

## Personnalisation du portail libre-service dans HaloPSA

Dany - 2023-03-09 - HaloPSA

# Personnalisation du portail libre-service dans HaloPSA

Le portail libre-service peut être configuré par les administrateurs système via la configuration.

(Configuration > Portail en libre-service)

Ce guide vous guidera à travers chacun des paramètres de cet écran.

URL du portail Web :

L'URL de votre portail sera affichée en haut de la page. Ce sera l'URL de votre application Web avec /portal à la fin. Par exemple, <https://webapp.com/portal> .

Web portal URL

<https://haloexample.haloitsm.com/portal>

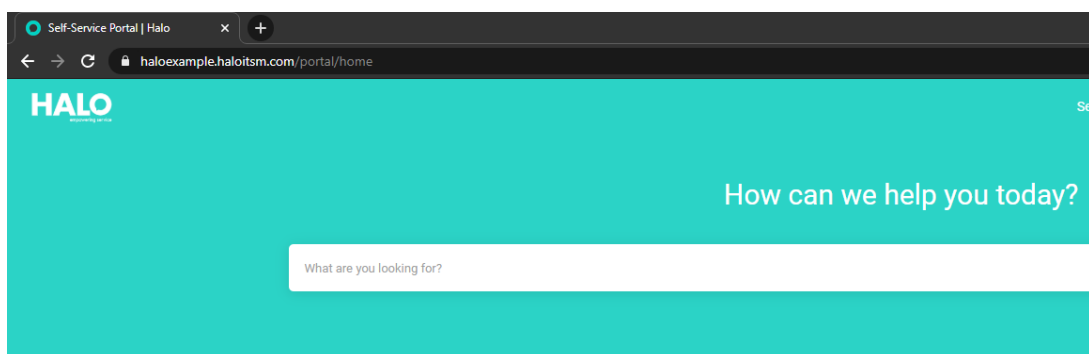
Titre du portail :

Portal Title

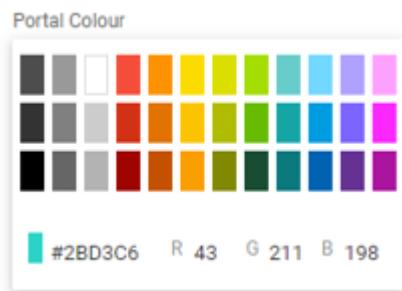
If unset your Organisations name will be used.

Self-Service Portal | Halo

Le champ de titre du portail modifie ce qui est affiché sur l'onglet du navigateur lors de l'affichage du portail.

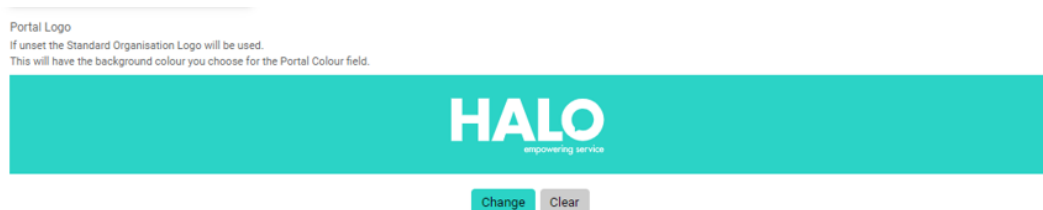


Couleur du portail :



Cette option vous permet de personnaliser la couleur de votre portail libre-service.

Logo du portail :



Votre portail libre-service affichera un logo dans le coin supérieur gauche de la bannière, comme le montre l'image ci-dessus. Vous pouvez définir l'image comme votre propre logo ici. Si aucune image n'est sélectionnée, l'image configurée au niveau de votre organisation sera utilisée à la place.

Accès au portail :

- ☒ Require Users to login to access the portal
- ☒ Require Users to Log in to Access the Knowledge Base
- ☒ Require Authentication when Approving/Rejecting Approval Processes

Pour autoriser l'accès au portail pour consigner les tickets, les demandes de service,

afficher les statuts des services, afficher les articles de la base de connaissances et approuver/rejeter les demandes sans nécessiter d'authentification, décochez la case « Imposer aux utilisateurs de se connecter pour accéder au portail ».

Lorsque vous autorisez l'utilisation anonyme du portail libre-service, vous serez invité à sélectionner un site utilisateur anonyme :

Anonymous User Site \*

Halo/The Office

Ce sera le site sous lequel les tickets anonymes seront générés.

Si vous utilisez plusieurs portails, vous pouvez ensuite désactiver l'accès anonyme pour l'un de ces portails à partir de la base de données en définissant `DisableAnonymousAccess` dans l'enregistrement `NHD_IDENTITY_Application` pour le portail = 1.

