

Manuel COPYRIGHT (C) 2010 NetSupport Ltd. Tous droits réservés.

Les informations contenues dans ce document peuvent être modifiées sans préavis. NetSupport Ltd. se réserve le droit de réviser ce document et d'en modifier le contenu sans devoir informer quiconque de ces informations ou changements.

Le logiciel décrit dans ce document est fourni sous contrat de licence, et il est protégé par les lois internationales de copyright. Il peut être copié uniquement en guise de copie de sauvegarde et utilisé dans les limites du contrat de licence.

Toute garantie implicite, y compris les garanties de qualité marchande ou d'adéquation pour un but particulier sont déterminées par les modalités des garanties exprimées dans le contrat de licence.

Programme COPYRIGHT (C) 2010 NetSupport Ltd. Tous droits réservés.

Marques de commerce

NetSupport et NetSupport ServiceDesk sont des marques de commerce déposées de NetSupport Ltd.

Windows, Windows 95/98/2000/2003, Millennium (ME), XP, Vista, Windows 7 et Windows NT sont des marques de commerce de Microsoft Corporation.

Les autres produits, marques de commerce ou marques déposées sont la propriété de leurs propriétaires respectifs.

Table des matières

A PROPOS DE NETSUPPORT SERVICEDESK	5
INSTALLATION	6
Prévoir une installation	6
Configuration minimale du système	6
Installer NetSupport ServiceDesk	8
Assistant de configuration du ServiceDesk	9
DÉMARRER NETSUPPORT SERVICEDESK.....	10
Disposition de l'écran.....	12
Options Admin.....	14
Paramètres du serveur.....	15
Règles concernant les emails entrants.....	17
Centre des emails.....	19
Options BD.....	20
Utilisateurs.....	22
Créer une Nouvelle Société	24
Créer un nouveau Service.....	26
Créer des utilisateurs	28
Autorisations de l'utilisateur	31
Créer un nouveau modèle d'autorisation	38
Préférences de l'utilisateur	41
Politique relative aux mots de passe.....	43
Configuration du mot de passé	46
Importation des utilisateurs	47
Règles de workflow	48
Modèles Email	51
Variables d'email	52
Notifications.....	54
Licence.....	55
Statut	56

Codes de résolution	58
Priorité	59
Catégories	60
Données Personnalisées	62
Editeur de données personnalisées	62
Créer une section	63
Créer une case à cocher	64
Créer une liste déroulante	67
Créer un champ de texte	70
Créer une zone texte	73
Créer un onglet	76
Visualiser et saisir des données personnalisées	77
Personnaliser	78
Options pour un élément	79
Options de connexion	82
Aspect	83
UTILISER NETSUPPORT SERVICEDESK	86
Présentation	86
Comment les éléments sont assignés	88
Page de résumé	89
Listes d'éléments	91
Créer de nouveaux éléments	92
Fermeture rapide	96
Comment la priorité d'un nouvel élément est définie	97
Suivi des éléments	97
Recherche d'éléments	98
Traitement des éléments	100
Clôturer des éléments	103
Ajouter des notes à des éléments	105
Ajouter des fichiers à un élément	106
Editeur de texte	110
Relier des éléments	112

Conseil consultatif des changements.....	113
Vérification à rebours.....	114
Solutions	115
Inventaire Hardware/Software	117
Affecter un hardware	119
Sessions de contrôle à distance.....	120
Démarrer une session de contrôle à distance	120
Configurer les options de contrôle à distance.....	121
Options Rapports NetSupport ServiceDesk.....	123
Dashboard	123
Explorer Rapports	124
Autorisations de dossier de rapports	126
Modifier les détails de l'utilisateur connecté.....	127
CONTACTEZ-NOUS	128

A propos de NetSupport ServiceDesk

NetSupport ServiceDesk est un module puissant destiné au Corporate help desk, disponible sous forme de solution autonome ou intégré au progiciel NetSupport DNA Asset Management, NetSupport ServiceDesk vous aide à suivre, organiser, gérer et solutionner les problèmes de desktop les plus difficiles, en toute facilité.

En ligne et entièrement conforme aux normes de meilleure pratique ITIL obligatoires, NetSupport ServiceDesk fournit à votre helpdesk tous les outils nécessaires pour gérer les attentes de vos clients et minimiser les temps d'arrêt de système.

Installation

Prévoir une installation

Avant de commencer l'installation de NetSupport ServiceDesk, vérifiez que la configuration du système permettra aux utilisateurs d'accéder au ServiceDesk par le biais de leur navigateur Internet, et que l'environnement qui hébergera la base de données est adéquat.

Les consignes qui apparaissent sur l'écran de l'Assistant Installshield de NetSupport ServiceDesk vont vous guider pendant l'installation ; une fois l'opération terminée, vous devrez configurer vos paramètres de ServiceDesk.

Configuration minimale du système

Serveur

Windows 2000/2003/2008 Server.

Windows 2000 Professional/Windows XP Professional (déconseillée car ne permet que 10 sessions simultanées).

Remarque : Pour toute information complémentaire lorsque vous installez sur des ordinateurs sous Windows 2008 Server, Windows 7 ou Vista, veuillez lire l'article suivant publié dans notre base de connaissances en ligne : www.netsupportsoftware.com/support/td.asp?td=628

Le serveur doit également avoir IE version 6 ou ultérieure installé.

Remarque : Les plateformes 64 bits doivent être réglées en mode IIS en 32 bits.

Plate-forme Client

Windows 2000/XP/2003/Vista/2008, Mac, Linux.

Le client doit exploiter l'un des navigateurs suivants :

Internet Explorer : version 5.5 à 8

Firefox : versions 1.1 et ultérieures

Netscape : versions 6 et ultérieures

Remarque : Pour l'intégration de la commande à distance, le système d'exploitation hôte pour le client doit être Windows 2000, 2003, XP, Vista, 2008.

Base de données

Serveur SQL 2000 ou ultérieure.

Remarque : Si un serveur SQL n'est pas disponible, MSDE version 2 peut être installé avec l'application.

Prise en charge des périphériques mobiles

NetSupport ServiceDesk intègre la prise en charge des périphériques mobiles, permettant aux opérateurs travaillant à distance de recevoir et mettre à jour les éléments.

NetSupport ServiceDesk détecte automatiquement les périphériques mobiles et affiche des pages simplifiées compatibles avec la majorité des modèles. Si votre périphérique mobile n'est pas automatiquement détecté, veuillez vous reporter à l'article suivant de notre base de connaissances en ligne pour obtenir de plus amples informations:
www.netsupportsoftware.com/support/td.asp?td=555

Remarque : Pour utiliser la fonction 'Placer sur la Barre de tâches' de Windows 7, vous devrez retirer certains mots de la liste de réserve. Voir l'article 582 pour obtenir de plus amples informations www.netsupportsoftware.com/support/

Installer NetSupport ServiceDesk

L'Assistant Installshield de NetSupport ServiceDesk va vous guider dans l'installation pour que vous puissiez configurer rapidement la base de données ServiceDesk sur le serveur que vous avez choisi. Après l'installation, vous devrez redémarrer votre PC pour valider l'installation.

1. Dès que l'installation commence, l'écran d'accueil de l'Assistant apparaît. Cliquez sur Suivant pour poursuivre.
2. L'accord de licence NetSupport ServiceDesk apparaît. Veuillez lire attentivement l'accord et acceptez les clauses de la licence uniquement si vous êtes d'accord.
3. Sélectionnez l'environnement qui va héberger la base de données ServiceDesk. Il peut s'agir d'un serveur SQL existant ou le Moteur de Base de Données Microsoft (MSDE). Cliquez sur Suivant.
4. Confirmez l'emplacement des fichiers de configuration. Le répertoire par défaut est `c:\Program Files\NetSupport\NetSupport ServiceDesk\`. Cliquez sur Suivant.
5. Examinez les détails de l'installation et cliquez sur Suivant pour copier les fichiers d'installation.
6. Une fois l'installation terminée, vous serez invité à redémarrer votre machine afin de terminer l'installation. Cliquez sur Terminer pour redémarrer.
7. Lorsque vous vous reconnectez après le démarrage, l'Assistant d'Installation NetSupport ServiceDesk apparaît.

Assistant de configuration du ServiceDesk

L'Assistant de configuration du ServiceDesk facilite l'installation. L'Assistant vous demande les paramètres de configuration par défaut comme vos informations de licence, les détails de la société, les paramètres du serveur d'email et les informations d'accès à la base de données. Un Administrateur peut redéfinir ces éléments après l'installation de NetSupport ServiceDesk.

Sélectionner la langue. NetSupport ServiceDesk prend en charge plusieurs langues, permettant aux opérateurs et aux utilisateurs finaux de facilement personnaliser l'interface pour refléter une langue choisie. A la page Paramètres, vous pouvez définir la langue par défaut, ainsi que les autres langues dont vous avez besoin. Une fois connecté à ServiceDesk, il vous suffit de cliquer sur le bouton correspondant à la langue de votre choix sur la barre d'outils. L'interface sera alors dans cette langue. Vous pouvez également changer la langue par défaut de l'intérieur de ServiceDesk dans la section Personnaliser - Apparence et ajouter des langues supplémentaires en sélectionnant Admin – Personnaliser depuis la barre d'outils.

Informations de licence. Entrez votre raison sociale et confirmez les informations de votre licence. Si vous évaluez le produit, utilisez le numéro de série par défaut **EVAL** ; sinon, utilisez le code de licence fourni par NetSupport Ltd. Cliquez sur Suivant pour poursuivre.

Informations de l'utilisateur. Les utilisateurs ServiceDesk sont regroupés par Société et par Service pour refléter la structure de votre organisation. Les détails entrés ici permettront de créer la Société ou le Service initial dans la base de données du ServiceDesk. Un utilisateur 'Admin' par défaut est créé avec des droits d'accès complets. Les autres utilisateurs peuvent être ajoutés par l'administrateur du système après l'ouverture de session. Cliquez sur Suivant.

Options Email. Vous pouvez configurer le ServiceDesk de façon à ce qu'il envoie des notifications automatiques. Pour utiliser cette fonction, vous devez préciser les paramètres de votre serveur SMTP. Indiquez l'adresse email de l'expéditeur ; cette adresse doit exister sur le serveur. Entrez le nom de l'expéditeur. Ses détails sont généralement ceux de l'administrateur du système. Après l'installation, vous pouvez modifier ces détails en accédant à l'option **Paramètres de Serveur Mail** où vous pouvez aussi configurer un serveur POP3 pour que le ServiceDesk puisse faire un suivi des emails entrants.

Accès à la base de données. Enfin, entrez les détails utilisés pour accéder au serveur de la base de données. Entrez le nom ou l'adresse du serveur. Confirmez le nom de la base de données, le nom de l'utilisateur et le mot de passe. Si la base de données est hébergée sur un serveur SQL, vous pouvez utiliser les paramètres par défaut. Cliquez sur Suivant.

La base de données va à présent être créée à l'endroit précisé ; le système vous indiquera l'URL requise pour accéder à la base de données ServiceDesk par le biais du navigateur Internet utilisateur.

Démarrer NetSupport ServiceDesk

Lancez votre navigateur Internet et entrez l'adresse URL de l'application NetSupport ServiceDesk (c'est-à-dire l'adresse IP du serveur où vous avez installé NetSupport ServiceDesk). Vous pouvez créer un raccourci sur le bureau pour une utilisation ultérieure. L'écran de connexion apparaît.

Le procédé de connexion nécessite l'adresse e-mail de l'utilisateur et un mot de passe. Si un utilisateur oublie son mot de passe, il peut demander qu'un rappel lui soit envoyé.

Remarque : Lors de la première utilisation après l'installation, une connexion Administrateur par défaut est proposée avec l'ensemble des droits de fonctionnalité. Adresse E-mail : Admin, Mot de passe : dna. La personne qui est l'Administrateur doit modifier le mot de passe dès que possible.



NETSUPPORT
SERVICEDESK

CONNEXION

Veuillez entrer votre adresse e-mail et votre mot de passe pour vous connecter Si vous ne vous êtes pas encore connecté, votre mot de passe sera vide

Adresse E-mail

Mot de passe

FR Connexion

Si un utilisateur tente de se connecter avec une adresse e-mail qui n'existe pas déjà dans la base de données ServiceDesk, il devra fournir ses coordonnées. En soumettant ses détails, un compte utilisateur sera créé mais avec des droits limités. Un utilisateur doté des autorisations appropriées peut modifier les détails le cas échéant.

Remarque : Pour empêcher les nouveaux utilisateurs de créer leurs propres comptes, voir **Admin - Personnaliser, Créer des utilisateurs à la première connexion**.

Un identificateur de langue est affiché, permettant à l'utilisateur de changer la langue de NetSupport ServiceDesk. Les langues disponibles peuvent être définies pendant l'installation ou à l'intérieur de ServiceDesk. Sélectionnez l'onglet Admin, cliquez sur l'icône Personnaliser, puis sélectionnez l'icône Langues supplémentaires de la barre d'outils.

Après la connexion, la page de démarrage par défaut de l'utilisateur apparaît.

Remarque : Avant que les utilisateurs ne commencent à enregistrer des problèmes, l'administrateur du système doit effectuer plusieurs tâches afin de rendre la base de données utilisable.

Déconnexion

Pour quitter NetSupport ServiceDesk, sélectionnez l'onglet Accueil et cliquez sur l'icône Déconnexion de la barre d'outils.

Disposition de l'écran

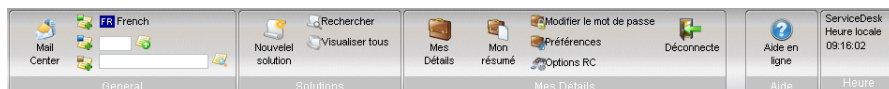
L'interface ServiceDesk contient les domaines suivants :

Onglets

Permettent de naviguer entre les options de ServiceDesk. Quatre onglets principaux sont affichés dans ServiceDesk :

- **Accueil**
À partir d'ici, vous pouvez créer et rechercher des Incidents, Problèmes et Demandes de changement, accéder au Centre de courrier, créer et visionner des Solutions et accéder aux détails et préférences des utilisateurs.
- **Admin**
Permet d'accéder aux outils d'administration, par exemple aux paramètres de messagerie, aux règles de workflow, à la création et à la modification de sociétés, services et utilisateurs et à la personnalisation des paramètres.
- **Rapports**
Vous permet de visionner et de configurer des rapports pour ServiceDesk.
- **Listes**
Affiche les listes d'incidents, problèmes et demandes de changement. Vous pouvez également rechercher des éléments à partir de cet onglet.

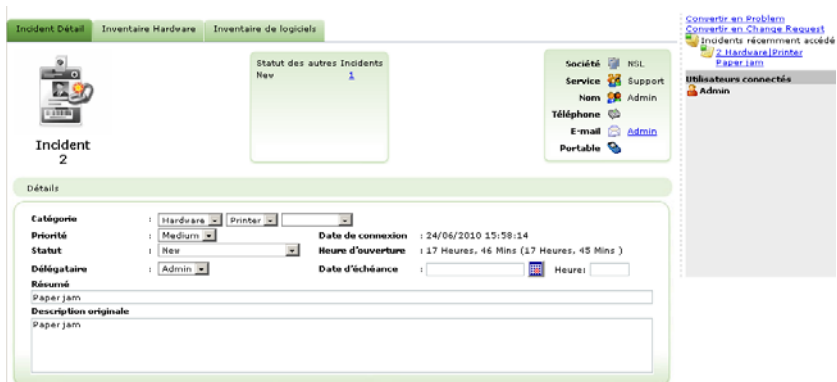
Barre d'outils



Les options de la barre d'outils varient en fonction de l'onglet sélectionné. Les options offertes à chaque utilisateur dépendent des autorisations accordées par l'Administrateur du système.

Fenêtre information

Une fois que vous avez sélectionné un onglet ou une option de la barre d'outils, la fenêtre d'information appropriée pour cette tâche apparaît. À droite de la fenêtre, les éléments auxquels vous avez récemment accédé sont répertoriés, vous permettant d'accéder rapidement aux éléments les plus fréquemment utilisés.



Remarques :

- Pour ajouter des langues supplémentaires de l'intérieur de ServiceDesk, sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Personnaliser, puis sur l'icône Langue de la barre d'outils.
- Pour modifier la langue par défaut, sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Personnaliser de la barre d'outils. Dans la section Aspect, modifiez la langue par défaut le cas échéant.

Options Admin

Avant de permettre aux utilisateurs finals de consigner leurs problèmes, certaines tâches administratives doivent être effectuées. Grâce aux options de la fonction Admin, les configureurs du système peuvent configurer NetSupport ServiceDesk en fonction des exigences personnelles.

- Reflétez la structure de votre organisation en créant une Société, un Service et des comptes utilisateurs individuels.
- Définissez les droits sécuritaires qui conviennent au niveau Société, Service et Utilisateur.
- Définissez des déléguaires pour certains types de problème.
- Créez des notifications par e-mail personnalisées.
- Construire et gérer une bibliothèque prédéfinie de catégories et solutions.
- Personnalisez la présentation de l'interface du ServiceDesk.

Paramètres du serveur

Afin d'utiliser la fonction de notification d'email du ServiceDesk, vous devez configurer vos paramètres du serveur mail. Sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Paramètres de la barre d'outils.

Serveur SMTP

Pour configurer le NetSupport ServiceDesk afin d'envoyer des notifications par email, entrez les détails de votre serveur SMTP. Le cas échéant, donnez les informations d'authentification nécessaires.

Serveur SMTP

Utiliser SMTP pour envoyer les e-mails	:	<input type="checkbox"/>
Serveur *	:	<input type="text"/>
Ce serveur nécessite une connexion cryptée (SSL)	:	<input type="checkbox"/>
Port *	:	<input type="text" value="25"/>
Mon serveur SMTP exige une authentification	:	<input type="checkbox"/>
Type d'authentification	:	<input type="text" value="AUTH LOGIN"/>
Nom de l'utilisateur	:	<input type="text"/>
Mot de passe	:	<input type="text"/>

Expéditeur par défaut

Précisez les détails de contact de l'expéditeur par défaut, le nom et l'adresse email. Il peut s'agir d'un compte Administrateur générique ou d'une personne spécifique.

Expéditeur par défaut

Nom	:	<input type="text" value="Andy Gibbons"/>
Adresse E-mail *	:	<input type="text" value="Andy@test.com"/>

Options d'envoi d'email depuis un élément.

Si vous ne souhaitez pas posséder une adresse par défaut pour les emails envoyés, vous pouvez sélectionner les détails de l'utilisateur connecté ou vous pouvez préciser une personne.

Options D'envoi Des E-mails De Incident

Envoyer les e-mails de	:	<input type="text" value="Expéditeur par défaut"/>
Nom	:	<input type="text"/>
Adresse E-mail	:	<input type="text"/>

Serveur POP3

En vue de gérer les emails entrants, indiquez les détails de votre serveur POP3. Si nécessaire, vous pouvez régler le service POP3 du ServiceDesk de manière à se connecter au serveur POP3 en utilisant une connexion SSL.

Remarque : le port par défaut pour POP sur SSL est 995. Si le port est le même pour votre serveur de messagerie, vous devriez modifier le réglage de port.

Serveur POP3

Sélectionner l'e-mail sur le serveur POP3 :	<input type="checkbox"/>
Serveur POP3 *	<input type="text"/>
Ce serveur nécessite une connexion cryptée (SSL) :	<input type="checkbox"/>
Port :	<input type="text" value="110"/>
Nom de l'utilisateur *	<input type="text"/>
Mot de passe	<input type="password"/>
Type d'authentification :	<input type="text" value="AUTH PLAIN"/>
Sélectionner les nouveaux e-mails toutes les :	<input type="text" value="5"/> Mins
Chemin d'accès à la boîte de réception *	<input type="text" value="C:\Program Files\NetSupport\NetSupp"/>

Cliquez sur **Sauvegarder** pour confirmer les modifications.

Règles concernant les emails entrants

NetSupport ServiceDesk peut surveiller l'arrivée de messages dans une boîte de réception de messagerie électronique. En appliquant certaines règles, il peut également créer de nouveaux éléments ou mettre à jour des éléments existants en fonction du contenu des messages entrants. Lorsque l'email arrive, il est vérifié et les actions suivantes peuvent être appliquées :

- Si ServiceDesk établit que le message concerne un élément existant, l'élément est mis à jour avec le contenu de l'e-mail.
- Si le message ne peut pas être relié à un élément existant, ServiceDesk tente d'en créer un nouveau. Pour que cela puisse se produire, l'e-mail doit contenir un minimum d'informations et les règles d'e-mail que vous créez déterminent comment ServiceDesk trouve les données afin de peupler l'élément.
- Tout email qui ne répond pas aux règles prédéfinies sera stocké dans le centre du courrier du ServiceDesk où ils peuvent être traités manuellement par un opérateur.

Remarque : Pour que ServiceDesk puisse traiter les emails entrants, vous devez configurer vos paramètres serveur POP3.

1. Sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône E-mail entrant dans la barre d'outils ou dans la fenêtre de paramètres du serveur mail, cliquez sur le bouton de la barre d'outils Règles email.
2. L'arborescence affiche plusieurs catégories prédéfinies. Elles correspondent aux divers champs de données trouvés dans un élément. Vous pouvez ajouter des règles à une ou plusieurs de ces catégories pour veiller à ce que ServiceDesk puisse trouver suffisamment de détails dans l'e-mail pour peupler un élément. Au minimum, vous devriez avoir une règle qui identifie l'adresse e-mail du contact, le nom du contact ou l'identifiant NT, une règle pour la description du Catégorie et une autre pour la description de l'élément.
3. Cliquez sur le bouton de la barre d'outils Nouvelle règle.
4. Entrez les propriétés de la 'règle'.

