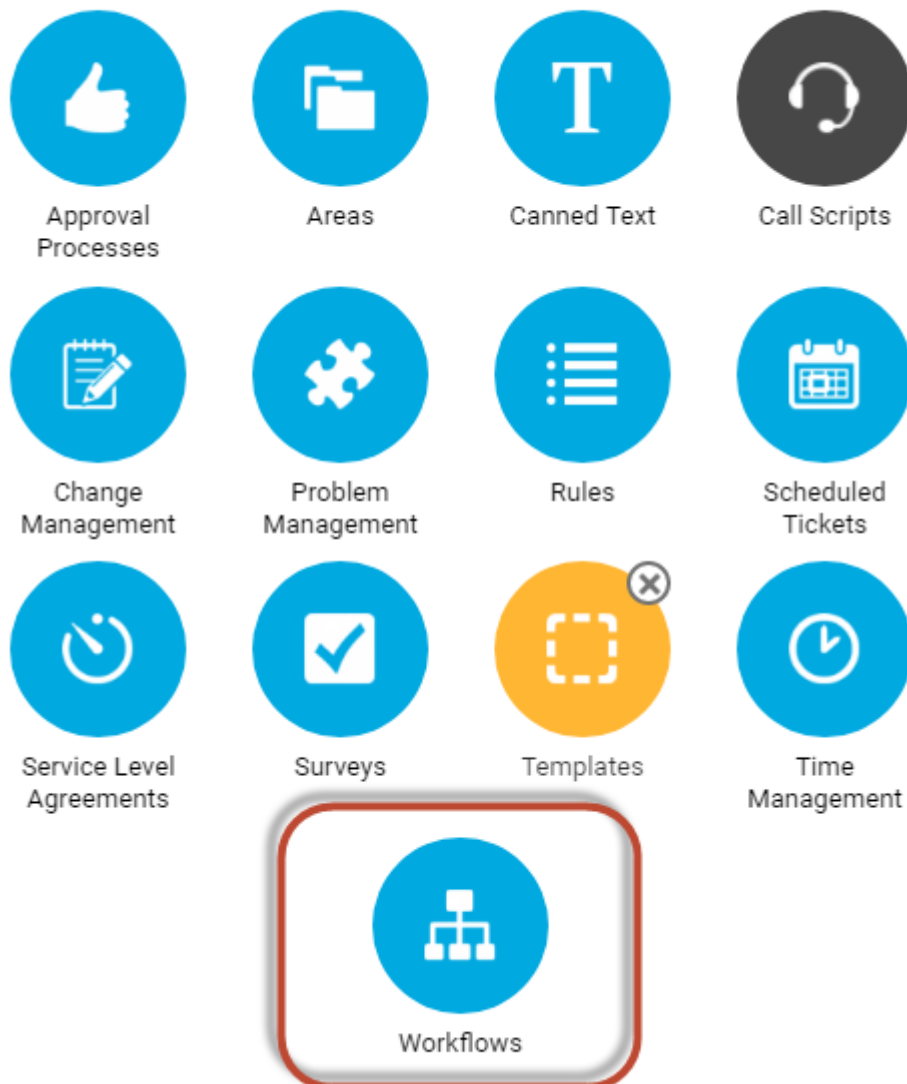
Des champs système ou personnalisés peuvent être ajoutés à une action (via l'option 'Ajouter' ci-dessus) et des options de visibilité (y compris le paramétrage de la visibilité dynamique des champs) peuvent être définies, par champ, en cliquant sur le crayon.

## Flux de travail

Les flux de travail vous permettent de structurer le processus qu'un ticket doit suivre avant d'être considéré comme "Résolu". La manière la plus simple de comprendre les flux de travail dans Halo est de les considérer comme des restrictions des actions disponibles à un moment donné.

Vos flux de travail sont tous répertoriés sous Configuration > Tickets > Flux de travail, c'est là que vous pouvez voir, ajuster et créer de nouveaux flux de travail.

### Optional Features

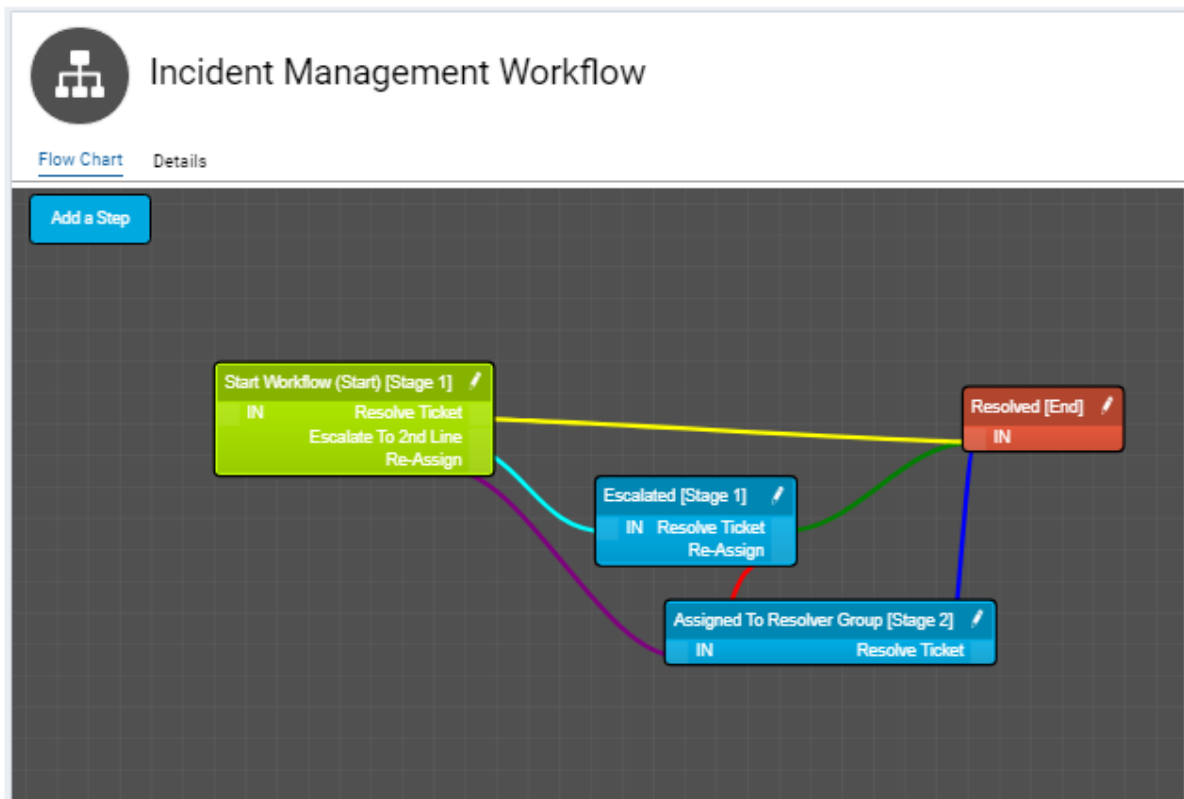


### Modification d'un flux existant ou ajout d'un nouveau flux

Cliquez sur 'Nouveau' ou sur une ligne existante pour modifier un flux.

1-L'onglet du diagramme de flux vous montre une représentation visuelle du flux de travail et de sa structure.

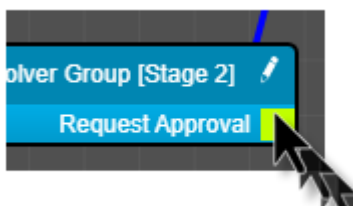
2-Les blocs représentent les différentes étapes, et les actions répertoriées à l'intérieur sont disponibles à l'intérieur de l'étape actuelle.



Les lignes qui relient les différentes étapes sont les connexions entre les étapes. Toutes les connexions qui font avancer le flux de travail partent du côté droit de l'étape à côté de l'action pertinente et entrent dans le bloc IN de l'étape suivante.

Vous pouvez faire glisser les étapes en mode édition et réorganiser les liens à l'aide de la souris.

Passez la souris à côté de l'action que vous souhaitez lier.

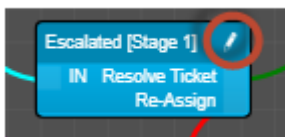


Cliquez et faites glisser cette ligne vers l'étiquette IN de l'étape à laquelle vous liez.

Les étapes devraient maintenant être liées. Lorsque cette action est effectuée sur le ticket, le flux de travail passera à l'étape suivante désignée.

### Ajout d'une étape

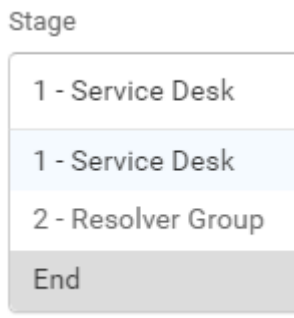
1-En mode édition, cliquez sur le crayon de n'importe quelle étape pour la modifier ou cliquez sur "Ajouter une étape" dans le coin supérieur gauche de l'étape.



2- Si c'est nouveau, ajoutez un nom d'étape.

3-Indiquez s'il s'agit du début et à quelle étape cela appartient.

S'il s'agit de la fin, cela est sélectionnable dans le menu déroulant Étape.



4-Chaque étape devrait avoir des actions qui lui sont associées pour faire avancer le flux de travail ou rester à cette position.

Cliquez sur ⊕ pour ajouter une nouvelle étape ou sur le crayon pour modifier une ligne existante.

### Sélectionnez un type d'action

a. Autoriser les actions de l'agent - Cela permet à un ensemble d'actions d'être effectué par les agents.

b. Minuteur - Déclenche une action rapide à effectuer après un certain nombre de minutes\*.

c. Utilisateur final - Désigne le comportement du flux de travail sur un e-mail d'utilisateur final.

d. Résultat d'approbation - À la suite d'un processus d'approbation qui a soit envoyé le flux de travail à cette étape soit y est resté, déclenchera le déplacement dans le flux de travail.

Sélectionnez le comportement qui devrait se produire, autorisez un ensemble d'actions ou une action rapide, déplacez-vous en cas de mise à jour ou en cas du résultat d'approbation.

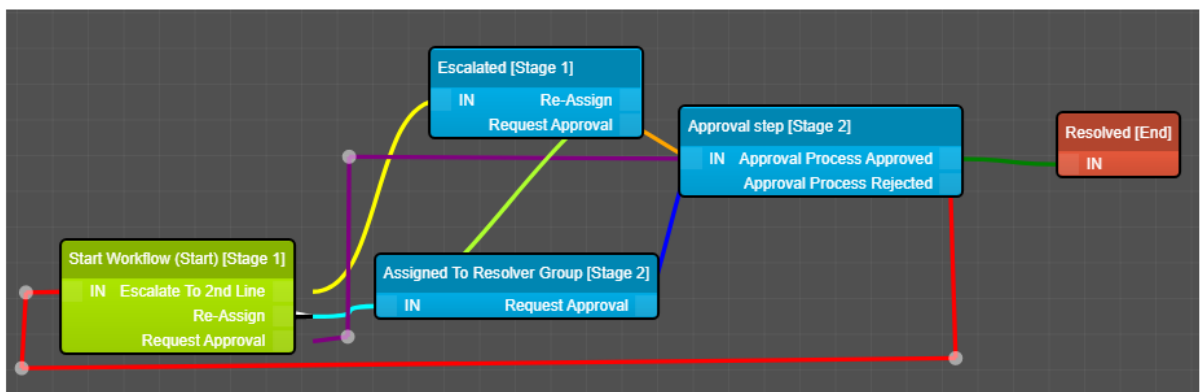
Cliquez sur 'Enregistrer'.

Vous devriez maintenant compléter entièrement la liste des actions et mouvements que cette étape aura.

Cliquez sur 'Enregistrer' et cela apparaîtra désormais sur le diagramme de flux.

\*Note sur les minuteurs et les actions rapides : ils peuvent être un outil puissant pour automatiser le travail dans Halo. Les actions rapides peuvent effectuer toutes les fonctions d'une action normale, tant qu'elle ne nécessite pas l'intervention d'un agent. Le minuteur peut également être réglé pour ne compter que pendant les heures de travail, ce qui peut être très utile pour empêcher votre flux de travail de progresser en dehors des heures de travail.

Exemple : Ajout d'une étape d'approbation de clôture



Ici, en utilisant les paramètres ci-dessous pour l'étape d'approbation, nous avons ajouté une approbation pour la clôture de ce flux de travail. Cela permet à tout le travail d'être validé par le responsable concerné.

Cela a été fait en effectuant les actions suivantes :

Ajout de 'Demander une approbation' à chaque étape où un agent pourrait vouloir clôturer le ticket.

Création d'une nouvelle étape avec les résultats 'Approuvé' et 'Rejeté'.

Détermination de ce qui se passe lorsque le ticket est 'Approuvé' (passer à Résolu).


Détermination de ce qui se passe lorsque le ticket est 'Rejeté' (retour au début du flux de travail).





## Approval step

Step Name \*

This is the Start Step for this Workflow

Stage

Actions 


Name	Description	Move to Step	
Approval Process ...	Approval process result is "Ac...	Move to "Assigned ...	 
Approval Process ...	Approval process result is "Re...	Move to "Start Wor...	 

**Volet des détails**

C'est ici que vous attribuez un nom au flux de travail et des notes expliquant le processus.

Vous pouvez également répertorier les actions autorisées à chaque étape, telles que l'envoi d'un e-mail à l'utilisateur final ou la réaffectation à un autre agent, et configurer les noms des étapes qui peuvent être sélectionnées.

Étapes : Il s'agit d'une désignation nominale pour le regroupement d'étapes dans un flux de travail, et à part le début/fin, cela n'affecte pas le flux de travail.



## Incident Management Workflow

Flow Chart [Details](#)

Workflow Name \*





Notes

Agent Actions allowed at any Step  
The Actions selected here will be available regardless of the current Step of the Workflow. They will not advance the workflow.

✕ Email User ✕ Private Note ✕ Log to Supplier ✕

✕ Create Appointment ✕ Create Child Ticket ✕ Raise Problem ✕

Stages  
Stages are an optional feature where each step can have a belong to a Stage. The Stage that a workflow is at can then be indicated on a Ticket (Tickets > General Settings) showing the stages in a sequence on a diagram.

Number	Name	
1	Service Desk	 
2	Resolver Group	 

## Suivi du temps

Le suivi du temps est une fonction au sein de Halo qui permet de surveiller le temps que les agents passent sur chaque action et la relation que cela peut avoir avec les calendriers ou les rendez-vous.

### Suivi du temps pour les agents

Sur chaque action, un temps par défaut peut être ajouté à la configuration sous "par défaut". Cela peut être le temps moyen pris pour des actions de ce type.

Sinon, sur chaque action, vous pouvez ajouter le champ "Temps passé". Cela permet à l'agent de remplir manuellement ou à l'aide d'un minuteur le champ du temps passé pour chaque action. Le champ peut également être rendu obligatoire afin que les agents soient tenus de le remplir, en cliquant sur le crayon et en modifiant les paramètres.

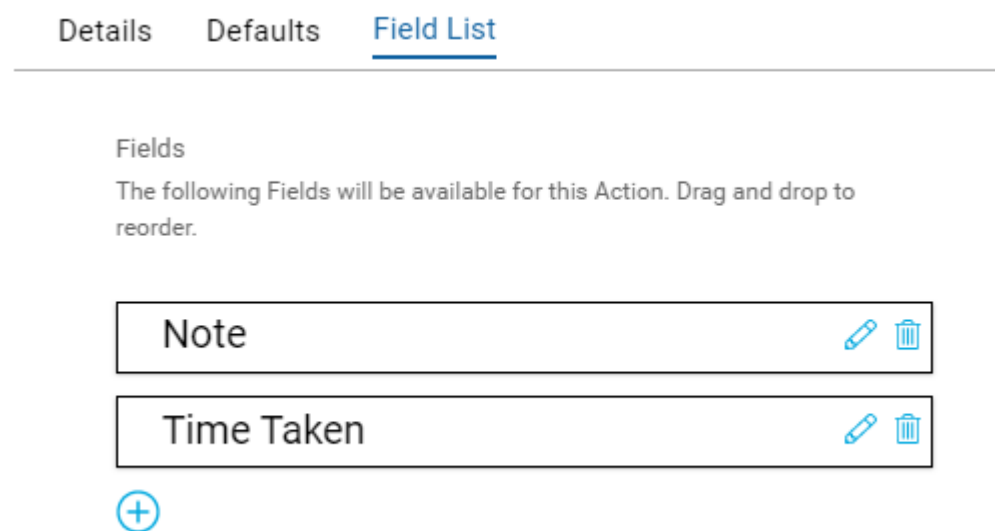


Fig 1. Champ Temps Passé

### Minuteries

Les minuteries démarrent automatiquement chaque fois que vous appuyez sur un bouton d'action ou cliquez dans un ticket. Tant que vous restez sur cet écran ou que vous avez une action ouverte, le système suivra automatiquement le temps que vous avez passé à le faire et remplira le champ du temps passé. Pour mettre à jour cela, appuyez simplement sur l'icône de l'horloge à



côté du champ du temps passé. Alternativement, les minuteriers peuvent également être déclenchés manuellement de n'importe où dans Halo.

Démarrer une minuterie manuellement peut se faire de deux manières, vous pouvez appuyer sur CTRL + SHIFT + L pour activer une minuterie ou

Cliquez sur l'horloge en haut à droite pour ouvrir votre panneau de feuille de temps.

Cliquez sur "Démarrer une nouvelle minuterie".

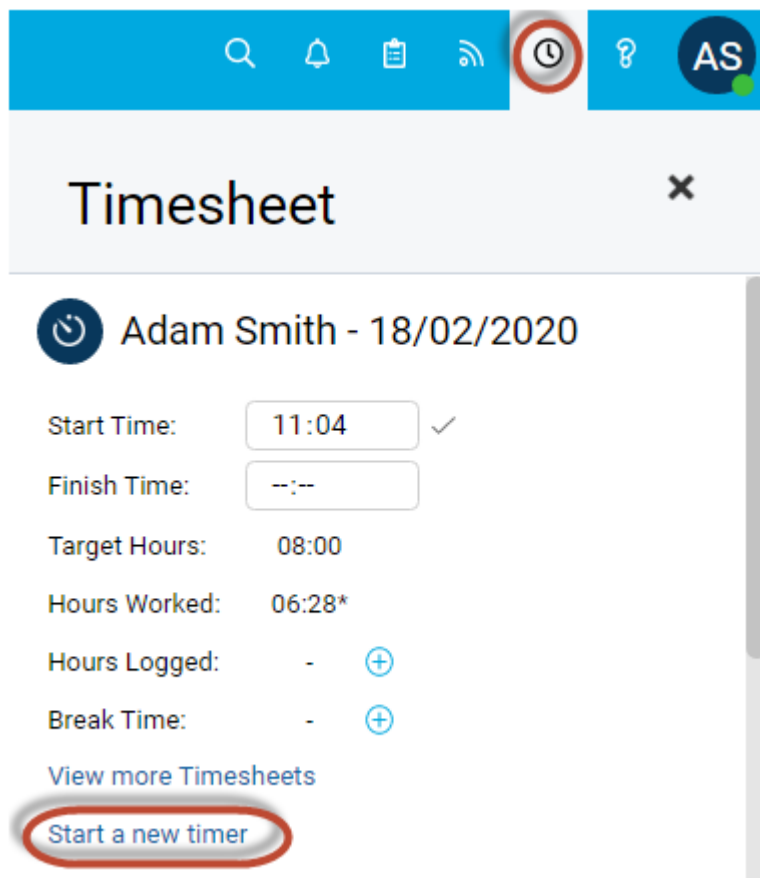


Fig 2. Vue de la Feuille de temps

Cela commencera automatiquement une minuterie.

Lorsque vous arrêtez une minuterie, vous avez trois options :

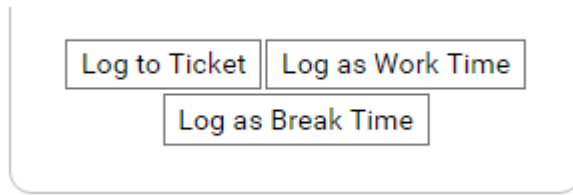


Fig 3. Options de la minuterie

L'option "Journaliser un ticket" ouvrira une boîte de dialogue pour entrer le numéro de ticket et créer une action dans ce ticket avec le temps pertinent.

Les deux autres options créeront des tickets rapides pertinents et les marqueront dans votre feuille de temps :

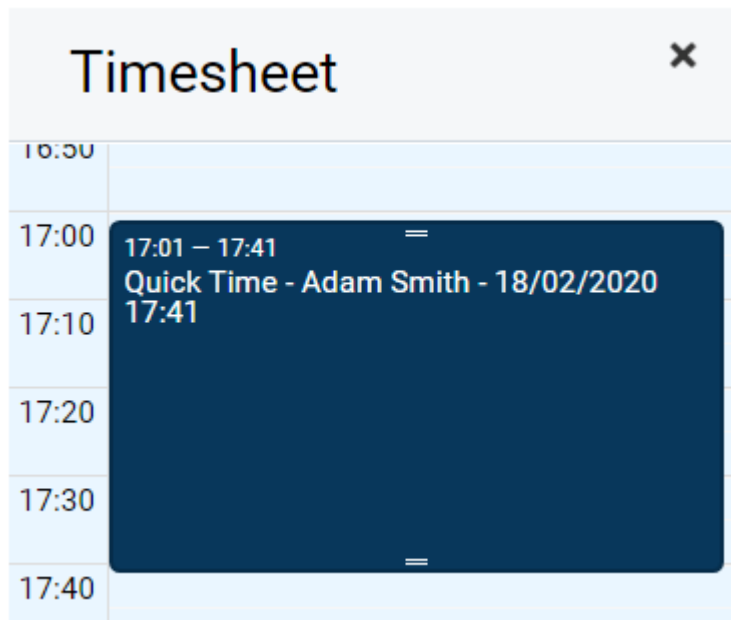


Fig 4. Entrée de Ticket Rapide

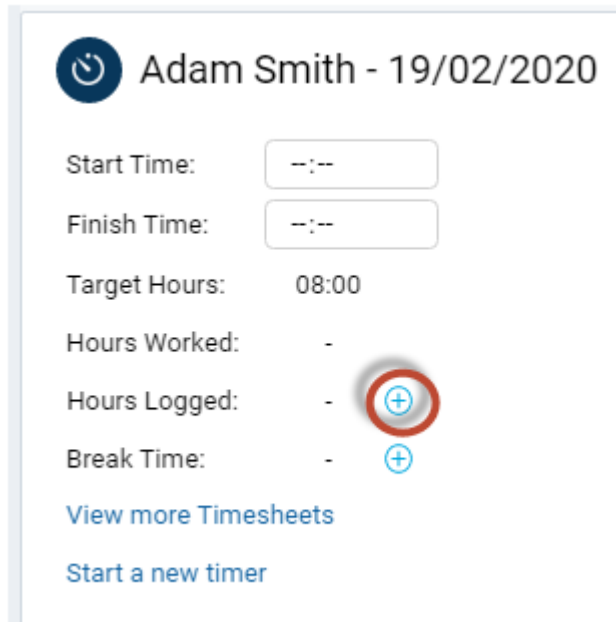
#### Consultation de votre feuille de temps

Toutes les actions avec du temps enregistré seront visibles dans votre espace de feuille de temps par vous, tout chef d'équipe ou administrateur. Cela est présenté dans l'ordre chronologique avec le titre du ticket comme titre et les horaires de début et de fin sur la vue.

Le volet sur le côté droit (accessible en haut à droite de l'application web Halo) affiche uniquement la feuille de temps d'aujourd'hui, mais vous pouvez voir les autres jours en cliquant sur "Voir plus de feuilles de temps". Dans le volet, vous pouvez cliquer sur n'importe quelle entrée pour voir les détails, cela ouvrira un nouvel onglet avec l'action du ticket pour l'entrée.

## Ajout de temps rapide

Pour ajouter du temps rapidement, appuyez simplement sur l'icône ⊕ à côté de "Heures enregistrées", cela ouvrira la boîte de dialogue de temps rapide :



Adam Smith - 19/02/2020

Start Time: --:--

Finish Time: --:--

Target Hours: 08:00

Hours Worked: -

Hours Logged: - ⊕

Break Time: - ⊕

[View more Timesheets](#)

[Start a new timer](#)

Dans le volet de la feuille de temps :

Entrez toutes les informations pertinentes dans la boîte de notes.

Sélectionnez tout utilisateur final si nécessaire.

Entrez le temps pris et la méthode d'ajout, c'est-à-dire début/fin ou début et fin. La méthode d'entrée de temps par défaut peut être définie en allant dans Configuration > Gestion du temps et en sélectionnant l'option pertinente sous Paramètres généraux.

