

HP Service Manager

Pour les Systèmes d'exploitation Windows® et UNIX®

Version du logiciel : 9.30

Manuel des assistants

Date de publication du document : Juillet 2011

Date de publication du logiciel : Juillet 2011



Mentions légales

Garantie

Les seules garanties applicables aux produits et services HP sont celles figurant dans les déclarations de garantie expresse accompagnant les dits produits et services. Aucun terme de ce document ne peut être interprété comme constituant une garantie supplémentaire. HP ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles du présent document.

Les informations contenues dans le présent document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis.

Légende de restriction des droits

Logiciel confidentiel. Licence HP valide requise pour la détention, l'utilisation ou la copie. En accord avec les articles FAR 12.211 et 12.212, les logiciels informatiques, la documentation des logiciels et les informations techniques commerciales sont concédés au gouvernement américain sous licence commerciale standard du fournisseur.

Mention de copyright

© Copyright 1994 - 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Mentions relatives aux marques commerciales

Adobe™ est une marque déposée de Adobe Systems Incorporated.

Microsoft® and Windows® sont des marques déposées aux États-Unis de Microsoft Corporation.

UNIX® est une marque déposée de The Open Group.

Mises à jour de la documentation

La page de titre de ce document contient les informations d'identifications suivantes :

- Numéro de version du logiciel.
- Date de publication du document, qui change à chaque mise à jour de ce dernier.
- Date de publication du logiciel.

Pour obtenir les mises à jour ou la version la plus récente d'un document, accédez à la page :

<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>

Ce site requiert votre inscription pour l'obtention d'un Passeport HP puis votre connexion. Pour demander un Passeport HP, accédez à la page :

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

Ou cliquez sur le lien **New users - please register** sur la page d'accueil HP Passport.

Pour recevoir les publications nouvelles ou mises à jour, vous devez vous abonner au service d'assistance du produit qui vous intéresse. Pour les détails, contactez votre représentant commercial HP.

Assistance

Visitez le site d'assistance HP Software à l'adresse :

<http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport>

Ce site Web fournit les informations de contact et les détails concernant les produits, services et assistance offerts par HP Software.

L'assistance en ligne HP Software propose des fonctions de résolutions automatiques. Ce site constitue un moyen efficace d'accéder aux outils interactifs d'assistance technique nécessaires pour la gestion de votre entreprise. En tant que client important de l'assistance, vous pouvez sur ce site Web :

- rechercher des documents de connaissances présentant un réel intérêt ;
- soumettre et suivre des demandes d'assistance et des demandes d'améliorations ;
- télécharger des correctifs logiciels ;
- gérer des contrats d'assistance ;
- rechercher des contacts HP spécialisés dans l'assistance ;
- consulter les informations sur les services disponibles ;
- participer à des discussions avec d'autres clients qui utilisent les logiciels ;
- rechercher des cours de formation sur les logiciels et vous y inscrire.

Pour accéder à la plupart des offres d'assistance, vous devez vous inscrire en tant qu'utilisateur disposant d'un compte HP Passport et vous identifier comme tel. De nombreuses offres nécessitent en outre un contrat d'assistance. Pour demander un Passeport HP, accédez à la page :

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

Les informations relatives aux niveaux d'accès sont détaillées à l'adresse suivante :

http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp

Table des matières

Manuel des assistants.....	1
Table des matières.....	5
Présentation des assistants.....	9
Présentation générale.....	9
Conditions préalables.....	9
À propos de la création d'un assistant.....	9
Déroulement de l'assistant.....	10
Différences entre les assistants et les scripts.....	11
Présentation de l'outil Assistants.....	13
Ordre d'exécution d'un assistant.....	14
À propos des variables.....	14
Variables à éviter dans les assistants.....	14
Définition des champs de l'onglet Infos sur l'Assistant.....	15
Fichier Définition des champs de l'onglet Sélection.....	17
Définition des champs de l'onglet Utilisation.....	18
Définition des champs de l'onglet Actions.....	22
Définition des champs de l'onglet Messagerie.....	25
Définition des champs de l'onglet Variables.....	26
Définition des champs de l'onglet Assistant suivant.....	26
Définition des champs de l'onglet Assistant précédent.....	27
Définition des champs de l'onglet Commentaires.....	27
Définitions des champs de l'onglet Expressions d'annulation.....	27
Appel des assistants.....	29
Appeler un assistant à partir des menus.....	29
Appeler un assistant à partir des options d'affichage.....	30
Appeler un assistant à partir de Contrôle du format.....	31
Appeler un assistant à partir des enregistrements de processus.....	31
Exemple de création d'un assistant personnalisé pas à pas.....	33