Nouvelle règle d'extraction

Entrez un nom pour cette règle *

Où chercher les données *

Champ Destination *

Comment trouver les données *

Données 1 *

Sensible à la casse

Activer cette règle

- Entrez un nom qui convient pour cette règle.
 - Indiquez où dans l'e-mail ServiceDesk devrait chercher les données pour peupler chaque champ de données de l'élément.
 - Spécifiez le champ de destination.
 - Sélectionnez l'option qui convient le mieux pour la recherche de données. En fonction de votre sélection, vous pouvez préciser un ou deux éléments de données variables pour sélectionner les informations requises.
 - Indiquez si la recherche est influencée par la sélection des majuscules/minuscules.
 - Vous pouvez activer/désactiver la règle le cas échéant.
5. Cliquez sur Sauvegarder.

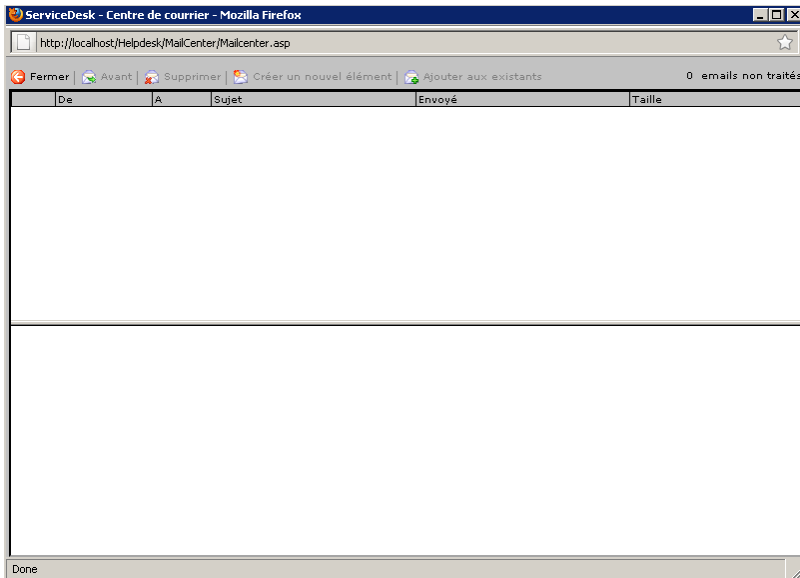
Centre des emails

Les messages qui atteignent le ServiceDesk et qui ne répondent pas aux règles établies, seront stockés dans le Centre de courrier, pour ensuite être pris en charge par un opérateur.

L'icône du centre de courrier sur l'onglet Accueil affiche le nombre d'e-mails en attente. Dans la fenêtre du centre de courrier, une liste des e-mails en attente apparaît dans le volet du haut avec le contenu de l'e-mail mis en valeur affiché dans le volet du bas.

Les actions suivantes peuvent être exécutées :

- Transmettre l'email à une personne spécifique pour prendre des mesures.
- Supprimer l'email.
- Créez un élément à partir des détails contenus dans l'e-mail.
- Associez l'e-mail à un élément existant.



Options BD

La page Options de base de données permet à un Administrateur de modifier les propriétés qui définissent le lieu de stockage de la base de données NetSupport ServiceDesk.

De plus, si vous avez acheté le module Inventaire DNA, vous devez être en mesure de collecter les données d'inventaire et de préciser le nom de la source de données.

Options De Base De Données Helpdesk

Serveur de la base de données * : MARKETINTESTPC
Nom de la base de données * : ServiceDesk
Nom d'utilisateur * : sa
Mot de passe * : ●●●●●●

Options De La Base De Données D'inventaire

Utiliser DNA pour les données d'Inventaire * :
Nom de la source de données * : DNAInventory
Nom d'utilisateur : sa
Mot de passe :

Options De Bibliothèque De Fichiers

Emplacement de bibliothèque de fichiers * : C:\Program Files\NetSupport\NetSupport Servi

Options de base de données de ServiceDesk

Serveur de base de données

Il s'agit du nom ou de l'adresse IP du serveur de base de données MSDE ou SQL quicontient la base de données NetSupport ServiceDesk. La configuration par défaut de cette option est définie au cours de l'installation de NetSupport ServiceDesk.

Nom de base de données

Il s'agit du nom de la base de données NetSupport ServiceDesk sur le serveur SQL. Le paramètre par défaut de cette option est défini pendant l'installation de NetSupport ServiceDesk.

Nom d'utilisateur

Il s'agit du nom d'utilisateur qui est utilisé par l'application ServiceDesk pour accéder à la base de données NetSupport ServiceDesk.

Mot de passe

Le mot de passe de l'utilisateur ci-dessus.

Options de base de données d'inventaire

Utiliser DNA pour les données d'inventaire

Quand cette option est cochée, les données d'inventaire de DNA peuvent être affichées sur un élément sur le NetSupport ServiceDesk. Si NetSupport ServiceDesk est installé sur la même machine que NetSupport DNA, cette option est définie sur l'installation.

Nom de source de données

Il s'agit du nom de source de données ODBC du système qui est utilisé par le ServiceDesk pour lire les informations d'inventaire. Si NetSupport ServiceDesk est installé sur la même machine que NetSupport DNA, une source de données ODBC intitulée 'DNAInventory' est créée pendant l'installation de NetSupport ServiceDesk, sinon la source de données doit être créée manuellement.

Nom d'utilisateur

Le nom d'utilisateur utilisé dans la source de données DNA.

Mot de passe

Le mot de passe de l'utilisateur ci-dessus.

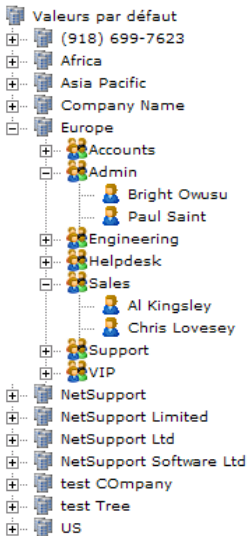
Options de bibliothèque de fichier

Emplacement de bibliothèque de fichiers

C'est ici que les fichiers ajoutés à un élément sont stockés. Par défaut, ceci est configuré comme étant le dossier Données du dossier d'installation de DNA. Si cet emplacement est modifié, les fichiers de l'emplacement existant sont copiés sur le nouvel emplacement.

Utilisateurs

Les options Utilisateur donnent aux opérateurs les droits nécessaires pour créer et gérer des comptes utilisateurs et déterminer où les problèmes consignés doivent être affectés en vue d'une résolution. Il s'agit ici d'une partie importante du processus d'administration, qui devrait être en place avant que les utilisateurs ne puissent enregistrer des Incidents, Problèmes ou Demandes de changement.



Avec NetSupport ServiceDesk, vous pouvez reproduire la structure hiérarchique de votre entreprise en regroupant les utilisateurs finals dans la société et le service auxquels ils appartiennent. Une société peut être un secteur d'activités qui contient plusieurs services. Les détails sont répertoriés dans une arborescence pour faciliter la maintenance.

Quand un utilisateur final crée un nouvel élément, le système utilise des détails prédéfinis de l'entreprise et du service pour déterminer où l'élément devrait être assigné.

Au moment où vous ajoutez les sociétés et les services, vous pouvez aussi créer des enregistrements d'utilisateur final individuel, mais ceci n'est pas essentiel, car chaque utilisateur peut s'ajouter à la base de données ServiceDesk la première fois qu'il essaie de consigner un problème. Cependant, vous devez créer des comptes pour les utilisateurs qui joueront le rôle d'Opérateurs de ServiceDesk.

Lorsque votre visualisation de l'arborescence de base est prête, vous pouvez définir la manière dont les problèmes sont affectés. A cet effet, il faut tenir compte des points suivants :

Quels sont les services et les utilisateurs qui seront capables de résoudre les problèmes consignés ?

Avant qu'un service ne puisse recevoir des problèmes, il doit être reconnu comme étant un 'Service Technique'. La base de données peut contenir un nombre illimité de services techniques, mais vous pouvez prévoir une zone centrale à laquelle se référeront toutes les sociétés ou chaque société peut posséder sa propre zone. Une zone Admin par défaut est prévue dans la base de données et les éléments y seront affectés si vous n'avez pas ajouté vos propres services techniques.

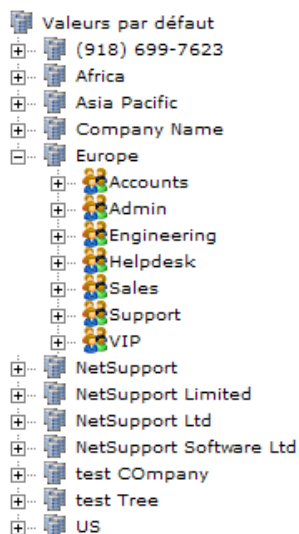
Après avoir choisi les services techniques, vous devez attribuer les autorisations d'opérateur ServiceDesk ou Admin qui conviennent aux contacts de ce service pour qu'ils puissent visualiser et résoudre les problèmes qui leur ont été affectés. Dans la visualisation de l'arborescence, une icône orange indique les utilisateurs qui ont reçu le statut d'opérateur Admin ou ServiceDesk.

Où doivent être affectés les problèmes consignés par un utilisateur final ?

Pour chaque service, technique ou non, vous devez indiquer où assigner les éléments qui ont été enregistrés par les utilisateurs dans ce service. Il peut s'agir d'un Service Technique ou d'un Opérateur ServiceDesk précis. Sinon, vous pouvez définir des délégués pour un type de problème particulier.

Une fois la structure de votre organisation et de vos contacts en place, les utilisateurs finaux pourront s'ajouter à la partie correspondante de l'arborescence quand ils se connecteront pour la première fois. Quand ils entreront un nouvel élément, le système saura où l'assigner.

Créer une Nouvelle Société



En fonction de la structure de votre organisation, plusieurs sociétés peuvent apparaître dans votre base de données ServiceDesk, par exemple, divers secteurs d'activités ou plusieurs agences régionales. Chaque Société peut avoir des services ou departments multiples.

Lorsque vous ajoutez des sociétés, réfléchissez aux droits d'accès et aux autorisations qui doivent être appliqués. Dans NetSupport ServiceDesk, les autorisations utilisateurs sont héritées ; de ce fait, lorsque vous créez une nouvelle société, elle hérite automatiquement des privilèges par défaut du système. Ainsi, les services que vous ajoutez hériteront eux aussi des droits antérieurs. Cependant, les configurations par défaut offrent uniquement des droits d'utilisateur final de base, que vous ne modifieriez que si la Société ou les Services devaient résoudre des problèmes.

Par défaut, tous les opérateurs ont accès à la société dans l'arborescence. Cet accès peut être restreint lorsque vous modifiez une société, si nécessaire.

Comment créer une nouvelle société :

1. Sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Utilisateurs dans la barre d'outils.
2. Cliquez sur Nouvelle Société dans la barre d'outils. La fenêtre Nouvelle Société apparaît.

Nouvelle société

Généralités

Raison sociale * :

Adresse postale :

Numéro de téléphone :

Où Affecter Un Incident De Cette Société

Affecter à :

- Entrez ce qui suit. Les champs indiqués par * sont obligatoires : Raison sociale, adresse et numéro de téléphone.

Décidez où affecter les éléments consignés par les utilisateurs de cette Société. Vous pouvez les envoyer à un Service, dans lequel ils seront affectés à un délégataire par défaut, ou vous pouvez aussi sélectionner un utilisateur spécifique. Les listes déroulantes présentent tous les services qui ont été marqués comme domaine Technique et Utilisateurs, avec des droits d'opérateur ServiceDesk. Si l'option requise n'est pas disponible, sauvegardez une partie de l'enregistrement et procédez à son édition lorsque les Services/Utilisateurs requis ont été ajoutés à la base de données.

- Cliquez sur Sauvegarder.
- La Nouvelle Société apparaît dans l'arborescence.
- Une fois le nouveau dossier de société sélectionné dans l'arborescence, appliquez les Préférences, Autorisations et Opérateurs correspondants.

Créer un nouveau Service

Il est possible de créer des services et des sous-services multiples au sein de chaque Société de l'arborescence.

Au moment de l'ajout d'un service dans la base de données, il faut particulièrement faire attention à sa définition en tant que domaine 'Technique' ou 'Utilisateur Final'. Si vous pensez que le Service recevra des éléments, il doit être identifié comme Technique et posséder les autorisations appropriées.

Comment créer un nouveau service :

1. Sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Utilisateurs dans la barre d'outils.
2. Cliquez sur **Nouveau Service** dans la barre d'outils. La fenêtre Nouveau Service apparaît.

Nouveau Service

Généralités

Société * : NSL

Service de * : Aucun

Nom de Service * :

Service technique * : Aucun

Où Affecter Incident De Ce Service

Affecter à :

3. Entrez ce qui suit. Les champs indiqués par * sont obligatoires :

Sélectionnez la Société à laquelle le service doit être rattaché. S'il s'agit d'un sous-service d'un autre service, sélectionnez le service parent. Si le Service est responsable du recueil et de la résolution des problèmes, définissez-le en tant que domaine 'Technique'.

S'il s'agit d'un Service Technique, sélectionnez l'opérateur par défaut qui doit recevoir les éléments. Vous devez créer un enregistrement Utilisateur avant de pouvoir effectuer cette opération.

Enfin, choisissez où seront transmis les éléments émis par ce Service. Il peut s'agir d'un autre Service ou d'un Opérateur ServiceDesk. Si ces informations ont été ajoutées au niveau Société, il est inutile de préciser de nouveau les mêmes détails car ils seront hérités. Cependant, vous pouvez sélectionner un autre délégué pour des services individuels le cas échéant.

4. Cliquez sur Sauvegarder.
5. Le nouveau Service sera ajouté à l'arborescence.
6. Après avoir sélectionné le nouvel enregistrement dans l'arborescence, appliquez les Préférences, Autorisations et Opérateurs correspondants. De plus, après avoir ajouté les 'utilisateurs' au Service, vous pouvez affecter un 'Responsable de Service'. Dans le cadre de workflow, vous pouvez envoyer les notifications par e-mail automatisées à la personne désignée.

Remarque : Par défaut, tous les Opérateurs ont accès au service dans l'arborescence. Cet accès peut être restreint lorsque vous modifiez un service, si nécessaire.

Créer des utilisateurs

En plus de l'Utilisateur Admin par défaut, NetSupport ServiceDesk propose 3 autres types de compte.

Opérateurs ServiceDesk

Au moment où vous créez la structure de votre Société/Service, vous vous préoccupez principalement des utilisateurs à qui les éléments seront affectés. Un Service défini en tant que domaine Technique aura des contacts qui nécessitent au minimum des autorisations d'opérateur ServiceDesk.

Opérateur

Le statut d'opérateur vous permet de créer des organisations de support de tierce partie au sein du ServiceDesk. Des éléments peuvent être affectés à ces utilisateurs mais ils ne peuvent pas se connecter et utiliser ServiceDesk. Il ne compte pas pour les limites de licence.

Utilisateur normal

Les utilisateurs finals peuvent s'ajouter eux-mêmes dans la base de données lorsqu'ils se connectent pour la première fois au NetSupport ServiceDesk, et le système reconnaît que l'adresse e-mail de l'utilisateur n'existe pas. Par défaut, les utilisateurs reçoivent des autorisations de base pour pouvoir consigner leur problème. Un administrateur ou un opérateur ServiceDesk peut modifier les informations de l'utilisateur si ces droits ne sont pas suffisants.

Comment créer un nouvel utilisateur :

1. Sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Utilisateurs dans la barre d'outils. L'arborescence apparaît.
2. Cliquez sur Nouvel utilisateur dans la barre d'outils. La fenêtre Nouvel Utilisateur apparaît.

Nouvel utilisateur

Généralités

Nom *	:	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Adresse E-mail *	:	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Connexion NT	:	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Numéro de téléphone	:	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Numéro de portable	:	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Mot de passe *	:	<input style="width: 95%;" type="password"/>
Confirmer le mot de passe *	:	<input style="width: 95%;" type="password"/>
Société *	:	<input style="width: 95%;" type="text"/> NSL
Service *	:	<input style="width: 95%;" type="text"/> Support
Type d'utilisateur de Helpdesk	:	<input style="width: 95%;" type="text"/> Utilisateur normal
Présenter tous Incident sur le menu	:	<input type="checkbox"/>

3. Entrez les détails de l'utilisateur ; les champs indiqués par * sont obligatoires.

Si vous utilisez l'authentification Windows pour vous connecter au ServiceDesk, vous devez entrer une connexion NT pour l'utilisateur.

Si vous voulez que cet utilisateur puisse visualiser et résoudre les problèmes, cochez la case 'Opérateur de ServiceDesk'. Après avoir créé l'enregistrement utilisateur, vous devrez vous assurer que les autorisations Opérateur de ServiceDesk sont aussi en place.

Vous pouvez limiter l'accès des opérateurs de ServiceDesk à certains éléments en omettant de cocher "Montrer tous les éléments sur le menu". L'opérateur ne peut alors traiter que les éléments qui sont spécifiquement affectés à lui ou à son service.

4. Cliquez sur Sauvegarder.
5. Le nouvel utilisateur sera ajouté dans l'arborescence.
6. Après avoir sélectionné l'enregistrement du Nouvel utilisateur dans l'arborescence, appliquez les préférences et les autorisations.

Editer les détails de l'utilisateur

L'arborescence des Utilisateurs reflète la structure de votre organisation et répertorie les sociétés, les services/sous-services et les utilisateurs qui ont été créés. Ces détails peuvent être modifiés ou supprimés à n'importe quel moment par un utilisateur qui possède les autorisations appropriées.

1. Sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Utilisateurs dans la barre d'outils.
2. Dans l'arborescence, sélectionnez la Société, le Service ou l'Utilisateur que vous souhaitez modifier.
3. Sélectionnez un onglet et modifiez les éléments requis.
4. Cliquez sur Sauvegarder.

ou

1. Pour supprimer un enregistrement, sélectionnez l'élément dans l'arborescence et cliquez sur Supprimer. Vous ne pouvez pas supprimer un enregistrement si des éléments non traités sont affectés à la Société, au Service ou à l'Utilisateur.

Modifier l'utilisateur Admin

Généralités Préférences Autorisations

Détails

Nom *	:	Admin
Adresse E-mail *	:	Admin
Connexion NT	:	Admin
Numéro de téléphone	:	
Numéro de portable	:	
Société *	:	NSL
Service *	:	Support
Priorité par défaut	:	
Type d'utilisateur de Helpdesk	:	Opérateur de ServiceDesk
Afficher les listes de tous les élément sur la barre d'outils :		<input checked="" type="checkbox"/>
Les mots de passe n'expirent jamais	:	<input type="checkbox"/>
Synchro avec AD	:	<input type="checkbox"/>

Autorisations de l'utilisateur

Les autorisations contrôlent l'accès d'un utilisateur aux fonctions du ServiceDesk. Les autorisations applicables à un utilisateur peuvent être définies sur l'objet utilisateur ou héritées du Service, de la Société de l'utilisateur ou des autorisations par défaut du système.

Lorsque vous assignez des permissions, vous pouvez sélectionner parmi les modèles prédéfinis fournis, selon si l'utilisateur est un Administrateur, un Opérateur de ServiceDesk ou un Utilisateur final. Vous pouvez personnaliser la fonctionnalité en fonction des besoins individuels ou créer vos propres modèles.

NetSupport ServiceDesk offre une ouverture de session d'Administrateur par défaut pour garantir qu'il existe au moins un utilisateur avec des autorisations globales. Il existe aussi un groupe par défaut d'autorisations d'utilisateur final qui a été intégré, et les nouvelles Sociétés ou les nouveaux Services ou Utilisateurs finals hériteront de ces droits.

La définition des autorisations est particulièrement importante lorsque vous décidez qui sera chargé de donner suite aux éléments. Pour chaque Société ou Service que vous créez, vous décidez à quel service technique ou opérateur de ServiceDesk les éléments signalés par cette société ou ce service devraient être assignés.

Les autorisations sont regroupées dans les catégories suivantes ;

Incident/Problème/Demande de changement

Créer

Cette autorisation permet à un utilisateur de créer un Incident, un Problème ou une Demande de changement.

Lire

Cette autorisation permet à un utilisateur de lire tous les Incidents, Problèmes ou Demandes de changement sur le ServiceDesk mais sans lui permettre d'enregistrer de modifications.

Supprimer

Cette autorisation permet à un utilisateur de supprimer un Incident, un Problème ou une Demande de changement.

Modifier

Cette autorisation permet à un utilisateur de modifier un Incident, un Problème ou une Demande de changement. Elle ne lui permet toutefois pas de modifier un délégataire ou d'ajouter une solution.

Certaines Autorisations spéciales remplaceront ces autorisations.

Rapports

Créer rapport

Cette autorisation ajoute l'option "Nouveau" dans le menu de la section Rapports, et elle permet à l'utilisateur de créer un rapport.

Lire des rapports

Cette permission ajoute l'option "Explorer" dans le menu de la section Rapport, et permet à l'utilisateur de lire un rapport existant.

Supprimer rapport

Cette autorisation ajoute l'option "Explorer" dans le menu de la section Rapports, et permet à l'utilisateur de supprimer un rapport existant.

Modifier rapport

Cette autorisation ajoute l'option "Explorer" dans le menu de la section Rapports, et permet à l'utilisateur de modifier un rapport existant.

Sociétés

Créer des sociétés

Cette autorisation place l'option 'Utilisateurs' sur le menu de la section Admin. Cette autorisation met aussi l'icône "Nouvelle Société" sur la barre d'outils de la page Utilisateurs et permet à l'utilisateur de créer une nouvelle Société et de lire les détails des Sociétés existantes.

Modifier des sociétés

Cette autorisation place l'option "Utilisateurs" sur le menu de la section Admin. Cette autorisation met aussi l'icône "Sauvegarder Société" dans la section Société de la barre d'outils de la page Utilisateurs et permet à l'utilisateur de lire les détails et de sauvegarder les modifications apportées à une Société existante.

Supprimer des sociétés

Cette autorisation place l'option « Utilisateurs » sur le menu de la section Admin. Cette autorisation met aussi l'icône "Supprimer Société" dans la section Société de la barre d'outils de la page Utilisateurs et permet à l'utilisateur de lire les détails et de supprimer des Sociétés existantes.