Default time entry method for quick time

- End time and hours
- Start time and hours
- Start time and end time

Si vous suivez la distance parcourue par vos agents (ce qui est configuré en allant dans Configuration > Gestion du temps > Paramètres généraux) :

## General Settings

---

Track Non Billable Time

Track Travel Time

Track Distance Travelled

Distance Travelled

Ajoutez tout taux de charge pertinent.

Halo offre également la possibilité d'avoir du temps rapide enregistré contre un ticket existant dans le système. Cela peut être activé sous Configuration > Gestion du temps et en sélectionnant l'option ci-dessous trouvée dans la section Enregistrement du temps :

Allow the choice of ticket on the quick time screen to log against

Une fois ce paramètre activé, vous aurez la possibilité de rechercher des tickets existants directement depuis la fenêtre de temps rapide :

Log time against \*

Client

End-User

Client

Ticket \*

Vous pourrez également sélectionner un client/utilisateur final et retrouver ses tickets des 30 derniers jours.

Après avoir rempli tous les champs pertinents, cette entrée est maintenant ajoutée à votre feuille de temps.

## In the Timesheet Area



Dans la zone de la feuille de temps

Dans la zone des feuilles de temps, vous pouvez cliquer sur n'importe quel jour et ajouter du temps rapide comme décrit ci-dessus. Le seul endroit où vous ne pouvez pas le faire est dans la vue "Chronologie".

### Administrateurs

Accédez à Configuration > Paramètres de gestion du temps pour ajuster les entrées qui apparaissent sur la feuille de temps. Les options dans les paramètres généraux couvrent les fonctionnalités de base de la fonctionnalité des feuilles de temps.



Timesheets

Les paramètres de l'enregistrement du temps pilotent une grande partie de cette fonctionnalité. La première case à cocher demande si vous souhaitez utiliser la fonctionnalité, la liste déroulante est le type de ticket pour le temps rapide et la dernière case demande si un utilisateur final doit être ajouté à tout temps rapide.

## Accord de niveau de service (SLA)

Les accords de niveau de service peuvent être configurés dans HaloPSA afin de vous permettre de suivre les délais de réponse et de résolution cibles de vos tickets.

Dans Configuration > Accords de niveau de service, vous trouverez les 3 options suivantes :

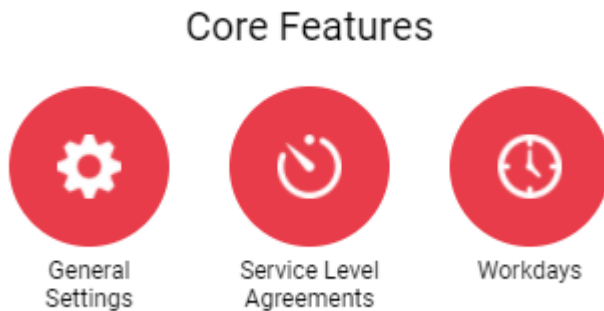


Fig 1. Options de configuration pour les accords de niveau de service.

### Paramètres généraux

C'est ici que vous pouvez modifier les paramètres globaux de vos SLA, notamment :

Spécifier si vous suivez les objectifs de temps de réponse/résolution.

Remplacement du SLA : les SLA peuvent être définis par site ou par type de ticket. Un remplacement de SLA par type de ticket est configuré dans l'onglet 'Par défauts' pour vos types de ticket respectifs :

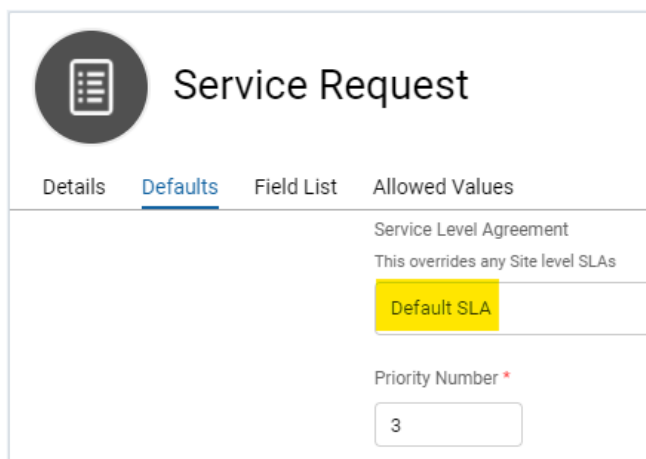


Fig 2. Remplacement du SLA par type de ticket.

Notifications : des notifications peuvent être déclenchées lorsqu'un certain pourcentage du SLA d'un ticket a été atteint. Dans les paramètres généraux de votre configuration SLA, vous pouvez spécifier les pourcentages à atteindre pour que ces notifications soient déclenchées (plus d'informations sur les notifications ici).

## Rappels de mise en attente du SLA

Activer les rappels de mise en attente du SLA entraînera l'envoi automatique de courriels par HaloPSA à l'utilisateur final lorsqu'un ticket est en attente et peut automatiquement fermer le ticket si l'utilisateur final ne répond pas après une certaine période. La durée entre les courriels automatisés (et le temps après lequel le ticket est automatiquement fermé) peut être définie ici :

### SLA Hold Reminders

---

Enable SLA Hold Reminder Emails

With this enabled when a Ticket is placed on hold, SLA hold reminder emails can be sent periodically to remind the User that the Ticket is awaiting their input to advance.

Number of hours between reminder emails

If the User does not respond while the Ticket is on SLA hold, reminder emails will be sent periodically at the frequency entered here. Enter "0" to disable this feature.

Number of hours without response until Tickets on SLA Hold are closed


If the User does not respond while the Ticket is on SLA hold, the Ticket will be automatically closed after the number of hours set here. Enter "0" to disable this feature.

Use workday hours

Send SLA reminders to CC addresses

Fig 3. Configuration des rappels de mise en attente du SLA.

L'email de rappel qui sera envoyé utilise le modèle d'email 'SLA Hold Reminder Message' (Configuration > Email > Modèles d'email) :



## SLA Hold Reminder Message

[Details](#)

Template Description  
SLA Hold Reminder Message

Email Subject  
Your ticket is on hold as we are awaiting a response from you.

Email Body  
ID: \$faultid  
Summary: \$symptom

Is on hold as we are awaiting your response.

Thank you.


**Support Team**  
\$ORNAME

This e-mail, its content and any files transmitted with it are intended solely for the addressee(s) and may be legally privileged and/or confidential information in any way. Although any attachments to this e-mail have been virus checked, the sender cannot accept liability in respect of any virus which has not been detected.

Powered by HaloPSA

Fig 4. Le modèle d'email utilisé pour les rappels de mise en attente du SLA.

Et l'email qui est envoyé lorsque le ticket est automatiquement fermé (en raison de l'absence de réponse du client) utilise le modèle d'email 'Ticket Closed Automatically (SLA)' :



## Ticket Closed Automatically (SLA)

[Details](#)

Template Description  
Ticket Closed Automatically (SLA)

Email Subject  
\$symptom - Ticket Closed Automatically

Email Body  
As we did not hear from you, your ticket number \$FAULTID has now been automatically closed by the Service Desk on \$datecleared.

Closure Details: \$clearance

If this ticket has been closed in error, please reply to this e-mail with anything else to reopen the ticket.

Thank you.

**Support Team**  
\$ORNAME

This e-mail, its content and any files transmitted with it are intended solely for the addressee(s) and may be legally privileged and/or confidential information in any way. Although any attachments to this e-mail have been virus checked, the sender cannot accept liability in respect of any virus which has not been detected.

Fig 5. Le modèle d'email utilisé lorsque les tickets sont fermés automatiquement via les rappels de mise en attente du SLA.



Activer ce paramètre dans Configuration > Accords de niveau de service > Paramètres généraux activera le paramètre globalement, mais cela peut être outrepassé par SLA (c'est-à-dire que vous pouvez choisir les SLA qui utilisent cette fonctionnalité) :

## Settings

---

Reset the Respond-By target each time an End-User updates a Ticket

No

Reset the Respond-By target when an Approval Process is completed

No

Allow Agents to specify an "Auto Release" date/time when placing a Ticket on hold

Yes

Maximum days in advance for "Auto Release"

0

Status after auto-release

No Change

Send SLA reminders for Tickets with this SLA

Yes

Fig 6. Activation des rappels de mise en attente du SLA par SLA.

Ou par statut (Configuration > Tickets > Statuts) :

## SLA Settings

---

SLA Hold Action

Put on hold (if not on hold already)

Enable sending of SLA hold reminders.

Yes

Working hours until SLA auto release

0

User updates release from SLA hold.

Yes

Fig 7. Activation des rappels de mise en attente du SLA par statut de ticket.

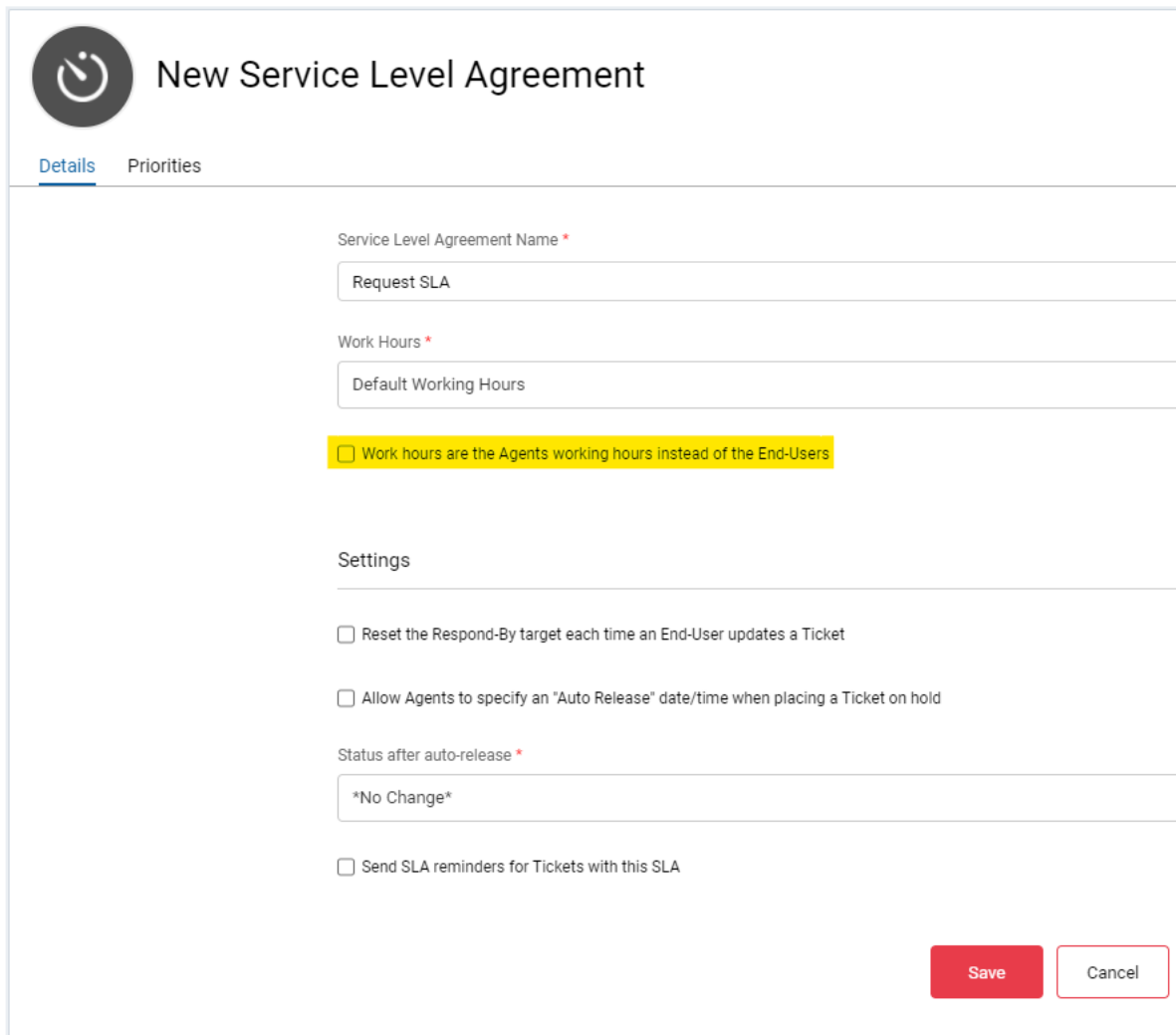
Par exemple, vous pouvez avoir un statut 'En attente de la réponse de l'utilisateur' pour lequel vous souhaitez envoyer des rappels de mise en attente du SLA et un statut 'Planifié', pour lequel vous souhaitez également mettre en pause le SLA, mais vous ne voudriez pas envoyer des rappels de mise en attente automatiques.

### Jours ouvrables

Les jours ouvrables sont configurés dans HaloPSA pour garantir que votre minuterie SLA ne fonctionne que lorsque cela est nécessaire. Plusieurs enregistrements de jours ouvrables peuvent être configurés, chacun avec ses propres heures de début/fin et jours fériés.

### Accords de niveau de service

C'est ici que vous allez pour créer vos SLA. Lors de la création d'un nouveau SLA, on vous demandera de lui donner un nom et de sélectionner les heures de travail pendant lesquelles ce SLA sera pris en compte. Avec la sélection mise en évidence ci-dessous :



**New Service Level Agreement**

[Details](#) [Priorities](#)

Service Level Agreement Name \*

Request SLA

Work Hours \*

Default Working Hours

Work hours are the Agents working hours instead of the End-Users

Settings

Reset the Respond-By target each time an End-User updates a Ticket

Allow Agents to specify an "Auto Release" date/time when placing a Ticket on hold

Status after auto-release \*

\*No Change\*

Send SLA reminders for Tickets with this SLA

**Save** Cancel

Fig 8. Écran de configuration d'un nouveau SLA.

La minuterie SLA diminuera en fonction des heures de travail de l'agent assigné. Les heures de travail pour un agent peuvent être définies via la configuration de l'agent.

Vous verrez également des options supplémentaires, notamment l'option d'activer la "Libération automatique" du SLA. En activant ce paramètre, toute action qui met un ticket en attente du SLA vous donnera la possibilité de déterminer quand libérer le ticket de l'attente du SLA :

SLA Hold Auto-Release

Auto-Release Date \*

29/06/2021 10:22

Set Don't Set

Fig 9. Option de libération automatique du SLA.

Un cas d'utilisation courant ici serait lorsque le travail est planifié à l'avance.

Vous verrez dans la figure 4 qu'il y a un onglet 'Priorités' pour votre SLA - c'est là que vous configurez vos différents délais cibles de réponse/résolution. Chaque priorité reçoit un niveau, une description et des délais cibles de réponse/résolution (en jours ou en heures). La priorité par défaut utilisée lorsqu'un ticket est ouvert peut être définie dans l'onglet par défaut pour votre type de ticket respectif (fig 2).

## Jours ouvrables SLA

Il est important de savoir quand vos minuteries SLA sont en cours d'exécution pour vous assurer que vos clients reçoivent le support qu'ils attendent, quand ils s'y attendent.

Il y a plusieurs éléments à prendre en compte lorsqu'il s'agit des jours ouvrables SLA. Cette leçon devrait vous aider à configurer les jours ouvrables SLA pour vos clients.

### Création de jours ouvrables

Les jours ouvrables sont créés initialement via Configuration > Accords de niveau de service > Jours ouvrables. Les jours reçoivent une heure de début et une heure de fin - cela équivaut à vos heures de travail standard, et les tickets non en attente de SLA diminueront entre ces heures.

Vous pouvez définir des heures de travail uniformes sur les jours sélectionnés en cochant 'Les heures de travail sont les mêmes chaque jour' ou spécifier des heures de travail jour par jour :

The screenshot shows a form for creating a working day. At the top, there is a text input field for 'Workday Name' with a red asterisk, containing the placeholder text 'Enter a name for this Workday here'. Below this is a 'Summary' section with a sub-header 'Summary' and a note 'This can be used to display information under a Service description'. It features a rich text editor with various icons (bold, italic, underline, link, unlink, text color, background color, bulleted list, numbered list, indent, outdent, quote, code, link, unlink, table, emoji, undo, redo) and a text area containing the placeholder 'A summary/description of this workday'. Underneath the summary is a checkbox labeled 'The working hours are the same every day' which is checked. Below this are two input fields for 'Start time' and 'End time', both with red asterisks. A list of days follows, each with a checked checkbox: 'Monday is a working day', 'Tuesday is a working day', 'Wednesday is a working day', 'Thursday is a working day', 'Friday is a working day', 'Saturday is a working day', and 'Sunday is a working day'. At the bottom, there is a 'Timezone Override' section with a sub-header 'Timezone Override' and a note 'This is currently used for resource booking only'. It contains a dropdown menu currently set to '\*Use Server Timezone\*' with a close button (X) on the right. At the very bottom of the form are two buttons: a red 'Save' button and a white 'Cancel' button with a red border.

Fig 1. Création de jours ouvrables

L'onglet Vacances vous permet de spécifier les jours du calendrier où vous ne vous attendez pas à ce que votre SLA soit en cours d'exécution, par exemple le jour de Noël, les jours fériés, etc.

Les jours ouvrables ont une substitution de fuseau horaire - cependant, cette substitution de fuseau horaire n'affecte pas le moment où un SLA est en cours d'exécution.

## Fuseaux horaires

Dans Configuration > Avancé, il y a une option 'Fuseau horaire'. Il s'agit du fuseau horaire défini globalement utilisé pour calculer quand un SLA doit être en cours d'exécution.

Il existe deux façons de modifier l'heure à laquelle le minuteur SLA pourrait être en cours d'exécution :

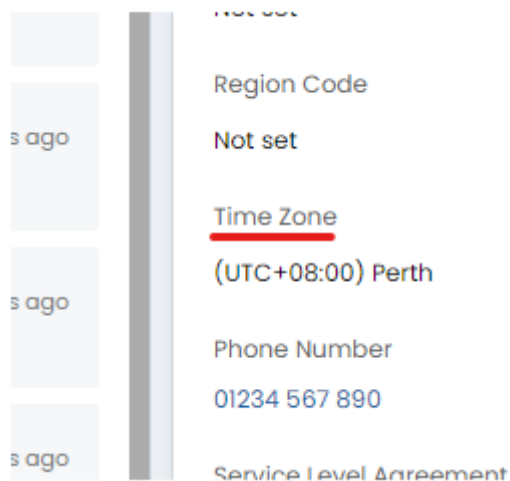
### Fuseau horaire au niveau du site

Lorsque le SLA sur le ticket est configuré de telle sorte que l'option ci-dessous est désactivée :

Work hours are the Agents working hours instead of the End-Users  
No

Fig 2. Les heures du SLA ne sont **pas** configurées comme les heures de l'agent.

Alors le SLA diminuera en fonction du fuseau horaire au niveau du site, s'il est défini :



	Region Code
	Not set
	<u>Time Zone</u>
	(UTC+08:00) Perth
	Phone Number
	01234 567 890
	Service Level Agreement

Fig 3. Fuseau horaire au niveau du site

### Fuseau horaire au niveau de l'équipe

Si l'option de la figure 2 est cochée/marquée comme 'Oui', alors le minuteur SLA peut diminuer en fonction du fuseau horaire défini pour l'équipe à laquelle le ticket est attribué :

---

Mailbox Override  
Setting a Mailbox here will change the from address and smtp details for emails

\*Not in use\*

Message Group \*

\*Not set\*

Time Zone \*

(UTC+08:00) Perth

Include in Load Balance Calculations.

Allow Surveys to be sent for Tickets assigned to this Team

Fig 4. Fuseau horaire au niveau de l'équipe

## Statuts

Les statuts sont le moyen le plus simple de suivre la situation d'un ticket tout au long de sa vie. Lors de la modification ou de la suppression, rappelez-vous que le statut sera suivi. Par conséquent, il peut y avoir des tickets qui ont utilisé un statut qui, lorsqu'il est modifié ou supprimé, sera affecté et ne conviendra pas aux pistes d'audit. Il est impératif de réfléchir à la modification et il est préférable de le désactiver plutôt que de le supprimer.

Examen et modification/ajout de statuts dans Halo :

Accédez à Configuration > Tickets > Statuts.

Lors de l'ajout d'un nouveau statut, vous devrez choisir un nom de statut et un texte d'icône. Le nom apparaîtra dans les menus déroulants de sélection des statuts, etc., et le texte de l'icône apparaîtra dans la liste des tickets et les actions sur le ticket, une fois que le statut aura été modifié. Pour éviter toute confusion, il est préférable de les garder identiques ou très similaires. Vous voudrez peut-être simplement changer le temps, par exemple, passer à « escalader/escaladé ».

Status Name

In Progress

Icon Text

In Progress

Sequence in lists

20

Status Colour

#68bc00

La séquence dans les listes définit l'ordre dans lequel les statuts apparaissent dans les menus déroulants de sélection et dans la liste de configuration.

Sélectionnez une couleur si vous souhaitez mettre en surbrillance le statut dans la vue de la colonne principale. L'icône sera colorée comme vous l'avez spécifié.

Les statuts peuvent être configurés pour avoir un effet sur le SLA du ticket, par exemple, mettre le ticket en attente ou le retirer.



## SLA Settings

---

SLA Hold Action

No Action

Enable sending of SLA hold reminders.

Yes

User updates release from SLA hold.

Yes

Il existe également un paramètre d'e-mail récurrent, utile pour les statuts utilisés dans les pistes de vente et les opportunités par exemple. S'il y a des pistes placées dans un certain statut, des e-mails réguliers peuvent être envoyés en fonction d'un modèle d'e-mail, si nécessaire.

## Email Settings

---

Notify User of status change.

Never

Inform Agent of no status change after this many hours.

2

Recurring

Yes

Inform Team of no status change after this many hours.

0

Recurring

No

Inform Team manager of no status change after this many hours.

0

Recurring

No

Email Template

Default (Agent Update)

Vous pouvez également restreindre le statut pour qu'il n'apparaisse pas dans le menu déroulant des statuts d'un ticket (si le menu déroulant des statuts du ticket est activé).

## Miscellaneous Settings

---

Show in Quick Status Change drop down.

Yes

Certaines valeurs de statut sont utilisées dans des parties spécifiques de Halo, comme "Avec le fournisseur", utilisé pour enregistrer des tickets auprès de sociétés tierces.

Les statuts peuvent être restreints par type de ticket, donc si vous avez un ensemble de valeurs de statut que vous souhaitez spécifiquement utiliser pour les projets, spécifiez-les pour les "Tickets" dans la zone des statuts, mais dans le(s) type(s) de ticket utilisé(s) pour les projets, restreignez les valeurs de statut pour qu'elles n'apparaissent que sur ces types de ticket. Tous les autres ne seront pas affichés, et ceux que vous avez sélectionnés n'apparaîtront nulle part ailleurs.

La définition du statut des appels peut également être spécifiée au niveau du bouton d'action, de sorte que lorsque le bouton d'action est utilisé, le statut change vers un paramètre prédéfini.

Le statut peut également être prédéfini lorsque l'utilisateur final met à jour le ticket avec plus d'informations, et cela est défini au niveau du type de demande également.

Il existe également des statuts de devis, de commande client, de bon de commande, de demande de changement, d'ajout de nouveau ticket, de version, de contrat, mais ceux-ci sont discutés dans leurs domaines pertinents pour une utilisation avancée.

## Procédures de clôture

Pour activer les procédures de clôture par l'utilisateur final, accédez à Configuration > Tickets > Paramètres généraux. Lorsque cela est activé, lorsqu'un ticket est clos, il passe à un statut de clôture en attente. L'utilisateur final devra alors confirmer que le ticket peut être fermé.

End-User Closure Confirmation ^

---

Enable End-User closure confirmation procedures

With this enabled, when a Ticket is closed it'll go to a Pending Closure Status. The End-User will then need to confirm that the Ticket is ok to close.

Number of hours without response until Tickets are automatically fully closed  
If the User does not respond, the Ticket will be automatically closed after the number of hours set here. Enter '0' to disable this feature.

Send email to End-User when Ticket is automatically closed

With this enabled, the End-User will be sent a closure email if the Ticket is automatically closed when it hits the automatic closure threshold

Number of hours between reminder Emails

If the user does not respond, reminder Emails will be sent periodically at the frequency entered here. Enter '0' to disable this feature.