Ajout d'objectifs de niveaux de service au SLA.....	34
Concevoir l'Assistant SLA.....	34
Prévoir les panneaux de l'Assistant SLA.....	36
Construire l'Assistant SLA.....	38
Étape 1 : Définir le nœud de démarrage de l'assistant.....	38
Étape 2 : Inviter l'utilisateur à sélectionner le type de SLA.....	40
Étape 3 : Demander des informations relatives au client.....	42
Procédure 1 : Créer un assistant pour collecter des informations relatives au client.....	42
Procédure 2 : Créer un formulaire pour collecter des informations relatives au client.....	44
Étape 4 : Demander le titre et la description du SLA.....	46
Procédure 1 : Créer un assistant pour la description du SLA.....	46
Procédure 2 : Créer un formulaire pour la description du SLA.....	48
Étape 5 : Demander les dates d'entrée en vigueur du SLA.....	50
Procédure 1 : Créer un assistant pour les dates d'entrée en vigueur du SLA.....	50
Procédure : Créer un formulaire pour les dates d'entrée en vigueur du SLA.....	52
Étape 6 : Demander des informations sur les documents relatifs aux accords.....	53
Procédure 1 : Créer un assistant pour demander des informations sur les accords.....	54
Procédure 2 : Créer un formulaire pour joindre des documents concernant l'accord.....	56
Étape 7 : Inviter l'utilisateur à fournir les accords.....	57
Procédure 1 : Créer un assistant pour joindre des documents concernant l'accord.....	57
Procédure 2 : Créer un formulaire pour joindre des documents concernant l'accord.....	59
Étape 8 : Sauvegarder le SLA et demander des SLO.....	60
Procédure 1 : Créer un processus pour sauvegarder le nouveau SLA.....	61
Procédure 2 : Créer un assistant pour demander des SLO.....	61
Procédure 3 : Créer un formulaire pour demander des SLO.....	64
Étape 9 : Appeler l'Assistant Ajouter un SLO de disponibilité.....	66
Procédure : Créer un assistant pour appeler un SLO de disponibilité.....	66
Étape 10 : Demander d'autres SLO de disponibilité.....	68
Procédure 1 : Créer un assistant pour demander d'autres SLO de disponibilité.....	68
Procédure 2 : Créer un formulaire pour demander d'autres SLO de disponibilité.....	71
Étape 11 : Appeler l'Assistant Ajouter un SLO de réponse.....	72
Procédure : Créer un assistant pour appeler un SLO de réponse.....	72

Étape 12 : Demander d'autres SLO de réponse.....	74
Procédure 1: Créer un assistant pour demander d'autres SLO de réponse.....	74
Procédure 2: Créer un formulaire pour demander d'autres SLO de réponse.....	77
Étape 13 : Afficher le nouvel enregistrement.....	78
Procédure 1 : Créer un assistant pour le SLA défini.....	78
Procédure 2 : Créer un formulaire pour le SLA défini.....	80
Étape 14 : Configurer le menu de façon à appeler le nouvel assistant.....	82
Dépannage des assistants personnalisés.....	83
Affichage incorrect des boutons.....	83
Variables de fichier non transmises dans le déroulement de l'assistant.....	84
Cause :.....	84
Correction :.....	84
Format introuvable.....	84
Cause :.....	84
Correction :.....	84
Erreurs de syntaxe JavaScript.....	84
Cause :.....	85
Correction :.....	85
Résultats de requête incorrects.....	85
Requête renvoyant une liste d'enregistrements au lieu d'un seul.....	86
Cause :.....	86
Correction :.....	86
Erreurs de syntaxe dans les expressions RAD.....	86
Cause :.....	86
Correction :.....	87
Tri incorrect des enregistrements.....	88
Cause :.....	88
Correction :.....	88
Arrêt de l'assistant avec un message d'erreur "L'assistant ne peut pas continuer".....	88
Exécuter un suivi.....	89