### **AVERTISSEMENT :**

En autorisant les utilisateurs anonymes, certains points de terminaison de l'API ne nécessiteront plus d'authentification. Il est donc utile de s'assurer qu'aucune donnée sensible n'est stockée dans les points de terminaison répertoriés dans l'avertissement lors de la désactivation du paramètre ci-dessus.

Lors de l'enregistrement d'un ticket en tant qu'utilisateur anonyme, vous devrez entrer un nom de contact et une adresse e-mail. Le ticket sera alors attribué au site anonyme sélectionné avec le nom et l'adresse e-mail saisis sur l'écran du nouveau ticket.














Les autorisations de voir les valeurs et les articles de la base de connaissances utiliseront les autorisations des sites anonymes, et seuls les services avec un niveau d'accès de 1 (et disponibles pour tout le monde) apparaîtront dans le catalogue de services.

Boutons de menus :

## Menu Buttons



Here you can customise what features show in the menu and home page.

 <b>Service Catalogue</b> Open the Service Catalogue showing all services. Selecting a Service opens the Service details screen.	 
<b>Log an Incident</b> Open the Service Catalogue showing only Services where an incident can be logged. Selecting a Service opens the new incident screen.	 
<b>My Tickets</b> View a list of the Users Ticket.	 
<b>Knowledge Base</b> Opens the Knowledge Base browse screen.	 
<b>Documents</b> Shows a list of all Site level attachments the user has access to.	 
<b>Service Status</b> Shows the Service Status for all Services the User is subscribed to.	 



Les boutons de menu vous permettent de contrôler ce que vos utilisateurs peuvent faire sur le portail en libre-service. Les boutons peuvent être configurés pour diriger l'utilisateur vers différentes zones du portail, ou ils peuvent être un lien pour diriger l'utilisateur vers une URL externe.

Ces boutons de menu peuvent être personnalisés en cliquant sur l'icône en forme de crayon située à droite du bouton associé. En cliquant sur ce bouton, la fenêtre de configuration du bouton de menu s'affichera :

Menu Buttons

Function

New Ticket

Log a new Ticket with a preset Ticket Type.

Ticket Type \*

Incident

Dashboard button restrictions \*

Show when not logged in and when logged in.

Show when not logged in and when logged in.

Show only when logged in.

Show only when not logged in.

☐ Override default name, hint and icon

Icon colour

Default

☒ Show on home screen

☒ Show on navigation bar

Save

Cancel

Ici, vous pourrez modifier les détails du bouton tels que le nom, l'icône et la couleur.

De plus, vous pouvez également spécifier si les utilisateurs doivent se connecter pour accéder au bouton de menu correspondant ainsi que les paramètres de visibilité du bouton de menu (à savoir, si le bouton est affiché sur l'écran d'accueil/la barre de navigation).

L'un de ces boutons de menu est intitulé "Mes actifs" et fournira à vos utilisateurs un lien pour afficher une liste de leurs actifs ; ainsi que tous les champs sans mot de passe, le statut et le type d'actif.

Des boutons peuvent également être spécifiés pour enregistrer un incident ou une demande de service (cela ouvrira le catalogue de services pour les services qui ne peuvent avoir que des incidents enregistrés ou des services qui ne peuvent être demandés) et peuvent être configurés pour afficher ou masquer l'écran d'aperçu lorsque enregistrement:

## Function

### Log an Incident

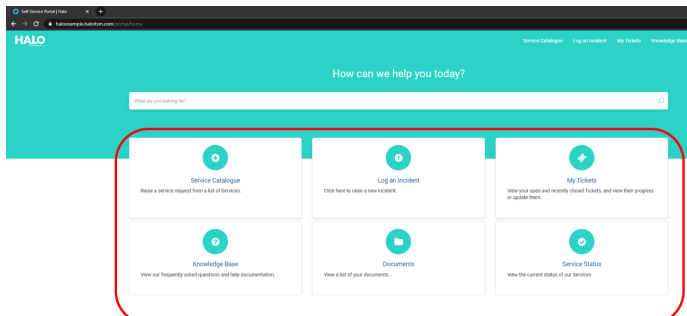
Open the Service Catalogue showing only Services where an incident can be logged.  
Selecting a Service opens the new incident screen.

### Preview Screen When Logging



Toutes les images, noms et messages des boutons peuvent être personnalisés comme indiqué ci-dessus.

### Écran d'accueil :



#### Home Screen

Home screen background image URL

Background image display type

Display as a banner above the buttons

☒ Show the Knowledge Base Search

☒ Show the Activity Feed

☐ Show Top 5 rated Articles

☒ Show Service Status Information

Service Status display type

Show all services

Les cases à cocher de l'écran d'accueil vous permettent de personnaliser le portail en activant des zones préconfigurées sur l'écran d'accueil.