To allow End-Users to confirm closure please configure one of the following\*;

1. Add the Deny Closure variable and one of the Confirm Closure variables below to the Ticket Closure Template\*. [Click here](#) to edit the Ticket Closure Email template.\*

\$DENYCLOSURE - Link to reopen Ticket

\$CONFIRMCLOSURE - Link to confirm closure of Ticket

\$CONFIRMCLOSUREWITHFEEDBACK - Link to confirm closure of Ticket with feedback

2. To send the user either instructions on how to confirm closure, or a web link to confirm closure, you will need to add one of the below variables to the Ticket Closure Template. Select a variable to customise the text. [Click here](#) to edit the Ticket Closure Email template.\*

[\\$USERCONFIRMEMAILTEXT](#)

[\\$USERCONFIRMWEBLINKTEXT](#)

[\\$USERCONFIRMSATISFACTIONWEBLINKTEXT](#)

Administrators skip End-User closure confirmation

Skip the resolved status if the ticket is closed through the SLA Hold procedure\*

Vous verrez dans la capture d'écran ci-dessus que la fréquence des rappels de clôture, ainsi que la durée avant la fermeture automatique du ticket, sont entièrement configurables. Si vous souhaitez désactiver la fonctionnalité des rappels de clôture/fermeture automatique, définissez simplement la durée sur '0'.

Sous ces paramètres, vous trouverez des options pour configurer davantage les e-mails de confirmation de clôture par l'utilisateur final ; cela inclut l'option d'utiliser la variable "\$-ConfirmClosureWithFeedback", qui incitera les utilisateurs finaux à fournir des commentaires afin de fermer le ticket. Des enquêtes peuvent également être envoyées dans le modèle d'e-mail de clôture de ticket et peuvent être configurées en cliquant sur le bouton pertinent trouvé en bas de la capture d'écran ci-dessus.

## Visibilité dynamique des champs

La visibilité dynamique des champs est le processus qui consiste à rendre un champ dépendant de la valeur d'un autre champ. Lorsqu'une condition est sélectionnée, le champ devient visible.

Par exemple, nous pouvons configurer des champs dans un formulaire sur le portail utilisateur final pour n'apparaître que si la case ci-dessous est cochée.

PSA

New Ticket Service Catalogue My Tickets Knowledge Base Documents Service Status Roadmap

### New Starter IT Requirements

Do you require hardware for your new starter?

Comments  
Please specify any additional requirements.

Lorsque l'utilisateur final sélectionne la case, les champs suivants apparaîtront en demandant des détails supplémentaires.

PSA

New Ticket Service Catalogue My Tickets Knowledge Base Documents Service Status Roadmap

### New Starter IT Requirements

Do you require hardware for your new starter?

Hardware \*  
Select...

Select Peripherals  
Please choose from the list below (you may make multiple selections). If you select 'Other', please specify details in the comments box below.  
Select...

Software  
Please choose from the list below (you may make multiple selections)  
Select...

Shared Drive \*  
Select...

Pour configurer la visibilité dynamique d'un champ, nous devons accéder à Configuration > Type de ticket > Sélectionner le type de ticket > Modifier la liste des champs. Ensuite, nous devons modifier le champ ou le groupe de champs en sélectionnant l'icône du crayon.



Une fenêtre contextuelle apparaîtra où vous pourrez configurer sa visibilité et rendre le champ obligatoire si nécessaire.

Sous l'en-tête Visibilité dynamique du champ, cliquez sur Ajouter.

Hidden if empty

Agent New Ticket Screen Visibility \*

Not Visible  Show in Ticket Details

Visible - Not Required  Show in Quick Close

Visible - Warn if empty

Visible - Required

Agent Ticket Details Screen Visibility \*

Not Visible

Visible - Show in Ticket information

Visible - Show on separate tab

Visible - Show in End-User/Contact details

Visible - Show in Closure Details

Hidden if empty


Agent Ticket Details Modify Access \*



All Agents with permission to update the Ticket

Restrict based on Role

Dynamic Field Visibility

Make the visibility of this Field dependant on the value of another Field. When one condition is satisfied, the Field will be made visible.

**Add** 

Field	Value	
Do you require hardware for your new starter?	True	 

Previous Page  of 1 Next

Une fenêtre contextuelle supplémentaire apparaîtra où vous devrez spécifier le champ sur lequel le champ actuel dépendra lors de la sélection.

### Dynamic Field Visibility ×

Field Name \*

Select... ▼

**Save** **Cancel**

Une fois que vous avez sélectionné le champ qui dépendra de l'autre, vous devrez sélectionner la valeur. Dans ce cas, comme il s'agit d'une case à cocher, sélectionnez que la case à cocher est activée.

### Dynamic Field Visibility ×

Value

**Save** **Cancel**

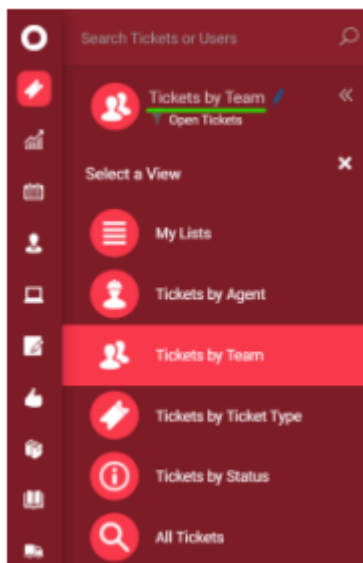
Une fois cela sélectionné, cliquez sur Enregistrer.

# Vues

## Sélection des vues

Les vues dans Halo sont les différentes façons de regrouper et d'afficher les tickets.

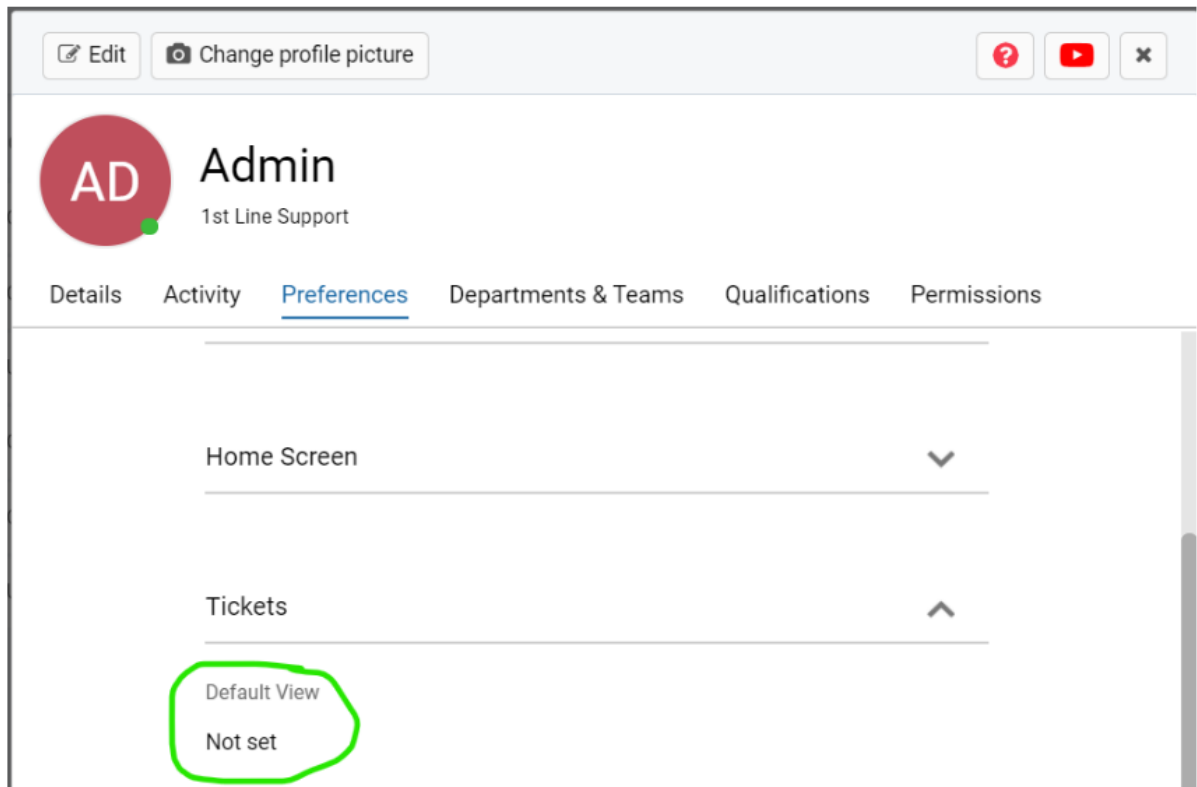
Dans la zone Tickets/Service Desk, vous pouvez changer la vue des tickets. Les options sont spécifiées en détail ci-dessous.



![Figure 1](url de l'image ici)

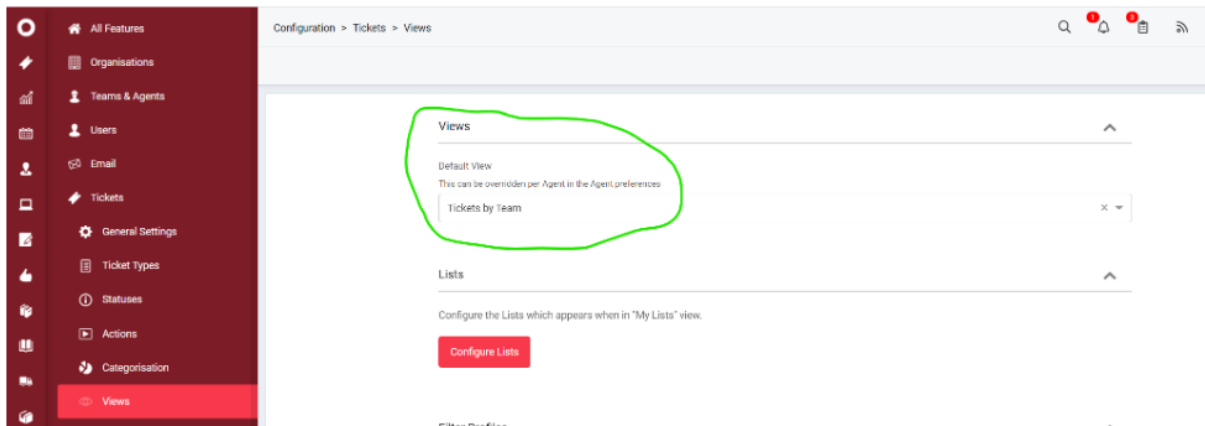
À partir de là, vous pouvez sélectionner la vue des tickets que vous souhaitez avoir de manière ad hoc. Vous pouvez également spécifier une vue par défaut à plusieurs endroits différents.

Le premier est dans les préférences de votre agent :



! [Figure 2. Vue par défaut de l'agent] (url de l'image ici)

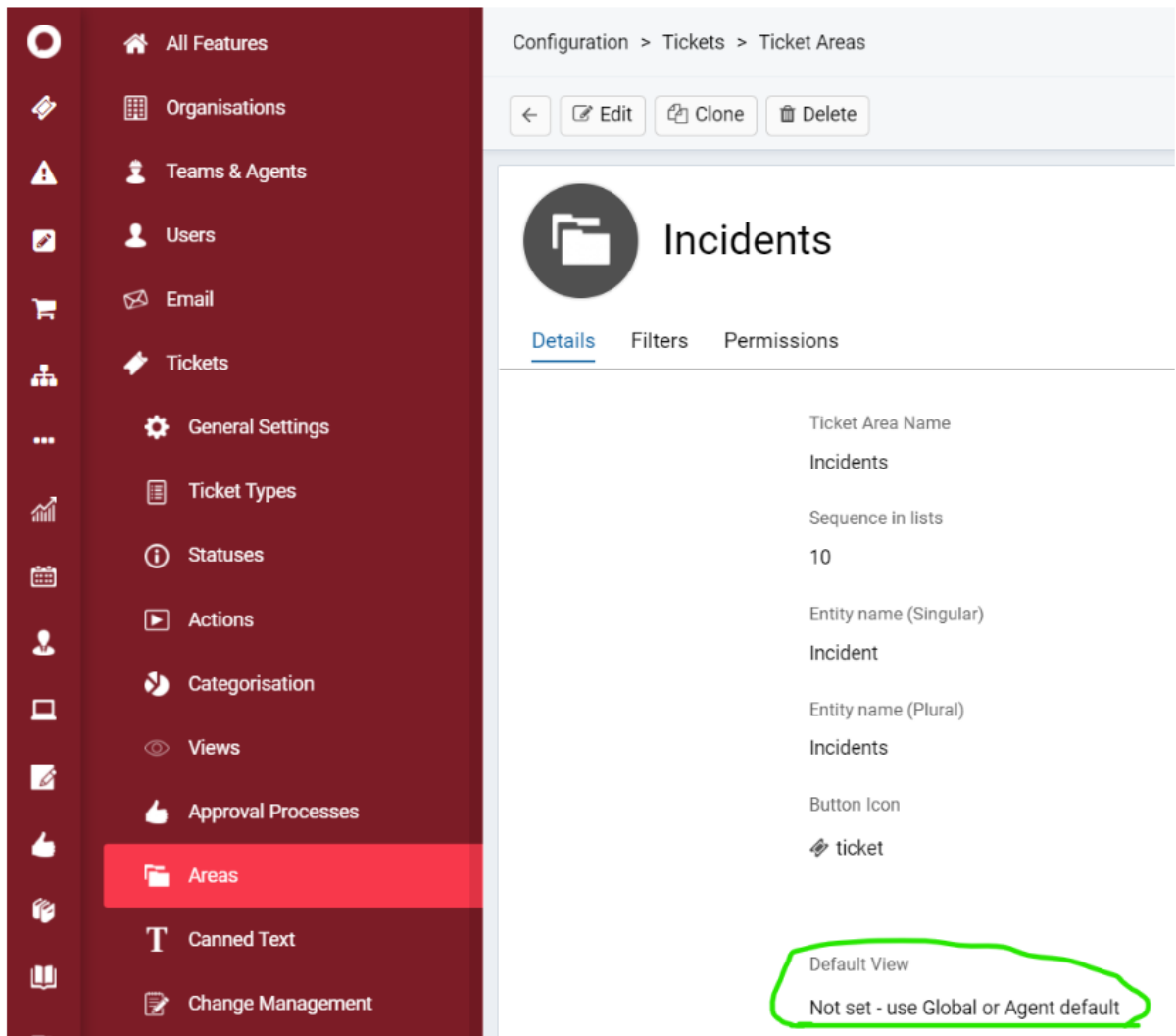
Le deuxième emplacement est le paramètre permettant de spécifier une vue par défaut globale pour tous les agents :



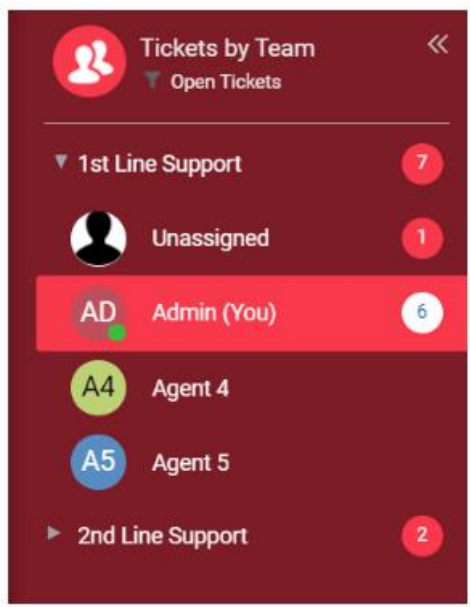
! [Figure 3. Vue par défaut globale] (url de l'image ici)

Le troisième est par zone de ticket, cela vous permet d'avoir différentes vues pour différents types de tickets ITIL, car vous voudrez peut-être avoir des vues différentes pour le contrôle des changements par rapport à celles que vous avez pour les demandes de service (par exemple).



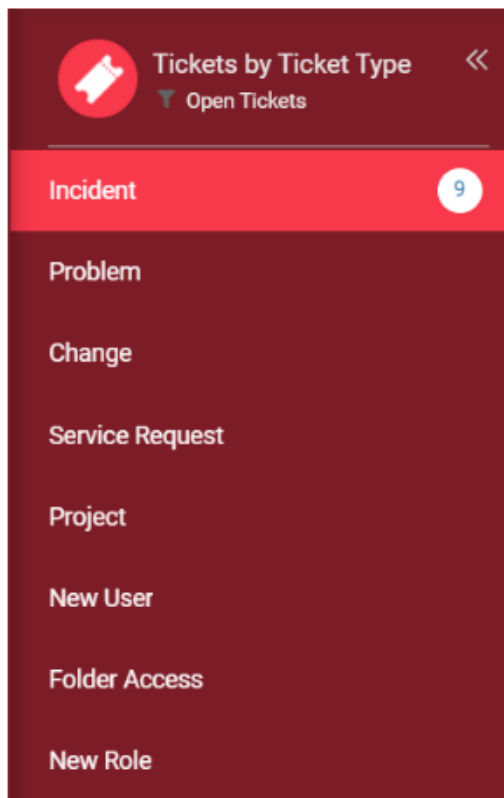


![[Figure 4. Vue par défaut de la zone]](url de l'image ici)



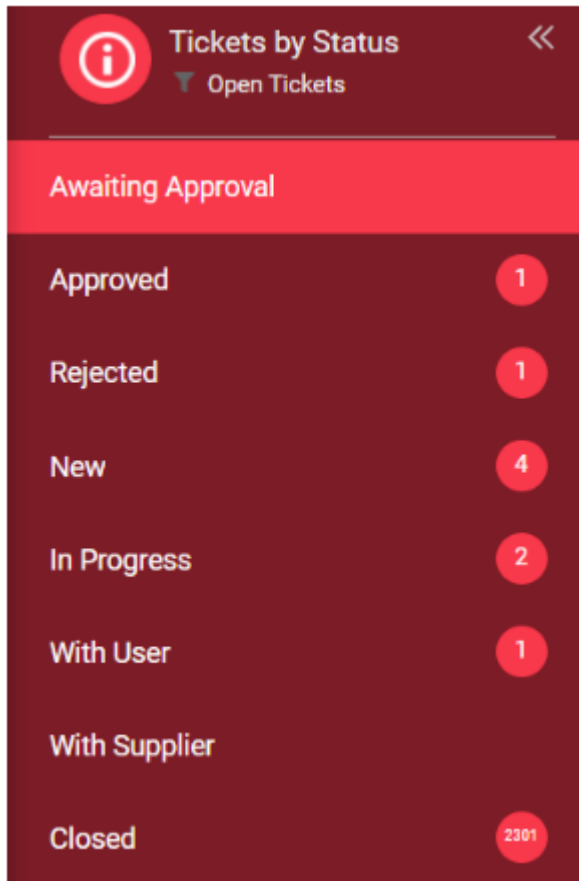
![[Figure 5. Tickets par équipe]](url de l'image ici)

Tickets par équipe montre toutes les équipes auxquelles l'agent connecté a accès. Cela prendra également en compte toutes les restrictions de zone que vous avez mises en place, car certaines zones peuvent être restreintes pour ne montrer que des équipes spécifiques.



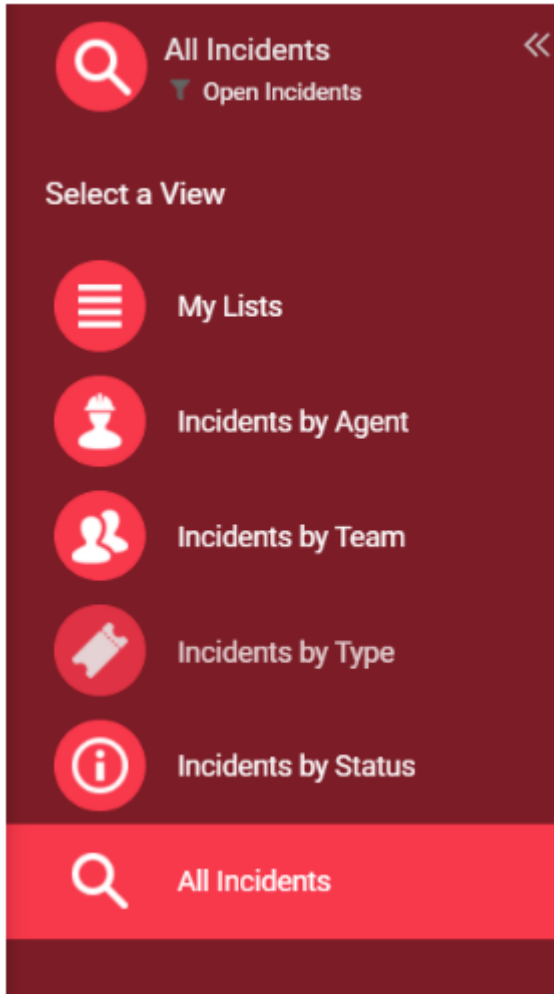
![[Figure 6. Tickets par type de ticket]](url de l'image ici)

Cela montrera une vue de tous les tickets par type de ticket. Le profil de filtre sera appliqué à cela, vous devrez donc filtrer pour Tous les tickets si vous voulez également afficher les tickets fermés ou en attente de SLA.



![[Figure 7. Tickets par statut](url de l'image ici)

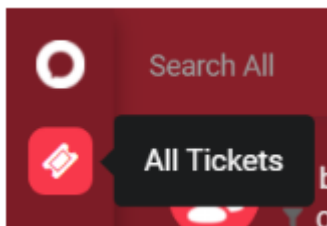
Lors de l'utilisation de la vue Tickets par statut, le profil de filtre est ignoré, car les tickets fermés s'afficheront toujours ici malgré le filtre étant défini sur fermé.



![[Figure 8. Tous les tickets]](url de l'image ici)

La dernière vue est Tous les tickets. Cela montrera tous les tickets, indépendamment du type, de l'agent, de l'équipe, etc., mais il applique toujours les restrictions au niveau de la zone. Ainsi, si vous êtes dans la zone des incidents qui applique des filtres pour ne montrer que des tickets de type ITIL d'incident, cela ne montrera pas tous les tickets.

La solution consiste à créer une zone de capture tout qui n'applique aucune restriction, et à appliquer une vue par défaut de Tous les tickets. Cela vous permettra alors d'accéder toujours à une longue liste de tickets sans restrictions de zone.



![[Figure 9. Zone Tous les tickets]](url de l'image ici)

[←](#) [Save](#) [Clone](#) [Delete](#)



## All Tickets

[Details](#) [Filters](#) [Permissions](#)

Ticket Area Name \*

All Tickets

Sequence in lists \*

1

Entity name (Singular) \*

All

Entity name (Plural) \*

All

Button Icon

 ticket

Default View

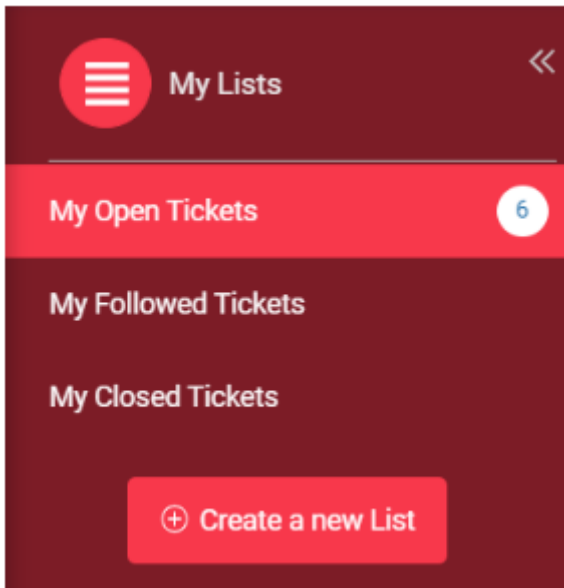
All

![[Figure 10. Vue par défaut pour la zone Tous les tickets]](url de l'image ici)

# Listes

## Configuration des listes

Les listes sont des moyens de créer des sous-ensembles personnalisés de tickets répondant à certains critères.



! [Figure 1. Mes listes] (url de l'image ici)

La vue Mes listes vous permet de créer vos propres listes avec des critères de filtre spécifiques. Par exemple, vous souhaitez peut-être afficher uniquement les tickets ayant une certaine priorité pour un client spécifique.

Save

## New List





Details Filters

Filter Profile <sup>+</sup>  
All Tickets x

Additional Criteria <sup>^</sup>

The following Filters will be applied in addition to those in the Filter Profile.

Add <sup>+</sup>

Field Name	Filter Type	Values	
Client	Includes	Customer 1	 
Priority	Includes	Priority 1	 

Previous Page 1 of 1 Next

Save Cancel

! [Figure 2. Mes listes - Critères de filtre] (url de l'image ici)

## Lists

Configure the Lists which appears when in "My Lists" view.

Configure Lists

! [Figure 3. Configurer mes listes (Sous Configuration > Tickets > Vues)] (url de l'image ici)

Configuration > Tickets > Views > Lists

← Save

## New List

Details Filters

List Name \*

Enter a name for this List here

Use \*

Tickets (All Areas) x ▾

Sequence in lists \*

30

List Visibility \*

All Agents (Global) x ▾

Show counts in Treeview

Column Profile \*

\*Use Default Column Profile (No Override)\* x ▾

List display type

Default x ▾

Show in the 'By Team' view

Halo API

My Halo API x ▾

Save Cancel

! [Figure 4. Écran de configuration de la nouvelle liste] (url de l'image ici)

Nom de la liste - Nom de la liste.