Chapitre 1

Présentation des assistants

Les assistants constituent une solution très pratique pour collecter les informations saisies par les utilisateurs et guider ces derniers tout au long des diverses tâches qu'ils doivent accomplir dans Service Manager. Les applications de Service Manager sont fournies avec de nombreux assistants prêts à l'emploi, mais vous disposez également d'un outil de création d'assistants grâce auquel vous pourrez concevoir et mettre en œuvre vos propres assistants qui pourront être appelés par les différents modules et applications de Service Manager.

Présentation générale

Ce document décrit l'outil Assistants auquel vous ferez appel pour créer vos propres assistants et offre une explication détaillée de chacun des champs figurant dans cet outil. Il propose également un exemple pratique illustrant toutes les étapes de la conception et de la mise en œuvre d'un assistant permettant de créer des accords sur les niveaux de service. Vous y trouverez en outre des informations de dépannage et une description des erreurs les plus fréquentes.

Conditions préalables

L'utilisation de l'outil Assistants exige toutefois une connaissance approfondie des domaines présentés dans la liste ci-dessous et expliqués en détail dans d'autres parties de la documentation relative à la personnalisation de Service Manager.

- Conception et création de formulaires
- Utilisation de la syntaxe du langage système de Service Manager
- Réalisation de suivis pour le débogage
- Création de processus et utilisation du moteur de document

À propos de la création d'un assistant

L'outil Assistants permet aux administrateurs et aux responsables d'implémentation d'ajouter des assistants à Service Manager, afin d'aider les utilisateurs dans la réalisation de certaines tâches, telles que l'ajout de contrats dans une base de données, l'escalade d'une fiche du centre de services au module Service Manager approprié, ou encore la création d'un type d'élément de configuration pour Gestion des configurations.

La fonctionnalité d'un enregistrement d'assistant peut inclure l'ensemble ou une partie des fonctions suivantes :

- Création d'enregistrements
- Sélection d'enregistrements dans une base de données
- Modification de l'enregistrement actuel.
- Exécution d'expressions (RAD ou JavaScript), de processus et de contrôle du format
- Demande d'informations à l'utilisateur
- Définition d'une succession d'assistants à exécuter l'un après l'autre

Il peut s'avérer utile d'examiner les assistants prédéfinis intégrés. Ces assistants offrent diverses fonctionnalités, notamment :

- Création d'un utilisateur (Utilitaire d'ajout rapide d'utilisateur)
- Escalade d'une interaction.
- Rejet d'un changement
- Ajout d'un type de CI
- Ajout d'un contrat

Pour afficher la liste des assistants, cliquez sur **Personnalisation > Assistants**, puis sur le bouton **Rechercher**.

Les assistants ne se limitent pas à simplifier les tâches répétitives, mais sont également très utiles pour les processus exigeant la saisie d'informations de la part de l'utilisateur. Par exemple, lors du cycle de création d'une interaction, vous pouvez afficher une série de panneaux d'assistant pour permettre à l'opérateur de saisir des données. Pour déterminer le prochain panneau à afficher, l'assistant se base sur les réponses fournies par l'appelant aux questions concernant l'incident. Pendant l'exécution de l'assistant, les données saisies par l'opérateur sont accumulées dans une variable de fichier qui est ensuite renvoyée à l'application d'appel une fois l'exécution terminée.

Chaque assistant peut afficher un formulaire standard et exécuter un enregistrement de contrôle du format ou un processus. Si les instructions de l'enregistrement du contrôle du format prévoient une condition « initial » dont l'évaluation renvoie true, ces instructions seront exécutées avant l'ouverture du formulaire. Si les instructions prévoient une condition « add » dont l'évaluation renvoie true, ces instructions seront exécutées après que l'utilisateur clique sur OK.