Services

Créer un service

Cette autorisation fait apparaître l'option "Utilisateurs" sur le menu de la section Admin. Cette autorisation met aussi une icône "Nouveau Service" sur la barre d'outils de la page Utilisateurs et permet à l'utilisateur de créer un nouveau service et de lire les détails des services existants.

Modifier un service

Cette autorisation place fait apparaître "Utilisateurs" sur le menu de la section Admin. Cette autorisation met aussi l'icône "Sauvegarder Service" dans la section Service de la barre d'outils de la page Utilisateurs et permet à l'utilisateur de lire les détails et de sauvegarder les modifications apportées à un Service existant.

Supprimer un service

Cette autorisation fait apparaître l'option "Utilisateurs" sur le menu de la section Admin. Cette autorisation met aussi l'icône "Supprimer Service" dans la section Service de la barre d'outils de la page Utilisateurs et permet à l'utilisateur de lire les détails et de supprimer des Services existants.

Utilisateurs

Créer utilisateur

Cette autorisation place l'option "Utilisateurs" sur le menu de la section Admin. Cette autorisation met aussi l'icône "Nouvel utilisateur" sur la barre d'outils de la page Utilisateurs et permet à l'utilisateur de créer un nouvel utilisateur et de lire les détails d'utilisateurs existants.

Si l'utilisateur est un opérateur ServiceDesk, cette autorisation met aussi le bouton « Nouveau contact » sur la page de création d'incident ou de demande de changement et permet à l'utilisateur de créer un nouveau contact lors de la création d'un incident ou d'une demande de changement.

Modifier utilisateur

Cette autorisation fait apparaître l'option "Utilisateurs" sur le menu de la section Admin. Cette autorisation met aussi l'icône "Sauvegarder Utilisateur" sur la barre d'outils de la page Utilisateurs et permet à l'utilisateur de lire les détails et de sauvegarder les modifications apportées à un utilisateur existant.

Si l'utilisateur est un opérateur ServiceDesk, cette autorisation met aussi le bouton « Modifier les détails du contact » sur la page de création d'Incident et de Demande de changement et permet à l'utilisateur de modifier les détails du contact sélectionné lors de la création d'un Incident ou d'une Demande de changement.

Supprimer utilisateur

Cette autorisation fait apparaître l'option "Utilisateurs" sur le menu de la section Admin. Cette autorisation met aussi l'icône "Supprimer Utilisateur" sur la barre d'outils de la page Utilisateurs et permet à l'utilisateur de lire les détails et de supprimer des utilisateurs existants.

Solutions

Lire Solution

Cette autorisation ajoute les options "Rechercher" et "Visualiser tout" sur le menu de la section Solutions, et permet à l'utilisateur de visualiser une solution.

Créer Solution

Cette autorisation ajoute l'option "Nouveau" sur le menu de la section Solutions et permet à l'utilisateur de créer une Solution.

Supprimer Solution

Cette autorisation ajoute les options "Rechercher" et "Visualiser tout" sur le menu de la section Solutions, et permet à l'utilisateur de supprimer une solution existante.

Modifier Solution

Cette autorisation ajoute les options "Rechercher" et "Visualiser tout" sur le menu de la section Solutions, et permet à l'utilisateur de modifier une solution existante. Cette autorisation permet aux utilisateurs d'ajouter des solutions inédites à un élément.

Publier une solution

Cette autorisation permet à l'utilisateur de publier des nouvelles solutions.

Remarque : Toutes les solutions seront affichées. Les solutions ne peuvent pas être ajoutées à un élément tant qu'elles n'ont pas été publiées, sauf si un utilisateur possède l'autorisation de modification d'élément.

Catégories

Créer des catégories

Cette autorisation met l'option "Catégories" sur le menu de la section Admin et permet à l'utilisateur de créer de nouveaux types.

Modifier les catégories

Cette autorisation place l'option "Catégories" sur le menu de la section Admin, et permet à l'utilisateur de modifier des types existants.

Supprimer les catégories

Cette autorisation place l'option "Catégories" sur le menu de la section Admin, et permet à l'utilisateur de supprimer des types existants.

Fichiers

Ajouter des fichiers

Cette autorisation ajoute le bouton "Ajouter fichiers" à l'Incident. Cette autorisation affecte tous les éléments.

Supprimer des fichiers

Cette autorisation ajoute le bouton "Supprimer" à chacun des fichiers associés à l'Incident. Cette autorisation affecte tous les éléments.

Ajouter des dossiers de fichier

Cette autorisation ajoute le bouton "Créer dossier" dans la fenêtre Ajouter un fichier partagé. Cette autorisation affecte uniquement les opérateurs de ServiceDesk.

Supprimer des dossiers de fichier

Cette autorisation ajoute le bouton "Supprimer dossier" dans la fenêtre Ajouter un fichier partagé. Cette autorisation affecte uniquement les opérateurs.

Certaines autorisations spéciales prendront la priorité sur ces autorisations.

Admin

Modifier remarques

Cette autorisation ajoute les boutons "Modifier" et "Supprimer" à côté de chaque remarque qui a été ajoutée sur un élément, pour qu'un Administrateur puisse modifier ou supprimer une remarque ajoutée sur un élément.

Modifier les options SMTP

Cette autorisation place l'option "Paramètres de Mail Server" sur le menu de la section Admin et permet l'affichage de la page Options SMTP et de sauvegarder les données.

Modifier les options de la base de données

Cette autorisation place l'option "Options BD" sur le menu de la section Admin et permet d'afficher la page Options BD et de sauvegarder les données.

Modifier les autorisations

Lorsque cette autorisation est refusée, un utilisateur avec l'autorisation de modifier une société, un service ou un utilisateur peut visualiser les autorisations de la société, du service ou de l'utilisateur, mais ne peut pas les modifier.

Modifier les escalations

Cette autorisation place l'option "Escalations" sur le menu de la section Admin, pour que l'utilisateur puisse créer, modifier et supprimer les règles d'escalation.

Modifier les modèles d'e-mail

Cette autorisation place l'option "Modèles d'e-mail" sur le menu de la section Admin, et permet à l'utilisateur de créer, modifier et de supprimer les modèles d'email pour une utilisation dans les règles de notification.

Modifier les notifications

Cette autorisation place l'option "Notifications" sur le menu de la section Admin et permet à l'utilisateur de créer, modifier et supprimer les règles de notification d'email.

Modifier les informations de licence

Cette autorisation place l'option "Licence" sur le menu de la section Admin et permet d'afficher la page de licence et de sauvegarder les données.

Modifier statut

Cette autorisation place les options de "Statut" et de "Codes de résolution" sur le menu de la section Admin et permet à l'utilisateur de créer, modifier et supprimer les codes de statut et de résolution.

Modifier les priorités

Cette autorisation place l'option "Priorité" sur le menu de la section Admin et permet à l'utilisateur de créer, modifier et supprimer la priorité.

Visionner toutes les catégories

Cette autorisation permet à un administrateur de visionner tous les types de catégories.

Visionner toutes les sociétés

Cette autorisation permet à un administrateur de visionner toutes les sociétés dans l'arborescence.

Visionner tous les services

Cette autorisation permet à un administrateur de visionner tous les services dans l'arborescence.

Personnaliser l'application

Cette autorisation place l'option "Personnaliser" sur le menu de la section Admin et permet d'afficher la page Personnaliser Options et de sauvegarder les données.

Certains utilisateurs du ServiceDesk possèdent des Autorisations spéciales dont :

- Le contact pour un Incident et Demande de changement
- Le "Manager" du service qui contient le contact pour un Incident et Demande de changement
- Le "Contact par défaut" de la société qui contient le contact pour un Incident et Demande de changement.

Ces Autorisations spéciales peuvent être modifiées en définissant les options sur la page Personnaliser.

Créer un nouveau modèle d'autorisation

Une sélection de modèles d'autorisation prédéfinis est fournie dans NetSupport ServiceDesk, mais vous voudrez éventuellement, à certaines occasions, créer votre propre modèle et l'appliquer à plusieurs utilisateurs.

Pour créer un nouveau modèle

1. Sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Autorisations dans la barre d'outils.
2. Cliquez sur l'icône Nouveau modèle dans la barre d'outils. Un modèle vierge sera affiché.
3. Entrez un nom pour le modèle, puis sélectionnez les autorisations requises.
4. Cliquez sur Enregistrer. Le nouveau modèle sera ajouté à la liste de modèles existants.

Définir les autorisations

Les autorisations peuvent être définies soit au niveau Valeurs par défaut, Société, Service ou Utilisateur.

Les autorisations peuvent être définies soit en utilisant l'un des modèles d'autorisation, soit individuellement et manuellement.

Remarque : ServiceDesk fournit un choix de modèles d'autorisation prédéfinis mais vous pouvez aussi créer vos propres modèles.

Lors de la définition manuelle des autorisations, chaque permission peut être ainsi déterminée :

- L'autorisation n'est pas définie
- L'autorisation est définie
- ou l'autorisation est héritée

Généralités Préférences **Autorisations**

Autorisations

Utiliser un modèle

Incidents	Problems
<input checked="" type="checkbox"/> Créer Incident	<input checked="" type="checkbox"/> Créer Problem
<input checked="" type="checkbox"/> Lire Incidents	<input checked="" type="checkbox"/> Lire Problems
<input checked="" type="checkbox"/> Supprimer Incidents	<input checked="" type="checkbox"/> Supprimer Problems
<input checked="" type="checkbox"/> Modifier Incidents	<input checked="" type="checkbox"/> Modifier Problems
Change Requests	Admin
<input checked="" type="checkbox"/> Créer Change Request	<input checked="" type="checkbox"/> Modifier les Remarques
<input checked="" type="checkbox"/> Lire Change Requests	<input checked="" type="checkbox"/> Modifier les options de base de données
<input checked="" type="checkbox"/> Supprimer Change Requests	<input checked="" type="checkbox"/> Modifier les informations de licence
<input checked="" type="checkbox"/> Modifier Change Requests	<input checked="" type="checkbox"/> Modifier WorkFlow
	<input checked="" type="checkbox"/> Modifier les modèles d'e-mail
	<input checked="" type="checkbox"/> Modifier les Notifications
	<input checked="" type="checkbox"/> Personnaliser l'application
	<input checked="" type="checkbox"/> Modifier les Priorités
	<input checked="" type="checkbox"/> Modifier un Statut

Définir les autorisations à l'aide d'un modèle :

1. Sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Utilisateurs dans la barre d'outils.
2. Dans l'arborescence, sélectionnez la Société, le Service ou l'utilisateur individuel qui recevra les autorisations.
3. Sélectionnez l'onglet Autorisations.
4. Sélectionnez le modèle qui contient les autorisations requises ou activez/désactivez les options individuelles le cas échéant.
5. Cliquez sur Sauvegarder pour appliquer les autorisations.

Définir les autorisations manuellement :

1. Sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Utilisateurs dans la barre d'outils.
2. Dans l'arborescence, sélectionnez la Société, le Service ou l'utilisateur individuel qui bénéficiera de l'autorisation.
3. Sélectionnez l'onglet Autorisations.
4. Définissez les autorisations requises.
5. Cliquez sur Sauvegarder pour appliquer les autorisations.

Autorisations spéciales

Par défaut, certains utilisateurs du ServiceDesk ont des autorisations spéciales pour certains Incidents et Demande de changement.

Ces utilisateurs sont les suivants:

- Le contact pour un Incident et Demande de changement
- Le "Manager" du service qui contient le contact pour un Incident et Demande de changement
- Le "Contact par défaut" de la société qui contient le contact pour un Incident et Demande de changement.

Ces utilisateurs bénéficient des autorisations suivantes pour les Incidents et Demande de changement auxquels ils sont associés :

- Lire
- Supprimer
- Modifier
- Modifier le statut
- Ajouter fichiers.
- Voir la date d'échéance

Ces autorisations spéciales peuvent être supprimées en définissant les options d'autorisation spéciales de la page Personnaliser.

Préférences de l'utilisateur

Les préférences d'affichage peuvent être appliquées au niveau Société, Service ou Utilisateur individuel. Par exemple, la page d'accueil par défaut pour les opérateurs de ServiceDesk pourrait être la liste d'éléments ou, pour les utilisateurs finaux, la page de création d'un nouvel Incident.

Modifier l'utilisateur Admin

Généralités
Préférences
Autorisations

Préférences

Format de date :

Page de démarrage par défaut :

Afficher la confirmation quand les données n'ont pas été sauvegardées :

Ouvrir les éléments dans une nouvelle fenêtre/un nouvel onglet:

Liste Préférences

Incidents

Présenter les filtres sur Incident liste:

Actualiser la liste automatiquement:

Actualiser toutes les secondes

Incident liste colonnes

Incident	Statut	Priorité	Contact	Catégorie	Description	Durée d'ouverture (total)
----------	--------	----------	---------	-----------	-------------	---------------------------

Ordre de classement pour la liste Incident

Comment configurer les préférences :

1. Sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Utilisateurs dans la barre d'outils.
2. Dans l'arborescence, sélectionnez la Société, le Service ou l'Utilisateur requis.
3. Sélectionnez l'onglet Préférences.
4. Le dialogue Préférences vous permet de préciser :
 - Un autre format de date, par exemple MM/JJ/AAAA ou JJ/MM/AAAA.
 - La page de démarrage par défaut au moment de l'ouverture de session.
 - L'affichage d'un message si les données n'ont pas été sauvegardées.

- Ouvrir ou non des éléments dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet.
- L'affichage des filtres lors de la visualisation de la liste d'éléments. Si la fonction est activée, les filtres vous permettent de saisir des critères de recherche afin de découvrir des types spécifiques de problème.
- La fréquence d'actualisation de la liste d'éléments.
- Les colonnes à inclure dans la liste d'éléments. Vous pouvez ajouter ou supprimer des champs de la liste d'Incidents en fonction des besoins individuels. Cliquez sur Editer Liste pour préciser les colonnes requises.
- L'ordre de classement de la liste d'éléments peut être personnalisé.

Remarque: Les préférences pour l'utilisateur connecté peuvent être modifiées en sélectionnant l'onglet Accueil, puis en cliquant sur l'icône Préférences de la barre d'outils.

Politique relative aux mots de passe

L'onglet Politique relative aux mots de passe vous permet de configurer les paramètres relatifs aux mots de passe des utilisateurs pour la fonction ServiceDesk. Vous pouvez contrôler les types de mots de passe pouvant être définis, leur durée de validité, les circonstances de blocage de compte et ce qui est inscrit dans le journal de sécurité.

Pour définir les politiques relatives aux mots de passe

1. Sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Utilisateurs dans la barre d'outils.
2. Dans l'arborescence, sélectionnez Défauts.
3. Sélectionnez Politique relative aux mots de passe.

Préférences	Autorisations	Politique De Mots De Passe
Politique De Mots De Passe		
Les mots de passe n'expirent jamais	:	<input checked="" type="checkbox"/>
Longueur minimum du mot de passe	:	<input type="text" value="3"/>
Appliquer les mots de passe complexe	:	<input type="checkbox"/>
Appliquer l'historique de mots de passe	:	<input type="checkbox"/>
Politique De Blocage Des Comptes		
Durée du blocage de compte	:	<input type="text" value="30"/> Mins
Seuil de blocage des comptes	:	<input type="text" value="5"/> Tentatives d'ouverture de session non valides
Remettre le compteur de blocage à zéro après	:	<input type="text" value="30"/> Mins
Registre De Contrôle De Sécurité		
Enregistrer les échecs d'ouverture de session	:	<input type="checkbox"/>
Enregistrer les ouvertures de session réussies	:	<input type="checkbox"/>

Politique relative aux mots de passe

Vous permet de contrôler le type de mots de passe pouvant être définis et leur durée de validité.

Les mots de passe n'expirent jamais

Si cette option est cochée, les mots de passe des utilisateurs seront indéfiniment valides.

Longueur minimum du mot de passe

Spécifiez la longueur minimum des mots de passe des utilisateurs

Imposer des mots de passe complexes

Lorsque cette option est activée, les mots de passe doivent suivre les règles suivantes :

- Les mots de passe doivent comporter 8 caractères ou plus
- Les mots de passe ne doivent pas contenir le nom de l'utilisateur
- Les mots de passe doivent contenir au moins trois des éléments suivants :
 - Lettres minuscules
 - Lettres majuscules
 - Chiffres
 - Caractères non alphanumériques

Imposer l'historique des mots de passe

Si cette option est sélectionnée, l'utilisateur ne peut pas remplacer son mot de passe par un mot de passe précédemment utilisé.

Politique de blocage de compte

Les paramètres de politique de blocage de compte vous permettent de contrôler ce qui se passe lorsque des utilisateurs tentent d'accéder au ServiceDesk avec un mot de passe non valide. Le ServiceDesk bloquera automatiquement un utilisateur s'il tente d'y accéder avec un mot de passe incorrect.

Durée du blocage de compte

Spécifiez le nombre de minutes pendant lesquelles le compte restera bloqué.

Seuil de blocage de compte

Spécifiez le nombre de tentatives de connexion incorrectes avant le blocage du compte.

Remettre le compteur de blocage à zéro après

Spécifiez le nombre de minutes pendant lesquelles les échecs de connexion sont mémorisés.

Journal d'audit de sécurité

Les paramètres du journal d'audit de sécurité contrôlent l'information qui est inscrite dans le journal de sécurité.

Enregistrer les échecs de connexion dans le journal

Si cette option est sélectionnée, les tentatives de connexion seront enregistrées dans le journal de sécurité.

Enregistrer les connexions réussies dans le journal

Si cette option est sélectionnée, toutes les tentatives de connexion réussies seront enregistrées dans le journal.

Configuration du mot de passé

Comment configurer ou re-configurer un mot de passe utilisateur:

1. Sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Utilisateurs dans la barre d'outils.
2. Dans l'arborescence Utilisateurs, sélectionnez l'utilisateur final pour lequel vous souhaitez modifier le mot de passe.
3. Cliquez sur Réinitialiser Mot de Passe dans la barre d'outils.



The screenshot shows a web interface for NetSupport ServiceDesk. At the top, there is a logo with the text "NETSUPPORT SERVICEDESK" and a red and blue cross icon. Below the logo, a blue banner contains the text "MODIFIER LE MOT DE PASSE POUR SARAH JONES". The main content area has three input fields with labels: "Ancien mot de passe", "Nouveau mot de passe", and "Confirmer le nouveau mot de passe". Below these fields are two buttons: "Modifier" and "Fermer".

4. Entrez le nouveau mot de passe et saisissez-le de nouveau pour confirmer.
5. Cliquez sur Modifier pour sauvegarder les détails.

Comment configurer / re-configurer le mot de passe d'un utilisateur connecté :

1. Sélectionnez l'onglet Accueil, puis cliquez sur l'icône Changer de mot de passe de la barre d'outils.
2. Entrez les informations comme indiqué ci-dessus.

Remarque : vous pouvez configurer les paramètres des mots de passe des utilisateurs. Sélectionnez l'onglet Admin, cliquez sur l'icône Utilisateurs, sélectionnez l'onglet Defaults dans l'arborescence, puis cliquez sur l'onglet Politique relative aux mots de passe.

Importation des utilisateurs

Vous pouvez compléter le NetSupport ServiceDesk avec des informations utilisateurs en important les données d'un fichier CSV ou en synchronisant le ServiceDesk avec l' Active Directory.

Importer des fichiers à partir d'un fichier CSV :

1. Sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Utilisateurs dans la barre d'outils.
2. Cliquez sur le bouton de la barre d'outils Importer pour ouvrir l'assistant d'Importation d'Utilisateur.
3. Sélectionnez le fichier que vous souhaitez importer, cliquez sur Suivant.
4. La page suivante affiche une liste de champs du fichier texte. Faites les correspondre dans le fichier texte avec les champs d'informations utilisateur du ServiceDesk.
5. Appuyez sur Suivant pour commencer l'importation des utilisateurs.
6. Une fois l'importation terminée, si certains utilisateurs n'ont pas pu être importés, vous pouvez afficher les erreurs d'importation en cliquant sur Suivant.

Lors de l'importation à partir d'un fichier texte, si les noms de société et de service répertoriés dans le fichier texte n'existent pas dans la base de données du ServiceDesk, ils seront automatiquement créés.

Synchronisation avec l'Active Directory :

Pour importer depuis un répertoire actif, votre serveur ServiceDesk doit être un membre du répertoire actif auprès duquel vous souhaitez importer des utilisateurs.

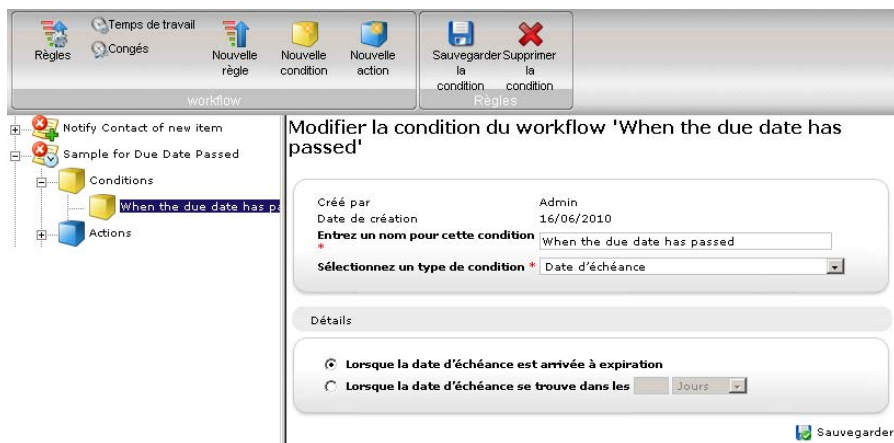
1. Sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Sync Active Directory de la barre d'outils.
2. Activez la synchronisation en cochant Activer et en entrant le domaine, l'identifiant et le mot de passe correspondants.
3. Cliquez sur Ajouter.
4. Recommencez le processus pour les domaines supplémentaires.

Tous les jours, ServiceDesk lance un service qui vérifie les utilisateurs des domaines configurés, puis ajoute ou met à jour les détails dans l'arborescence des utilisateurs.