Utilisation - Cela sert à déterminer dans quelles zones la liste sera affichée dans Halo.

Séquence - Cela détermine l'ordre dans lequel les listes sont affichées, 1 avant 2, etc.

Afficher le nombre dans l'arborescence - Cela vous permet de déterminer si le nombre de tickets dans la liste est affiché.

Profil de colonne - Cela vous permet de remplacer le profil de colonne lorsque la liste est sélectionnée.

Type d'affichage de la liste - Cela vous permet de spécifier si vous souhaitez verrouiller l'utilisation à la vue Tableau/Mosaïque/Calendrier.



Afficher dans la vue 'Par équipe' - Lorsqu'il est coché, cela vous permet d'ajouter cette liste à la vue Tickets par équipe.

Halo API - Il s'agit d'une option avancée qui vous permet de visualiser les tickets à partir d'autres instances de Halo en utilisant l'API.

## Profils de filtre

Les profils de filtre sont des moyens de filtrer des tickets spécifiques dans les zones Ticket/Projet/Opportunités. Un exemple serait les filtres de tickets ouverts et fermés. Ces filtres filtreraient et ne montreraient que les statuts que vous spécifiez comme ouverts ou fermés avec chaque filtre respectif, vous permettant de voir uniquement les tickets qui sont ouverts ou fermés.



![Fig 1. Choix d'un profil de filtre existant] ([url de l'image ici](#))

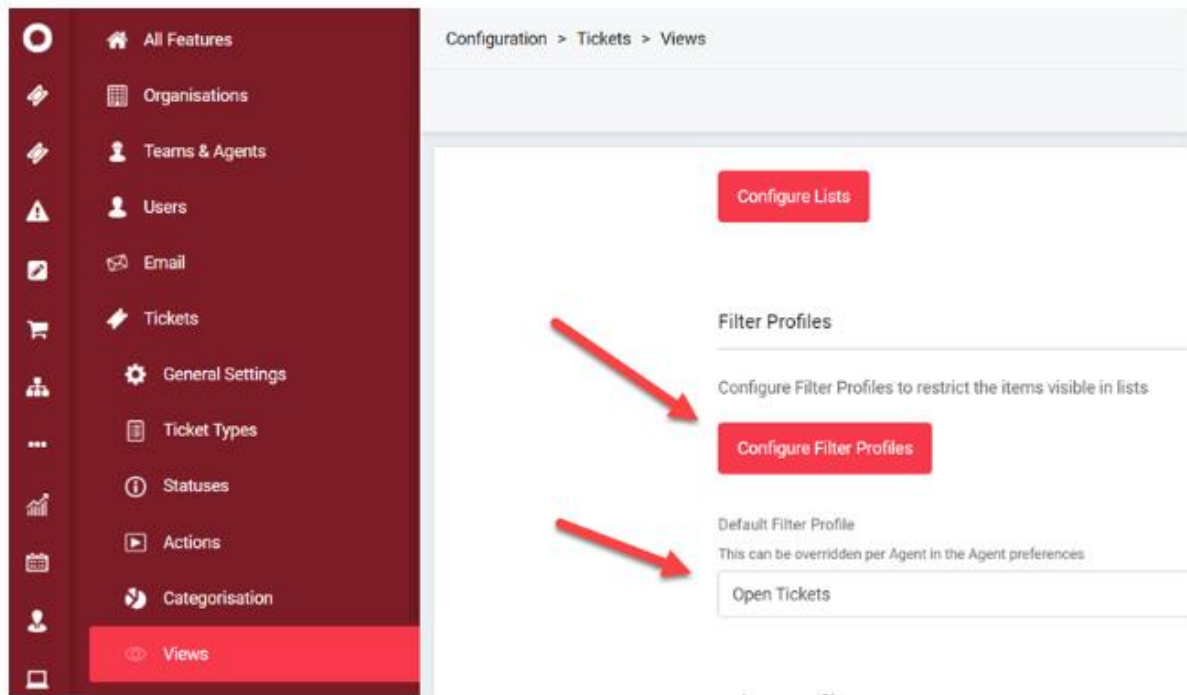
Tous les tickets : Cela montre tous les tickets ouverts, fermés et en attente.

Tickets fermés : Cela montre tous les tickets fermés.

Tickets ouverts : Cela montre tous les tickets ouverts.

Tickets ouverts (y compris en attente SLA) : Cela montre tous les tickets ouverts et en attente.

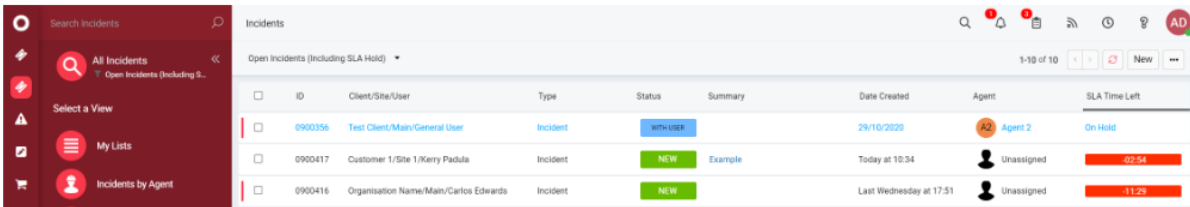
Configuration des profils de filtre



![[Fig 2. Options d'administration pour la configuration des profils de filtre]](url de l'image ici)

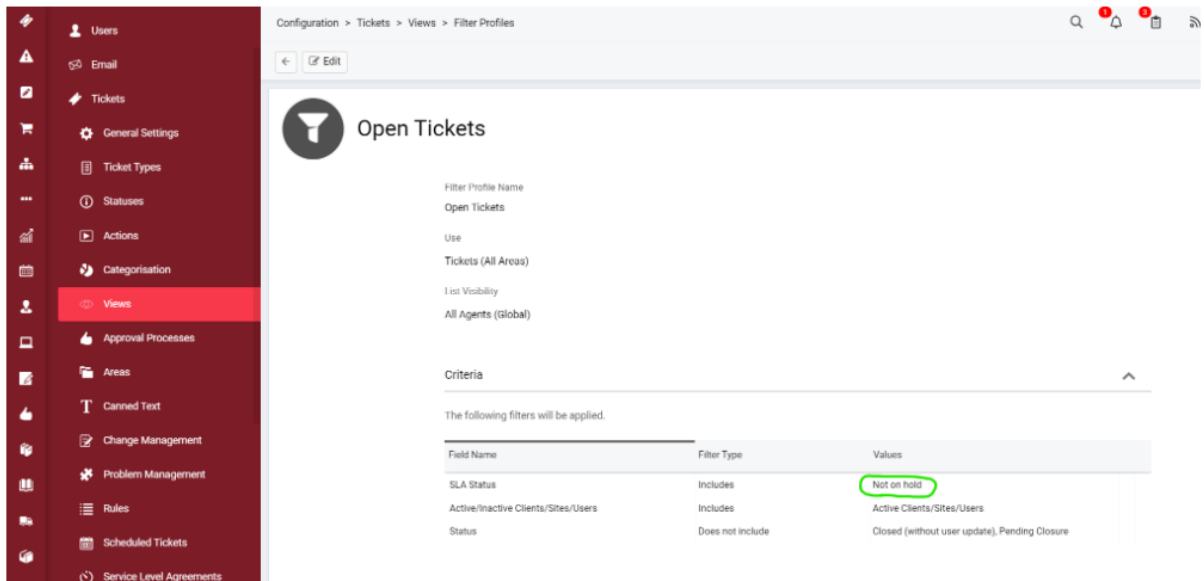
## SLA Hold

Vous pouvez utiliser des filtres pour afficher/masquer les tickets qui sont en attente SLA.



![[Fig 3. Filtre qui montre les tickets en attente SLA (surligné en bleu)]](url de l'image ici)

Vous pouvez déterminer si un statut met un ticket en attente. Par défaut, le statut "Avec utilisateur" met le ticket en attente SLA, ce qui signifie qu'il serait masqué dans le filtre "Tickets ouverts" dès qu'il est en attente. Ce n'est que lorsque vous avez changé le filtre en "Tickets ouverts (y compris en attente SLA)" ou "Tous les tickets" que les tickets en attente SLA seraient affichés.



! [Fig 4. Configuration d'un profil de filtre](url de l'image ici)

Lors de la visualisation d'un profil de filtre, vous pouvez spécifier les critères de filtre dans l'emplacement ci-dessus.

Utilisation : C'est pour quelles zones le profil de filtre s'affichera.

Visibilité de la liste : Ce sont les agents pour lesquels vous voulez que ce filtre soit visible (peut être limité à une certaine équipe ou à un agent spécifique).

Nouvel exemple de filtre client

Vous pouvez afficher les tickets qui n'ont pas encore été examinés pour la facturation via des profils de filtre.

Configuration > Tickets > Views > Filter Profiles

← Save

## New Filter Profile



Filter Profile Name \*  
Not Reviewed

Use \*  
Tickets (All Areas) x ▾

List Visibility \*  
All Agents (Global) x ▾

Criteria ^

The following filters will be applied.

Field Name	Filter Type	Values	Add (+)
Reviewed	Includes	Not Reviewed	 

Previous Page 1 of 1 Next

Save Cancel

![Fig 5. Pas encore examiné](url de l'image ici)

Ci-dessous se trouve le paramètre avec lequel fonctionne ce filtre d'examen. Il s'agit d'un paramètre nécessitant des agents pour confirmer qu'un ticket a été examiné avant de passer à Prêt pour la facturation.

Configuration > Billing > Billing

Default PDF Template for Invoices

Default Invoice Print Template

Default PDF Template for Credit Notes

Default Invoice Print Template

Edit Invoice Pdf Templates

#### Advanced Settings

Enable Ticket review processing

With this enabled, Tickets must be reviewed before they can be billed

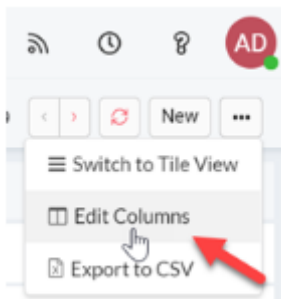


!Fig 6. Paramètre de traitement de l'examen du ticket](url de l'image ici)

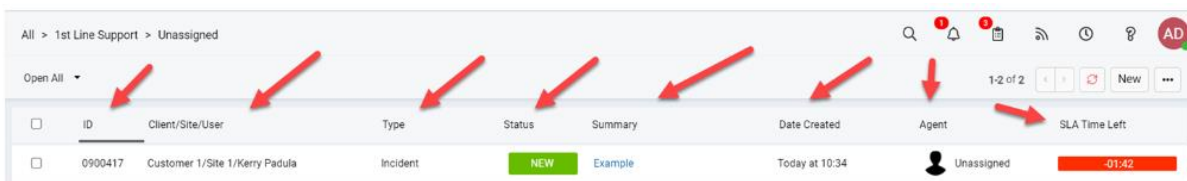
# Profils de colonnes

Configuration des colonnes

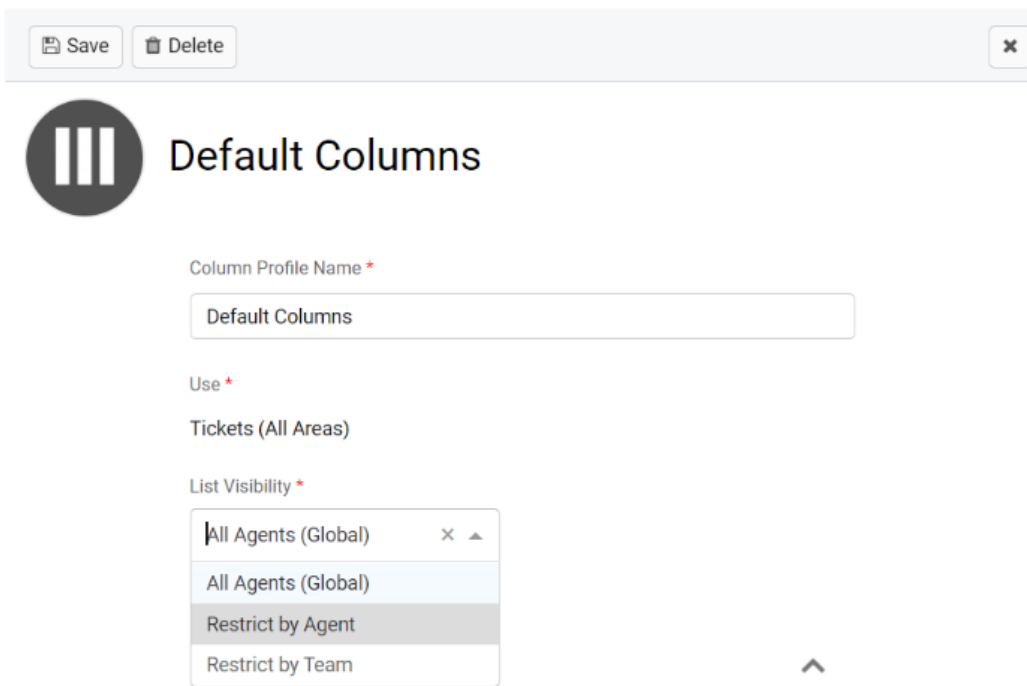
Un profil de colonne est la sélection de colonnes qui peut être utilisée dans les écrans Ticket/Projet/Opportunité.



! [Fig 1. Bouton Modifier les colonnes] (url de l'image ici)



! [Fig 2. Colonnes dans l'écran Ticket] (url de l'image ici)

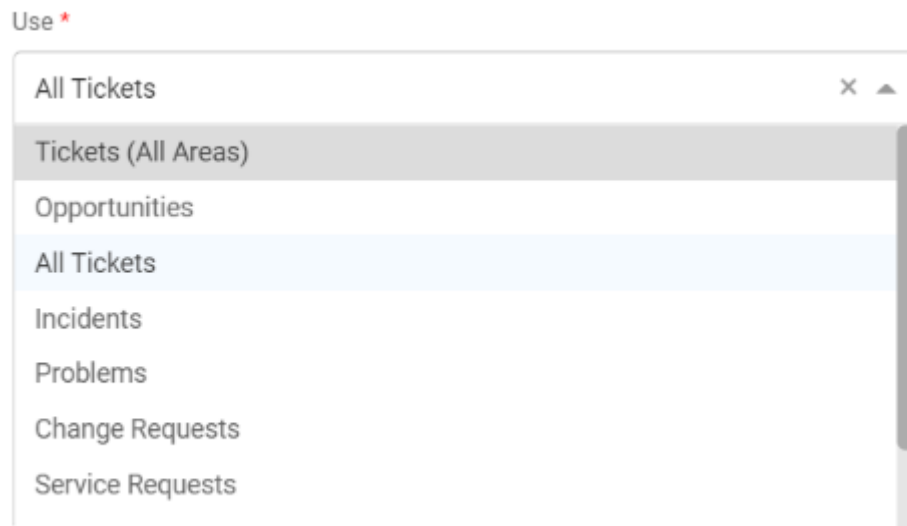


! [Fig 3. Options de modification des colonnes] (url de l'image ici)

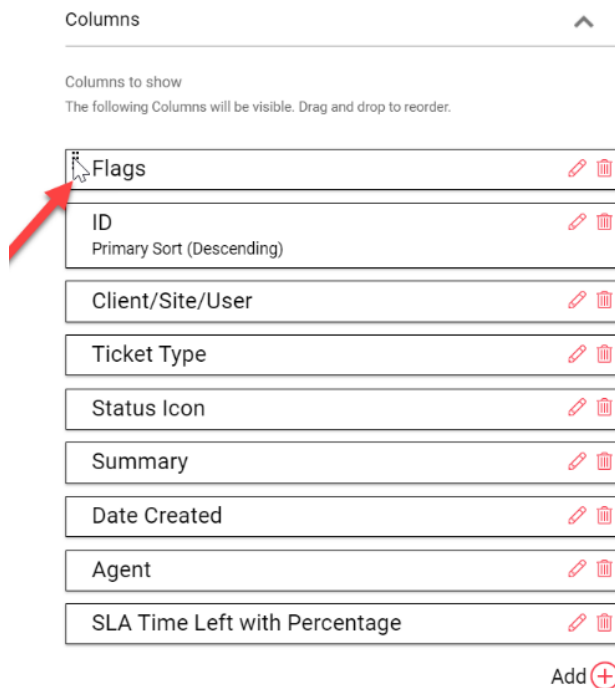
Nom du profil de colonne : Nom du profil de colonne.

Visibilité de la liste : Il s'agit de l'ensemble d'agents pour lesquels vous souhaitez que la liste soit visible. Vous pouvez le restreindre à une équipe ou à un agent spécifique, sinon vous pouvez le laisser par défaut pour qu'il s'affiche pour tous les agents. (voir ci-dessus)

Utilisation : Il s'agit de la liste des zones sous lesquelles cette colonne s'affichera. (voir ci-dessous)



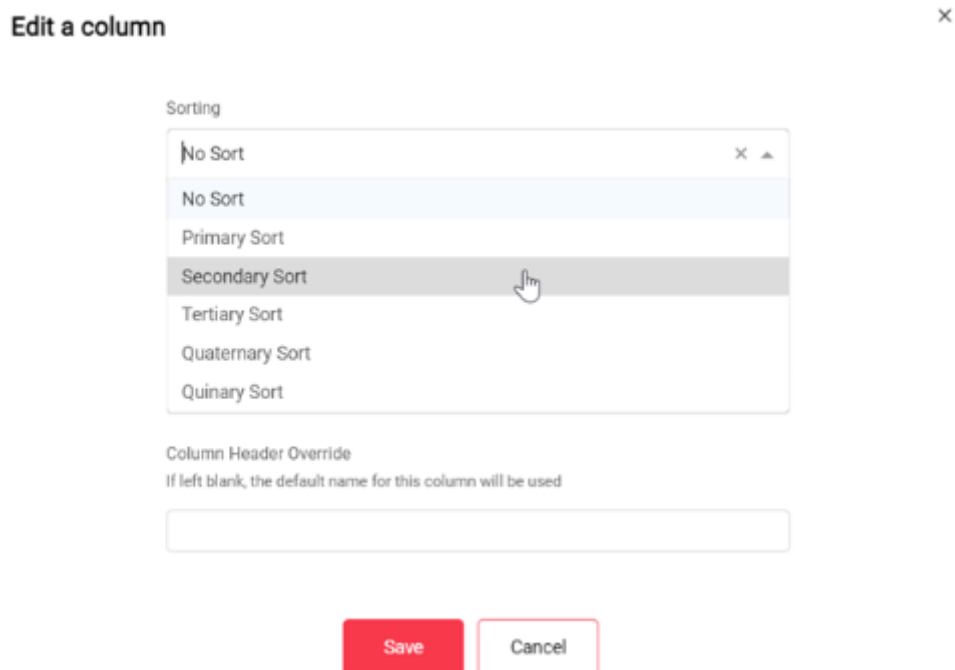
[Fig 4. Champ "Utilisation" lors de la création du profil de colonne montre les différentes zones sous lesquelles vous pouvez restreindre l'affichage du profil de colonne](url de l'image ici)



[Fig 5. Écran des colonnes](url de l'image ici)



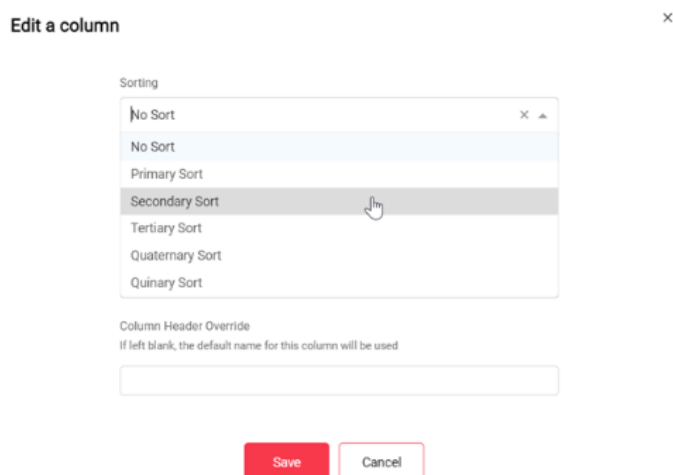
Vous pouvez ajouter, supprimer et modifier des colonnes à partir de cet écran. La flèche indique l'endroit où vous pouvez cliquer et faire glisser les colonnes pour les réorganiser.



![Fig 6. Modification d'une colonne](url de l'image ici)

## Tri des tickets

À partir de cet écran, vous pouvez choisir le tri des colonnes. Le tri principal sera la première façon dont une colonne est triée.



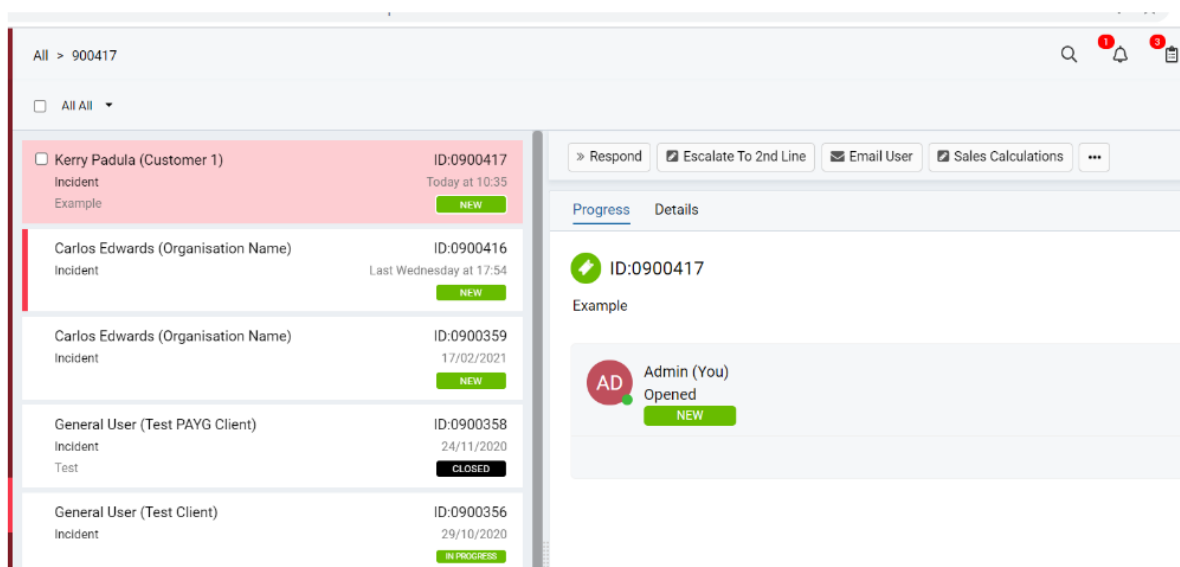
![Fig 7. Ordre de tri](url de l'image ici)

Le tri secondaire entrerait en jeu lorsque les valeurs correspondent au tri principal, donc si vous avez 3 tickets P1 avec une priorité, il examinerait le tri secondaire pour ordonner ces 3 avec la même valeur correspondante sur le tri principal.

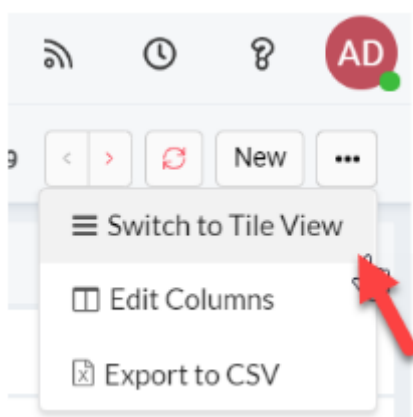
Si vous triez par Date de création en tant que tri principal, et que vous le triez par ordre décroissant, cela signifierait qu'il affiche d'abord le ticket le plus récent.

## Vue mosaïque

En alternative à la vue par défaut en tableau, vous pouvez utiliser la vue mosaïque, qui s'affiche un peu comme Outlook.



! [Fig 8. Vue mosaïque] (url de l'image ici)



! [Fig 9. Bouton basculer vers la vue mosaïque] (url de l'image ici)

### Tile Layout ^

Tile HTML

The HTML below determines the layout and fields when using Tile view in the Ticket List.  
By default, tile view is only used on mobile devices.

↗ **B** *I* U 11 ▾ 🔥 📅 - ✍

✍ ▾ </>

Suser_name (\$client_name)	ID:\$id
\$tickettype_id	\$lastactiondate
\$summary	\$status_icon

SaveSave as newUse without savingCancel

! [Fig 10. Configuration de la disposition en mosaïque] (url de l'image ici)

Vous pouvez déplacer les variables existantes, mais il n'y a pas de variables supplémentaires pour cet écran de configuration de la disposition en mosaïque.