Les assistants sont également d'une grande utilité lorsqu'il est nécessaire de prendre plusieurs décisions complexes pour pouvoir aboutir à une conclusion. Prenons l'exemple de l'application Gestion des changements, dans laquelle les exigences d'approbation sont normalement basées sur la valeur d'un champ de l'enregistrement de changement. L'une de ces conditions pourrait être `risk.assessment in $L.file="1."` Toutefois, dans certaines circonstances, l'exigence d'approbation peut être basée sur les valeurs de plusieurs champs. Supposons que les trois champs suivants aient une incidence sur l'exigence d'approbation : Division, Domaine et Département. Il serait extrêmement fastidieux de coder en dur dans des instructions de condition toutes les combinaisons possibles des valeurs de ces champs, et pratiquement impossible de tenir à jour ces instructions. Vous avez la possibilité de définir ces conditions dans des enregistrements d'assistant qui n'affichent pas de formulaires mais permettent d'appeler un sous-programme ou d'exécuter des instructions de traitement Service Manager standard (similaires aux instructions de calcul de Contrôle du format). Ces options permettent la manipulation des données contenues dans les enregistrements. Lors de l'exécution, l'assistant constitue une arborescence qui entraîne une réduction considérable du temps de traitement par rapport à la méthode de programmation initiale.

Déroulement de l'assistant

Le déroulement définit l'ordre dans lequel les panneaux d'un assistant s'exécutent. Un assistant peut se dérouler selon une ligne droite du début à la fin ou bifurquer en plusieurs flux de traitement possibles.

Les déroulements d'assistants les plus complexes sont contrôlés par des instructions de condition qui doivent être évaluées comme true (vrai) pour que certains panneaux puissent s'afficher. Si

aucune des conditions spécifiées n'est évaluée comme vraie, le déroulement de l'assistant est considéré comme terminé et l'exécution de l'application d'appel reprend.

Élaborez une mappe représentant l'ensemble du déroulement et faisant apparaître le nom du formulaire (le cas échéant) affiché par chaque panneau d'assistant. Cette mappe doit également faire apparaître les conditions qui contrôlent le passage d'un panneau à l'autre. Suivez cette mappe tout au long du processus de création de l'assistant, pour éviter de commettre des erreurs qui risqueraient de compromettre son exécution.

Différences entre les assistants et les scripts

Les assistants reprennent bon nombre de caractéristiques de l'utilitaire de scripts de Service Manager, l'un des outils de personnalisation du système proposé avec les versions antérieures du programme. Les assistants offrent toutefois des fonctionnalités nettement plus étendues et une grande souplesse.

La sécurité est leur principal atout par rapport aux scripts. Les assistants sont, en effet, plus solides et garantissent l'intégrité des données, ce que les scripts ne sont pas en mesure d'offrir.

Les assistants permettent en outre de spécifier le contrôle du format et l'écran d'affichage, sans imposer le contrôle du format associé à un formulaire donné, ni un écran d'affichage spécifique.

Ils sont également capables d'appeler des enregistrements de contrôle du format et des processus. En revanche, ils ne permettent pas les appels directs à des applications RAD.

Chapitre 2

Présentation de l'outil Assistants

Avant de vous lancer dans la création d'un assistant, vous devez établir un plan de base de son déroulement et déterminer la fonction de chacun de ses panneaux. Cette étape est illustrée dans la rubrique Prévoir les panneaux de l'Assistant SLA de notre exemple.

Une fois que vous êtes prêt, vous pouvez faire appel à l'outil Assistants pour définir les différents panneaux qui constitueront votre nouvel assistant. En règle générale, chaque panneau correspond à un écran ou à une étape de l'assistant présenté à l'utilisateur, bien qu'il y ait également des panneaux invisibles qui effectuent des opérations en arrière-plan (par exemple, appeler un processus du Moteur de document).

Pour accéder à l'outil Assistants, cliquez sur **Personnalisation > Assistants** ou tapez `wizards` dans le champ ligne de commande de Service Manager.