Règles de workflow

L'option Workflow vous permet d'automatiser les processus du service d'assistance et d'attribuer des tâches. Des règles de workflow peuvent être définies pour les incidents, problèmes et demandes de changement. Elles peuvent être utilisées pour exécuter un ensemble d'actions spécifiées quand certaines conditions sont remplies.

Vous pouvez choisir de simplement augmenter la priorité, vous pouvez émettre une notification automatique aux parties concernées, réassigner l'élément, modifier une valeur ou créer un nouvel élément.



Pour créer une nouvelle règle de workflow

1. Sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Règles dans la barre d'outils. Toutes les règles que vous avez créées seront affichées dans l'arborescence.
2. Cliquez sur le bouton de la barre d'outils Nouvelle règle.
3. Entrez un nom pour la nouvelle règle, puis choisissez quand vous voulez qu'elle soit vérifiée :

Continuellement

La règle sera continuellement vérifiée. Vous pouvez exécuter cette règle une fois par élément.

Remarque : Des conditions suffisantes devront être définies pour empêcher la règle d'être réappliquée une fois qu'une action a été exécutée.

Exemple de règle :

Date d'échéance dépassée

Une règle est créée pour accroître la priorité de l'élément lorsque la date d'échéance est dépassée. Pour empêcher la règle d'être réappliquée, définissez une condition selon laquelle la règle n'est appliquée que lorsque le statut est ouvert. Une action pour modifier le statut doit aussi être définie.

Quand un élément est créé

La règle est exécutée quand un élément est créé.

Exemple de règle :

Nouvel utilisateur

Une règle est configurée pour créer et assigner des éléments automatiquement quand un Incident est créé avec une catégorie de Nouvel utilisateur. Des demandes de changement peuvent être créées, par exemple, une pour un nouveau PC et une pour un nouveau téléphone. Un Incident peut également être créé pour l'ouverture d'un nouveau compte utilisateur et l'état de l'incident original peut être réglé sur clôturé.

Quand un élément est mis à jour

La règle est exécutée quand un élément est mis à jour.

Exemple de règle :

Changement de priorité

Une règle peut être créée de telle sorte que quand une priorité devient « haute », un e-mail peut être envoyé au chef de service.

4. Décidez si vous voulez activer la règle immédiatement.

Remarque : Avant d'activer la règle, vous devez veiller à ce que toutes les conditions et toutes les actions aient été définies.

5. Sélectionnez ce à quoi la règle doit être appliquée :

- Incidents
- Problèmes
- Demandes de changement

6. Cliquez sur Sauvegarder.

Ajouter une condition à une règle de workflow

Les conditions disponibles dépendent du type de règle que vous utilisez.

1. Sélectionnez la règle de workflow à laquelle vous voulez appliquer la condition.
2. Cliquez sur le bouton Nouvelle condition de la barre d'outils.
3. Entrez un nom.
4. Sélectionnez le type de condition.
5. Cliquez sur Sauvegarder.

Remarque : Lorsqu'une règle a été créée pour vérifier quand des éléments sont mis à jour, vous pouvez choisir de vérifier la valeur courante, ce qui active la condition d'exécution quand un élément est mis à jour.

Ajouter une action à une règle de workflow

1. Sélectionnez la règle de workflow à laquelle vous voulez ajouter l'action.
2. Cliquez sur le bouton de la barre d'outils Nouvelle Action.
3. Entrez un nom.
4. Sélectionnez le type d'action. Vous pouvez définir ou augmenter la Priorité, émettre une notification par e-mail automatique ou réaffecter l'Incident.
5. Entrez les propriétés requises pour l'action que vous avez sélectionnée.
6. Cliquez sur Sauvegarder.

Remarque : Vous pouvez définir les heures ouvrées et les jours de vacances du ServiceDesk. Au moment du traitement des règles, les heures de travail du ServiceDesk seront prises en compte. Dans l'onglet Admin, sélectionnez l'icône Heures ouvrées ou Vacances pour configurer ces paramètres.

Modèles Email

Grâce à NetSupport ServiceDesk, vous pouvez créer une bibliothèque de modèles d'email personnalisés. Ces modèles servent à automatiser l'envoi de notifications aux utilisateurs en fonction des circonstances. Par exemple, lorsque vous voulez modifier le nom de la personne qui reçoit un problème ou si vous voulez escalader le statut du problème. Les règles concernant la destination d'un modèle particulier sont établies dans l'option Admin - Notifications. Si vous créez un e-mail à des fins d'escalation, vous devez également définir les critères dans l'option Admin - Workflow.

Remarque : Les modèles d'e-mail peuvent aussi être utilisés pour envoyer un e-mail depuis un Incident, un Problème ou une Demande de changement.

Créer un modèle email

1. Sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Modèles d'e-mail de la barre d'outils. Une liste de modèles apparaît. Vous pouvez modifier un élément en cliquant dans l'une des colonnes.



Description	Adresse De	Sujet
Auto Response to Customer On Creating a Ticket	andy@test.com	Thank you for your Trouble Ticket Reference Number \$TICKETID\$
Ticket Esc	a.gibbons@pci.co.uk	Ticket Esc
Ticket Esc 2	andy@test.com	\$TICKETID\$ Esc
test	a.gibbons@pci.co.uk	test
test2222	a.gibbons@pci.co.uk	test
testddd	a.gibbons@pci.co.uk	test222

2. Choisissez Nouveau modèle sur la barre d'outils.

The screenshot shows the 'Modèles' (Templates) section of the NetSupport ServiceDesk. It features a top navigation bar with 'E-mail' and 'Modèles' tabs. The 'Modèles' tab is selected, revealing a form for creating a new template. The form includes a 'Description' field, a 'De' (From) field, a 'Sujet' (Subject) field, and a large 'Corps' (Body) text area. To the right of the 'Sujet' field, there are radio buttons for 'Format HTML' and 'Texte'. Above the 'Corps' field, there are buttons for 'Nouveau modèle' (New template) and 'Sauvegarde' (Save). The interface is clean and professional, typical of a service desk software.

3. Entrez une brève description du modèle, le nom de l'expéditeur et le sujet.
4. Entrez le contenu de email. Choisissez un format HTML ou Plain Text. Vous pouvez inclure plusieurs variables pour personnaliser l'email.
5. Cliquez sur Sauvegarder.

Variables d'email

Vous pouvez utiliser plusieurs variables dans le champ du sujet ou dans la partie principale d'un modèle d'email. Quand l'e-mail est envoyé, la variable est remplacée par les détails de l'élément.

Variable	Description
\$APPNAME\$	Le nom de l'application tel qu'il est configuré dans l'option Personnaliser.
\$CREATORNAME\$	Le nom entier de la personne qui a créé l'élément.
\$CREATOREMAIL\$	L'adresse e-mail de la personne qui a créé l'élément.
\$CONTACTNAME\$	Le nom entier du contact pour l'élément.
\$CONTACTEMAIL\$	L'adresse e-mail du contact pour l'élément.
\$CONTACTDEPT\$	Le service auquel le contact pour l'élément appartient.
\$CONTACTCOMP\$	La société du contact de l'élément.
\$CONTACTPHONES\$	Le numéro de téléphone du contact.
\$ASSIGNEENAME\$	Le nom entier du délégataire actuel l'élément.

\$ASSIGNEEMAIL\$	L'adresse e-mail du délégataire actuel l'élément.
\$ASSIGNEEPHONE\$	Le numéro de téléphone du délégataire actuel l'élément.
\$ASSIGNEECELL\$	Le numéro de téléphone mobile du délégataire actuel l'élément.
\$ASSIGNEEDEPT\$	Le service auquel délégataire actuel de l'élément appartient.
\$ASSIGNEECOMP\$	La société du délégataire actuel l'élément.
\$TICKETID\$	Le numéro de l'élément.
\$TICKETURL\$	L'URL de l'élément.
\$STATUS\$	L'état actuel de l'élément.
\$PRIORITY\$	La priorité actuelle de l'élément.
\$DUEDATE\$	L'échéance actuelle de l'élément.
\$CATEGORY\$	La catégorie actuelle de l'élément.
\$SOLUTION\$	Le texte de la solution si une solution a été ajoutée à l'élément.
\$DESCRIPTION\$	La description de l'élément (telle qu'elle est entrée dans le champ descriptif de l'élément).
\$SUMMARY\$	Inclut le résumé de l'élément dans l'e-mail.
\$CUSTOMDATAxxx\$	Vous pouvez ajouter autant de champs personnalisés que nécessaire.
\$ALLNOTES\$	Inclut toutes les notes qui ont été ajoutées à un élément dans l'ordre chronologique.
\$LASTNOTE\$	Inclut uniquement la dernière note ajoutée à l'élément.
\$RESOLUTION\$	Inclut le code de résolution pour l'élément.
\$CONTACTCELL\$	Le numéro de portable du contact.
\$ITEMTYPE\$	Le type d'élément : incident, problème ou demande de changement.
\$DATECREATED\$	La date de création de l'élément.

Notifications

Utilisez cette option pour définir les règles qui déterminent où un modèle d'e-mail devrait être envoyé.

Comment définir les règles de notification

1. Sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Notifications de la barre d'outils. Vous pouvez modifier un élément en cliquant dans l'une des colonnes.
2. Choisissez Nouveau modèle sur la barre d'outils.
3. Entrez une description adaptée pour la Notification.
4. Indiquez le destinataire en cochant la case Destinataire qui convient.
5. Sélectionnez l'email qui doit être envoyé. Pour créer un nouveau modèle d'e-mail, cliquez sur Nouveau modèle d'e-mail.
6. Cliquez sur Sauvegarder pour enregistrer la notification.

Remarque : Lorsque vous configurez une action dans le workflow, vous pouvez voir quelle notification par e-mail est envoyée quand et créer une nouvelle notification par e-mail au besoin.

Description

Entrer une description de cette règle *

Destinataires

Envoyer à	A	CC	CCI
Contact	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contacts Manager	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Délégateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Responsable du délégateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Créateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Créateur Manager	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adresse e-mail par défaut pour la Société de contact	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le comité consultatif des changements	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une adresse e-mail spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Modèle D'e-mail

Quel modèle d'e-mail utiliser

Auto Response to Customer On Creating a new Item

Nouveau modèle d'e-mail

Licence

La page Licence permet à l'administrateur de visualiser la licence courante et de saisir une nouvelle licence.

Licence

Raison sociale	: NSL
Numéro de série	: EVAL
Détails de licence	
Licence d'évaluation, 3 opérateurs de Helpdesk, expire dans 29 jours	

[Enregistrer la licence](#)

Informations Concernant La Version

Version de Helpdesk	: 3.00.0018
Version de la base de données	: 8
version du service de workflow	: 3.0.0.18
Version de composant SMTP	: 3.0.0.8
Version d'Inventaire DNA	: 1.0.0.1
Version du service Active Directory	: 3.0.0.2
Version du service Incoming Mail	: 3.0.0.11

Les modes de licence suivants sont disponibles :

Eval

La licence d'évaluation de 30 jours est limitée à 2 opérateurs ServiceDesk et 50 utilisateurs finals.

Par Opérateur

Dans ce mode, le produit est limité à un nombre réduit de personnel technique. Avec une licence de ce type, aucun personnel technique supplémentaire ne peut être créé dès que la limite de licence est atteinte.

Statut


Les codes de statut donnent une indication de la progression des Incidents, Problèmes et Demandes de changement, et permettent l'identification rapide des éléments nécessitant éventuellement une escalation. Un nouveau élément reçoit le statut Nouveau. Lorsque le élément est par la suite examiné, il est possible d'en modifier le statut pour indiquer les mesures prises.

NetSupport ServiceDesk offre une liste par défaut de codes, que vous pouvez développer le cas échéant.

Comment ajouter un nouveau Code de Statut :

1. Sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Statut dans la barre d'outils.
2. Cliquez sur l'icône Nouveau.
3. Entrez une description pour le Statut.
4. Choisissez l'ordre d'affichage du nouveau code dans la liste de statut.
5. Indiquez si le statut doit être 'Clôturé', c'est-à-dire terminé. Tout élément assigné au Statut est alors supprimé de la liste d'éléments.
6. Décidez si le temps à ce Statut devrait être utilisé pour calculer le temps de travail.
7. Sélectionnez l'utilisation de ce Statut :
 - Incidents
 - Problèmes
 - Demandes de changement
8. Décidez si cela devrait être de statut par défaut pour les Incidents, les Problèmes ou les Demandes de changement.
9. Vous pouvez prédéfinir en quoi ce code de statut peut être transformé en lui assignant des codes. Tous les codes sont assignés par défaut. Vous pouvez ensuite préciser en quoi ces statuts peuvent être transformés en ajoutant des éléments à la liste Assignés.
10. Cliquez sur OK.

Codes De Statut

Statut	Ordre de classement	Ferme	Temps de travail	Incidents	Problems	Change Requests	
New	1	Aucun	Oui	Oui	Oui	Aucun	 Modifier  Supprimer
Waiting Authorization	1	Aucun	Aucun	Aucun	Aucun	Oui	 Modifier  Supprimer
Open	2	Aucun	Oui	Oui	Oui	Oui	 Modifier  Supprimer
Waiting on someone else	3	Aucun	Aucun	Oui	Oui	Oui	 Modifier  Supprimer
In Progress	4	Aucun	Oui	Oui	Oui	Oui	 Modifier  Supprimer
Completed	5	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	 Modifier  Supprimer
Deferred	6	Aucun	Aucun	Oui	Oui	Oui	 Modifier  Supprimer





Comment modifier la liste des codes de statut :

1. Sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Statut dans la barre d'outils. La liste des codes de statut existants apparaît.
2. Cliquez sur Editer en regard du code de Statut voulu.
3. Modifiez les détails requis.
4. Pour supprimer un statut, il suffit de cliquer sur l'icône Supprimer.

Codes de résolution


Utilisez cette option pour compiler une liste de codes de résolution. Lorsqu'un opérateur ServiceDesk clôture un élément, il peut choisir le code qui convient dans la liste prédéfinie.

Codes De Resolution Existant

résolution	Ordre de classement	
N/A	<input type="text" value="1"/>	
Advice Given	<input type="text" value="2"/>	
Hardware Replaced	<input type="text" value="3"/>	
Software Re-Installed	<input type="text" value="4"/>	

Ajouter Un Nouveau Code De Résolution

résolution	Ordre de classement
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 50%;" type="text"/>

 Sauvegarder

Comment modifier la liste de codes de résolution :

1. Sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Résolution de la barre d'outils. La liste des codes de résolution courants apparaît.
2. Pour modifier une description, cliquez dans le champ correspondant et modifiez le texte.
3. Choisissez l'ordre dans lequel les éléments sont affichés. Il s'agit de l'ordre dans lequel ils apparaissent dans la liste déroulante sur la fenêtre élément.
4. Vous pouvez supprimer une résolution en cliquant sur l'icône Supprimer.
5. Cliquez sur Sauvegarder.

Comment ajouter un nouveau code de résolution :

1. Entrez une description.
2. Choisissez la position du nouveau code dans la liste.
3. Cliquez sur Sauvegarder.







Priorité

Au moment de la création des éléments, le demandeur attribue une priorité au problème. La sélection s'effectue dans une liste prédéfinie qui peut être personnalisée pour convenir aux exigences personnelles.

Comment modifier les codes de priorité :

1. Sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Priorité de la barre d'outils. La liste de priorités existantes apparaît.

Priorités existantes



Icône	Priorité	Commande	Date limite par défaut	
	High	1	30	Minutes 
	Medium	2	2	Heures 
	Low	3	2	Jours 


2. Vous pouvez modifier ou supprimer un élément existant en cliquant dans la colonne correspondante et en sélectionnant une nouvelle icône ou en modifiant le texte le cas échéant.

ou

Pour ajouter une nouvelle priorité, cliquez dans la colonne correspondante, sélectionnez l'une des icônes prédéfinies, entrez une description et l'ordre dans lequel la nouvelle priorité doit apparaître dans la liste déroulante.

Ajouter une nouvelle priorité

Icône	Priorité	Commande	Date limite par défaut
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Minutes 

 Sauvegarder

3. Vous pouvez définir une date d'échéance par défaut pour chaque Priorité en entrant une période de 1 minute à 9999 jours.
4. Cliquez sur Sauvegarder.

Catégories

Cette option vous donne la possibilité de considérer les types de problèmes que les utilisateurs finaux vont signaler et de compiler une liste de catégories. Le nom par défaut est affecté au problème indiqué par un utilisateur final. Vous pouvez personnaliser le nom si vous souhaitez utiliser votre terminologie personnelle, par exemple Enregistrement de problème, Types de demande d'aide. Une arborescence hiérarchique répertorie les diverses catégories créées. NetSupport propose un ensemble de catégories par défaut que vous pouvez développer le cas échéant.

L'arborescence s'agrandit au-dessous de la description d'un sujet principal, comme par exemple le terme générique Hardware. Vous pouvez ensuite ajouter des descriptions de type secondaires, comme PC, imprimante etc dans chaque catégorie.

Lorsqu'un élément est créé, le demandeur peut sélectionner la catégorie de problème correspondante dans la liste prédéfinie.

Pour créer une Nouvelle catégorie

1. Sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Catégories dans la barre d'outils.
2. Cliquez sur Nouveau.
3. Si vous ajoutez une nouvelle sous-catégorie à un élément existant dans l'arborescence, vous pouvez remplir une partie des propriétés de la Catégorie d'Incident en développant l'arborescence et en surlignant le niveau approprié. S'il ne s'agit pas d'une sous-catégorie, vous pouvez vider le champ en sélectionnant l'option "blanc" dans la liste déroulante.
4. Après avoir choisi l'emplacement de la nouvelle catégorie, entrez une description.
5. Définissez la priorité par défaut pour les éléments de ce type.
6. Les éléments de chaque catégorie peuvent être classés dans un ordre spécifique en entrant une valeur d'Ordre de classement. Par exemple, si vous avez quatre sous-catégories à l'intérieur de la catégorie Hardware/PC, elles peuvent être numérotées de 1 à 4.
7. Décidez si cette catégorie est affichée pour les Incidents, les Problèmes ou les Demandes de changement.
8. Les éléments peuvent être affectés à des services ou à des opérateurs spécifiques en fonction de la catégorie sélectionnée.
9. Par défaut, tous les opérateurs ont accès à une catégorie. Cet accès peut être restreint en sélectionnant l'onglet Opérateurs et en spécifiant quels opérateurs peuvent accéder à la catégorie.

10. Si cette catégorie est affichée pour les demandes de changement, un onglet Comité Consultatif des Changements apparaît. Il vous permet de spécifier qui a besoin d'autoriser une demande de changement avant qu'elle ne soit approuvée.
11. Cliquez sur Sauvegarder pour ajouter la nouvelle catégorie à l'arborescence.

Données Personnalisées

NetSupport ServiceDesk fournit les champs les plus couramment utilisés pour stocker des informations sur chaque élément, par exemple Statut, Priorité, Date d'échéance, etc. Cependant, vous souhaitez éventuellement stocker d'autres informations concernant un élément, par exemple ajouter un champ pour le numéro de référence salariale d'un employé.

L'éditeur de personnalisation de données de NetSupport ServiceDesk vous fournit un moyen d'ajouter des champs supplémentaires, des sections et de nouveaux onglets à un Incident, un Problème, une Demande de changement, une Société, un Service et un Utilisateur, qui peuvent ensuite être remplis soit par l'utilisateur final, soit par l'opérateur de ServiceDesk.

Les champs de données personnalisées sont organisés en section comme les autres pages affichées dans le ServiceDesk. Chaque champ ou section peut être paramétré de manière à être affiché sur la fiche de création d'élément, sur la fiche de modification d'élément ou sur les deux.

Les champs de données personnalisées peuvent être paramétrés de manière à être affichés à des utilisateurs individuels ou des opérateurs de ServiceDesk uniquement, et visionnés exclusivement sur certains Catégories.

Pour créer votre agencement de données personnalisées, lancez l'éditeur de personnalisation de données en sélectionnant l'onglet Admin, puis en cliquant sur l'icône Données personnalisées de la barre d'outils.

Editeur de données personnalisées

L'éditeur de personnalisation de données vous permet de créer des sections et des champs de données personnalisées, et de créer de nouveaux onglets qui peuvent être affichés sur la fiche de création d'élément, la fiche de modification d'élément ou les deux.

A l'aide de l'éditeur de données personnalisées, vous pouvez :

- Créer ou modifier des sections de données personnalisées
- Créer ou modifier une zone texte
- Créer ou modifier une case à cocher
- Créer ou modifier une liste déroulante

- Créer ou modifier un champ de texte
- Créer ou modifier un onglet

Après avoir créé l'agencement des données personnalisées, vous pouvez afficher la façon dont les champs vont apparaître sur les formulaires pour un utilisateur et un opérateur de ServiceDesk.

Pour rendre les champs de données personnalisées visibles, vous devez cliquer sur le bouton Sauvegarder pour enregistrer l'agencement.

Créer une section

Avant de pouvoir créer des nouveaux champs, vous devez d'abord créer une section de données personnalisées.

Les sections permettent de regrouper les champs similaires.

Créer une nouvelle section :

1. Dans l'éditeur de données personnalisées, cliquez sur le bouton Section de la barre d'outils pour afficher les propriétés de la case Section.

Nouvelle section de données personnalisées

Titre de section :

Afficher dans l'onglet : Afficher dans l'onglet principal ▼

Ordre de classement :

OK Annuler

2. Définissez les propriétés de section et cliquez sur OK.

Modifier une section existante :

1. Cliquez sur le bouton Propriétés à droite du titre de la section que vous souhaitez modifier.
2. Définissez les propriétés de la section et cliquez sur OK.

Propriétés de section :

Titre de section

Il s'agit du titre qui est affiché au-dessus de la section.

Afficher dans l'onglet

Sélectionnez l'onglet dans lequel la section sera affichée.

Ordre de classement

Il s'agit d'un nombre qui contrôle l'ordre selon lequel cette section est affichée, si vous avez plusieurs sections.

Créer une case à cocher

Avant de pouvoir créer une nouvelle case à cocher, vous devez en premier lieu créer une section Données personnalisées.