## **\*\*Custom Fields\*\***

Les champs personnalisés peuvent être utilisés pour collecter des informations supplémentaires dans n'importe quelle section. Dans la vue client en particulier, ils peuvent ajouter une grande profondeur d'informations supplémentaires, que ce soit le support fourni par leur contrat avec vous, la fidélité de ce client ou quelque chose de plus spécifique pour vous.

### **\*\*Ajouter un nouveau champ personnalisé\*\***

Accédez à la console de configuration, puis naviguez vers "Custom Objects" sous l'onglet avancé. Cela vous amène à la liste des champs personnalisés dans Halo. Sélectionnez l'entité client pour afficher tous vos champs clients personnalisés actuels.



En cliquant sur "Nouveau" dans le coin supérieur droit, vous accédez à l'écran de création. Tout d'abord, donnez au champ un nom et une étiquette. Le "Nom" est le nom du champ dans la base de données, il ne contiendra pas d'espaces mais est un descripteur du champ lui-même et doit refléter l'étiquette du champ. Le "Label" est ce qui apparaîtra dans Halo et c'est ce que vos agents verront pour le remplir.

Ensuite, vient le type de données, décrit ci-dessous :

Type de champ	Description
Texte	Lignes uniques de texte brut.
Memo	Plusieurs lignes de texte brut ; descriptions ou notes plus longues.
Sélection unique	Une seule option à choisir dans une liste déroulante.
Sélection multiple	Plusieurs options à choisir dans une liste déroulante.
Date	Ce type de champ générera une boîte de sélection de date lorsqu'il est cliqué.
Heure	Une heure spécifique sur une horloge de 24 heures, par exemple l'heure d'ouverture du bureau dans votre fuseau horaire.
Case à cocher	Une sélection binaire de "Oui" ou "Non" sous forme de case à cocher.
Tableau	Utilisé pour faire référence à des tables personnalisées dans votre base de données, telles que des informations externes.
Riche	Une zone de texte enrichi permettant un grand nombre de styles de mise en forme et de modification.

### **\*\*Configuration du champ\*\***

Les méthodes de configuration d'un champ dépendent du type de données que vous avez sélectionné. Les méthodes de configuration de champ suivantes sont donc divisées par type de données.

#### **\*\*Champs de texte : \*\***

- Anything - c'est n'importe quelle entrée de texte brut.
- Entier - Entrées de nombres entiers par exemple 13.
- Money - Un nombre avec deux décimales comme 42.21.
- Alphanumérique - Lettres et chiffres en texte brut sans ponctuation.
- Décimal - Un nombre avec plus de deux décimales, c'est-à-dire 12345.98765.
- URL - Une adresse web.

Vous pouvez ensuite soumettre une valeur par défaut pour l'une de ces entrées.

## **\*\*Mémo :\*\***

La seule option ici est la valeur par défaut.

## **\*\*Sélection unique :\*\***

Liste statique qui est un ensemble fixe d'options définies dans une chaîne séparée par des virgules, par exemple Oui, Non, Peut-être.

## **\*\*Sélection multiple :\*\***

Choisissez des valeurs pour les sélections ici, celles-ci sont statiques et ne peuvent pas être extraites d'une autre requête.

## **\*\*Date, heure et case à cocher :\*\***

Celles-ci n'ont pas de paramètres de configuration.

## **\*\*Tableau :\*\***

Similaire à la liste dynamique, cela extraira des données de la base de données, mais cette fois-ci de toutes les tables personnalisées que vous avez attachées. Ces tables commenceront par CT.

Vous pouvez afficher toutes les combinaisons d'informations stockées dans n'importe quelle table personnalisée.

## **\*\*Paramètres :\*\***

Ce sont des paramètres plus généraux pour le champ lui-même, la description étant un résumé de l'information contenue dans le champ et l'indice étant affiché en gris lorsque le champ est mis à jour.

# Appointments

Halo offre la possibilité aux agents de créer des rendez-vous afin de planifier le travail. Ces rendez-vous peuvent également être synchronisés avec votre calendrier Exchange pour vous assurer de ne jamais manquer une réunion !

Création de rendez-vous dans Halo

Il existe trois méthodes principales pour créer des rendez-vous dans Halo :

Via les actions :

Vous constaterez que les actions dans Halo peuvent avoir une utilisation système de 'Créer un rendez-vous/tâche' (fig 1). Lorsque vous effectuez une action avec cette utilisation système, vous serez présenté avec l'écran de création de rendez-vous où vous pouvez définir les participants du rendez-vous, la date de début/fin, le titre et le type de rendez-vous (fig 2).

Action Settings

---

System Use

Create Appointment/Task

! [Fig 1. Utilisation système pour une action (Configuration>Tickets>Actions)] (insert image link here)

Fig 1. Utilisation système pour une action (Configuration>Tickets>Actions)

Subject \*

Trackpad stops working randomly

Ticket

2187

Start \*

13/01/2022 09:00  All Day

End \*

13/01/2022 09:30  Private

Other Attendees

\* Theresa.Samuels@STJHS.edu.uk x

Agents \*

\* Morgan Aspinall x

User

TS Theresa Samuels x

Inform Agents  Inform User

Appointment Type

Reminder x

Alert

None x

Agent Status

\*Do not change\* x

! [Fig 2. Écran de création de rendez-vous] (insert image link here)

Fig 2. Écran de création de rendez-vous

Via le module Calendrier :

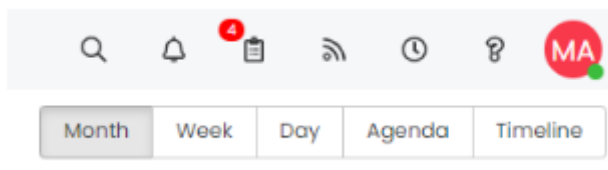
Vous pouvez créer des rendez-vous dans Halo directement depuis le module Calendrier (fig 3). Il vous suffit de vous rendre dans le Calendrier, de sélectionner votre vue calendrier (fig 4), puis de cliquer et de faire glisser sur la période pendant laquelle vous souhaitez créer le rendez-vous. NB : Chaque agent peut définir sa propre vue calendrier par défaut via ses préférences.





![[Fig 3. Le module Calendrier]](insert image link here)

Fig 3. Le module Calendrier



![[Fig 4. La vue Calendrier]](insert image link here)

Fig 4. La vue Calendrier

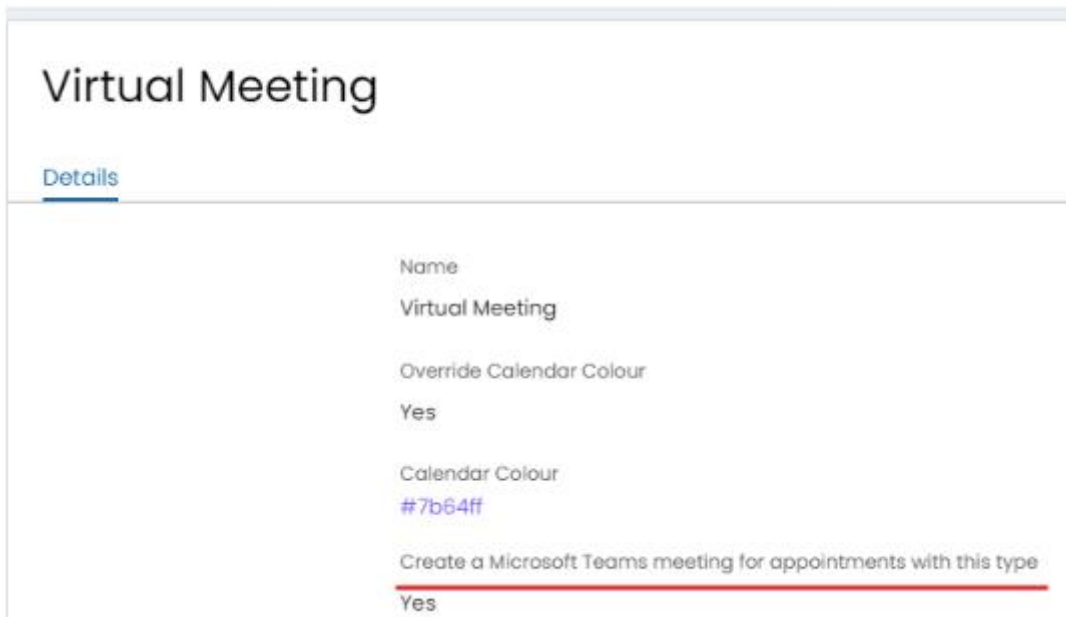
Via la réservation des ressources de l'agent :

Plus d'informations à venir bientôt !

Création d'une réunion Microsoft Teams à partir d'un rendez-vous Halo

Pour que les rendez-vous créés dans Halo créent également des réunions Microsoft Teams, vous devrez d'abord connecter votre calendrier Exchange en utilisant la méthode de connexion Microsoft Graph API. Cela nécessitera la création d'une application Azure (si vous n'êtes pas sûr des étapes requises pour configurer une application Azure, veuillez contacter votre consultant en implémentations ou notre support).

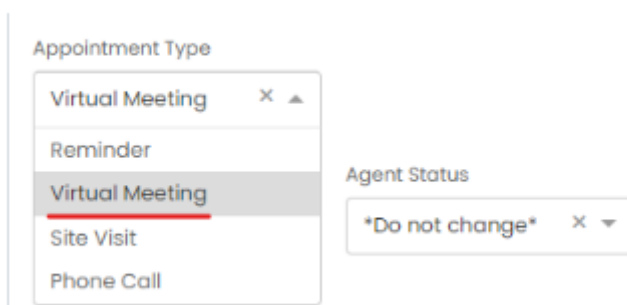
Une fois que vous avez connecté votre calendrier Exchange, assurez-vous d'avoir au moins un type de rendez-vous configuré pour envoyer une réunion Microsoft Teams (fig 5). Les types de rendez-vous peuvent être configurés en accédant à Configuration > Calendriers et rendez-vous > Types de rendez-vous.



![[Fig 5. Configuration du type de rendez-vous]](insert image link here)

Fig 5. Configuration du type de rendez-vous

Enfin, assurez-vous de sélectionner le type de rendez-vous approprié lors de la création de rendez-vous dans Halo :



![[Fig 6. Sélection du type de rendez-vous, trouvée sur l'écran de création de rendez-vous.]](insert image link here)

Fig 6. Sélection du type de rendez-vous, trouvée sur l'écran de création de rendez-vous.

## Composite Reports

Les rapports composites dans HaloPSA vous permettent de présenter plusieurs rapports à vos clients via un seul document, ce qui est particulièrement pratique pour les réunions trimestrielles et pour montrer aux parties prenantes plusieurs métriques en même temps.

Il y a deux composants principaux pour construire vos rapports composites :

Créer/sélectionner les rapports que vous souhaitez inclure dans le document :

Je ne vais pas entrer dans la création de rapports pour cette leçon et je suppose que toutes les données clés des rapports peuvent être trouvées via des rapports existants dans le référentiel en ligne de HaloPSA.

Disons que je veux montrer un camembert des tickets par catégorie et un tableau des tickets de haute priorité ci-dessous.

Tout d'abord, allez dans le module 'Reporting' :

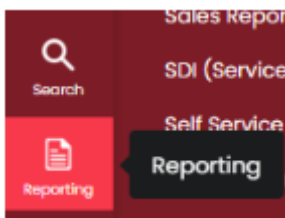


Fig 1. Le module de reporting

Puis dans le référentiel en ligne :



Fig 2. Référentiel en ligne de HaloPSA Reporting

Vous y trouverez une liste des rapports les plus courants/utiles demandés par la communauté HaloPSA.

Recherchez ici 'Category' et voyez si vous pouvez trouver ce que vous cherchez. Une fois que j'ai trouvé ce que je cherche, je peux le télécharger dans mon instance :

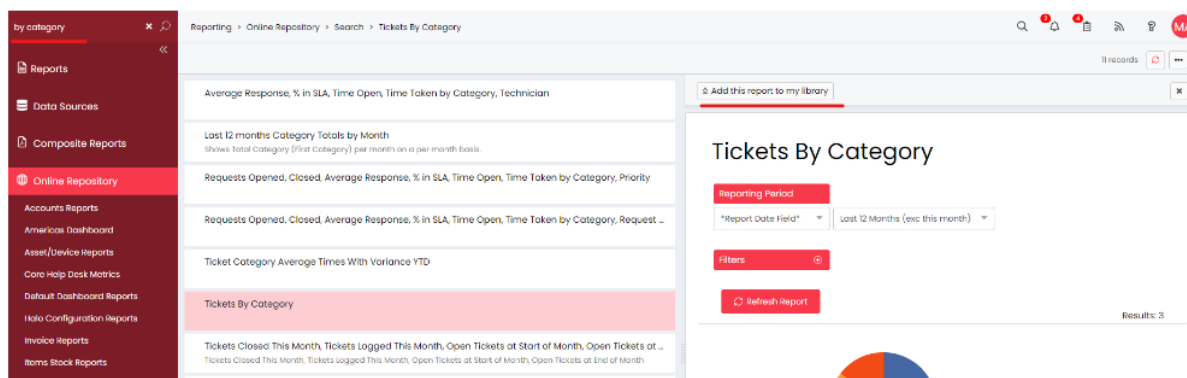


Fig 3. Recherche dans le référentiel en ligne et ajout de ma sélection à ma bibliothèque locale

NB : Si vous ne trouvez pas le rapport que vous recherchez et que vous avez du mal à le créer vous-même, veuillez contacter le support de HaloPSA pour créer le rapport et l'ajouter au référentiel pour vous.

Maintenant que j'ai les rapports dont j'ai besoin dans ma bibliothèque, je peux commencer à créer mon rapport composite.

Remarque importante : les rapports composites sont générés par client, vous devez donc vous assurer que les rapports que vous ajoutez au rapport composite contiennent la variable '\$clientid', c'est-à-dire si je interroge la table 'faults' (tickets), je dois m'assurer d'avoir ajouté "...from faults where areaint=\$clientid...". Sans le faire, les données du client A peuvent être visibles par le client B.

Dans le rapport 'Tickets by Category', j'ai ajouté la variable \$clientid comme suit :

Il est bon de mentionner que bien que l'utilisation de 'areaint' fonctionnera lors de la requête de la table 'faults', cela ne fonctionnera pas lors de la requête de n'importe quelle table. Vous devrez utiliser la variable Client ID respective pour la table que vous interrogez. Consultez notre schéma pour voir quel champ vous devrez utiliser pour interroger les tables respectives.

In the 'Tickets by Category' Report, I added the \$clientid variable as follows:

Please enter the sql script to generate the report below.

To use \$-variables, just append userid, siteid, or clientid after the \$ sign. Note, that dashboards and scheduled reports will us

```
select
  category as [Category],
  count(faultid) as [# Tickets]
from
(select faultid,requestypenew,case when category2 like '%>%>' then left(category2,(charindex('>','>'),category2)-1))
else category2 end as [Category] from faults where areaint=$clientid and dateoccured>startdate and
dateoccured<enddate )a
where category <> '' and requestypenew in (select rtid from requesttype where rtisproject=0 and
rtisopportunity=0)
group by category
```

& In the 'Priority 1 Incident Breakdown':

```
select
  faultid as [Ticket ID]
, dateoccured [Date Logged]
, symptom as [Summary]
, sectio_ as [Section]
, category2 as [Category]
, (select stdesc from servsite join faultservice on stid=fsstid where fsfaultid=faultid) as [Service]
, (select tstatusdesc from tstatus where tstatus=status) as [Status]
, CASE WHEN slastate = 'I' THEN 'Inside' WHEN slastate = 'O' THEN 'Outside' WHEN slastate='X' THEN 'Excluded' ELSE 'Incident Open' END as [SLA Compliance]
from faults
where requesttype=1 and seriousness=1 and dateoccured > @startdate and dateoccured < @enddate and status<>9 and areaint=$clientid
```

Construire votre rapport composite :

Maintenant que vous avez les rapports nécessaires pour construire votre rapport composite, la prochaine étape est de créer le rapport composite lui-même. Accédez à la section 'Composite Reports' du module Reporting (fig 2) et cliquez sur 'Nouveau' (en haut à droite).

La première fenêtre que vous obtenez est l'onglet 'Détails' :

**New Composite Report**

Details Appearance Pages User Access Scheduled Emails

Name \*

Description

Reports

The Reports chosen here will be available to use as \$-variables within the pages.

ID	Name	Data Variable	Chart Variable
No rows found			

Add (+)

Fig 4. Onglet Détails du nouveau rapport composite

Donnez au rapport composite un nom sensé (rappelez-vous, cela peut être pour plusieurs clients, donc il vaut mieux le garder assez général) et une description.

## Table des rapports

En dessous de ces deux options, vous avez une 'table des rapports'. Cliquez sur 'Ajouter' pour ajouter les rapports que vous souhaitez inclure dans ce document :

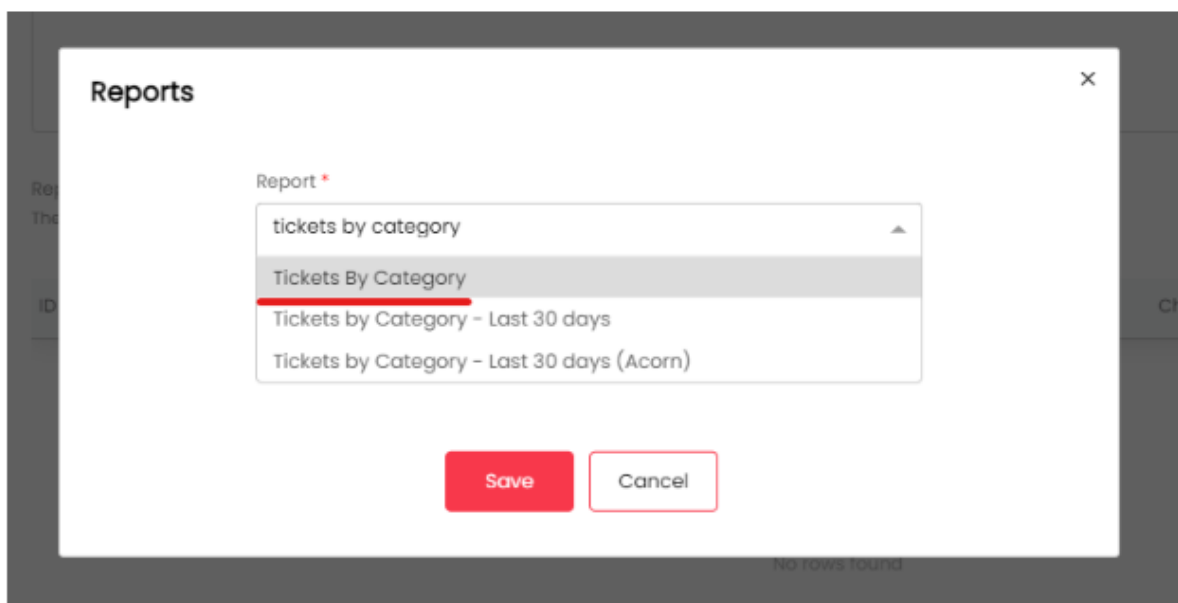







Fig 5. Ajout des rapports souhaités à mon rapport composite

Une fois que vous avez ajouté les rapports souhaités dans cette table, vous verrez quelque chose de similaire à ce qui suit :

Reports  
The Reports chosen here will be available to use as S-variables within the pages.

ID	Name	Data Variable	Chart Variable	
130	Priority 1 Incident Breakdown	\$REPORT130DATA	\$REPORT130CHART	 
187	Tickets By Category	\$REPORT187DATA	\$REPORT187CHART	 

Add 

Previous Page  of 1 Next

Save
Cancel

Fig 6. La table des rapports d'un rapport composite, une fois que les rapports souhaités ont été ajoutés.

Il y a deux colonnes importantes à noter ici : 'Variable de données' et 'Variable de graphique'.

#### Variable de données

Chaque rapport aura une 'Variable de données' correspondante - pour mon décompte des incidents de priorité 1, la variable de données respective est \$Report130Data. Cette variable affichera les données du tableau du rapport, de manière similaire à ce que vous voyez en visualisant le rapport lui-même. NB : La présentation de ces tableaux peut être modifiée via CSS - nous en parlerons bientôt.

#### Variable de graphique

Chaque enregistrement aura également une variable de graphique correspondante. Si vous avez configuré un graphique dans votre rapport, cette variable chargera ce graphique dans le rapport composite sous forme d'image.

En cliquant sur 'Enregistrer', certaines des onglets grisés de la Fig 4 deviendront disponibles, en particulier l'onglet 'Pages'.

#### Formatage de votre rapport composite

Sur l'onglet Pages, vous trouverez un tableau :

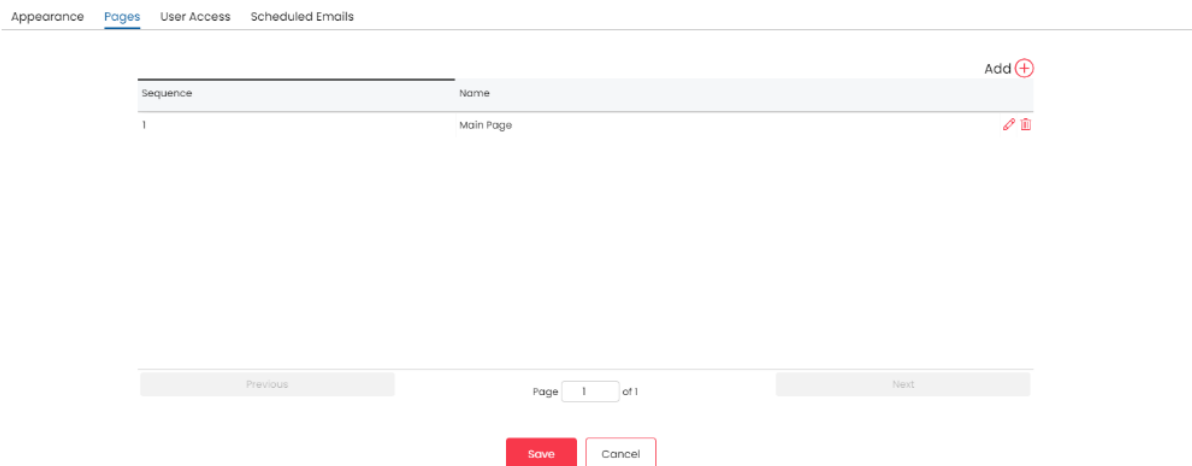


Fig 7. L'onglet Pages pour un rapport composite.

Chaque enregistrement dans ce tableau correspond à une page spécifique qui est rendue lors de la génération du PDF. Pour cet exemple, nous garderons les choses simples et travaillerons avec une seule page, mais un rapport QBR plus complet serait probablement composé de plusieurs pages contenant différents ensembles de données.

Cliquez sur le crayon contre l'enregistrement pour ouvrir une fenêtre HTML où vous pouvez formater la mise en page de la page rendue - c'est également là que vous incluez vos variables de données/graphique.

J'ai apporté quelques ajustements mineurs au HTML par défaut pour formater la page comme je le souhaite, avec les modifications cruciales soulignées ci-dessous :



```

</style>
</head>
<body>
  <div style="margin:20px;font-family:Calibri">
    <div style="margin:0 0 30px 0px">
      <h1 style="margin:5px 0px">Tickets by Category & High Priority Tickets</h1>
    </div>
    <div style="margin:0 0 30px 0px">
      <h3 style="margin:5px 0px"><u>Tickets by Category</u></h3>
    </div>
    $REPORT187CHART
    <div style="margin-top:30px">
      <h3 style="margin:5px 0px"><u>High Priority Tickets</u></h3>
      <table class="styled-table">
        $REPORT130DATA
      </table>
    </div>
    <div style="font-size:11px;text-align:center;padding:10px;margin-
top:30px;color:#555">
      </div>
    </div>
  </body>
</html>

```

Save Cancel

Fig 8. Modification du HTML de mon document de rapport composite.

Notez que j'ai inclus "\$Report187Chart" et "\$Report130Data" dans mon HTML. Si nous revenons à la Fig 6, nous verrons que cela devrait rendre le graphique Tickets par catégorie (camembert) et le tableau de décomposition des incidents de priorité 1.

NB : Comme '\$Report130Data' va rendre un tableau, je peux l'encadrer dans un élément 'table' et donc styler ce tableau comme nécessaire (via la classe "styled-table" que j'ai créée).

Assurez-vous de cliquer sur 'Enregistrer' en bas de la page de modification HTML (Fig 8.), puis sauvegardez à nouveau (en haut à gauche de la page du rapport composite) pour enregistrer vos modifications.