L'outil Assistants comporte dix onglets :

- **Infos sur l'Assistant**
- **Sélection de fichier**
- **Utilisation**
- **Actions**
- **Messagerie**
- **Variables**
- **Assistant suivant**
- **Commentaires**
- **Expressions d'annulation**
- **Assistant précédent** (visible uniquement si vous cliquez sur **Ajouter**)

L'illustration suivante présente l'outil Assistants :

The screenshot shows the 'Infos sur l'Assistant' window with the following elements:

- Navigation tabs:** Infos sur l'Assistant (selected), Sélection de fichier, Utilisation, Actions, Messagerie, Variables, Assistant suivant, Commentaires, Expressions d'annulation.
- Form fields:**
 - Nom de l'Assistant: [Text input field]
 - Breve description: [Text input field]
 - Titre de la fenêtre: [Text input field]
 - Titre: [Text input field]
 - Invite: [Text input field]
 - Bitmap: [Text input field]
 - Listes globales: [Table with 10 empty rows]
- Checkboxes:** A checkbox labeled 'Noeud de démarrage' is located to the right of the 'Nom de l'Assistant' field.

Ordre d'exécution d'un assistant

L'exécution d'un assistant suit l'ordre des onglets affichés dans l'interface de l'outil Assistants (Infos sur l'Assistant, Sélection de fichier, Utilisation, etc.)

Le diagramme intitulé Ordre d'exécution des onglets d'assistant illustre l'ordre d'exécution. Dans l'onglet Utilisation, le développeur décide si le panneau d'assistant apparaît à l'utilisateur. S'il est affiché, l'ordre d'exécution dépend alors du bouton sur lequel clique l'utilisateur (Suivant, Précédent, Annuler ou Terminer), comme indiqué dans le diagramme.

Si l'utilisateur clique sur le bouton Précédent, il obtient le panneau précédent ou tout autre panneau défini par le développeur dans l'onglet Assistant précédent de l'outil Assistants.

Le bouton Terminer devrait figurer uniquement à la fin du flux des panneaux. Si l'utilisateur clique sur ce bouton au milieu du flux, l'assistant continue l'exécution de tous les autres panneaux prévus sans inviter l'utilisateur à saisir d'autres données.

L'onglet Commentaires permet la saisie de commentaires de développement internes et n'a aucun effet sur le flux de traitement de l'assistant.

Dans l'onglet Sélection de fichier, les expressions initiales et le code Javascript sont évalués *après* l'onglet **Sélectionner \$L.file par**. Autrement dit, il n'est pas possible de définir une variable de requête dans les expressions initiales en vue de l'utiliser ensuite dans "Sélectionner \$L.file par".

À propos des variables

Il est préférable d'utiliser des variables locales dans un assistant, afin d'écartier tout risque de conflit entre les threads (voire dans le même thread si l'assistant appelle une application externe). Toutefois, les variables locales de l'assistant ne sont pas reconnues par l'application d'affichage et ne peuvent pas être utilisées dans les enregistrements de processus appelés par l'assistant.

Pour remédier à cette situation, il convient de définir une variable locale comme une variable d'assistant, afin d'étendre son domaine d'action à l'application d'affichage et aux processus appelés. Cette variable est automatiquement éliminée par le serveur, dès que le déroulement de l'assistant se termine. Il n'y a ainsi aucun risque de conflit d'espaces de nommage avec des variables d'autres threads ou processus.

VARIABLES À ÉVITER DANS LES ASSISTANTS

Lors de la création d'un assistant, évitez les variables locales utilisées par l'application RAD **wizard.run**. Cela risque, en effet, de provoquer des erreurs et des résultats inattendus.

Les variables à éviter lors de la création d'un assistant sont les suivantes :

\$L.action	\$L.action.file	\$L.action.file.save
\$L.action.save	\$L.addition	\$L.allow.finish
\$L.allow.skip	\$L.base.format	\$L.bitmap
\$L.category	\$L.disable.next	\$L.disable.next.previous
\$L.disable.previous	\$L.display.screen	\$L.ds.i
\$L.ds.junk	\$L.ds.nme	\$L.ds.var