Créer une nouvelle case à cocher :

1. Dans l'éditeur de données personnalisées, cliquez sur le bouton Case à cocher de la barre d'outils pour afficher les propriétés correspondantes.

Nouvelle Case De Données Personnalisées

Nom :

Par défaut sélectionné :

Afficher par section : test

Ordre de classement : 1

Afficher en demi-colonne :

Afficher uniquement pour les Opérateurs de HelpDesk :

Associer le champ à : Incident

Afficher sur

Modifier Incident Modifier Problem Modifier Change Request

Créer Incident Créer Problem Créer Change Request

Société Service Utilisateur

Afficher pour ces utilisateurs : Tout le monde

Affichage pour ces catégories : Toutes les catégories

Ajouter Supprimer Ajouter Supprimer

2. Définissez les propriétés de la case et cliquez sur le bouton OK.

Modifier une case existante :

1. Cliquez sur le bouton Propriétés à droite du champ que vous souhaitez modifier.
2. Définissez les propriétés de la case et cliquez sur OK.

Propriétés de case à cocher :

Nom

Il s'agit du nom qui sera affiché à gauche du champ, lorsque ce dernier est affiché. Ce nom est également le nom affiché dans le titre de colonne d'une liste d'éléments.

Cochée par défaut

Lorsque cette option est sélectionnée, la valeur par défaut du champ est sélectionnée.

Afficher dans section

Ceci est le nom de la section de données personnalisées à laquelle la case sera ajoutée.

Ordre de classement

Il s'agit d'un nombre qui contrôle l'ordre dans lequel ce champ est affiché dans la section sélectionnée.

Afficher en demi- ligne

Lorsque cette option est sélectionnée, le champ sera affiché en demi-ligne de données personnalisées, et le champ suivant sera affiché sur la droite du champ.

Afficher uniquement pour les opérateurs de ServiceDesk

Lorsque cette option est sélectionnée, le champ sera uniquement affiché si l'utilisateur connecté est un opérateur de ServiceDesk.

Associer le champ avec

Spécifiez à quoi associer le champ. Vous avez le choix entre Incident, Problème, Demande de changement, Contact, Service ou Société.

Affichage sur :

Choisissez sur quelles fiches les données personnalisées seront affichées. Les options disponibles dépendront de ce que vous avez choisi d'associer au champ.

Modifier un Incident

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier un Incident.

Modifier un Problème

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier un Problème.

Modifier une Demande de changement

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier une Demande de changement.

Créer un Incident

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Créer un Incident.

Créer un Problème

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Créer un Problème.

Créer une Demande de changement

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Créer une Demande de changement.

Société

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier une Société.

Service

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier un Service.

Utilisateur

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier un Utilisateur.

Afficher pour ces utilisateurs

Vous pouvez préciser les utilisateurs auprès desquels ce champ est affiché, par défaut il sera affiché auprès de tous les utilisateurs.

Affichage pour ces catégories

Vous pouvez préciser sur quelles catégories ce champ sera affiché. Par défaut, il sera affiché sur tous les types de catégories.

Remarque : Si vous avez associé le champ à une Société, un Service ou un Contact, l'affichage pour ces options Utilisateurs et Catégories ne sera pas affiché.

Créer une liste déroulante

Avant de pouvoir créer une nouvelle liste déroulante, vous devez créer une section Données personnalisées.

Créer une nouvelle liste déroulante :

1. Dans l'éditeur de personnalisation de données, appuyez sur le bouton de la liste déroulante de la barre d'outils pour afficher les propriétés de la liste déroulante.

Nouvelle Liste Déroulante De Données Personnalisées

Nom :

Afficher par section : test

Valeurs de liste : Ajouter Supprimer

Valeur de liste	Option par défaut
	▲▼

Ordre de classement : 1

Afficher en demi-colonne :

Doit avoir une valeur :

Afficher uniquement pour les Opérateurs de HelpDesk :

Associer le champ à : Incident

Afficher sur

Modifier Incident Modifier Problem Modifier Change Request

Créer Incident Créer Problem Créer Change Request

Société Service Utilisateur

Afficher pour ces utilisateurs : Tout le monde

Affichage pour ces catégories : Toutes les catégories

Ajouter Supprimer

2. Définissez les propriétés puis cliquez sur le bouton OK.

Modifier une liste déroulante existante :

1. Cliquez sur le bouton Propriétés à droite du champ que vous souhaitez modifier.
2. Définissez les propriétés dans la liste déroulante et cliquez sur OK.

Propriétés de liste déroulante :

Nom

Le nom qui sera affiché à gauche du champ lorsque ce dernier apparaît. Ce nom est également le nom affiché dans le titre de colonne d'une liste d'éléments.

Afficher dans section

Il s'agit du nom de la section de données personnalisées dans laquelle la liste déroulante sera ajoutée.

Valeur de liste

Vous pouvez ajouter des valeurs qui apparaîtront dans la liste déroulante. L'ordre des valeurs peut être défini en sélectionnant une valeur et en utilisant les boutons haut et bas pour classer de nouveau la liste. Une valeur peut être définie comme la valeur par défaut et elle sera sélectionnée par défaut.

Remarque : Une valeur vide peut être entrée. Si elle est définie comme option par défaut et si l'option Doit contenir une valeur est également sélectionnée, l'utilisateur doit entrer une valeur choisie dans la liste déroulante.

Ordre de classement

Il s'agit d'un nombre qui contrôle l'ordre dans lequel ce champ est affiché dans la section sélectionnée.

Afficher en demi-ligne

Lorsque cette option est sélectionnée, le champ sera affiché en demi-ligne de données personnalisées et le champ suivant sera affiché à droite du champ.

Doit avoir une valeur

Lorsque cette option est sélectionnée, la liste déroulante ne contiendra pas une valeur vide. Si elle n'est pas sélectionnée, la liste déroulante contiendra une valeur vide.

Afficher uniquement pour les opérateurs de ServiceDesk

Lorsque cette option est sélectionnée, le champ sera affiché uniquement si l'utilisateur connecté est un opérateur de ServiceDesk.

Associer le champ avec

Spécifiez à quoi associer le champ. Vous avez le choix entre Incident, Problème, Demande de changement, Contact, Service ou Société.

Affichage sur :

Choisissez sur quelles fiches les données personnalisées seront affichées. Les options disponibles dépendront de ce que vous avez choisi d'associer au champ.

Modifier un Incident

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier un Incident.

Modifier un Problème

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier un Problème.

Modifier une Demande de changement

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier une Demande de changement.

Créer un Incident

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Créer un Incident.

Créer un Problème

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Créer un Problème.

Créer une Demande de changement

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Créer une Demande de changement.

Société

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier une Société.

Service

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier un Service.

Utilisateur

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier un Utilisateur.

Afficher pour ces utilisateurs

Vous pouvez préciser les utilisateurs auprès desquels ce champ est affiché, par défaut il sera affiché auprès de tous les utilisateurs.

Affichage pour ces catégories

Vous pouvez préciser sur quelles catégories ce champ sera affiché. Par défaut, il sera affiché sur tous les types de catégories.

Remarque : Si vous avez associé le champ à une Société, un Service ou un Contact, l'affichage pour ces options Utilisateurs et Catégories ne sera pas affiché.

Créer un champ de texte

Une zone de texte ressemble à une boîte de texte mais permet à l'utilisateur d'entrer plus d'une ligne, comme dans le champ Description d'un élément.

Avant de pouvoir créer un nouveau champ de texte, vous devez créer une section de données personnalisées.

Créer un nouveau champ de texte :

1. Dans l'éditeur de données personnalisées, cliquez sur le bouton Champ de texte de la barre d'outils pour afficher les propriétés correspondantes.

Nouveau Cadre De Texte De Données Personnalisées

Nom :

Valeur par défaut :

Afficher par section : test ▾

Largeur : 20

Ordre de classement : 1

Afficher en demi-colonne :

Doit être une valeur numérique :

Doit avoir une valeur :

Afficher uniquement pour les Opérateurs de HelpDesk :

Associer le champ à : Incident ▾

Afficher sur

Modifier Incident Modifier Problem Modifier Change Request

Créer Incident Créer Problem Créer Change Request

Société Service Utilisateur

Afficher pour ces utilisateurs : Tout le monde

Affichage pour ces catégories : Toutes les catégories

Ajouter Supprimer

Ajouter Supprimer

2. Définissez les propriétés du champ de texte et cliquez sur OK.

Modifier un champ de texte existant :

1. Cliquez sur le bouton Propriétés à droite du champ que vous souhaitez modifier.
2. Définissez les propriétés du champ de texte et cliquez sur OK.

Propriétés du champ de texte

Nom

Le nom qui s'affiche sur la gauche du champ lorsque ce dernier s'affiche. Ce nom est également le nom affiché dans le titre de colonne d'une liste d'éléments.

Valeur par défaut

Vous pouvez préciser une valeur par défaut pour le champ de texte ; elle sera affichée lorsque la valeur est vide.

Afficher dans section

Il s'agit du nom de la section de données personnalisées à laquelle le champ de texte sera ajouté.

Nombre de lignes

Il s'agit du nombre de lignes de texte qui seront affichées dans le champ de texte. Le champ de texte permettra à l'utilisateur de saisir un nombre supérieur de lignes et une barre de défilement apparaîtra dans le champ de texte.

Ordre de classement

Il s'agit d'un nombre qui contrôle l'ordre selon lequel ce champ est affiché dans la section sélectionnée.

Doit avoir une valeur

Lorsque cette option est sélectionnée, le champ de texte ne contiendra pas une valeur vide. Si elle n'est pas sélectionnée, le champ de texte contiendra une valeur vide.

Afficher uniquement pour les opérateurs de ServiceDesk

Lorsque cette option est sélectionnée, le champ sera uniquement affiché si l'utilisateur connecté est un opérateur de ServiceDesk.

Associer le champ avec

Spécifiez à quoi associer le champ. Vous avez le choix entre Incident, Problème, Demande de changement, Contact, Service ou Société.

Affichage sur :

Choisissez sur quelles fiches les données personnalisées seront affichées. Les options disponibles dépendront de ce que vous avez choisi d'associer au champ.

Modifier un Incident

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier un Incident.

Modifier un Problème

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier un Problème.

Modifier une Demande de changement

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier une Demande de changement.

Créer un Incident

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Créer un Incident.

Créer un Problème

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Créer un Problème.

Créer une Demande de changement

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Créer une Demande de changement.

Société

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier une Société.

Service

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier un Service.

Utilisateur

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier un Utilisateur.

Afficher pour ces utilisateurs

Vous pouvez préciser les utilisateurs auprès desquels ce champ est affiché, par défaut il sera affiché auprès de tous les utilisateurs.

Affichage pour ces catégories

Vous pouvez préciser sur quelles catégories ce champ sera affiché. Par défaut, il sera affiché sur tous les types de catégories.

Remarque : Si vous avez associé le champ à une Société, un Service ou un Contact, l'affichage pour ces options Utilisateurs et Catégories ne sera pas affiché.

Créer une zone texte

Une zone texte est un cadre de saisie d'une ligne qui permet d'entrer des données alphanumériques. Une zone texte peut être définie de manière à n'autoriser que la saisie d'un nombre.

Avant de pouvoir créer une nouvelle zone texte, vous devez créer une section de données personnalisées.

Créer une nouvelle zone texte :

1. Dans l'éditeur de données personnalisées, cliquez sur le bouton Zone texte de la barre d'outils pour afficher les propriétés correspondantes.

Nouvelle Zone De Texte De Données Personnalisées

Nom :

Valeur par défaut :

Afficher par section : test ▾

Nombre de lignes : 10

Ordre de classement : 1

Doit avoir une valeur :

Afficher uniquement pour les Opérateurs de HelpDesk :

Associer le champ à : Incident ▾

Afficher sur

Modifier Incident Modifier Problem Modifier Change Request

Créer Incident Créer Problem Créer Change Request

Société Service Utilisateur

Afficher pour ces utilisateurs : Tout le monde

Affichage pour ces catégories : Toutes les catégories

Ajouter Supprimer Ajouter Supprimer

2. Définissez les propriétés de zone texte et cliquez sur le bouton OK.

Modifier une zone texte existante :

1. Cliquez sur le bouton Propriétés à droite du champ que vous souhaitez modifier.
2. Définissez les propriétés de la zone texte et cliquez sur OK.

Propriétés de zone texte

Nom

Le nom qui s'affiche sur la gauche du champ lorsque ce dernier s'affiche. Ce nom est également le nom affiché dans le titre de colonne d'une liste d'éléments.

Valeur par défaut

Vous pouvez préciser une valeur par défaut pour le champ de texte ; elle sera affichée lorsque la valeur est vide.

Afficher dans section

Il s'agit du nom de la section de données personnalisées à laquelle cette boîte de texte sera ajoutée.

Largeur

Il s'agit du nombre de lignes de texte qui seront affichées dans la zone texte. La zone texte permettra à l'utilisateur de saisir un nombre supérieur de lignes et une barre de défilement sera affichée dans la zone texte

Ordre de classement

Il s'agit d'un nombre qui contrôle l'ordre selon lequel ce champ est affiché dans la section sélectionnée

Afficher en demi-ligne

Lorsque cette option est sélectionnée, le champ sera affiché en demi-ligne de données personnalisées et le champ suivant apparaîtra sur la droite du champ.

Doit être une valeur numérique

Lorsque cette option est définie, la zone texte n'acceptera que les caractères numériques.

Doit avoir une valeur

Lorsque cette option est sélectionnée, le champ de texte ne contiendra pas une valeur vide. Si elle n'est pas sélectionnée, le champ de texte contiendra une valeur vide.

Afficher uniquement pour les opérateurs de ServiceDesk

Lorsque cette option est sélectionnée, le champ sera uniquement affiché si l'utilisateur connecté est un opérateur de ServiceDesk.

Associer le champ avec

Spécifiez à quoi associer le champ. Vous avez le choix entre Incident, Problème, Demande de changement, Contact, Service ou Société.

Affichage sur :

Choisissez sur quelles fiches les données personnalisées seront affichées. Les options disponibles dépendront de ce que vous avez choisi d'associer au champ.

Modifier un Incident

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier un Incident.

Modifier un Problème

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier un Problème.

Modifier une Demande de changement

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier une Demande de changement.

Créer un Incident

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Créer un Incident.

Créer un Problème

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Créer un Problème.

Créer une Demande de changement

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Créer une Demande de changement.

Société

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier une Société.

Service

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier un Service.

Utilisateur

Quand cette option est cochée, le champ est affiché sur la fiche Modifier un Utilisateur.

Afficher pour ces utilisateurs

Vous pouvez préciser les utilisateurs auprès desquels ce champ est affiché, par défaut il sera affiché auprès de tous les utilisateurs.

Affichage pour ces catégories

Vous pouvez préciser sur quelles catégories ce champ sera affiché. Par défaut, il sera affiché sur tous les types de catégories.

Remarque : Si vous avez associé le champ à une Société, un Service ou un Contact, l'affichage pour ces options Utilisateurs et Catégories ne sera pas affiché.

Créer un onglet

Un onglet peut être créé pour afficher des champs sur un nouvel onglet dans les fiches de création et de modification. Une section doit être créée avant d'ajouter des champs.

Créer un nouvel onglet

1. Dans l'Editeur de personnalisation des données, sélectionnez le bouton Onglet dans la barre d'outils pour afficher les propriétés de l'Onglet.

Nouvel onglet de données personnalisées

Titre de l'onglet :

Ordre de classement :

OK Annuler

2. Définissez les propriétés de l'onglet et cliquez sur OK.

Modifier un onglet existant

1. Cliquez sur les propriétés sur la droite de l'onglet que vous souhaitez modifier.

2. Définissez les propriétés de l'onglet et cliquez sur Ok.

Propriétés Section onglet

Titre de l'onglet

Il s'agit du nom qui va s'afficher.

Ordre de classement

Il s'agit d'un nombre qui contrôle l'ordre selon lequel cette section est affichée, si vous avez plusieurs sections.

Visualiser et saisir des données personnalisées

Une fois que vous avez utilisé l'éditeur de personnalisation de données pour créer et enregistrer une présentation de données, les champs de données personnalisées sont affichés sur la fiche de création d'Incident, Problème ou Demande de changement ou sur la fiche de modification d'Incident, de Problème, de Demande de changement, de Société, de Service ou d'Utilisateur, selon les propriétés définies.

Lorsque vous ajoutez des champs personnalisés, ils sont affichés sur l'onglet principal des fichiers de modification et de création, à moins que vous n'ayez créé un nouvel onglet pour l'affichage des champs.

Personnaliser

Cette option vous permet de personnaliser plusieurs fonctions par défaut du ServiceDesk.

Les options Personnaliser se divisent en trois sections.

- Options pour un élément
- Options de connexion
- Aspect

Modifier les options de personnalisation

1. Sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Personnaliser de la barre d'outils.
2. Modifier les options le cas échéant.
3. Cliquez sur le bouton Sauvegarder pour enregistrer les changements.

Ajouter des langues supplémentaires

NetSupport ServiceDesk offre un support multi-langues qui vous permet de personnaliser l'interface en ajoutant des langues supplémentaires.

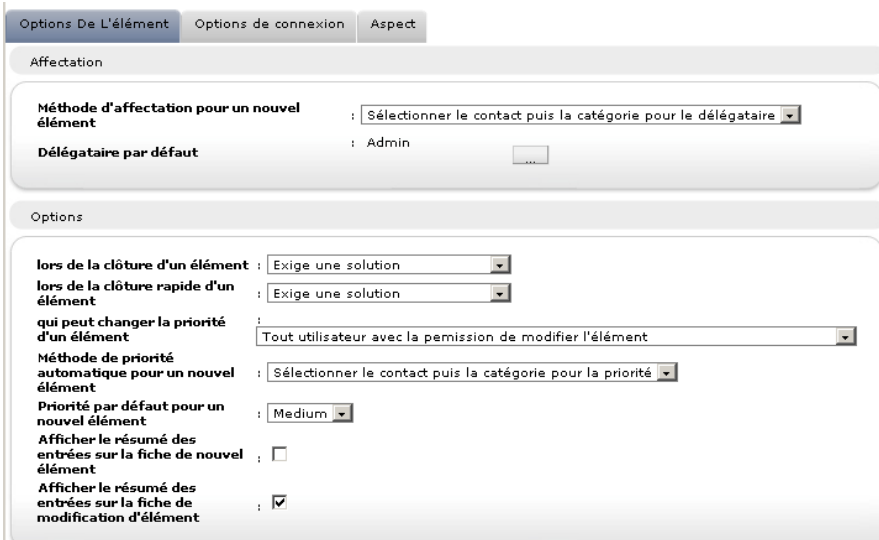
Remarque : Il est aussi possible de sélectionner les langues pendant l'installation.

1. Cliquez sur l'icône Langues de la barre d'outils.
2. Sélectionnez la langue requise de l'interface du ServiceDesk.
3. Cliquez sur Suivant, un message confirme que la base de données a été créée.
4. Cliquez sur Fermer.
5. Pour passer d'une langue à une autre, sélectionnez l'onglet Accueil, puis cliquez sur l'identificateur de langues. Une liste des langues disponibles sera affichée.

Remarque : Les utilisateurs peuvent aussi sélectionner la langue de ServiceDesk à partir de l'écran de connexion.

Options pour un élément

Pour accéder à ces options, sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Personnaliser de la barre d'outils.



Affectation

Méthode d'affectation pour un nouvel élément

Cette option détermine la manière dont les éléments sont affectés et peut être configuré comme suit :

Sélectionner le contact puis la catégorie pour le délégué

Le Contact, le Service et la Société sont vérifiés pour trouver un délégué avant de vérifier la catégorie pour un délégué.

Sélectionner la catégorie puis le contact pour le délégué

La catégorie sont vérifiés pour trouver un Délégué avant de vérifier le Contact, le Service et la Société.

Délégué par défaut

Choisissez un contact qui sera le délégué par défaut du système. Si, lorsqu'un élément est consigné, le système n'arrive pas à l'orienter vers un service technique ou un opérateur de ServiceDesk, le problème est assigné à l'utilisateur par défaut spécifié ici.

Options

Lors de la clôture d'un élément

Ce paramètre détermine si un opérateur de ServiceDesk est invité à ajouter une solution lors de la clôture d'un élément. Cette option peut être configurée de l'une des manières suivantes :

- ***Exige une solution***
L'opérateur doit ajouter une solution à l'élément avant de pouvoir le clôturer.
- ***Demander une solution***
L'opérateur est invité à ajouter une solution à l'élément mais peut toujours sauvegarder l'élément sans ajouter de solution.
- ***Ne pas demander une solution***
L'opérateur n'est pas invité à ajouter une solution lors de la clôture d'un élément.

Lors de la clôture rapide d'un élément

Ce paramètre détermine si un opérateur de ServiceDesk est invité à ajouter une solution lors de la fermeture rapide d'un élément. Cette option peut être configurée de l'un des manières suivantes :

- ***Exige une solution***
L'opérateur doit ajouter une solution à l'élément avant de pouvoir le clôturer.
- ***Demander une solution***
L'opérateur est invité à ajouter une solution à l'élément mais peut toujours sauvegarder l'élément sans ajouter de solution.
- ***Ne pas demander une solution***
L'opérateur n'est pas invité à ajouter une solution lors de la clôture d'un élément.

Qui peut changer la priorité d'un élément

Cette option contrôle quels utilisateurs peuvent changer la priorité d'un élément. Ceci peut être configuré de l'une des manières suivantes :

- Tout utilisateur autorisé à modifier l'élément
- Tout opérateur de ServiceDesk
- Seuls les opérateurs de ServiceDesk avec l'autorisation de modification des priorités

Méthode de priorité automatique pour un nouvel élément

Quand un nouvel élément est créé, la priorité peut être automatiquement définie en fonction de la priorité par défaut pour l'utilisateur ou de la priorité par défaut pour l'élément.

La priorité par défaut pour un utilisateur peut être définie en modifiant l'utilisateur.

La priorité par défaut pour le Catégorie peut être définie en modifiant le Catégorie.