Vous pouvez également spécifier une image d'arrière-plan à afficher sur l'écran d'accueil de votre portail. Tout ce dont vous avez besoin pour cela est l'URL accessible au public de l'image que vous avez choisie - vous pourrez alors spécifier si l'image est affichée sous forme de bannière ou en tant qu'image complète.

Nouveaux paramètres de ticket :

New Ticket Settings

Default Ticket Type

Incident

☒ Send Acknowledgment Email

Message displayed after submitting new Ticket

Halo offre la possibilité à vos utilisateurs finaux d'enregistrer rapidement un ticket en cliquant sur le bouton "Nouveau ticket". Il existe 3 options pour la configuration du nouveau bouton de ticket : avec la sélection du type de ticket (cela permet à vos utilisateurs finaux de sélectionner le type de ticket qu'ils lèvent), avec un type de ticket donné ou avec un modèle de ticket donné.

Menu Buttons

Function

Select...

logged, selecting a service opens the new service request screen.

New Ticket

New Ticket screen with Ticket Type selection.

Les tickets peuvent également être collectés au nom d'autres utilisateurs dans Halo ! En vous rendant dans Configuration > Portail libre-service, vous trouverez l'option d'autoriser la connexion au nom d'autres utilisateurs, cela vous fournira une option pour spécifier le « Contact » d'un ticket, qui équivaut à l'utilisateur final associé de ce billet.

Allow logging on behalf of other Users \*

No

No

Allow logging on behalf of Users based on User web access level

Allow logging on behalf of Users at the same Site

Allow logging on behalf of Users at the same Client

Allow logging on behalf of Users at the same Top Level

Allow logging on behalf of Users at the same Department

Paramètres des détails du billet :

Les paramètres des détails du ticket vous permettent de choisir les informations que vous souhaitez que l'utilisateur final puisse voir lorsqu'il consulte son ticket. D'autres informations de champ peuvent être rendues visibles ou masquées en modifiant les champs de la liste des champs du type de ticket dans la configuration.

Self-Service Portal | Halo

haloexample.haloitdm.com/portal/ticket?viewed=1&id=2139

Service Catalogue Log an Incident My Tickets Knowledge

ID:0002139  
[Hint #2] - Raise your first incident

Add Note

DS Daniel Goldsmith  
Opened 25/06/2020 22:54  
NEW

Incidents can be raised in HaloTDM through many channels including e-mail, self-service portal, telephony integration, live chat, mobile apps and social media integration.

**New incident via e-mail**  
We have set you up with the email address haloexample@haloitdm.com. To raise an incident in HaloTDM, just send an email to this address and it will automatically be converted into a ticket. This will log against the correct user based on their email address. If you reply to an existing incident then this will update the incident rather than creating a new one.

**Manually raise a new incident**  
To raise an incident manually, go to the 'New' button in the top right.

1 of 4 [Previous] [Next] New

You will then be prompted to select a user. Until your users have been imported, we would suggest typing your own name in the search box and raising the incident against yourself.

**New Ticket**

End-User details

Search by name or info

Enter Details Manually

You will then be prompted to complete the incident form. If you would like to amend the incident process, such as changing the fields or applying assignment rules, you can do this by going into the Incident Configuration.

Any questions, just get in touch.

End-User: Daniel Goldsmith  
Halo-ExampleName

Date Created: 25/06/2020 20:00

Ticket Type: Incident

Status: NEW

SLA: 01/07/2020 20:02  
Response Target: 01/07/2020 20:02  
Resolution Target: 01/07/2020 20:02

**New Incident**

Category: Account Administration-New Account

Impact: 2. Multiple Users Affected

Urgency: 1. High

Assets:

**New Action Settings**

Closure Allowed

Users can close their Tickets

Halo offre également la possibilité d'autoriser les utilisateurs finaux à rouvrir les tickets à partir du portail en libre-service. Cela peut être configuré en allant dans Configuration>Tickets>Types de billets, en cliquant sur le type de billet concerné et en modifiant la case à cocher "Les billets fermés peuvent être rouverts sur le portail de l'utilisateur final" en conséquence

Emails on closed Tickets \*

Re-open the Ticket

☒ Closed Tickets can be reopened on the End-User Portal

Nouveaux paramètres d'action :

Les nouveaux paramètres d'action vous permettent de choisir si les utilisateurs peuvent fermer leurs propres tickets ou non.

**Miscellaneous Settings**

☒ Allow End-Users to upload attachments

Divers :

Vous trouverez ici des options de configuration supplémentaires, telles que la possibilité pour les utilisateurs de télécharger des pièces jointes lors de la soumission de tickets via le portail de l'utilisateur final.



Si vous avez besoin d'aide supplémentaire vous pouvez ouvrir un ticket via le bouton ci-dessous :