Maintenant, lorsque je clique sur 'Générer le PDF', je peux sélectionner le client pour lequel je souhaite générer ce rapport composite (en recherchant le nom du client ci-dessous) :

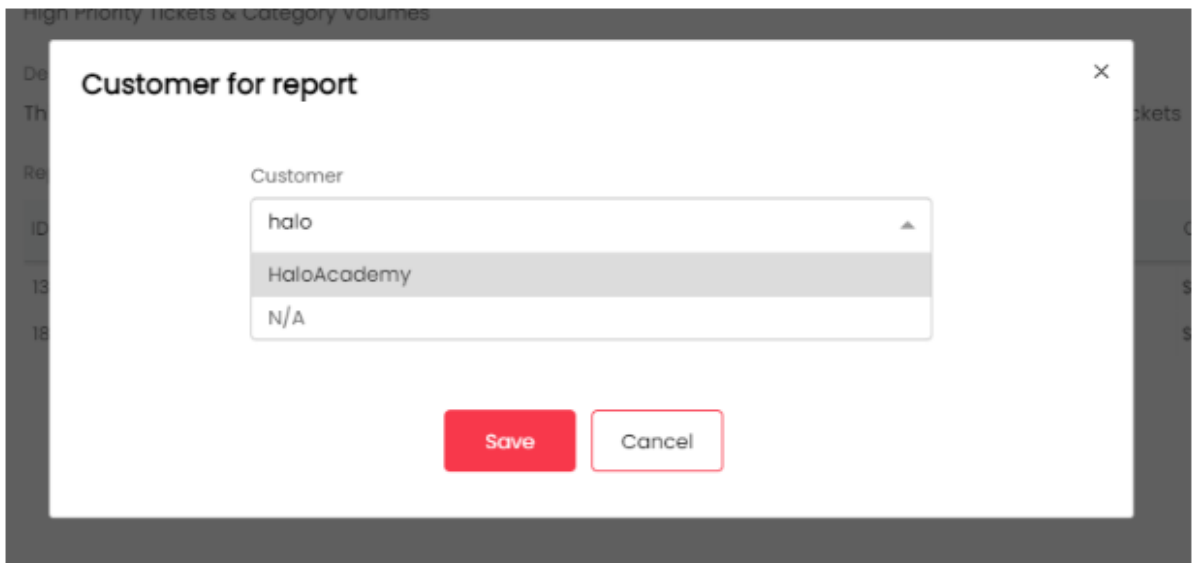
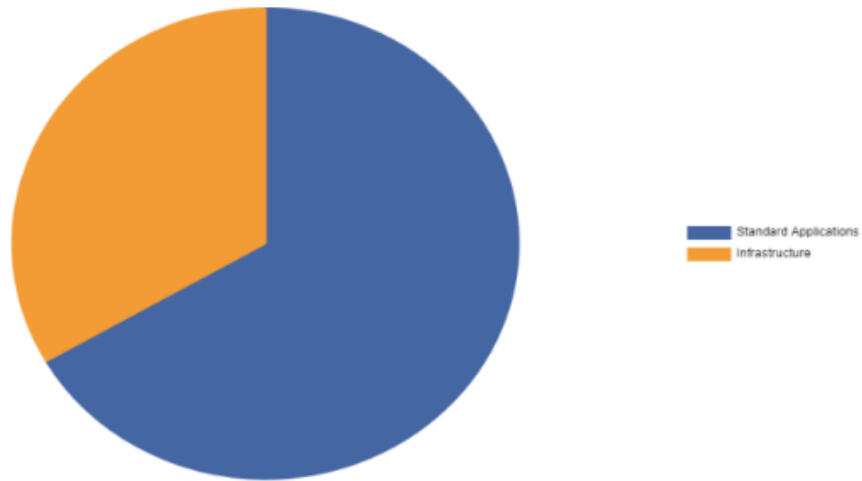


Fig 9. Sélection du client pour générer mon rapport composite.

Et mon HTML (assez basique, je l'admets) est rendu, avec mes variables de graphique/données remplacées au besoin :

## Tickets by Category & High Priority Tickets

### Tickets by Category



### High Priority Tickets

Ticket ID	Date Logged	Summary	Section	Category	Status	SLA Compliance
2188	29/09/2021 14:17	Cannot log into Outlook online	1st Line Support	Standard Applications>Outlook Online	In Progress	Incident Open

Fig 10. Le PDF du rapport composite.

Points supplémentaires

Variables

Nous avons discuté de l'utilisation de deux variables de rapport, mais il y en a d'autres qui peuvent être utilisées. Vous trouverez une liste complète des variables disponibles pour les rapports composites via le bouton 'Voir les variables \$' :

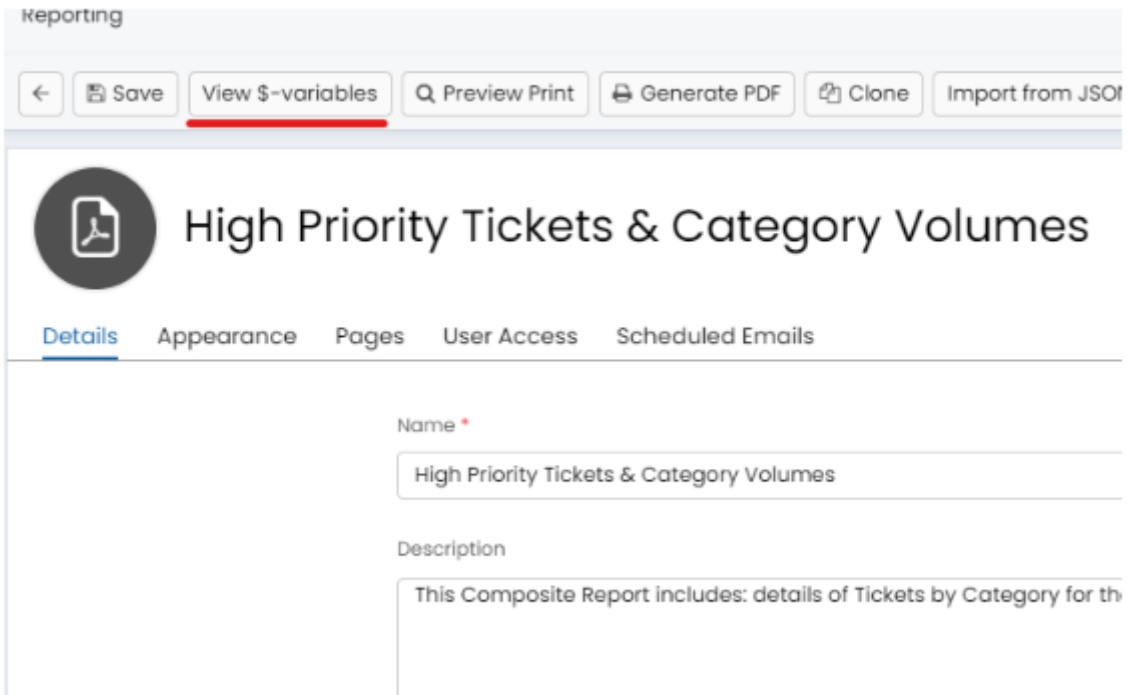


Fig 11. Visualisation des variables \$\_ disponibles dans les rapports composites.

## Accès au portail

Les rapports composites peuvent également être rendus disponibles aux utilisateurs finaux via le portail en libre-service de HaloPSA. Pour rendre un rapport composite disponible via l'auto-service, il vous suffit de vous rendre à l'onglet 'Accès utilisateur' (fig 11) et d'ajouter une liste d'utilisateurs finaux qui devraient pouvoir accéder à ce rapport composite :

Composite Reports can also be made available for end-users to view via HaloPSA's Self-Service Portal. To make a Composite Report available via Self-Service, simply head to the 'User Access' tab (fig 11) & add a list of end-users who should be able to access this Composite Report:

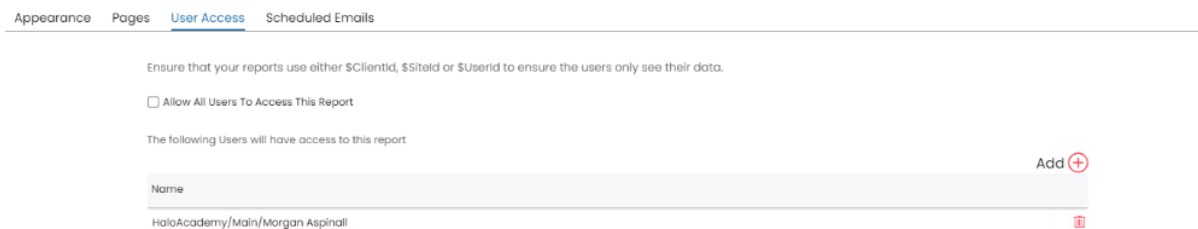


Fig 12. Rendre les rapports composites disponibles pour que les utilisateurs finaux les voient via l'auto-service.

À condition que vous ayez l'option 'Mes rapports' disponible sur votre portail en libre-service, les utilisateurs finaux ajoutés pour visualiser le rapport composite (fig 12) le verront dans leur liste de 'Mes rapports'.

Name	Description
High Priority Tickets & Category Volumes	This Composite Report includes: details of Tickets by Category for the last 12 Months & any open High Priority Tickets
Tickets by Category - Last 30 days	A breakdown of tickets by category logged in the last 30 days by all users at your organisation.
All Closed Tickets	All closed tickets for all users at your organisation.
All Open Tickets	All open tickets for all users at your organisation.

Fig 13. Le rapport composite disponible sur le portail en libre-service.

NB : Les en-têtes, pieds de page et pages de couverture ne seront pas rendus lors de la visualisation des rapports composites via le portail en libre-service.

E-mails planifiés (nécessite NHServer v13.43+)

Les rapports composites peuvent également être envoyés par e-mail aux parties prenantes concernées de manière planifiée. Pour ce faire, allez à l'onglet 'E-mails planifiés' (fig 11) et cliquez sur 'ajouter' :

Save

Report Schedule

Details Deliveries

Report ^

Customer \*

Email ^

Active

To

Cc

Subject

Body

Fig 14. La fenêtre des e-mails planifiés.

La création d'e-mails planifiés pour les rapports composites se compose de 3 sections :

Rapport - Choisissez le client pour lequel vous souhaitez générer le rapport composite.

E-mail - Spécifiez le contenu de l'e-mail qui sera utilisé une fois envoyé, à savoir : à qui envoyer le rapport et l'objet/corps de l'e-mail.

Plan - Choisissez la planification à laquelle vous souhaitez que votre rapport composite soit généré et envoyé aux parties prenantes concernées. NB : cette section de planification est configurée de manière similaire à la planification des factures récurrentes, des tickets planifiés, etc.

## Feedback en un clic

Le Feedback en un clic est un moyen simple et rapide de recueillir la satisfaction générale des utilisateurs finaux. À sa base, le Feedback en un clic est configuré en utilisant des \$\_Variables dans les modèles d'e-mails. HaloPSA propose des options de feedback de base dès le début de votre essai. Vous pouvez les voir dans le modèle d'e-mail 'Ticket Closed' (configuré via Configuration>Email>Modèles d'e-mails) :

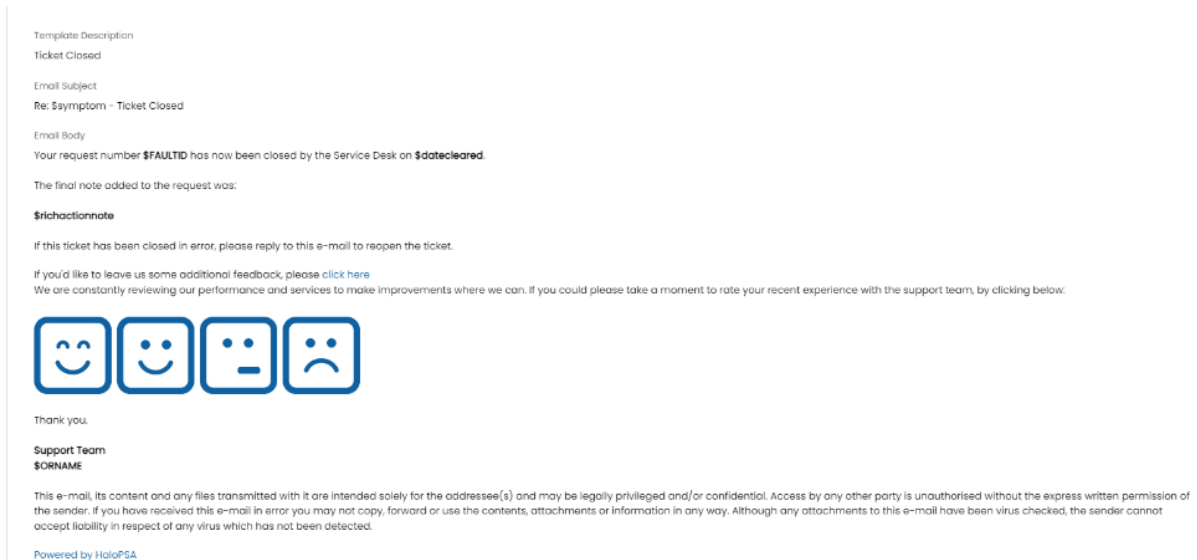


Fig 1. Modèle d'e-mail Ticket Closed

Derrière ces images se trouvent 4 variables. Nous pouvons voir ces variables en modifiant le modèle d'e-mail, puis en cliquant sur l'image, où vous trouverez une option pour modifier le lien :

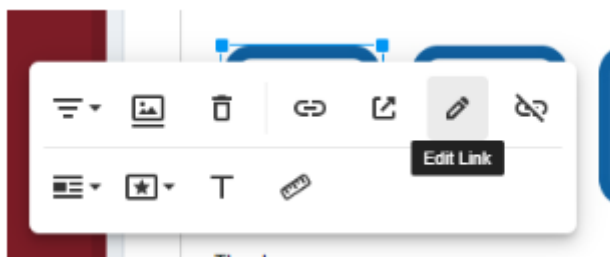


Fig 2. Option de modification du lien pour l'image dans le modèle d'e-mail

Par défaut, nous utilisons 4 variables : \$Feedback1, \$Feedback2, \$Feedback3 et \$Feedback4 - cependant, vous pouvez utiliser jusqu'à 10 variables.

Établir votre limite supérieure/inférieure peut être fait via Configuration>Tickets>Enquêtes :

Worst: 10, Best: 1

Range 1 (Excellent): Lower: 1, Upper: 2

Range 2 (Good): Lower: 3, Upper: 5

Range 3 (Okay): Lower: 6, Upper: 7

Range 4 (Bad): Lower: 8, Upper: 10

Buttons: Customize message for range 1, 2, 3, 4

Fig 3. Configuration des limites pour les variables de feedback.

Dans l'exemple fourni via la Fig 3, 10 variables pourraient être utilisées dans votre modèle d'e-mail (peut-être derrière 10 images). \$Feedback1/2 pourrait correspondre à un excellent service, \$Feedback3/4/5 serait bon, et ainsi de suite. Cela permettrait au feedback en un clic de HaloPSA d'être aligné sur les normes NPS (Net Promoter Score).

Lorsqu'un utilisateur final clique sur l'une des images, il sera redirigé vers le portail en libre-service de HaloPSA, où il peut fournir d'autres commentaires, si nécessaire :

Thank you for your feedback  
(You told us we were awesome)  
We really appreciate your response.  
If you wish to leave a more detailed comment, please enter them below.

Submit

Fig 4. Portail en libre-service, suite au clic sur le lien de feedback.

Le message que vous voyez dans la Fig 3 est entièrement personnalisable via les options de 'Personnaliser le message' (Fig 3).

Une fois le ticket fermé, vous pourrez voir la note de satisfaction (et les commentaires, le cas échéant) via les 'Détails de fermeture' du ticket :



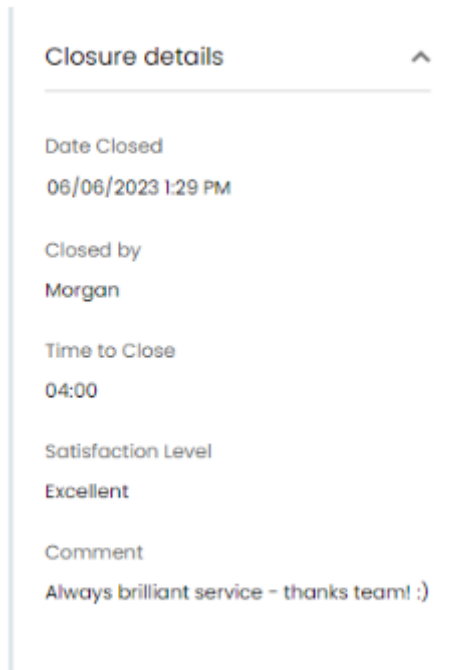


Fig 5. Détails de fermeture sur le ticket

Étant donné que 'Afficher le feedback dans les détails de fermeture sur l'écran de détails du ticket' est activé dans Configuration>Tickets>Enquêtes. Sous les options renvoyées dans la Fig 3, vous verrez les options de configuration suivantes :

Ticket Type for Negative Feedback

Incident

Feedback recording type

Record each time Feedback is given (multiple records per Ticket)

Show Ticket popups when the most recent feedback score for that client is <50% or when average score for that Client is <25%.

Fig 6. Options de configuration du feedback

La première option présentée dans la Fig 6 définit un type de ticket à utiliser si un feedback négatif est donné. Ce ticket sera créé comme un enfant du ticket original (le ticket pour lequel le mauvais feedback a été donné). Vous pouvez ensuite configurer ce type de ticket et toutes les notifications associées pour informer l'équipe de direction de la création de tels tickets.

Type d'enregistrement du feedback - Ici, vous avez la possibilité d'enregistrer chaque fois que le feedback est donné sur un ticket, ou d'enregistrer uniquement le feedback le plus récent. L'enregistrement de plusieurs entrées de feedback par ticket peut permettre de capturer les

tendances de feedback tout au long du cycle de vie d'un ticket (en ajoutant des variables de feedback au modèle d'e-mail 'Mise à jour du ticket').

Enfin, il y a une option pour afficher une fenêtre contextuelle sur les tickets où le feedback le plus récent/moyen pour le client est moyen/mauvais, permettant à votre équipe de voir en un coup d'œil les tickets qui nécessitent une attention particulière.

## Sondages

La configuration des sondages dans HaloPSA vous permettra d'établir un sondage de satisfaction client et de capturer précisément les informations que vous souhaitez suivre. Notez que les sondages ne peuvent être envoyés que lors de la fermeture d'un ticket.

Le processus à suivre lors de la configuration des sondages est composé de 2 composants principaux :

La création de votre formulaire de sondage.

La modification de votre modèle de texte de sondage (où vous fournirez un lien vers le sondage).

Création du formulaire de sondage

La création du formulaire de sondage suit un processus similaire à la création du formulaire de ticket. Vous créez une série de champs personnalisés qui constitueront votre sondage, puis ajouterez ces champs aux types de ticket pertinents.

Les champs de sondage sont ajoutés/modifiés via Configuration>Tickets>Sondages :

Web Portal Survey

---

To send the User a survey upon closing a Ticket you will need to add the below variable to the Ticket Closure Email template. Select

\$\$SATISFACTIONWEBLINKTEXT

Add Survey Custom Fields

Please note that survey custom fields must also be added to the list of available fields for a Ticket Type for them to show for Surveys for that Ticket Type.

Fig 1. Ajout de champs personnalisés pour le sondage

La configuration de ces champs suit la même logique que la création de tout autre champ personnalisé :

Ajoutez votre nom de champ (alphanumérique, sans espaces).

Ajoutez votre libellé de champ (ce que l'utilisateur final verra).

Définissez votre type de champ (sélection simple/multiple, case à cocher, etc.).

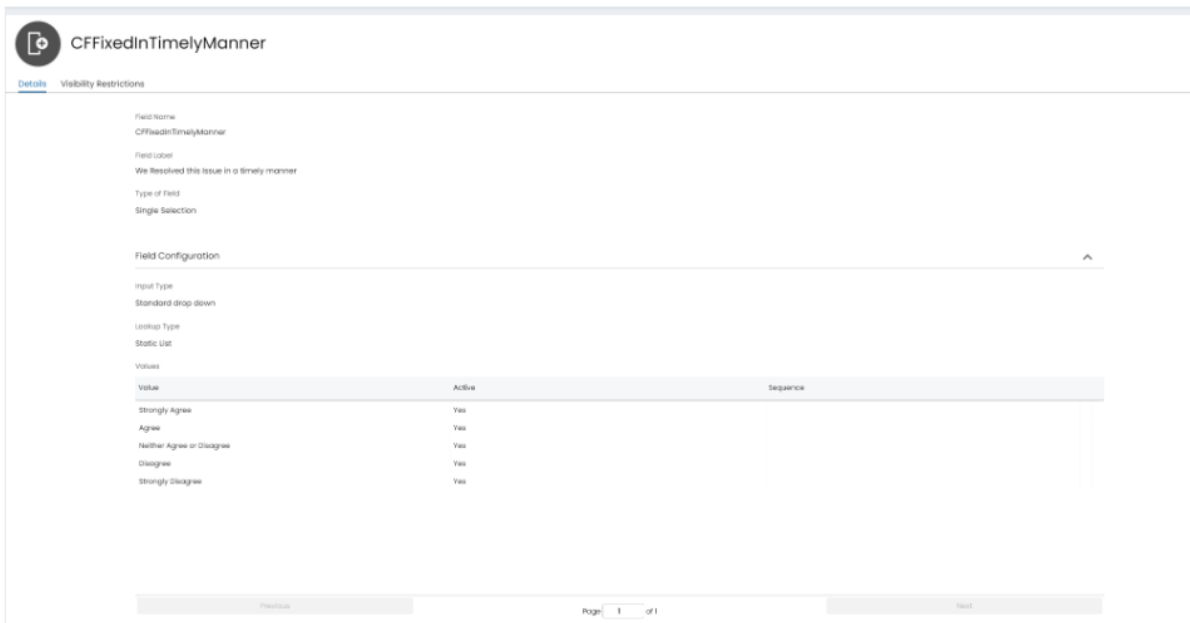


Fig 2. Configuration du champ personnalisé de sondage.

Une fois que vous avez créé vos champs de sondage, assurez-vous ensuite que ces champs ont été ajoutés aux types de ticket que vous suivez :



Fig 3. Champs de sondage sur le type de ticket

Dans l'exemple ci-dessus, j'ai créé un groupe de champs intitulé 'Sondage', ajouté les champs de sondage au groupe de champs, puis ajouté le groupe de champs au type de ticket.

Ajout du lien de sondage au modèle d'e-mail de Ticket Closed

Fournir un lien vers le sondage pour l'utilisateur final se compose de deux étapes :

Configurez le texte du sondage, y compris le lien. Le texte configuré ici sera renvoyé en ajoutant une \$\_variable au modèle d'e-mail de Ticket Closed.

Ajoutez la \$\_variable configurée à l'e-mail.

Configuration de la variable de texte de sondage

Dans la Fig 1, vous verrez que la première option est un bouton intitulé '\$SatisfactionWebLinkText'. Lorsque vous cliquez sur ce bouton, vous serez présenté avec l'écran suivant :

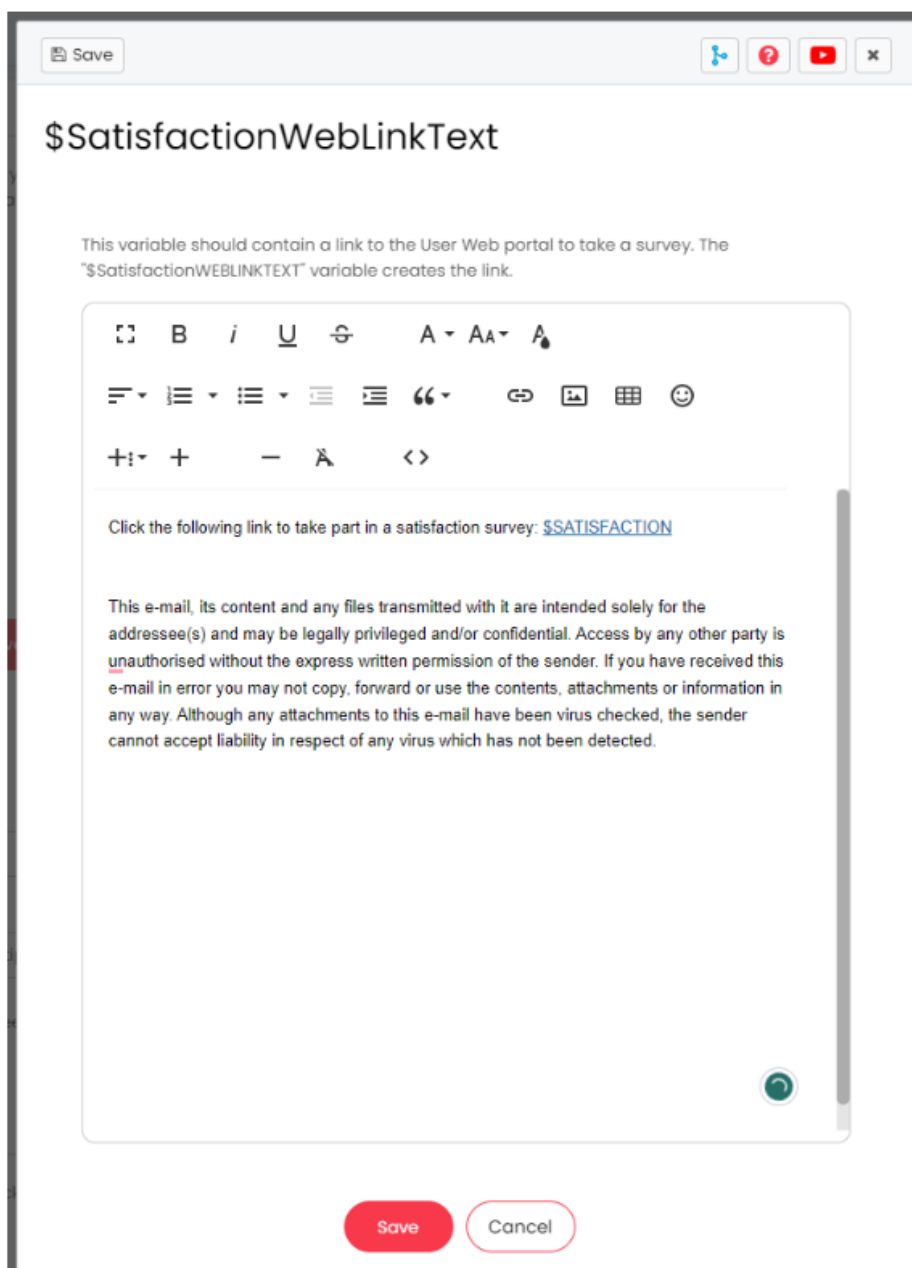


Fig 4. Configuration du texte renvoyé lors de l'utilisation de '\$SatisfactionWebLinkText'

Lorsque la variable '\$SatisfactionWebLinkText' est ajoutée au modèle d'e-mail de Ticket Closed, elle sera remplacée par le texte que vous configurez dans la Fig 4 (nous verrons cela sous peu). Le lien vers le sondage lui-même est ajouté en utilisant la variable '\$satisfaction'.