Priorité par défaut pour un nouvel élément

Choisissez une priorité par défaut pour les nouveaux éléments. Si, quand un élément est consigné, le système ne peut pas définir la priorité automatiquement, cette priorité sera configurée. Voir Comment définir la priorité d'un nouvel élément.

Afficher le résumé des entrées sur la fiche de nouvel élément

Indique si le champ Résumé devrait apparaître lors de la création d'un élément.

Afficher le résumé des entrées sur la fiche de modification d'élément

Indique si le champ Résumé devrait apparaître lors de la modification d'un élément.

Permission spéciale pour Incidents et Demande de changement

Par défaut, certains utilisateurs du ServiceDesk ont des autorisations spéciales pour certains Incidents et Demande de changement.

Ces utilisateurs sont :

- Le contact pour un Incident et Demande de changement
- Le "Manager" du service qui contient le contact pour un Incident et Demande de changement
- Le "Contact par défaut" de la société qui contient le contact pour un Incident et Demande de changement.

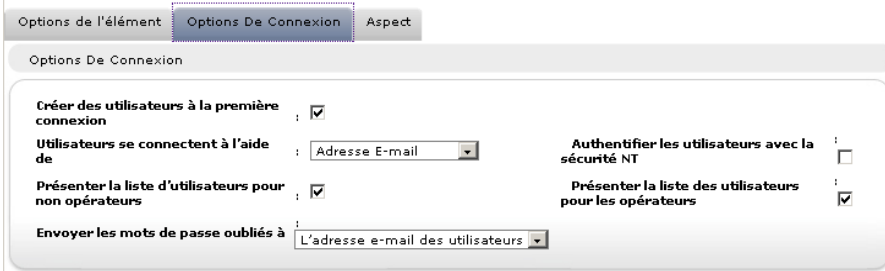
Ces utilisateurs bénéficient des autorisations suivantes pour les Incidents et Demande de changement auxquels ils sont associés :

- Lire
- Supprimer
- Modifier

- Modifier le statut
- Ajouter fichiers.
- Voir la date d'échéance.

Options de connexion

Pour accéder à ces options, sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Personnaliser de la barre d'outils.



Options de l'élément Options De Connexion Aspect

Options De Connexion

Créer des utilisateurs à la première connexion :

Utilisateurs se connectent à l'aide de : Adresse E-mail

Présenter la liste d'utilisateurs pour non opérateurs :

Envoyer les mots de passe oubliés à : L'adresse e-mail des utilisateurs

Authentifier les utilisateurs avec la sécurité NT :

Présenter la liste des utilisateurs pour les opérateurs :

Créer des utilisateurs à la première connexion

Par défaut, les utilisateurs qui se connectent avec leur adresse e-mail pour la première fois, sont invités à créer leur propre compte utilisateur final. Cependant, vous pouvez contrôler le nombre de comptes créés en désactivant cette option. Ainsi, seuls les administrateurs et les opérateurs de ServiceDesk existants peuvent créer des utilisateurs.

Utilisateur se connecte à l'aide de

Par défaut, les utilisateurs se connectent à l'aide de leur adresse et de leur mot de passe ; ceci peut être ainsi modifié

- Adresse e-mail
- Nom d'utilisateur NT
- Nom complet

Authentifier les utilisateurs avec la sécurité NT

Lorsque cette option est définie, si un utilisateur redirige son navigateur sur le ServiceDesk, il sera invité à entrer un nom d'utilisateur et un mot de passe. Si ce nom d'utilisateur Windows correspond au nom de connexion NT d'un utilisateur de ServiceDesk, l'utilisateur sera automatiquement connecté au ServiceDesk.

Lorsque cette option est modifiée et que les paramètres sont sauvegardés, vous serez invité à entrer un nom d'utilisateur Windows et un mot de passe pour définir la configuration IIS.

Présenter la liste des utilisateurs pour les opérateurs

Désactivez cette option pour empêcher les opérateurs de ServiceDesk d'afficher les utilisateurs connectés.

Présenter la liste des utilisateurs pour non-opérateurs

Désactivez cette option pour empêcher les utilisateurs finaux d'afficher la liste des utilisateurs connectés.

Envoyer les mots de passe oubliés à

Par défaut, si un utilisateur essaie de se connecter en utilisant un mot de passé incorrect, il reçoit un lien en vue d'envoyer le mot de passe à l'adresse e-mail enregistrée dans le ServiceDesk. Si vous le souhaitez, vous pouvez configurer cette option pour envoyer cette demande de mot de passe à une adresse email spécifique.

Aspect

Pour accéder à ces options, sélectionnez l'onglet Admin, puis cliquez sur l'icône Personnaliser de la barre d'outils.

Nom du système du ServiceDesk

Le nom qui apparaît dans la barre de titre de la fenêtre du navigateur.

Nom d'un incident / Problème / Demande de modification

Si le jargon utilisé par NetSupport ServiceDesk ne vous convient pas, vous pouvez le modifier pour adopter des termes qui sont connus au sein de votre organisation. Par exemple, vous pourriez préférer appeler un Incident une Demande d'aide.

URL de l'aide en ligne

Si vous ne voulez pas utiliser le fichier d'aide par défaut, vous pouvez entrer une URL vers un fichier sur mesure.

Langue par défaut

Sélectionnez la langue par défaut de l'interface ServiceDesk. Le changement sera appliqué à la prochaine connexion des utilisateurs.

Paging des listes activé

Le nombre d'éléments répertoriés par page peut être contrôlé lorsque cette option est activée.

Enregistrements par page

Avec l'option Mise en pages de la liste d'éléments, vous pouvez spécifier le nombre d'éléments répertoriés par page.

Nombre de pages à afficher

Précisez le nombre de pages qui doivent être affichées. Si d'autres pages doivent être affichées, vous y serez invité en cliquant sur le bouton 'Ensemble suivant'.

Comment rechercher des utilisateurs

Cette option décide comment vous recherchez des utilisateurs. Vous pouvez choisir parmi les options suivantes.

- Afficher la hiérarchie des sociétés et des services
L'option par défaut recherche les utilisateurs par société et par service.
- Afficher la forme pour rechercher par nom, adresse email, société et service
Une option de recherche plus complète qui vous permet d'effectuer une recherche par nom et adresse email, ainsi que par société et service.

Texte personnalisable sur la page de connexion

Vous pouvez aussi préciser des messages personnalisables qui apparaissent sur l'écran de connexion de l'utilisateur. Il peut s'agir d'informations importantes sur le système ou la société.

UTILISER NETSUPPORT SERVICEDESK

Présentation

NetSupport ServiceDesk fournit la fonctionnalité centrale d'Incident, Problème et Demande de changement recommandée par ITIL :

Incidents

Les incidents sont des enregistrements contenant des demandes de Support émanant d'individus. La gestion des incidents vous permet de résoudre des problèmes et de rétablir le service normal aussi rapidement et efficacement que possible.

Problèmes

Les problèmes sont les causes sous-jacentes d'un ou plusieurs Incidents. La gestion des problèmes vous permet d'identifier la cause des Incidents et d'éliminer les incidents récurrents.

Demandes de changement

Méthode pour traiter et enregistrer les demandes de changement. La gestion du changement vous aide à introduire un ensemble de méthodes et de procédures définies pour une prise en charge efficace et rapide des Demandes de changement. Un Conseil consultative des changements peut être mis en place pour chaque catégorie, vous permettant de spécifier qui a besoin d'autoriser une demande de changement.

Remarque : Les Incidents, Problèmes et Demandes de changement peuvent être liés les uns aux autres, permettant aux enregistrements apparentés d'être mis à jour en même temps.

Lorsque des utilisateurs finaux rencontrent des problèmes techniques, ils peuvent soumettre leur Incident, leur Problème ou leur Demande de changement, en utilisant NetSupport ServiceDesk via leur navigateur Web.

L'onglet Liste est utilisé pour gérer les éléments qui ont été soulevés. Les autorisations d'un utilisateur déterminent s'il possède suffisamment de droits pour visionner et résoudre les problèmes.

Avant que les utilisateurs finals puissent consigner leurs problèmes, certaines tâches administratives doivent être réalisées. Voir la section Admin-Utilisateurs pour obtenir de plus amples informations.

Vous pouvez remplacer le terme Incident, Problème ou Demande de changement par quelque chose de plus approprié pour votre organisation en utilisant les options de personnalisation.

Si les utilisateurs ne peuvent pas accéder au site Internet, ils peuvent contacter un utilisateur Admin ou un Opérateur ServiceDesk par téléphone ou par email qui pourra consigner le problème à leur place.

Comment les éléments sont assignés

Décider où affecter les Incidents, Problèmes et Demandes de changement est un élément crucial de la configuration de votre environnement ServiceDesk. Quand un utilisateur final consigne un problème, le système affecte automatiquement l'élément selon les règles prédéfinies par l'Administrateur.

En fonction de la personne qui consigne l'élément

Quand un élément est consigné, le système vérifie les propriétés de la société ou du service du créateur pour déterminer quel service technique ou opérateur de ServiceDesk est enregistré comme déléataire.

En fonction du type d'élément

Le type d'élément peut aussi déterminer à qui les problèmes sont affectés. Vous pouvez avoir une personne spécialisée dans une application ou un appareil spécifique. Dans ce cas, vous pouvez filtrer tous les éléments de ce type vers cet opérateur.





Vous pouvez préciser laquelle des règles ci-dessus a la priorité dans l'option Admin-Personnaliser.

Page de résumé

La page de résumé apparaît au moment de la connexion, quand elle est définie comme page de départ par défaut dans les préférences utilisateur.

Elle est utile pour les utilisateurs finaux car elle indique l'état de progression des incidents, problèmes et demandes de changement signalés ou soumis par eux. La page de résumé est affichée dans l'onglet Accueil pour permettre aux utilisateurs de rapidement créer de nouveaux éléments, interroger la base de données de Solutions pour tenter d'identifier des problèmes de nature analogue au leur et changer leurs coordonnées.

Bienvenue
Jane Earp vers ServiceDesk

 Créer un nouvel Incident
  Créer un nouvel Change Request
  Rechercher des solutions
  Modifier vos détails d'utilisateur

Ouvrir Incident Résumé pour Jane Earp

Incident	Description	Statut
13	Printer keeps jamming. New	

Ouvrir Change Request Résumé pour Jane Earp

Change Request	Description	Statut
12	Technical author needs new version of ro...	Waiting Authorization
15	New Printer required (colour)	Waiting Authorization

fig 1: Page résumé pour un utilisateur final

Les opérateurs de ServiceDesk et les Administrateurs reçoivent un résumé par catégories des éléments qui sont affectés à eux ou à leur service.

Bienvenue
Admin vers ServiceDesk

Incidents Résumé pour Admin

High Priorité Incidents

In Progress 1 [liste](#)

Medium Priorité Incidents

In Progress 1 [liste](#)

Incidents Résumé pour service Support

High Priorité Incidents

New 1 [liste](#)

Problem Résumé pour service Support

High Priorité Problems

New 1 [liste](#)

Change Request Résumé pour Admin

Low Priorité Change Requests

Waiting Authorization 1 [liste](#)

Change Request Résumé pour service Support

Low Priorité Change Requests

Waiting Authorization 1 [liste](#)

fig 2: Page résumé pour les opérateurs/administrateurs de ServiceDesk

Listes d'éléments

Les autorisations de l'utilisateur connecté déterminent les Incidents, Problèmes et Demandes de changement auxquels il a accès. Les utilisateurs finaux peuvent visionner uniquement les éléments qu'ils ont créés, les opérateurs de ServiceDesk peuvent suivre les éléments par délégataire, par service ou suivre tous les éléments, à moins que des restrictions sur les catégories auxquelles ils ont accès n'aient été appliquées. Les administrateurs peuvent tout visionner.

Les listes d'éléments sont accessibles de plusieurs façons :

- Lorsque vous créez des dossiers d'utilisateur, définissez une liste comme page de départ par défaut dans les préférences utilisateur.
- Via la page de résumé, vous pouvez la définir comme la page de départ par défaut de l'utilisateur. Vous pouvez aussi y accéder par l'onglet Accueil.
- En sélectionnant l'onglet Listes.

The screenshot shows the NetSupport ServiceDesk interface. At the top, there is a navigation bar with buttons for 'Rechercher', 'Affecté à moi-même', 'Affecté à', 'Tous', 'Change Requests', 'Imprimer', 'Aide en ligne', and 'Heure locale 10:17:03'. Below this is a 'Pages De Résultat 1' section. The main content is a table of incidents with columns for Incident, Statut, Priorité, Contact, Catégorie, Description, and Durée d'ouverture (total). The table contains five rows of incident data. To the right of the table, there is a sidebar with 'Recherches enregistrées' (Incidents, Buscar_1, Buscar_2, Buscar_3) and 'Utilisateurs connectés' (Admin).

↑ Incident	Statut	Priorité	Contact	Catégorie	Description	Durée d'ouverture (total)
1	New	●	Admin	Software Application	Application keeps crashing	53 Mins
2	New	●	Lisa Brown	Building Repair	There is a large crack in the wall.	9 Mins
3	New	●	Eddie Elmore	Hardware Printer	Paper Jam	8 Mins
4	New	●	Sarah Wilson	Network	Network ID required	8 Mins
5	New	●	Sarah Wilson	Software Operating System	System running slow	7 Mins

Pages De Résultat 1
5 Enregistrements Découverts. Affiché Dans 1 Pages

La liste peut être classée en cliquant sur l'un des titres de colonne. Par exemple, vous souhaitez éventuellement trier par heure d'ouverture pour mettre en valeur les éléments qui sont restés sans solution le plus longtemps.

Les éléments clôturés peuvent être ajoutés à la liste en cochant l'option Montrer fermés.

Pour visionner un élément individuel, cliquez dans l'une des colonnes du dossier voulu, sauf la colonne Contact. Si vous cliquez dans la colonne Contact, vous pourrez envoyer un e-mail à l'utilisateur auteur de l'élément.

Les recherches d'éléments peuvent être exécutées ici. Sélectionnez l'icône de recherche dans la barre d'outils. Vous pouvez choisir d'afficher la liste des recherches sauvegardées à droite de la fenêtre Information pour permettre un accès rapide et facile.

Créer de nouveaux éléments

Cette option permet de consigner les problèmes. Bien que cette option soit utilisée principalement par les utilisateurs finals, si ces derniers ne peuvent pas ouvrir le système, ils peuvent demander à un Administrateur ou à un opérateur de ServiceDesk d'enregistrer les détails à leur place.

Vérifiez que les diverses tâches administratives sont en place avant de permettre aux utilisateurs d'accéder à NetSupport ServiceDesk. Créez la structure de votre Société ou de votre Service, vérifiez que les Services Techniques et les opérateurs de ServiceDesk ont reçu les autorisations qui conviennent. Déterminez à quelle personne ou quel service les problèmes doivent être affectés.

Nouveaux utilisateurs

Lorsque des utilisateurs tentent de se connecter pour la première fois à NetSupport ServiceDesk, ils sont invités à saisir leurs détails utilisateurs, dont leur société et leurs services qui ont été normalement prédéfinis par l'Administrateur du Système. Une fois soumis, les détails sont dirigés vers la page de démarrage par défaut de l'utilisateur final, où celui-ci peut choisir de créer un nouvel Incident, un nouveau Problème ou une nouvelle Demande de changement.

Remarque : La page de démarrage par défaut de l'utilisateur peut être modifiée dans l'option Utilisateurs- Préférences.

Bienvenue
Jane Earp vers ServiceDesk

Créer un nouvel Incident Créer un nouvel Change Request Rechercher des solutions Modifier vos détails d'utilisateur

Ouvrir Incident Résumé pour Jane Earp Ouvrir Change Request Résumé pour Jane Earp

Incident	Description	Statut
13	Printer keeps jamming. New	

Change Request	Description	Statut
12	Technical author needs new version of ro...	Waiting Authorization
15	New Printer required (colour)	Waiting Authorization

fig 1 – Page résumé

Utilisateurs existants

Une fois enregistrés, dès que les utilisateurs se connectent avec leur adresse email, ils sont envoyés à leur page de démarrage par défaut, comme il est défini dans leurs préférences.

Créer des éléments au nom d'un autre utilisateur

Si un utilisateur final ne peut pas accéder au système, il peut demander à un Administrateur ou à un Opérateur du ServiceDesk de consigner un problème à sa place. L'élément peut toujours être activé au nom de l'utilisateur final.

Créer un nouvel élément

The screenshot shows the 'Nouvel Incident' page in NetSupport ServiceDesk. At the top, there is a toolbar with icons for 'Fermeture rapide' (red X), 'Ajouter des fichiers' (green plus), 'Save' (blue floppy disk), 'Modifier' (blue person), 'Trouver' (blue magnifying glass), and 'Nouveau' (blue person). Below the toolbar are three tabs: 'Incident Détail' (selected), 'Inventaire Hardware', and 'Inventaire de logiciels'. The main content area is divided into two sections. On the left, there is a 'Nouveau Incident' button with a camera icon. On the right, there is a 'Détails de contact' panel with fields for 'Société', 'Service', 'Nom', 'Téléphone', 'E-mail', and 'Portable'. Below this is a 'Détails' form with fields for 'Catégorie *', 'Priorité *' (set to 'Auto'), 'Date d'échéance', 'Délégué', and 'Description *'. At the bottom right, there are 'Sauvegarder' and 'Fermeture rapide' buttons.

fig 2 – Page Nouveau Incident

1. Si la page Nouvel Incident, Problème ou Demande de changement n'est pas la page de démarrage par défaut de l'utilisateur, sélectionnez l'onglet Accueil et cliquez sur l'icône Nouvel incident, Problème ou Demande de changement dans la barre d'outils, selon le type de problème que vous voulez soulever.

2. Les détails de contact de la personne qui crée le élément seront automatiquement enregistrés si l'utilisateur connecté possède des autorisations d'utilisateur final.

ou

Si un administrateur ou un opérateur ServiceDesk enregistre l'élément, les détails du contact seront vierges par défaut. Cela tient compte des occasions auxquelles l'élément est entré au nom d'un utilisateur final qui ne peut pas accéder au système. Pour indiquer l'auteur de l'élément, cliquez sur l'icône Trouver de la barre d'outils pour rechercher l'utilisateur final (si vous ne trouvez pas l'utilisateur final, vous pouvez l'ajouter à partir d'ici), ou cliquez sur Nouveau pour ajouter un nouveau compte d'utilisateur final au système.

Remarque : Les problèmes ne nécessitent pas l'ajout de coordonnées. Ces options ne sont donc pas affichées lors de la création d'un nouveau problème.

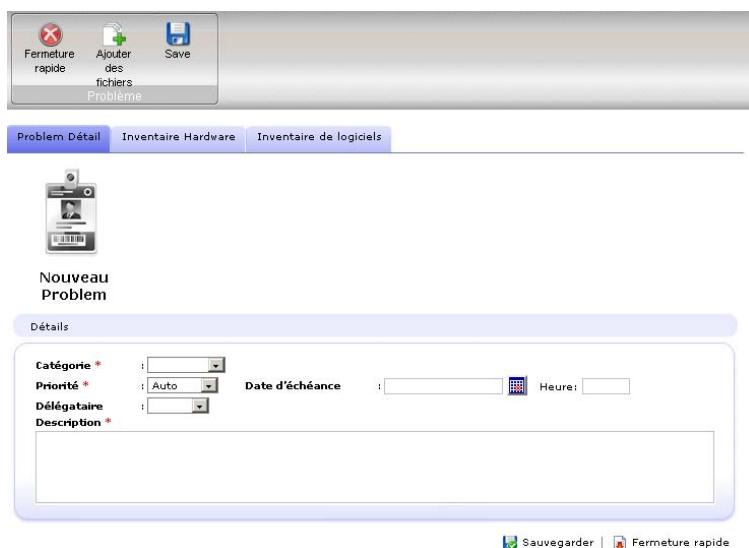


fig 3 – Page Nouveau Problème

3. Sélectionnez le Catégorie. Les listes déroulantes doivent contenir plusieurs propositions.
4. Choisissez la Priorité requise.
5. Entrez une date d'échéance de résolution et le cas échéant, précisez une heure.

Remarque : Vous pouvez définir les heures ouvrées et les jours de vacances du ServiceDesk. Dans l'onglet Admin, sélectionnez l'icône Heures ouvrées ou Vacances pour configurer ces paramètres.

6. Si vous vous connectez en tant qu'Administrateur ou Opérateur ServiceDesk, sélectionnez l'opérateur à qui Assigner l'élément. Cela n'est pas nécessaire si un utilisateur final enregistre l'élément car la base de données détiendra déjà les règles d'assignation de l'élément.
7. Un résumé peut être entré si nécessaire.
8. Entrez une description de l'élément.
9. Des fichiers peuvent être ajoutés à l'élément. Cliquez sur Ajouter des fichiers.
10. Dès que vous avez terminé, cliquez sur Sauvegarder.
11. Un écran de confirmation s'affichera, donnant un numéro de référence et indiquant où l'élément a été assigné.

Fermeture rapide

La fonction de fermeture rapide de NetSupport ServiceDesk permet à un opérateur de ServiceDesk d'enregistrer rapidement un nouvel élément et de fermer l'élément en même temps. Ceci est utile si un utilisateur appelle le ServiceDesk pour signaler un problème et que l'opérateur du ServiceDesk résout le problème immédiatement.

Pour fermer un nouvel élément rapidement

1. Créez un nouvel élément et fournissez toutes les informations demandées.
2. Appuyez sur le bouton Fermeture rapide. La page de fermeture rapide est alors affichée.

Fermeture rapide Incident 1

The screenshot shows a web-based form for closing an incident. At the top, it says 'Détails'. Below that, there are three main fields: 'Statut' with a dropdown menu showing 'Completed', 'Code de résolution' with a dropdown menu showing 'N/A', and 'Temps nécessaire' with a text input field showing '0 Mins' and two small globe icons. Below these fields is a section titled 'Ajouter remarque' which contains a rich text editor. The toolbar of the rich text editor includes icons for source, undo, redo, bold, italic, underline, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, insert image, and insert video. Below the toolbar are dropdown menus for 'Style', 'Format', 'Police', and 'Taille', followed by a font size input field and a 'T' icon.

3. Ajoutez un commentaire si nécessaire. Ce commentaire sera ajouté aux informations supplémentaires de l'élément.
4. Ajoutez une solution en cliquant sur le bouton dans la barre d'outils.
5. Le temps passé dans l'outil de traitement de texte est affiché, puis ajouté au temps total pour l'élément. Au besoin, vous pouvez interrompre ou remettre le compteur à zéro.
6. Lorsque vous avez terminé, appuyez sur le bouton Sauvegarder. Les éléments clôturés peuvent encore être visualisés dans la liste en cochant l'option Afficher Clôturé.

Comment la priorité d'un nouvel élément est définie

Quand un nouvel élément est créé, la priorité est automatiquement définie à moins que l'opérateur de ServiceDesk ne sélectionne une priorité spécifique.

Pour calculer la priorité automatique pour un nouvel élément, ServiceDesk regarde la priorité par défaut qui peut être définie pour une catégorie ou pour un Utilisateur. Si une priorité par défaut est définie à la fois pour l'utilisateur et la catégorie, le paramètre de méthode de priorité automatique est utilisé pour déterminer la priorité.

Suivi des éléments

Selon les autorisations d'un utilisateur, les Incidents, les Problèmes et les Demandes de changement peuvent être suivis comme suit :

- Les utilisateurs finaux peuvent suivre la progression des éléments qu'ils ont créés.
- Les utilisateurs qui sont désignés gestionnaires de service peuvent obtenir une ventilation des éléments en souffrance pour leur service.
- Les opérateurs de ServiceDesk peuvent voir quels éléments sont assignés à eux personnellement et à leur service.
- Les administrateurs peuvent visionner tous les éléments.

L'option Préférences vous permet de préciser la page de démarrage par défaut pour chaque utilisateur. Quand l'utilisateur se connecte, il peut soit être dirigé vers un résumé des éléments en souffrance qui le concernent, soit amené directement aux listes d'éléments.

Vous pouvez aussi utiliser les options de recherche disponibles sur l'onglet Accueil et trouver des éléments spécifiques. Vous pouvez entrer le numéro de référence ou utiliser l'option de recherche rapide pour trouver des éléments d'un type particulier.

Si vous le préférez, sélectionnez l'onglet Listes et utilisez les options disponibles pour naviguer jusqu'aux listes d'éléments. Les éléments fermés peuvent être visionnés en sélectionnant Montrer fermés dans la barre d'outils.

Recherche d'éléments

Les utilisateurs avec autorisation de lecture d'Incident, de Problème ou de Demande de changement ont accès à une fonction de recherche leur permettant de répertorier rapidement les Incidents, Problèmes ou Demandes de changement correspondant à certaines conditions. Pour gagner du temps, il est possible de sauvegarder les recherches fréquemment utilisées dans le Barre d'outils.

Définir une recherche

1. Sélectionnez l'onglet Liste, puis cliquez sur l'icône Recherche de la barre d'outils.
2. La fenêtre d'information **Nouvelle recherche** s'affiche. Elle comporte 3 onglets :

Critères

Choisissez le type de recherche : incident, problème ou demande de changement.

Sélectionnez le champ sur lequel baser la recherche.

Cliquez sur > et appliquez les critères requis, par exemple 'est égal à '. (Cliquez sur < pour supprimer un élément ou << pour supprimer tous les éléments). Cliquez sur Ajouter à la recherche.

Recommencez le processus dans le cas de conditions multiples. Vous pouvez modifier l'ordre des éléments de la liste en utilisant les flèches haut et bas ou regrouper/dégroupier les éléments pour vous assurer que les actions sont effectuées dans le bon ordre.

Liste de champs

En fonction des critères que vous avez définis, vous pouvez personnaliser les champs de données qui sont affichés au moment de la recherche. Cliquez sur **Modifier les champs** et ajoutez ou supprimez des champs. Cliquez sur **Mettre à jour** pour accepter les modifications.

Traitement des éléments

Plusieurs outils permettent le diagnostic des problèmes et de communiquer avec l'utilisateur final. Pendant la durée de vie d'un élément, les délégataires peuvent ajouter des informations sur sa progression, envoyer des notifications automatiques par e-mail, obtenir un inventaire complet du hardware/software de l'ordinateur de l'utilisateur final, lancer des sessions de chat en ligne et même contrôler le bureau de l'utilisateur à distance.

Remarque : Afin de pouvoir utiliser la fonction Inventaire, vous devez auparavant installer le module Inventaire DNA. De même, pour utiliser les capacités de contrôle à distance, le PC de l'utilisateur final et de l'opérateur doit être doté d'une application de contrôle à distance.

Ajouter/Modifier des informations

1. Identifiez l'Incident, le Problème ou la Demande de changement.

Vous pouvez choisir dans la Liste d'éléments ou sur la page de résumé qui apparaît lorsque l'opérateur se connecte.
ou

Entrer le numéro de référence, si vous le connaissez, soit dans l'onglet Accueil soit en utilisant la fonction de recherche rapide.
ou

Sélectionner l'onglet Liste. Un utilisateur peut visionner les Incidents, les Problèmes et les Demandes de changement qui lui sont assignées ou utiliser la fonction de recherche. Les administrateurs et les opérateurs de ServiceDesk peuvent désormais visionner les éléments par département ou tous les visionner.

2. La fenêtre d'information pour l'élément sélectionné est affichée. Si l'auteur a d'autres éléments en suspens, leur statut est également affiché.

The screenshot displays the NetSupport ServiceDesk interface. At the top, there is a toolbar with icons for actions like 'Retour', 'Supprimer', 'Ajouter des fichiers', 'Ajouter des détails', 'Imprimer', 'Ajouter solution', 'Vérification à rebours', 'Lien', 'Save', 'Sélectionner un utilisateur', 'Modifier un utilisateur', 'Contrôle à distance', and 'Contrôle à distance'. Below the toolbar, there are tabs for 'Incident Détail', 'Inventaire Hardware', and 'Inventaire de logiciels'. The main area shows an incident card with a yellow notepad icon and the text 'Incident 1'. To the right, there is a sidebar with contact information: 'Société: NSL', 'Service: Admin', 'Nom: Admin', 'Téléphone: Admin', 'E-mail: Admin', and 'Portable: Admin'. Below this, there is a 'Détails' section with a form containing the following fields: 'Catégorie' (Software, Application), 'Priorité' (Medium), 'Statut' (New), 'Délégué' (Admin), 'Date de connexion' (19/08/2010 09:23:37), 'Heure d'ouverture' (1 Mins (1 Mins)), and 'Date d'échéance' (with a calendar icon and 'Heure:'). The 'Résumé' field contains the text 'Application keeps crashing'. Below the 'Détails' section, there is an 'Informations supplémentaires' section with an 'Ajouter' button. At the bottom right, there is a 'Sauvegarder' button.

3. Les informations existantes comme la priorité, le statut, le délégué et la date d'échéance peuvent être modifiées le cas échéant.

Remarque : Vous pouvez créer des avis par email automatisés qui sont envoyés lorsque ces détails sont modifiés.

4. Utilisez la section Informations Supplémentaires de la fenêtre pour ajouter des remarques sur le statut. Cliquez sur Ajouter chaque fois que vous voulez insérer un nouveau commentaire ou envoyer un e-mail. L'outil d'édition de texte NetSupport ServiceDesk apparaîtra.
5. Des fichiers en rapport avec l'élément peuvent être ajoutés. Sélectionnez Ajouter des fichiers dans la barre d'outils.
6. Un historique des changements/mises à jour effectués est enregistré. Pour le visionner, sélectionnez Vérification à rebours dans la barre d'outils.

7. Lorsque vous essayez de diagnostiquer le problème, il est parfois utile de contrôler à distance le PC de l'utilisateur final ou de lancer une séance de conversation en ligne. Si NetSupport ServiceDesk est installé sur l'opérateur du ServiceDesk et de l'utilisateur final, il peut se rattacher à l'application de contrôle à distance réalisée par une autre société.
8. Les Incidents, Problèmes et Demandes de changement en rapport avec l'élément peuvent être reliés les uns aux autres. Sélectionnez Lien dans la barre d'outils.

Remarque : Une icône apparaît sur l'image en haut de la fenêtre, indiquant que l'article est relié à un autre. Cliquez dessus pour accéder à l'élément maître, qui affichera un onglet **Éléments reliés**.

9. Une fois les composants requis mis à jour, cliquez sur Sauvegarder.

Remarque : Si une demande de changement nécessite une autorisation, seuls les membres du Comité Consultatif des Changements (CCC) peuvent mettre à jour la Catégorie, la Priorité, le Statut, le Délégué ou l'Échéance tant que le changement n'a pas été approuvé par tous les membres requis. Le statut d'autorisation est affiché dans la Demande de changement.

Convertir des éléments

Les Incidents, Problèmes et Demandes de changement peuvent être convertis en un type d'élément différent.

1. Avec l'élément à convertir ouvert, cliquez sur **Convertir en xxxx** en haut de la fenêtre Information.
2. L'élément changera alors de type. Les éléments peuvent être convertis autant de fois que vous le voulez.

Clôturer des éléments

La procédure à suivre pour clôturer un élément est la suivante :

1. Attribuez le statut Clôturé.
2. Sélectionnez le code de résolution prédéfini qui convient.
3. Chaque élément clôturé doit être accompagné de remarques concernant la résolution. La base de données NetSupport ServiceDesk contient une liste de solutions prédéfinies parmi lesquelles vous pouvez effectuer une sélection, ou vous pouvez créer une nouvelle remarque. Sélectionnez Ajouter Solution dans la barre d'outils. La fenêtre Rechercher Solution apparaît.

Recherche De Solution

Rechercher

Rapprocher

Dans catégorie

1 Solutions découvertes

↑ Numéro de solution	Catégorie	Solution	Créé par	Date de création	
1	Hardware Printer	Printer replaced.	Sarah Jones	23/06/2010 10:44	Ajouter à Incident

Pour découvrir une solution qui existe déjà, entrez les critères correspondants dans les champs de recherche et cliquez sur Rechercher. Les résultats correspondants apparaissent. Sélectionnez la solution requise dans la liste et ajoutez des remarques éventuelles qui s'appliqueraient au élément. Cliquez sur Ajouter à xxxx pour appliquer la Solution.

S'il n'existe aucune solution appropriée, cliquez sur Nouveau et ajoutez les détails nécessaires. Choisissez les catégories qui conviennent et cliquez sur Sauvegarder pour ajouter les détails à la base de données. Les remarques concernant chaque élément seront ajoutées par la suite au lieu de les enregistrer dans la solution sauvegardée. Cliquez sur Ajouter à xxxx pour actualiser l'élément.

Recherche De Solution

Rechercher

Rapprocher


Dans catégorie

Solution

Type de solution: *

Publié:

Détails: *



Style Format Police Taille

4. Si cet élément est relié à d'autres, et s'il s'agit de l'élément maître, vous pourrez également clôturer les éléments liés.
5. Une fois tous les renseignements donnés, cliquez sur Sauvegarder. Les éléments clôturés peuvent encore être visualisés dans la liste en cochant l'option Afficher Clôturé.

Ajouter des notes à des éléments

Les opérateurs peuvent ajouter des notes à des éléments à tout moment. Le nom de l'opérateur, la date et l'heure de mise à jour et le temps consacré à l'élément sont enregistrés avec la note. Vous pouvez aussi signaler la note avec une image appropriée pour indiquer le type d'action effectuée, par exemple si un email a été envoyé ou vous avez contacté l'utilisateur par téléphone.

1. Ouvrez l'élément requis.
2. Cliquez sur le bouton Ajouter dans la section Informations supplémentaires ; la fenêtre d'édition apparaît.
3. Précisez la catégorie de la note ; une entrée Internet standard, un email ou un numéro de téléphone. Si l'email est sélectionné, entrez l'adresse des destinataires.

Remarque : Le type d'entrée est réglé par défaut sur celui le plus fréquemment utilisé par l'opérateur, d'après les 10 dernières entrées.

4. Lorsque vous envoyez un e-mail, les fichiers associés à un élément peuvent également être joints. Cliquez sur Ajouter et sélectionnez le fichier requis. Vous pouvez également choisir d'utiliser un modèle d'e-mail. Cliquez sur Modèles et sélectionnez le modèle requis.
5. Entrez les informations supplémentaires et le format requis à l'aide des icônes de la barre d'outil.
6. Le temps passé dans l'outil de traitement de texte est affiché, puis ajouté au temps total pour l'élément. Au besoin, vous pouvez interrompre ou remettre le compteur à zéro.
7. Cliquez sur Sauvegarder. L'élément sera mis à jour avec les informations supplémentaires.

Remarque : Les emails sont envoyés à l'aide des paramètres de serveur mail configurés.

Ajouter des fichiers à un élément

NetSupport ServiceDesk permet d'ajouter un fichier à un Incident, un Problème ou une Demande de changement. Lorsqu'un fichier a été ajouté l'élément affiche un onglet supplémentaire intitulé Fichiers associés. À partir de cet onglet, n'importe quel utilisateur pouvant lire l'élément peut télécharger et visionner les fichiers associés. Les fichiers associés à un élément peuvent également être joints lorsque vous envoyez un e-mail depuis l'élément.

Il est souvent nécessaire d'ajouter un fichier à plus d'un élément. Vous pourrez, par exemple, avoir besoin d'associer un patch pour une application particulière à deux éléments provenant de deux utilisateurs différents qui ont tous les deux l'application installée. NetSupport ServiceDesk permet aux opérateurs de ServiceDesk d'ajouter un fichier partagé qui, une fois téléchargé sur le serveur ServiceDesk, peut être associé à plusieurs éléments.

Comme pour toutes les fonctions de NetSupport ServiceDesk, seuls les utilisateurs qui possèdent les autorisations appropriées peuvent télécharger les fichiers dans le ServiceDesk.

Les fichiers qui peuvent être associés à plus d'un élément sont appelés Fichiers partagés. Les fichiers partagés ne peuvent être ajoutés que par les opérateurs de ServiceDesk. Les fichiers qui sont et qui ne peuvent être associés qu'à un élément sont appelés Fichiers d'élément.

Remarque : NetSupport ServiceDesk ne prend pas actuellement en charge les caractères de langue localisés dans les noms de fichier, comme par exemple le tréma en allemand. Cela ne vous empêche pas d'associer le fichier à un élément, mais vous risquez de constater que les caractères ne peuvent pas être interprétés et que le nom de fichier est modifié en conséquence.

Ajouter un fichier à un seul élément

Cette méthode d'ajout d'un fichier à un élément est la seule méthode disponible à la fois aux utilisateurs ordinaires et aux opérateurs de ServiceDesk.

Pour ajouter un fichier à cet élément seulement

1. Ouvrez l'élément auquel vous voulez ajouter un fichier.
2. Appuyez sur le bouton Ajouter fichiers dans la barre d'outils ; une nouvelle fenêtre comportant trois options s'affiche.
3. Sélectionnez l'option "Ajouter un fichier à cet élément seulement" et appuyez sur Suite.
4. A la page suivante, appuyez sur le bouton Parcourir pour sélectionner le fichier que vous voulez ajouter. Vous pouvez aussi, facultativement, entrer une description du fichier. Cette description sera affichée dans la liste de fichiers de l'élément.
5. Appuyez sur le bouton Suite pour télécharger le fichier et l'associer à l'Incident ouvert.
6. Une fois le fichier téléchargé, une page résumé s'affiche et présente tous les détails du fichier téléchargé ainsi qu'un bouton Terminer.
7. Quand le bouton Terminer est actionné, la fenêtre de téléchargement de fichier est fermée et l'élément est sauvegardé.

Remarque : Des fichiers peuvent aussi être ajoutés lors de la création d'un nouvel élément. Suivez les étapes 2 à 7 à partir de la fenêtre de nouvel élément.

Ajouter un nouveau fichier partagé

Si vous avez besoin d'ajouter un fichier qui peut être associé à plus d'un élément, le fichier doit être ajouté en tant que fichier partagé. Seuls les opérateurs de ServiceDesk peuvent ajouter des fichiers partagés.

Comment ajouter un fichier partagé

1. Ouvrez l'un des éléments auxquels le fichier doit être associé.
2. Cliquez sur le bouton Ajouter fichiers dans la barre d'outils.
3. Sélectionnez l'option "Ajouter un fichier à l'élément XX qui peut aussi être associé à un autre élément" et appuyez sur Suite.
4. Une arborescence des dossiers partagés sera affichée, accompagnée d'une zone de texte pour entrer une description du fichier et d'une zone d'entrée de fichier avec un bouton de navigation.
5. Si vous avez les autorisations nécessaires, vous pouvez créer ou supprimer des dossiers de fichiers dans l'arborescence.

6. Sélectionnez un dossier pour stocker le fichier téléchargé, et appuyez sur le bouton Parcourir pour sélectionner le fichier. Vous pouvez aussi, facultativement, entrer une description du fichier. Cette description sera affichée dans la liste de fichiers de l'élément.
7. Quand l'opérateur appuie sur le bouton Suite le fichier est téléchargé sur le serveur du ServiceDesk et associé à un élément ouvert.
8. Une page résumé s'affiche avec les détails du fichier téléchargé, accompagnée du bouton Terminer.
9. Quand le bouton Terminer est actionné, la fenêtre de téléchargement de fichier est fermée et l'élément est sauvegardé.

Remarque : Des fichiers peuvent aussi être ajoutés lors de la création d'un nouvel élément. Suivez les étapes 2 à 9 à partir de la fenêtre de nouvel élément.

Associer un fichier partagé à un élément

Si vous avez déjà ajouté un fichier à un élément en tant que fichier partagé, ce fichier peut alors être associé à d'autres éléments. Seuls les opérateurs de ServiceDesk peuvent associer un fichier existant à un élément.

Pour associer un fichier partagé existant à un élément

1. Ouvrez l'élément auquel le fichier doit être associé.
2. Cliquez sur le bouton Ajouter des fichiers de la barre d'outils ; une nouvelle fenêtre s'affiche avec trois options.
3. Sélectionnez l'option "Ajouter un fichier existant à l'élément XX" et appuyez sur Suite.
4. La page suivante affiche une arborescence des dossiers de fichiers partagés et une liste de fichiers affiche le contenu du dossier de fichiers sélectionnés.
5. Lorsque vous sélectionnez un dossier, une liste des fichiers partagés téléchargés dans ce dossier s'affiche. Sélectionnez le fichier requis dans la liste et cliquez sur le bouton Suivant.
6. Une page Résumé apparaît avec les détails du fichier associé, ainsi qu'un bouton Terminer.
7. Quand le bouton Terminer est actionné, la fenêtre d'ajout de fichier est fermée et l'élément est sauvegardé.

Remarque : Des fichiers peuvent aussi être ajoutés lors de la création d'un nouvel élément. Suivez les étapes 2 à 7 à partir de la fenêtre de nouvel élément.

Supprimer des fichiers associés

Les Incidents, Problème ou Demande de modification auxquels des fichiers associés sont joints ont un onglet Fichiers associés disponible dans la fenêtre d'élément.

Lorsque cet onglet est sélectionné, une liste de fichiers associés apparaît. Si vous avez les autorisations nécessaires pour supprimer des fichiers, à côté de chaque fichier un bouton de suppression apparaîtra.

Si vous cliquez sur le bouton de suppression, le fichier sera supprimé. Si ce fichier est un fichier partagé et s'il est associé à d'autres éléments, le fichier est supprimé de l'élément ouvert. Il n'est pas supprimé des autres éléments auxquels il est associé.

Seuls les utilisateurs autorisés à supprimer des fichiers peuvent supprimer des fichiers d'un élément.

Visionner les fichiers associés à un élément

Les Incidents, Problème ou Demande de modification auxquels des fichiers associés sont joints ont un onglet Fichiers associés disponible dans la fenêtre d'élément.

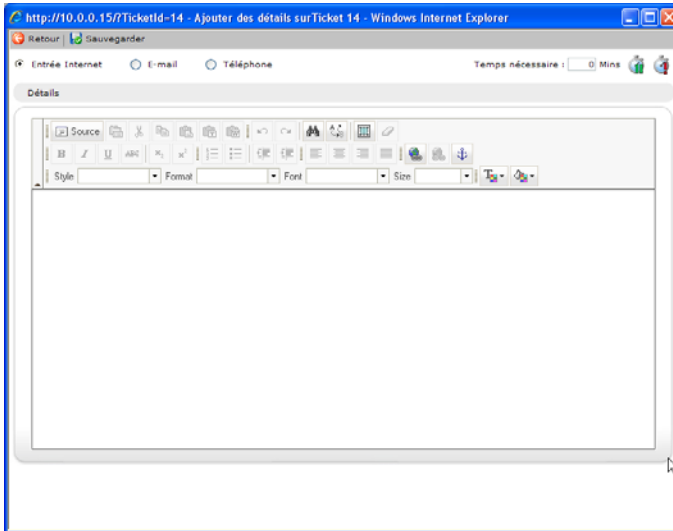
Lorsque cet onglet est sélectionné, une liste de fichiers associés s'affiche. Cette liste présente le nom du fichier, sa taille et la description du fichier au moment où il a été ajouté.

Le nom du fichier est aussi un hyperlien qui peut servir à télécharger ou afficher le fichier.

Tout utilisateur autorisé à lire l'élément peut visionner les fichiers associés.

Editeur de texte

Un outil de traitement de texte standard est fourni avec NetSupport ServiceDesk pour ajouter des informations sur la progression à un élément ou inclure des messages personnalisables sur la page de connexion. En sus des messages de base, vous pouvez aussi inclure des liens avec des sites Internet et des adresses email.



Lorsque vous ajoutez des informations à des éléments, vous avez le choix entre trois boutons : entrée web, e-mail ou téléphone pour indiquer le mode de communication. Placez l'icône appropriée à côté de l'élément dans la section Informations complémentaires.

Remarque : Le type d'entrée est réglé par défaut sur celui le plus fréquemment utilisé par l'opérateur, d'après les 10 dernières entrées.