Ainsi, en ajoutant '\$SatisfactionWebLinkText' au modèle d'e-mail de Ticket Closed :

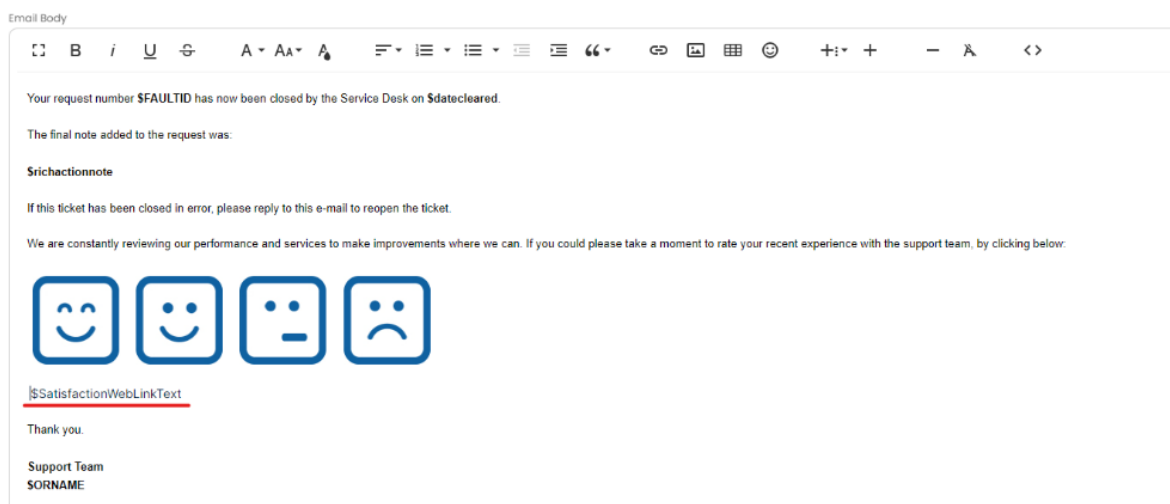


Fig 5. Ajout de '\$SatisfactionWebLinkText' au modèle d'e-mail de Ticket Closed

Nous constaterons que, lors de la fermeture de notre incident, l'e-mail de clôture ressemble à ceci :

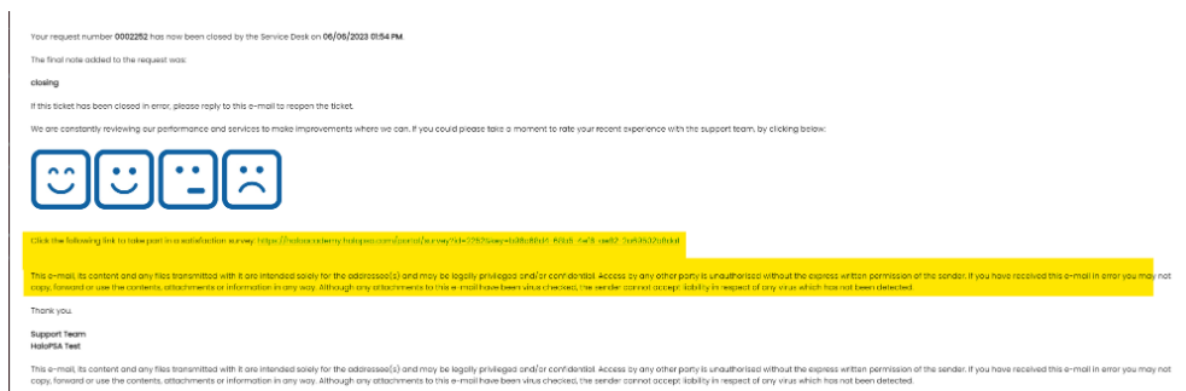


Fig 6. E-mail de clôture

Remarquez comment '\$SatisfactionWebLinkText' dans notre modèle d'e-mail de Ticket Closed a été remplacé par le contenu affiché dans la Fig 4, et notre variable '\$Satisfaction' a été remplacée par un lien vers le portail en libre-service, où l'utilisateur final peut remplir le sondage.

Lorsqu'un utilisateur final clique sur ce lien, il verra les champs de sondage créés à l'étape précédente :

The screenshot shows a 'Satisfaction Survey' form with the following elements:

- Satisfaction Level:** Radio buttons for 'Excellent' (selected), 'Good', 'Acceptable', 'Dissatisfied', and 'Very Poor'.
- General Comments:** A large text area for user input.
- How Did We Do?:** A dropdown menu.
- Would you Recommend this Agent?:** A checkbox.
- We Resolved this Issue in a timely manner:** A dropdown menu.
- Submit:** A blue button at the bottom.

Fig 7. Sondage de satisfaction, du point de vue de l'utilisateur final.

## Points à prendre en compte

Maintenant que nous avons vu la configuration de base des sondages dans HaloPSA, examinons certaines zones de configuration dont vous devrez être conscient lors de la mise en œuvre de cette fonctionnalité.

## Configuration de l'envoi des sondages

Le premier point à noter est qu'il existe dans Configuration>Tickets>Sondages une option pour établir un pourcentage de tickets sur lesquels envoyer des sondages :

The screenshot shows a configuration field titled 'Percentage of Tickets to Survey'. The text below the title reads: 'This field determines the chance of a Ticket having a Satisfaction Survey sent when closing the Ticket and sending an Email. This can be set at Client level. The default for new Clients will come from this value. Changing this value will reset all Client level values to the value entered here.' Below this text is a text input field containing the value '100'.

Fig 8. Définition du pourcentage de tickets sur lesquels envoyer des sondages

Vous verrez que la description de ce champ, comme le note la Fig 8, indique que cela peut également être défini par client. Le paramètre par client se trouve dans l'onglet Paramètre, sous l'en-tête 'Paramètres de messagerie par défaut' :

## Email Defaults

---

Default mailbox for new Tickets raised manually  
If unset this will be taken from the Ticket Type default

\*Not set\*

### New Ticket acknowledgement \*

This does not apply to Tickets logged via email.

- Don't Send Email  
 Send Email

### Email Actions \*

- Don't Send Email  
 Send Email

### Automatic Closure \*

- Don't Send Email  
 Send Email

### Percentage of Tickets to Survey

100

Fig 9. Pourcentage de tickets à sonder au niveau du client.

## Configuration au niveau de l'équipe

Il existe également une option au sein d'une équipe pour déterminer si des sondages sont envoyés lorsque les tickets sont fermés, lorsque le ticket est attribué à l'équipe en question :

### Message Group \*

\*Not set\*

### Time Zone \*

\*Not set\*

Include in Load Balance Calculations.

Allow Surveys to be sent for Tickets assigned to this Team

Fig 10. Option au niveau de l'équipe pour définir si des sondages sont envoyés



Par exemple, vous pouvez être uniquement préoccupé par l'envoi de sondages lorsque les tickets sont fermés par le support de première ligne (vous permettant de suivre les progrès des membres du personnel junior), mais pas lorsque le support de deuxième ligne ferme le ticket (comme vos ingénieurs plus expérimentés, vous êtes moins préoccupé par le suivi de leurs progrès). Cela serait réalisé en désactivant l'option mentionnée dans la Fig 10 pour le support de deuxième ligne (Configuration>Équipes & Agents>Équipes>2nd Line).

Confirmation de clôture par l'utilisateur final

Ce qui précède suppose que vous avez désactivé la confirmation de clôture par l'utilisateur final. Lorsque la confirmation de clôture par l'utilisateur final est activée (via Configuration>Tickets>Général), nous devons utiliser des \$\_variables légèrement différentes.

Vous verrez les variables avec lesquelles nous devons travailler via Config>Tickets>Général :

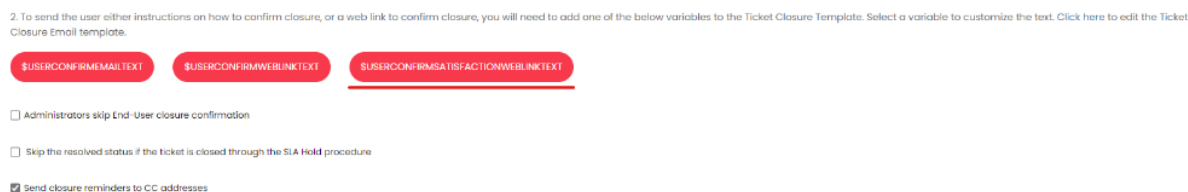


Fig 11. \$\_Variables à prendre en compte lors de l'activation de la confirmation de clôture par l'utilisateur final

Les modifications à prendre en compte lors de l'activation de la confirmation de clôture par l'utilisateur final sont les suivantes :

'\$SatisfactionWebLinkText' devra être remplacé par '\$UserConfirmSatisfactionWebLinkText'.

'\$UserConfirmSatisfactionWebLinkText' devra être configuré, le lien vers le sondage étant maintenant '\$USERCONFIRMSATISFACTION' (alors qu'auparavant c'était \$Satisfaction).

La configuration de '\$UserConfirmSatisfactionWebLinkText' se fait via Config>Tickets>Général (fig 11), en cliquant sur le bouton souligné dans la fig 11 :

## \$UserConfirmSatisfactionWebLinkText

Comment

This variable should contain a link to the User Web Portal to confirm closure and take a survey. The "\$USERCONFIRMSATISFACTION" variable creates the link.

To confirm this ticket has been cleared, and take part in the survey, please click on the following link: [\\$USERCONFIRMSATISFACTION](#)

Thank you.

This e-mail, its content and any files transmitted with it are intended solely for the addressee(s) and may be legally privileged and/or confidential. Access by any other party is unauthorised without the express written permission of the sender. If you have received this e-mail in error you may not copy, forward or use the contents, attachments or information in any way. Although any attachments to this e-mail have been virus checked, the sender cannot accept liability in respect of any virus which has not been detected.

Save Cancel

Fig 12. Configuration du texte présenté dans \$UserConfirmSatisfactionWebLinkText

(Remarquez comment nous n'utilisons plus \$Satisfaction dans ce modèle, mais utilisons plutôt \$UserConfirmSatisfaction)

Ensuite, assurez-vous que votre modèle d'e-mail de Ticket Closed utilise \$UserConfirmSatisfactionWebLinkText (alors qu'auparavant, \$SatisfactionWebLinkText était utilisé - fig 5)

J'ai maintenant activé la confirmation de clôture par l'utilisateur final et remplacé \$SatisfactionWebLinkText par \$UserConfirmSatisfactionWebLinkText dans mon modèle d'e-mail de Ticket Closed, et maintenant mon e-mail de clôture a l'air légèrement différent :

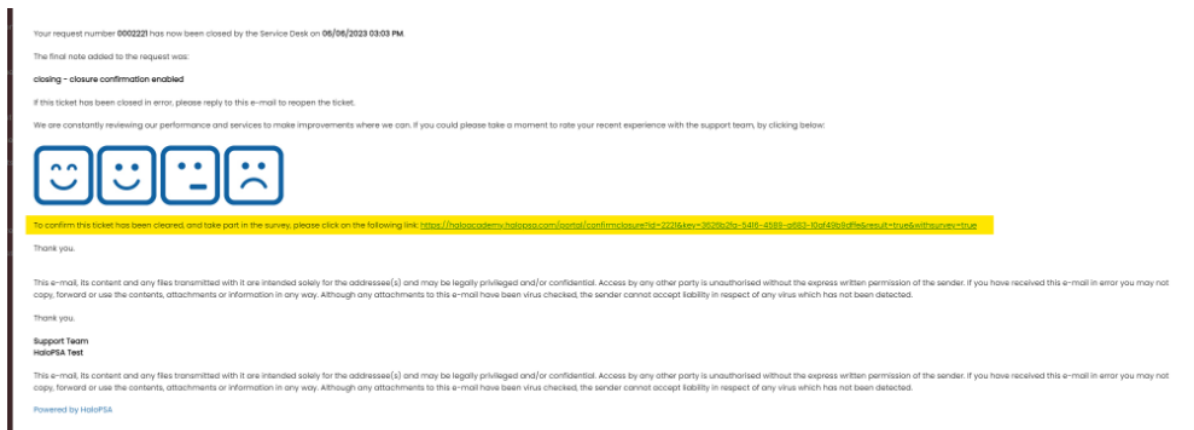


Fig 13. E-mail de Ticket Closed, lorsque la confirmation de clôture par l'utilisateur final est activée

Remarquez la légère divergence dans les e-mails entre la fig 6 et la fig 13, reflétant la légère modification de texte entre la fig 4 et la fig 12.

Maintenant, lorsque l'utilisateur final clique sur le lien, il verra d'abord un écran le remerciant de confirmer la clôture, puis aura la possibilité de remplir le sondage :

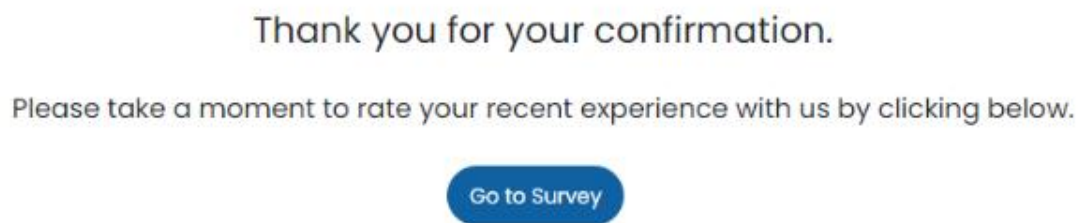


Fig 14. Portail en libre-service après que l'utilisateur final a cliqué sur le lien souligné dans la fig 13.

Après avoir cliqué sur 'Aller au sondage', il verra un écran identique à la fig 7.

## Réservation des ressources de l'agent

La réservation des ressources de l'agent permet à vos techniciens d'envoyer des liens directement depuis HaloPSA aux clients, permettant à ces derniers de trouver un créneau horaire adapté pour prendre rendez-vous, contournant ainsi le redoutable "tennis d'e-mails" associé à la tentative de planification d'un rendez-vous lorsque le client et le technicien sont disponibles.

Accédez à Configuration>Gestion des actifs et assurez-vous que le module "Réservation des ressources" est activé :

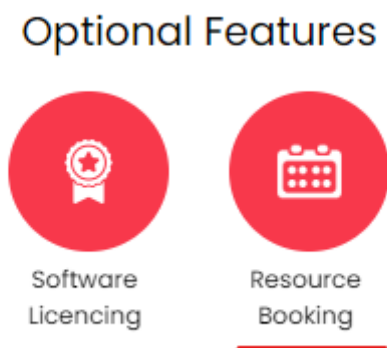


Fig 1. Module de réservation des ressources dans Configuration>Gestion des actifs.

Dans ce module, vous verrez une option pour activer la réservation des ressources de l'agent :

Agent Resource Booking ^

**Enable Agent Appointment Booking**

Add \$APPOINTMENTBOOKING to an email template to link to the booking screen.

This must be done from a Ticket. The booking will be for the Agent assigned to the Ticket.

**Users must be logged in create a booking**

Booking types Add +

Name	Booking duration
No rows found	

Page 1 of 1

Minimum hours in advance to allow booking

Maximum days in advance to allow booking

Show phone number field when booking

Show email address field when booking

Fig 2. Configuration de la réservation des ressources de l'agent.

L'activation de cette option présentera dynamiquement la configuration requise pour la réservation des ressources de l'agent.

Nous verrons bientôt que l'inclusion de \$\_appointmentBooking dans l'un de nos modèles d'e-mail permet aux clients d'accéder à l'écran de réservation. Mais d'abord, nous devons créer certains types de réservation que le client pourra utiliser.

Cela se fait en ajoutant des éléments à la table 'Types de réservation', où chaque ajout à cette table nous permet d'entrer :

**Nom** : Le nom du type de réservation.

**Durée de la réservation** : La durée du rendez-vous, définie en minutes, (fractions de) jours ou en créneaux horaires distincts.

**Type de rendez-vous** : Permet de définir le type de rendez-vous, en fonction des types de rendez-vous existants configurés dans Configuration>Calendriers & Rendez-vous>Types de rendez-vous.

Message à afficher lors de la réservation : Il s'agit d'un texte supplémentaire présenté sur l'écran de réservation avec lequel les clients interagissent.

Vous verrez également des options pour définir un nombre d'heures minimum/maximum, établissant ainsi une fenêtre de temps dans laquelle le rendez-vous peut être réservé.

Configuration du type de ticket

Contre la configuration de chaque type de ticket (Config>Tickets>Types de tickets), vous trouverez un onglet 'Réservations' :

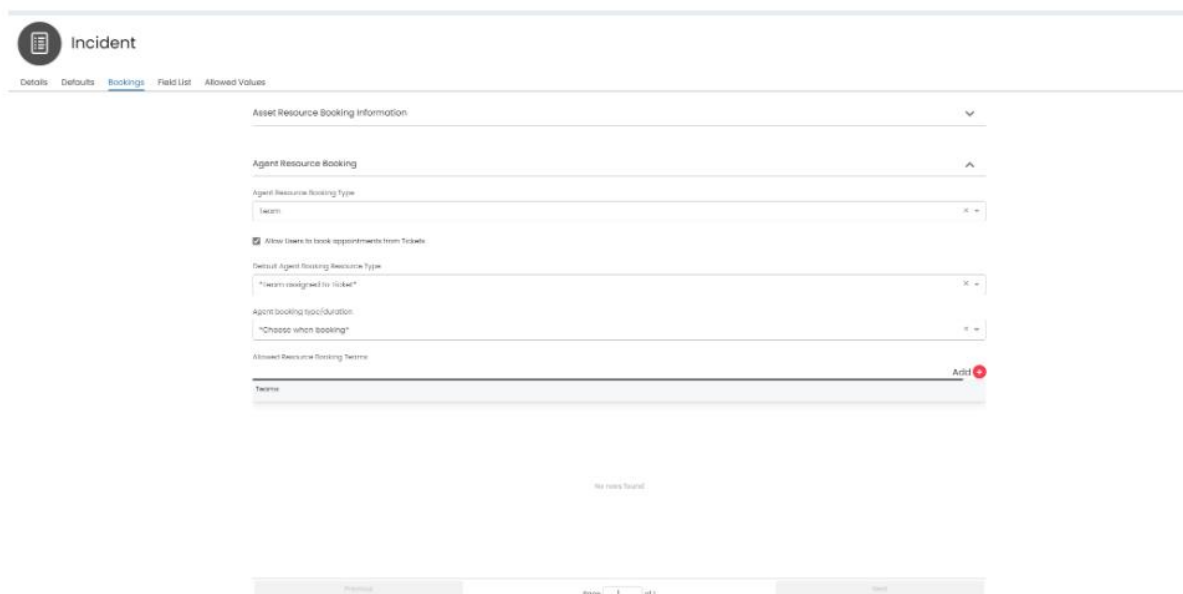


Fig 3. Configuration de la réservation de type de ticket.

Les options de cet onglet vous permettent de personnaliser le comportement des réservations d'un type de ticket à un autre. Ces options comprennent :

Type de réservation de ressource de l'agent : Cette option vous permet de spécifier la ressource (c'est-à-dire le technicien recevant le rendez-vous) qui recevra le rendez-vous. Vous pouvez choisir 'Agent' ici - ce qui signifie que l'agent assigné au ticket recevra le rendez-vous, ou 'Équipe' - où un rendez-vous sera attribué à n'importe quel membre de l'équipe disponible à l'heure sélectionnée. NB : Si 'Agent' est sélectionné ici et que le ticket n'est pas assigné, le rendez-vous sera attribué à n'importe quel agent disponible à ce moment-là.

Autoriser les utilisateurs à réserver des rendez-vous à partir de ce ticket : Lorsque cette option est cochée, un bouton sera présenté sur le portail en libre-service, permettant aux utilisateurs de réserver un rendez-vous directement depuis un ticket.

Type de réservation de ressource de l'agent par défaut : Ce champ de sélection unique vous permet de spécifier l'équipe/la ressource par défaut utilisée pour les réservations à partir des tickets de ce

type. Ici, vous pouvez spécifier l'équipe assignée au ticket, autoriser l'utilisateur à choisir parmi les équipes/ressources disponibles, ou vous pouvez spécifier l'équipe à utiliser.

Type/durée de réservation de l'agent : Cette option vous permet de spécifier le type de réservation (créé dans la section précédente) utilisé pour les réservations à partir des tickets de ce type.

Vous verrez également un tableau ci-dessous, où vous pouvez sélectionner les équipes/ressources disponibles pour les réservations à partir des tickets de ce type.

Maintenant, regardons deux exemples concrets de réservation de ressources dans HaloPSA. Dans le premier exemple, l'utilisateur final réservera un rendez-vous depuis le portail en libre-service.

### Réservation de ressources via le portail en libre-service

Tout d'abord, configurons quelques types de réservation : une réunion de 30 minutes et une session de consultation d'une heure. Dans Config>Gestion des actifs>Réservation de ressources, j'ai ajouté deux enregistrements à la table Types de réservation :

Users must be logged in create a booking

Booking types Add +

Name	Booking duration	
30 Minute Meeting	30 minutes	<span style="color: red;">✎</span> <span style="color: red;">✖</span>
1 Hour Consultancy	60 minutes	<span style="color: red;">✎</span> <span style="color: red;">✖</span>

Previous Page 1 of 1 Next

Minimum hours in advance to allow booking

Maximum days in advance to allow booking

Show phone number field when booking

Show email address field when booking

Fig 4. Création de types de réservation.

Ensuite, je vais configurer la réservation de mon type de ticket Incident. Je permettrai à l'utilisateur final de réserver un rendez-vous avec n'importe quel agent disponible au support de première ou de deuxième ligne. Je spécifierai également que les utilisateurs finaux peuvent réserver directement des rendez-vous via le portail en libre-service.

Le résultat de cela est que les utilisateurs finaux verront une option 'Réserver un rendez-vous' chaque fois qu'ils consulteront un ticket sur le portail en libre-service :

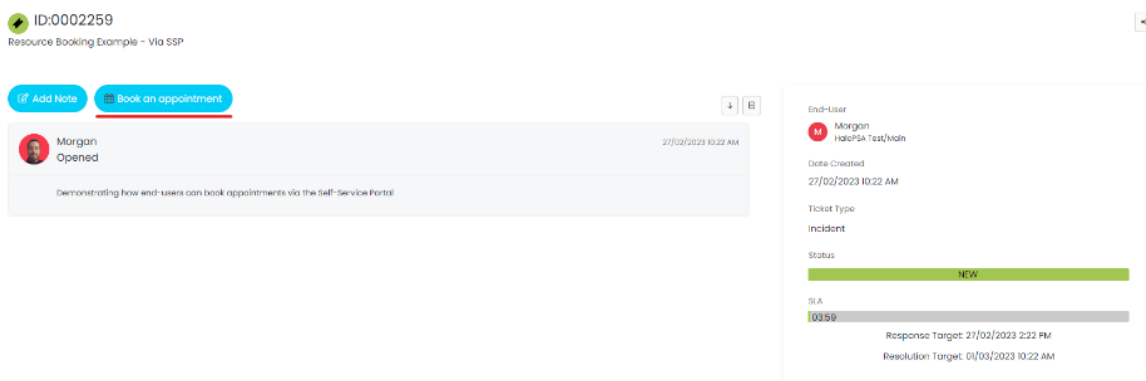


Fig 5. Réserve d'un rendez-vous depuis le portail en libre-service.