Grâce à l'outil d'édition, vous pouvez visualiser le texte dans le format WYSIWYG ou HTML. Il existe d'autres outils d'édition pour le formatage de l'information.

Le temps passé dans l'outil de traitement de texte est affiché, puis ajouté au temps total pour l'élément. Au besoin, vous pouvez interrompre ou remettre le compteur à zéro.

Lorsque vous envoyez un e-mail, les fichiers associés à un élément peuvent également être joints. Cliquez sur Ajouter et sélectionnez le fichier requis. Vous pouvez également choisir d'utiliser un modèle d'e-mail. Cliquez sur Modèles et sélectionnez le modèle requis.

Après avoir saisi les informations, cliquez sur Sauvegarder.

Relier des éléments

Vous voudrez peut-être parfois relier des Incidents, Problèmes ou Demandes de changement, par exemple lorsqu'un problème est en rapport avec plusieurs incidents. Une fois que des éléments ont été reliés, les modifications apportées à l'élément maître peuvent également être appliquées à tous les éléments reliés.

Pour relier des éléments

1. Ouvrez l'Incident, le Problème ou la Demande de changement que vous voulez relier à un autre élément.
2. Ouvrez l'icône Lien dans la barre d'outils et entrez le numéro de l'Incident, du Problème ou de la Demande de changement.

Remarque : Le numéro de l'élément entré sera l'élément maître.

3. Cliquez sur OK.
4. L'image en haut à gauche de la fenêtre affichera une icône indiquant que cet élément est relié à un autre. En cliquant sur cette icône, vous ouvrez l'élément maître dans une nouvelle fenêtre. Un onglet Éléments reliés est affiché, donnant la liste des éléments reliés à celui-ci. À partir de là, vous pouvez visionner les éléments reliés et supprimer des liens.



5. Lorsque vous changez la Catégorie, la Priorité, le Statut, le Code de résolution, le Délégué ou l'Échéance dans l'élément maître, vous avez la possibilité d'appliquer ces changements aux éléments reliés.
6. Les notes ajoutées à l'élément maître peuvent être visionnées dans l'élément relié en sélectionnant Afficher les notes des éléments reliés dans la section Informations complémentaires.

Conseil consultatif des changements

Un Conseil consultatif des changements (CCC) est l'organe qui autorise une Demande de changement. Un CCC peut être créé pour chaque catégorie affichée pour les Demandes de changement. Lorsque vous créez un CCC, vous pouvez préciser qui doit autoriser la demande.

Les catégories affichées pour les demandes de changement comportent un onglet Conseil Consultatif des Changements. À partir de là, vous pouvez ajouter des membres pour autoriser la demande de changement. S'il n'est pas nécessaire que tous les membres autorisent la demande de changement, désélectionnez l'option « Tous les membres doivent autoriser les demandes de changement » et précisez combien de membres doivent autoriser le changement. Si un membre doit autoriser le changement, veillez à ce que le champ Obligatoire en regard du membre soit sélectionné.

The screenshot shows the configuration interface for a Change Request Advisory Board (CCRB). It features three tabs: 'Généralités', 'Opérateurs', and 'Comité Consultatif Des Changements'. The active tab displays a table with the following data:

Obligatoire	Nom
<input type="checkbox"/>	Andy Black
<input type="checkbox"/>	Admin

Below the table are two buttons: 'Ajouter' and 'Supprimer'. At the bottom of the window, there are two configuration options:

- Tous les membres doivent autoriser Change Requests :
- Nombre minimum de membres devant autoriser Change Requests :

La demande de changement indiquera qui doit donner son autorisation, ainsi que le statut actuel. La Catégorie, la Priorité, le Statut, le Délégué ou l'Échéance ne peuvent être changés par les membres du CCC que lorsque le changement a été approuvé par tous les membres requis.

Vérification à rebours

NetSupport ServiceDesk enregistre toutes les actions relatives à un élément. Tout utilisateur autorisé à lire l'élément peut procéder à une Vérification à rebours.

Visualiser la vérification à rebours :

1. Ouvrez l'Incident, le Problème ou la Demande de changement voulu.
2. Cliquez sur le bouton "Vérification à rebours" de la barre d'outils.
3. Une nouvelle fenêtre s'ouvre, affichant la Vérification à rebours.

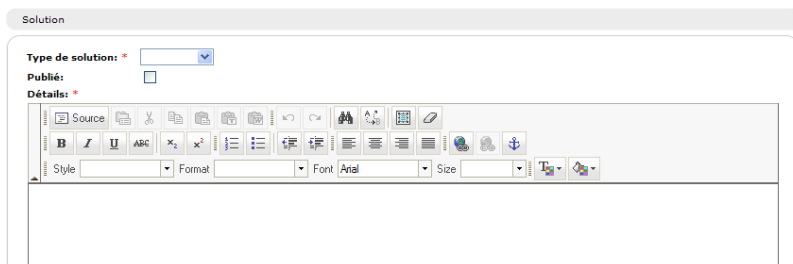
Les événements suivants sont enregistrés dans la vérification

- Création de nouvel Incident, Problème ou Demande de changement
- Modifications du statut
- Modifications de la priorité
- Escalations de workflow
- Notes ajoutées ou supprimées
- Modifications de date d'échéance
- Solutions ajoutées ou supprimées
- Changements de déléguaires
- Fichiers ajoutés ou supprimés
- Conversion d'éléments, par ex. incident converti en problème
- L'autorisation d'une demande de changement a été définie

Solutions

Avant de pouvoir clôturer un Incident, un Problème ou une Demande de changement, l'Opérateur doit ajouter les commentaires de résolution appropriés. Pour faciliter ce processus, la base de données ServiceDesk contient une liste de Solutions prédéfinies qui peuvent être créées d'avance par un Administrateur/Opérateur ServiceDesk ou définies lorsque l'élément est clôturé.

Pour accéder aux diverses options de cette catégorie, sélectionnez l'onglet Accueil. Dans la section Solutions, vous disposez de trois choix :



Nouvelles solutions

Vous permet de définir des nouvelles solutions.

Choisissez le type de solution dans la liste déroulante. Les choix disponibles sont basés sur ceux définis dans l'option Admin - Catégories. Vous pourriez donc définir une solution pour chaque problème potentiel.

Les solutions doivent être Publiées pour qu'elles puissent être visualisées par les utilisateurs 'normaux'. (Les utilisateurs doivent posséder les autorisations requises pour Publier des Solutions)

Remarque : Les opérateurs et les utilisateurs de ServiceDesk bénéficiant de l'autorisation Modifier les Solutions peuvent ajouter une Solution inédite.

Des commentaires explicatifs peuvent aussi être inclus mais les opérateurs peuvent ajouter des détails spécifiques au moment de la clôture d'un élément.

Le cas échéant, vous pouvez attacher un fichier externe à la solution. Par exemple, un document qui contient des conseils techniques intéressants pour l'utilisateur final. Quand la Solution est ajoutée à l'élément, le fichier associé est également affiché. Cliquez sur Ajouter Fichiers pour télécharger le fichier.

Cliquez sur Sauvegarder lorsque les informations sont complètes.

Rechercher

Vous permet de rechercher des Solutions dans la base de données.

Recherche de solution

Rechercher

Rapprocher

Dans catégorie

Rechercher

Entrez les critères de recherche et cliquez sur Chercher. Une liste de resultants apparaît.

Visualiser tout

Répertorie toutes les solutions enregistrées dans la base de données. Cliquez sur l'un des champs pour afficher ou modifier une solution précise. Si une solution requise n'est pas définie, cliquez sur Nouveau dans la Barre d'outils.

Inventaire Hardware/Software

La connaissance de la configuration de la machine d'un utilisateur final peut offrir des indices importants lors du diagnostic d'un problème. NetSupport ServiceDesk peut extraire à distance un inventaire complet de Hardware/Software à partir du PC d'un utilisateur final.

Pour pouvoir utiliser cette fonction, vous devez posséder une copie de DNA Enterprise Suite, avec un accès vers la base de données DNA configurée. Les adresses IP des machines cibles sont connues dans la base de données maître de DNA ; ServiceDesk ne peut pas identifier les PC à distance. Une fois le lien établi entre ServiceDesk et DNA, vous pouvez extraire les données d'inventaire et à partir de là utiliser les autres fonctions de contrôle à distance.

Afin d'extraire un inventaire, vous devez en premier lieu établir le lien avec la base de données DNA. Sélectionnez l'onglet Admin et cliquez sur l'icône Options BD de la barre d'outils. Activez Utiliser DNA pour les Données d'Inventaire. Les détails d'accès par défaut de la Source de Données DNA ont normalement déjà définies.

Remarque: Si la base de données ServiceDesk se trouve sur un serveur qui n'est pas le même que celui de la base de données DNA, vous devrez créer une source de Données pour pouvoir établir le lien.

Cliquez sur Sauvegarder.

Options De Base De Données Helpdesk

Serveur de la base de données * :
Nom de la base de données * :
Nom d'utilisateur * :
Mot de passe * :

Options De La Base De Données D'inventaire

Utiliser DNA pour les données d'Inventaire * :
Nom de la source de données * :
Nom d'utilisateur :
Mot de passe :

Options De Bibliothèque De Fichiers

Emplacement de bibliothèque de fichiers * :

Comment extraire un inventaire d'un PC à distance

1. Ouvrez le élément qui doit être traité.
2. Cliquez sur l'onglet Inventaire Hardware ou Software.
3. Choisissez la machine depuis laquelle l'Inventaire sera extrait en cliquant Sélectionner un PC différent.
4. Les détails des machines contenues dans la base de données DNA apparaissent. Mettez en évidence le PC requis dans l'arborescence ; s'il n'est pas aussitôt visible, cliquez sur Rechercher et entrez le nom de l'ordinateur, puis cliquez sur OK.
5. Cliquez sur Sauvegarder pour extraire les données d'inventaire.

Comment extraire un inventaire d'un PC local

1. Dans le menu ServiceDesk, sélectionnez Inventaire - Hardware ou Software.

Affecter un hardware

Si l'intégration avec NetSupport DNA pour les informations d'inventaire est activée, vous pouvez affecter un périphérique de la hiérarchie DNA à un élément dans le ServiceDesk.

Si un utilisateur a un Client DNA installé sur son ordinateur, lorsqu'il crée un élément, les données d'Inventaire pour cet ordinateur sont automatiquement associées à l'élément.

Si un opérateur de ServiceDesk crée le nouvel élément sur un ordinateur avec un Client DNA installé, les données d'Inventaire ne sont pas automatiquement associées, mais l'opérateur peut alors sélectionner un ordinateur parmi la hiérarchie DNA en cliquant sur le bouton "Sélectionner un autre PC" sur l'onglet Inventaire.

Sessions de contrôle à distance

La capacité à connecter et à visualiser à distance le bureau d'un utilisateur final permet de diagnostiquer facilement les problèmes. Il est possible de configurer NetSupport ServiceDesk pour pouvoir accéder à la fonctionnalité de contrôle à distance qui vous permet de visualiser le bureau d'un utilisateur final, d'extraire un inventaire complet et de participer à une conversation par texte en ligne.

Pour pouvoir utiliser ces fonctions, vous devez posséder une copie de DNA Enterprise Suite. En vue de se connecter à une machine à distance, NetSupport ServiceDesk doit connaître l'adresse IP du PC cible. NetSupport ServiceDesk ne renferme pas ces informations et de ce fait dépend de la base de données maître pour fournir ces détails.

Une fois l'adresse IP connue, vous pouvez extraire un inventaire Hardware/Software de cette machine. Ceci vous permet de contrôler à distance les machines connues.

Vous avez le choix concernant l'exécution de la fonctionnalité supplémentaire requise pour pouvoir contrôler à distance une machine. NetSupport ServiceDesk n'offre pas ces fonctions par défaut et doit de ce fait être configuré pour fonctionner avec une application tierce. DNA Enterprise Suite propose une fonctionnalité de contrôle à distance de base, ou il est aussi possible d'installer un produit de contrôle à distance spécifique, comme NetSupport Manager de NetSupport.

Démarrer une session de contrôle à distance

La capacité à contrôler à distance la machine d'un utilisateur final est un outil précieux lorsque vous essayez de diagnostiquer un problème. Bien que NetSupport ServiceDesk n'offre pas une fonctionnalité de contrôle à distance par défaut, il peut être configure de façon à intégrer une application indépendante. DNA Enterprise Suite offre un niveau de base de fonctionnalité de contrôle à distance ou vous pouvez mettre en place un produit spécifique, comme NetSupport Manager de NetSupport.

Remarque : Pour pouvoir utiliser ces fonctions, vous devez au préalable installer une copie de DNA Enterprise Suite. Afin d'établir une connexion avec une machine à distance, NetSupport ServiceDesk doit connaître l'adresse IP du PC cible. NetSupport ServiceDesk ne renferme pas cette information et dépend donc de la base de données maître DNA pour fournir les détails.

Comment démarrer une session de contrôle à distance

1. Ouvrez l'Incident, le Problème ou la Demande de changement nécessitant une action.
2. Établissez un lien avec le PC reconnu par la base de données maître DNA en extrayant un inventaire Hardware/Software pour le PC requis.
3. Pour démarrer la session de contrôle à distance, cliquez sur Contrôle à distance ou Conversation sur la barre d'outils. (Si une session n'a pas été précédemment établie, vous devrez configurer les paramètres de contrôle à distance.)
4. Pour ouvrir une session avec un PC différent, extrayez un inventaire Hardware/Software et cliquez sur Contrôle à distance ou Conversation.

Configurer les options de contrôle à distance

Afin de pouvoir utiliser la fonctionnalité de contrôle à distance, vous devez intégrer une application de contrôle à distance indépendante, comme NetSupport Manager de NetSupport.

Première utilisation

Lorsque vous visionnez un élément, si une session de commande à distance n'a pas précédemment été établie, la fenêtre Définir les options de commande à distance apparaît. Une fois qu'un lien avec le produit de contrôle à distance est établi, vous extrayez un inventaire Hardware/Software à chaque fois que vous ouvrez une session de contrôle à distance avec un PC différent.

1. Recherchez le fichier exécutable qui lance le programme ; dans le cas du programme du Contrôleur NetSupport Manager, il s'agit de PCICTLUI.exe.
2. Entrez les paramètres de ligne de commande qui vont lancer une séance de visualisation et de conversation. Vous pouvez préciser le nom de la machine à laquelle vous souhaitez vous connecter.
3. Cliquez sur Sauvegarder.

Comment modifier les paramètres

Le cas échéant, vous pouvez modifier les paramètres de Contrôle à distance.

1. Sélectionnez l'onglet Accueil, puis cliquez sur l'icône Options CD de la barre d'outils.
2. La fenêtre Options de Contrôle à distance apparaît.
3. Saisissez les propriétés requises.



The screenshot shows a dialog box titled "CONFIGURER LES OPTIONS DE CONTRÔLE À DISTANCE" (Configure Remote Control Options). At the top, the NetSupport ServiceDesk logo is displayed. Below the title bar, there are three input fields for configuration:

- Programme de contrôle à distance:
- Commande de contrôle à distance:
- Commande de conversation:

At the bottom of the dialog, there are two buttons: "Sauvegarder" (Save) and "Fermer" (Close).

Options Rapports NetSupport ServiceDesk

NetSupport ServiceDesk offre les options de rapport suivantes :

- Un tableau de bord sur l'écran fournit des données statistiques en temps réel permettant l'analyse immédiate du statut de l'Incident, du Problème ou de la Demande de changement.
- Grâce au moteur Crystal Report, plusieurs rapports optimisés imprimés prédéfinies sont offerts. En cas d'installation locale, vous pouvez créer vos propres rapports 'Crystal' à partir des informations enregistrées dans la base de données ServiceDesk.

Dashboard

Le ServiceDesk Dashboard permet aux opérateurs d'accéder aux derniers rapports de statut en ligne. Des catégories prédéfinies sont prévues, et il vous suffit de choisir les éléments qui doivent être intégrés. Il est possible de choisir simultanément des catégories multiples et les écrans en ligne sont renouvelés régulièrement en fonction de vos exigences.

Comment utiliser le Dashboard de Rapports

Configuration du dashboard

Intervalle de rafraîchissement	120 Sec	Basculer au mode avancé
Couleur de fond	Blanc	Personnaliser
Couleur de premier plan	Argent	Personnaliser
Police	Arial	
Taille de police	Petit	
Couleur de police	Noir	Personnaliser
Afficher des rapports multiples	<input checked="" type="checkbox"/>	
Rapport	Afficher	Afficher en tant que
Open Incident Status	<input checked="" type="checkbox"/>	Table de données
Assignee for Open Incidents	<input checked="" type="checkbox"/>	Graphique en barres horizontales
Incidents Closed today	<input checked="" type="checkbox"/>	Graphique en camembert
Incidents Closed this Month	<input checked="" type="checkbox"/>	Graphique à barres verticales

1. Sélectionnez l'onglet Rapports et cliquez sur l'icône Tableau de bord de la barre d'outils. La fenêtre de Configuration du Dashboard apparaît.

2. Configurez la fréquence de rafraîchissement ou utilisez la configuration par défaut de 120 secondes. Ceci détermine la vitesse à laquelle le dashboard parcourt chaque rapport.
3. Choisissez les paramètres d'affichage, les couleurs de fond / de premier plan, la police et la taille de la police.
4. Choisissez d'afficher tous les rapports sur une page sinon le tableau de bord fera le tour des rapports individuels.
5. Sélectionnez les pages que vous voulez inclure. Vous pouvez sélectionner plusieurs pages, et le système les explore en fonction de la fréquence de rafraîchissement.
6. Choisissez le mode d'affichage de l'information : tableau, camembert ou graphique en barres.
7. Cliquez sur Afficher pour lancer le Dashboard. Les rapports s'affichent sur la totalité de l'écran.
8. Cliquez pour quitter le Dashboard.

Pour obtenir des enregistrements permanents, NetSupport ServiceDesk propose plusieurs rapports optimisés d'impression prédéfinis.

Explorer Rapports

NetSupport ServiceDesk propose plusieurs rapports de gestion prédéfinis grâce au moteur Crystal Report. Les rapports intégrés répondent à la majorité des exigences, mais si l'application Crystal a été installée localement, il est possible de créer de nouveaux rapports et de les importer dans NetSupport ServiceDesk.

Par défaut, tous les utilisateurs avec des autorisations de lectures de rapport peuvent ouvrir les rapports répertoriés. Si vous devez limiter l'accès à certains dossiers de rapport, vous pouvez déterminer les permissions pour un dossier spécifique.

Comment accéder aux rapports standard NetSupport ServiceDesk

1. Sélectionnez l'onglet Rapports et cliquez sur l'icône Explorer de la barre d'outils.
2. Une arborescence qui contient des dossiers de rapports prédéfinis apparaît, et les rapports contenus dans chaque dossier seront répertoriés dans le volet droit. Les options de la barre d'outils n'apparaissent que si l'utilisateur connecté possède les autorisations nécessaires. Par le biais de l'option Autorisations de la barre d'outils, les utilisateurs peuvent accéder aux dossiers de rapport.

3. Pour visualiser un rapport, sélectionnez le dossier qui convient dans l'arborescence et cliquez sur le nom de rapport requis dans le volet droit. Une fenêtre de resultants apparaît. Le rapport peut être exporté sous plusieurs formats.

Comment ajouter un nouveau rapport

Les utilisateurs qui ont accès au moteur Crystal Reports peuvent définir des nouveaux rapports et les ajouter dans la base de données ServiceDesk dans le dossier existant ou dans un nouveau dossier.

1. Dans la barre d'outils, sélectionnez Nouveau Rapport. La fenêtre Ajouter Rapport apparaît.



The screenshot shows a dialog box titled "AJOUTER UN RAPPORT" from the NetSupport ServiceDesk application. The dialog features a header with the application's logo and name. Below the header, there are two input fields: "Fichier de rapport *" with a "Browse..." button, and "Description du rapport *". At the bottom of the dialog, there are two buttons: "Ajouter" and "Fermer".

2. Recherchez le rapport Crystal prédéfini que vous souhaitez ajouter. Entrez une description. Cliquez sur Ajouter.

Autorisations de dossier de rapports

Si vous souhaitez limiter l'accès à certains dossiers de rapport, ceci peut être effectué en modifiant les autorisations du dossier de rapports. Par défaut, le groupe Tout le monde possède des autorisations pour tous les dossiers. Pour sécuriser un dossier, vous devez ajouter une société, un service ou un utilisateur aux autorisations de dossier et supprimer le groupe Tout le monde.

Si un utilisateur possède l'autorisation de modifier des rapports, cet utilisateur pourra afficher tous les dossiers de rapport en dépit des définitions des autorisations de rapport.

Déterminer les autorisations de dossier :

1. Sélectionnez l'onglet Rapports et cliquez sur l'icône Explorer de la barre d'outils.
2. Sélectionnez le dossier requis dans la liste de dossiers.
3. Cliquez sur le bouton Autorisations de la barre d'outils pour afficher les autorisations du dossier.
4. Une fois les autorisations requises déterminées, cliquez sur OK pour sauvegarder les changements.

Modifier les détails de l'utilisateur connecté

La section Mes Détails de l'onglet Accueil de NetSupport ServiceDesk permet à l'utilisateur connecté de changer ses coordonnées, son mot de passe, ses préférences et de visionner la page de résumé.

Contactez-nous

Royaume-Uni & International

www.netsupportsoftware.com

Assistance technique: *support@netsupportsoftware.com*

Ventes (Royaume-Uni & Irlande): *sales@netsupportsoftware.co.uk*

Ventes (Internationales): *sales@netsupportsoftware.com*

Amérique du Nord

www.netsupport-inc.com

Assistance technique: *support@netsupport-inc.com*

Ventes: *sales@netsupport-inc.com*

Allemagne, Autriche et Suisse

www.pci-software.de

Assistance technique: *support@pci-software.de*

Ventes: *sales@pci-software.de*

Japon

www.netsupportjapan.com

Assistance technique: *support@netsupportsoftware.com*

Ventes: *sales@netsupportjapan.com*