Chaque fois que les utilisateurs finaux cliquent sur cette option, ils sont redirigés vers l'écran de réservation des ressources, où ils peuvent trouver un créneau horaire adapté pour réserver un rendez-vous. Selon nos options de configuration précédemment définies, les utilisateurs pourront sélectionner la ressource avec laquelle ils souhaitent prendre rendez-vous :

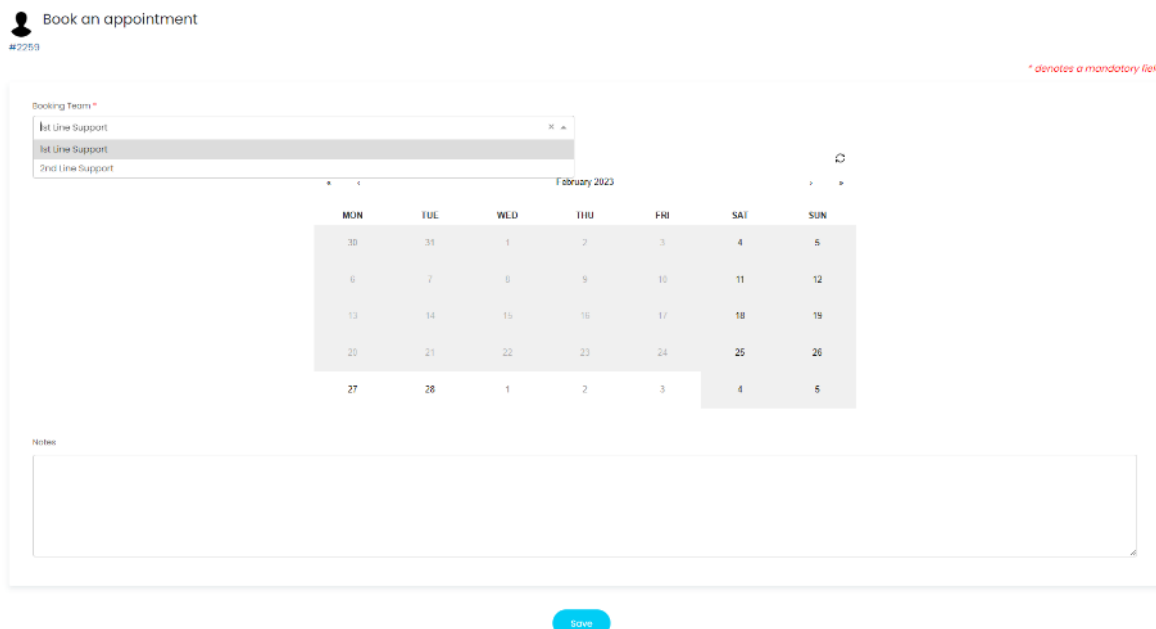


Fig 6. L'écran de réservation des ressources.

Et choisir un créneau horaire pratique pour un rendez-vous :



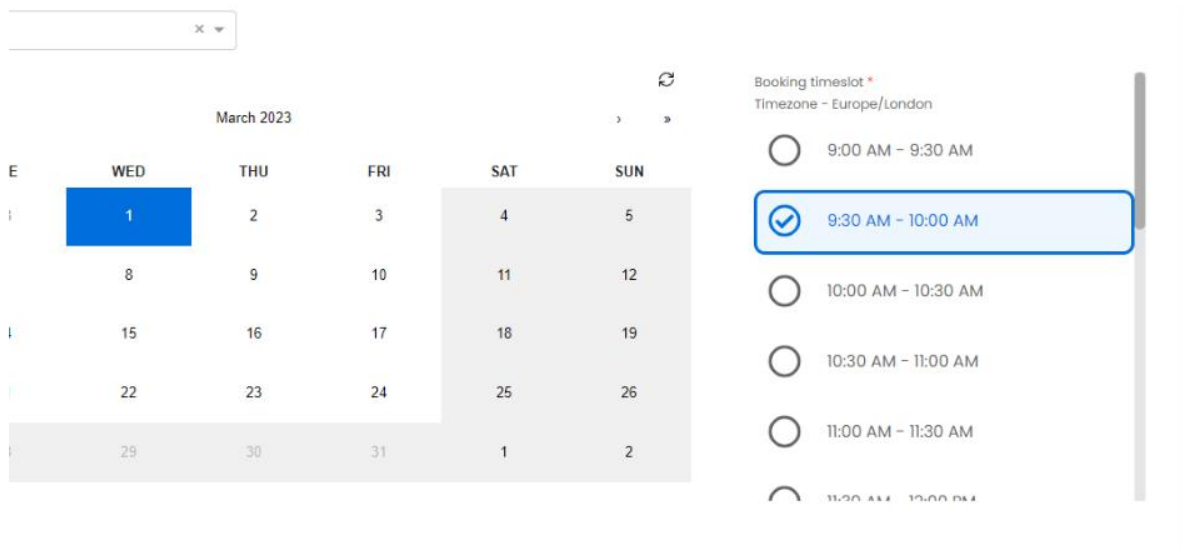


Fig 7. Sélection d'une heure pour une réunion.

Une fois que l'utilisateur confirme sa sélection et sauvegarde, un rendez-vous est ajouté au ticket. Comme nous avons sélectionné notre type de réservation de ressources pour être une équipe, Halo a trouvé un agent disponible au sein de cette équipe et lui a attribué le rendez-vous :

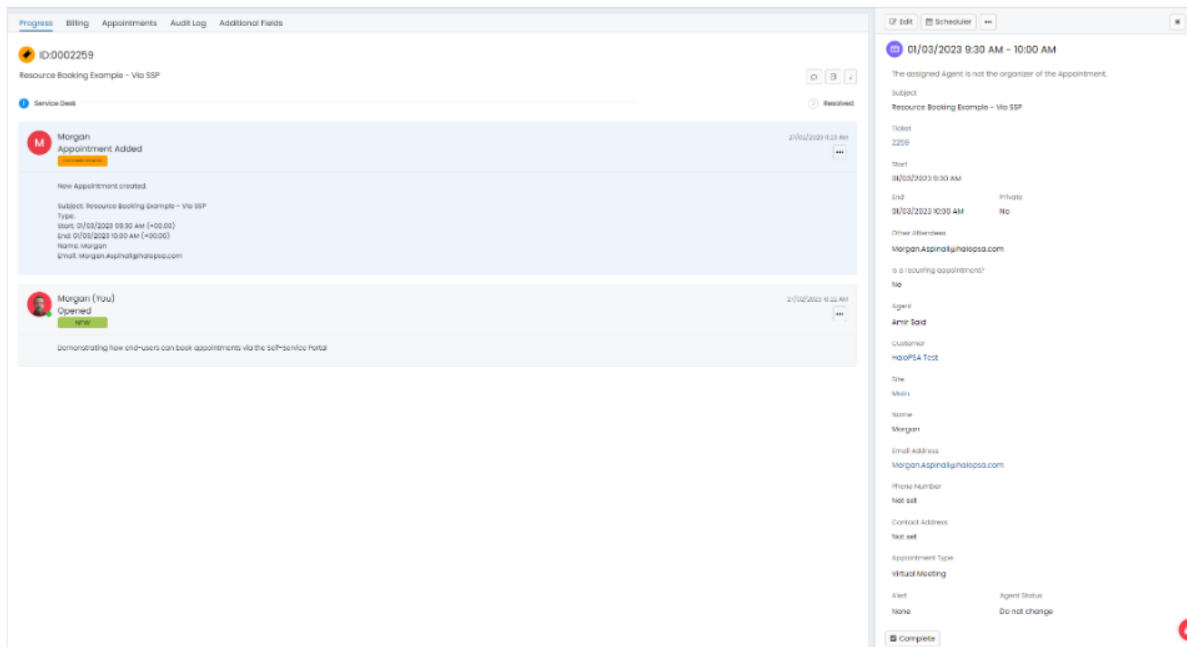


Fig 8. Rendez-vous ajouté au ticket via la réservation de ressources.

Lien vers l'écran de réservation des ressources via un e-mail

L'autre option consiste à envoyer un lien vers l'écran de réservation des ressources via un e-mail.

Cela se fait en incluant la variable \$APPOINTMENTBOOKING dans les e-mails destinés aux clients. Par exemple, je peux vouloir inclure une ligne dans tous les e-mails sortants, permettant à l'utilisateur final de réserver un rendez-vous :

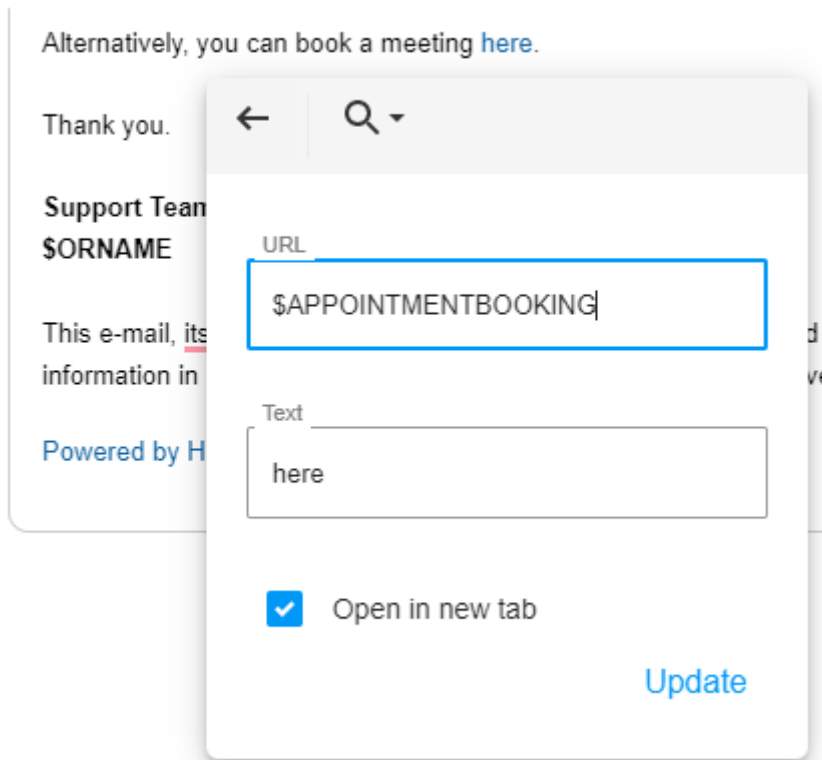


Fig 9. Exemple d'inclusion de la variable \$AppointmentBooking dans un e-mail HaloPSA.

Toute la logique ci-dessus est applicable, la seule différence étant le lien inclus dans les modèles d'e-mails :

.....  
Bcc: Not set

Subject: Re: Resource Booking Example - Via SSP - Ticket Update [ID:0002259]

Example of link provided in outgoing emails from HaloPSA

Please reply to this e-mail to respond.

Alternatively, you can book a meeting [here](#).

Thank you.

**Support Team**  
**HaloPSA Test**

This e-mail, its content and any files transmitted with it are intended solely for the addressee(s) and in the permission of the sender. If you have received this e-mail in error you may not copy, forward or use the sender cannot accept liability in respect of any virus which has not been detected.

Powered by HaloPSA

Fig 10. Lien de réservation de ressources dans les e-mails sortants.

## \$ Variables

Les variables peuvent être utilisées dans l'ensemble de HaloPSA pour diverses fonctions, notamment :

Retourner des informations spécifiques au ticket dans les e-mails.

Retourner des informations spécifiques à la date dans les factures.

Retourner des informations spécifiques au client dans les modèles PDF.

Vous pouvez trouver une liste des variables disponibles en accédant à votre URL Halo, par exemple :

<https://haloAcademy.HaloPSA.com/variables>

Cependant, cela n'est pas la liste complète de toutes les variables disponibles. Vous pouvez trouver différentes listes de variables utilisées pour des zones spécifiques du système via :

.../variables - c'est la liste "principale" des variables, les plus couramment utilisées dans les modèles d'e-mails.

.../variables?type=154 - c'est la liste des variables qui peuvent être utilisées dans les lignes de factures récurrentes. Les variables les plus couramment utilisées sont '\$PeriodStartDate' et '\$PeriodEndDate' ; entre les deux, on peut établir la période de service.

### Modèles PDF

Les variables peuvent être directement placées dans le HTML des modèles PDF et seront remplacées par les informations pertinentes lors de la prévisualisation/génération du PDF. Voici les points d'accès auxquels vous pouvez accéder pour afficher les variables des modèles PDF d'un type particulier :

.../variables?type=53 Tickets PDFs

.../variables?type=50 Devis PDFs

.../variables?type=52 Commandes PDFs

.../variables?type=14 Bon de commande PDFs

.../variables?type=54 Factures PDFs

.../variables?type=56 Rapports PDFs

.../variables?type=59 Rapports Composites PDFs

.../variables?type=62 Bon de livraison/Note de livraison PDFs

.../variables?type=63 Modèles de carte Statistiques

.../variables?type=71 Articles de la Base de connaissances PDFs

## Configuration de HaloPSA pour une configuration de support gérée en collaboration

Si vous souhaitez configurer HaloPSA pour correspondre à un modèle de support géré en collaboration, vous devriez envisager les éléments suivants :

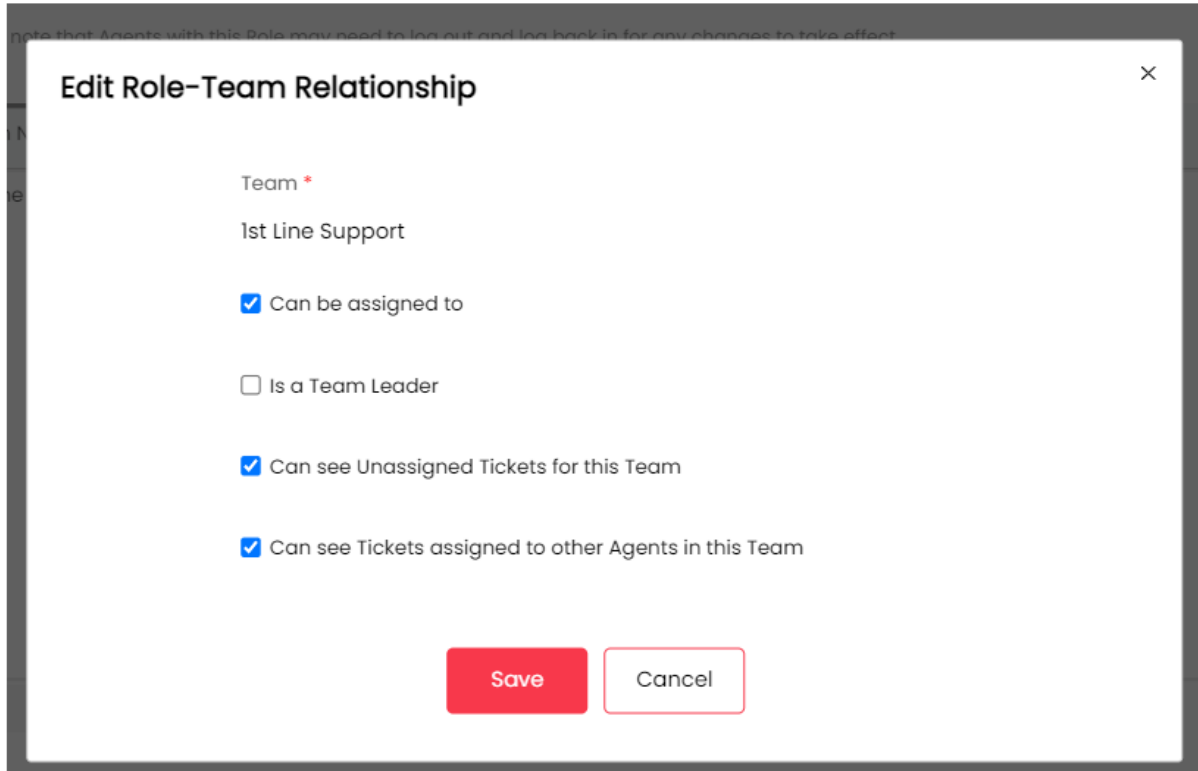
Niveaux d'accès/autorisations pour les agents tiers.

Si le tiers a besoin de ses propres équipes/zones de travail.

Permissions

Vous voudrez commencer par créer un nouveau rôle pour les agents tiers qui seront au service de leur(s) client(s). Accédez à Configuration>Équipes et agents>Rôles et créez un nouveau rôle. Quelques points notables à observer incluent :

Départements et équipes : Dans la configuration de vos rôles, vous trouverez un onglet Départements et équipes. Cet onglet vous permet de spécifier les équipes auxquelles les agents avec ce rôle seront membres. Lors de l'ajout d'équipes ici, vous verrez une série d'options autour du niveau d'accès à l'équipe (fig 1)



note that Agents with this Role may need to log out and log back in for any changes to take effect

### Edit Role-Team Relationship

Team \*

1st Line Support

Can be assigned to

Is a Team Leader

Can see Unassigned Tickets for this Team

Can see Tickets assigned to other Agents in this Team

Save Cancel

Fig 1. Options disponibles lors de l'ajout de membres d'équipe aux rôles.

Si vous ajoutez des agents tiers à votre équipe de support existante(s), vous voudrez peut-être leur donner un accès limité aux tickets.

Vous voudrez peut-être également envisager de créer une nouvelle équipe entièrement à cette fin, car cela maximisera la flexibilité autour de ce que les agents tiers peuvent voir au sein de leur équipe, sans leur accorder l'accès à des informations auxquelles ils ne sont pas autorisés.

Il est important de s'assurer que ces agents n'ont pas accès à des zones du système qu'ils ne devraient pas voir, alors réfléchissez aux autorisations que vous leur accordez via l'onglet « Permissions » dans ce rôle. Ils ne doivent pas être administrateurs, ni avoir accès à leurs préférences. Deux sections des autorisations sont particulièrement utiles pour la configuration d'un modèle géré en collaboration : les restrictions de type de ticket et de client. Ajoutez à la liste des « Restrictions client » les clients pour lesquels ce fournisseur de services tiers offre un support - cela garantit que vos agents tiers ne verront que les informations relatives à leurs clients. Les restrictions de type de ticket vous permettront de définir exactement les types de ticket que ces agents doivent voir.

Les remplacements de groupe de clients peuvent également être configurés dans l'onglet des autorisations (fig 2). En sélectionnant le client qu'ils supportent ici, ils ne pourront voir que d'autres agents ayant le même client défini, empêchant ainsi les agents de voir d'autres agents dans le système de manière erronée.

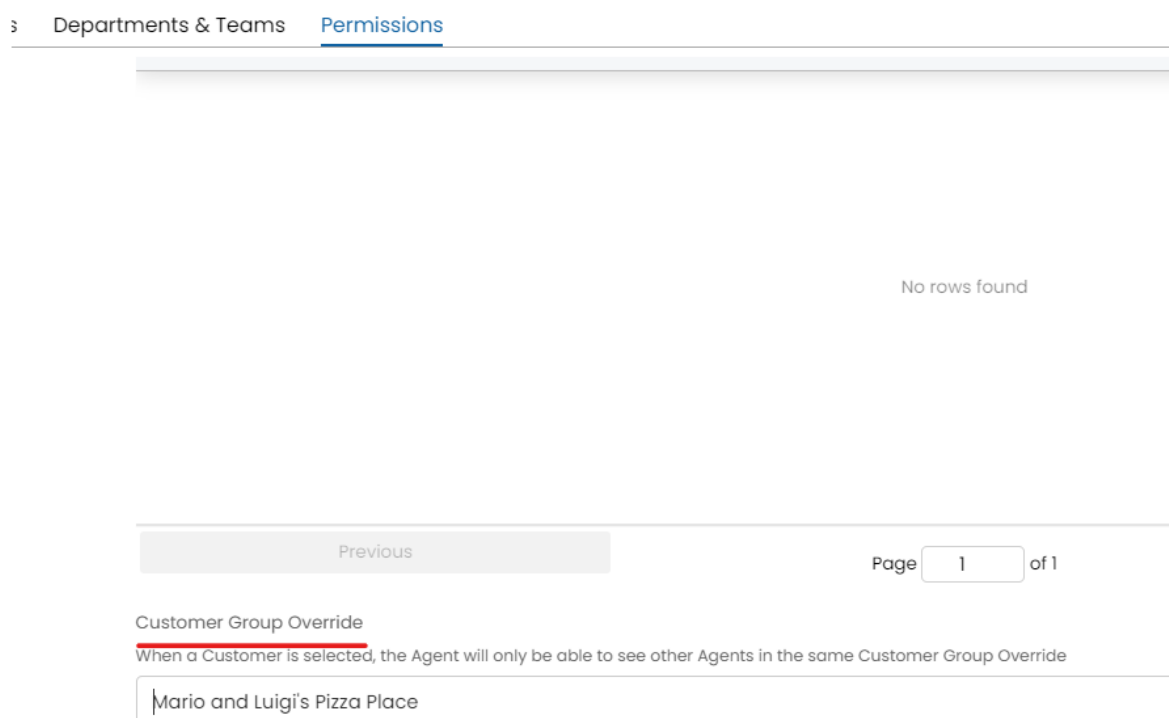


Fig 2. Remplacement du groupe de clients.

Attribuer des tickets à leurs équipes respectives

Une fois que vous avez créé vos nouvelles équipes et rôles pour vos agents tiers, vous voudrez vous assurer que deux points ont été vérifiés :

Cette nouvelle équipe est disponible dans votre(es) zone(s) de ticket existante(s).

Les tickets enregistrés pour les clients respectifs sont attribués à leurs équipes de support correctes.

Pour le point 1, accédez simplement à Configuration>Tickets>Zones et assurez-vous que, si vous appliquez des filtres d'équipe dans votre(es) zone(s) de ticket(s), la nouvelle équipe est ajoutée à cette liste. Le point 2 peut être abordé de plusieurs manières, mais pour cette fin, nous utiliserons des règles de ticket. Accédez à Configuration>Tickets>Règles et créez une nouvelle règle de ticket avec la configuration suivante :

Utiliser Nouveaux tickets.

Arrêter de correspondre à d'autres règles lorsqu'il est apparié Non.

Critères : Client inclut {Le(s) client(s) que votre fournisseur de services tiers prend en charge.}

Résultat : Équipe égale {équipe nouvellement créée}

Accorder l'accès à certaines actions

Vous voudrez peut-être envisager de créer de nouvelles actions disponibles sur vos tickets qui ne s'appliquent qu'à votre équipe de support tiers (comme une action d'escalade, par exemple). Cela peut être fait en allant à Configuration>Tickets>Flux de travail, en éditant une étape dans un flux de

travail et en activant « Restreindre l'accès à cette action » (fig 3)

## Edit an Action ×

Action Type to Configure at this Step \*

Allow Agent Actions

Allow a number of Actions to be done by Agents at this Step. Each Action can move the Workflow to a different Step

Action \*

Escalate To 2nd Line (Escalated) Edit

Move Workflow

Remain at "Start Workflow" × ▼

### Restrictions ^

Restrict access to this Action

Restrictions

One or more criteria entered below must be satisfied for the Action to be available.

Add +

Field	Type	Value	
Logged in Agent	Has Role	1st Line Support	<span>✎</span> <span>🗑️</span>

Previous Page  of 1 Next

Save Cancel

Fig 3. Restreindre l'accès aux actions depuis un flux de travail.

Bien que cette étape ne soit pas cruciale, elle peut être utile à savoir lors de la réflexion sur la manière dont les agents de différents fournisseurs peuvent interagir avec les tickets.



## Résumé

Pour gérer un modèle de support géré en collaboration dans HaloPSA :

Créez une nouvelle équipe pour ces agents. Assurez-vous que cette équipe est disponible dans votre(es) zone(s) de ticket(s) existante(s) via l'onglet Filtres dans Config>Tickets>Zones.

Créez un nouveau rôle à attribuer à ces agents. Via ce rôle, donnez-leur la qualité de membre de l'équipe créée à l'étape 1. Assurez-vous que leurs autorisations sont restreintes (accès limité aux fonctionnalités) et que le(s) client(s) qu'ils prennent en charge ont été ajouté(s) à la table des restrictions client.

Créez une règle de ticket qui attribue automatiquement les tickets enregistrés par ce client à votre nouvelle équipe.