\$L.env	\$L.eval	\$L.exit
\$L.fc	\$L.field.line.is	\$L.field.name.is
\$L.file	\$L.file.save	\$L.filename
\$L.finish	\$L.first.parent	\$L.format
\$L.format.name	\$L.gen.ms	\$L.i
\$L.link	\$L.list.field.name	\$L.lng
\$L.main.title	\$L.messages	\$L.mode
\$L.ms	\$L.msg	\$L.msg.cond
\$L.msg.lvl	\$L.msg.type	\$L.mult.sub
\$L.next.wizard	\$L.no.recs.msg	\$L.object
\$L.object.type	\$L.old.format.name	\$L.old.subformat
\$L.option	\$L.override.link	\$L.par.lng
\$L.parent	\$L.parent.file	\$L.parent.id
\$L.parent.object	\$L.pass.names	\$L.pass.values
\$L.passed.file	\$L.phase	\$L.prev.wizard
\$L.prompt	\$L.qbe	\$L.qbe.format
\$L.same	\$L.save.name	\$L.selected
\$L.selection	\$L.selection.filename	\$L.selection.save
\$L.selection.sort	\$L.selection.sql	\$L.sql
\$L.start	\$L.sub.format	\$L.title
\$L.var	\$L.window.title	\$L.wizard
\$L.wizard.bitmap	\$L.wizard.error.msg	\$L.wizard.format
\$L.wizard.name	\$L.wizard.names	\$L.wizard.prompt
\$L.wizard.sql	\$L.wizard.title	\$L.wizard.values
\$L.x	\$exit	\$normal
\$error		

Définition des champs de l'onglet Infos sur l'Assistant

Cet onglet permet de saisir les informations de base telles que le nom de l'assistant, sa description, le titre de la fenêtre et les images à ajouter aux panneaux destinés à l'utilisateur.

Champ	Description
Nom de l'Assistant <i>name</i>	<p>Ce champ constitue la clé unique de l'assistant dans le dbdict de l'assistant. Saisissez un nom court et explicite qui deviendra l'identificateur unique de cet enregistrement d'assistant. Nous vous conseillons d'inclure la table (ou le module) de l'assistant, l'action réalisée par le panneau et tout autre détail important, par exemple si l'assistant est le nœud de démarrage. Le nom du premier panneau de l'assistant de création de SLA pourrait être "Créer un SLA 1 - Démarrage - Type".</p> <p>Ce champ est obligatoire.</p>
Nœud de démarrage <i>start</i>	<p>Cochez cette case (valeur true) pour indiquer que ce panneau est le premier d'une série de panneaux d'assistant. Si un assistant défini comme nœud de démarrage exige également la saisie d'informations de la part de l'utilisateur, le bouton Précédent est automatiquement désactivé sur le panneau.</p> <p>Remarque : si l'assistant nœud de démarrage n'est pas un panneau présenté à l'utilisateur, veillez bien à désactiver le bouton Précédent sur le premier panneau qui s'affiche.</p>
Brève description <i>brief.description</i>	<p>Saisissez une brève description de l'assistant en prenant soin d'y inclure toute information importante permettant de l'identifier.</p>
Titre de la fenêtre <i>window.title</i>	<p>Le titre de la fenêtre apparaît sur l'onglet contenant le thread de l'assistant lorsque le panneau s'affiche. Ce champ accepte également un numéro de message de la base de données scmessage. Par exemple, <code>scmsg(18,"wizard")</code>.</p> <p>Remarque : si l'assistant que vous créez devra être localisé (traduit dans une ou plusieurs autres langues), nous vous conseillons d'utiliser la base de données scmessage.</p>
Titre <i>titre</i>	<p>Le titre de l'assistant saisi dans ce champ apparaît en gras dans le coin supérieur gauche du panneau d'assistant. Il peut également s'agir d'un numéro de message issu de la base de données scmessage, par exemple, <code>scmsg(18,"wizard")</code>. Choisissez un titre indiquant clairement l'objectif du panneau, par exemple, "Créer un SLA". Si vous devez être plus précis, vous pouvez éventuellement donner un titre tel que "Créer un SLA - Saisir une description".</p>
Invite <i>prompt</i>	<p>Saisissez une invite avec des instructions adressées à l'utilisateur, s'il s'agit d'un panneau d'assistant qui doit être affiché. HP Service Manager présente ce texte au centre du panneau, entre le titre et le sous-format de l'assistant, afin de donner à l'utilisateur des instructions plus détaillées sur le type d'informations à saisir dans le panneau. L'invite doit être composée en gros caractères.</p> <p>Remarque : pour les titres et l'invite, il est préférable d'utiliser des messages tels que <code>scmsg(18,"wizard")</code>, au lieu de coder en dur le texte dans l'assistant. Cette méthode permet l'emploi de versions traduites dans d'autres langues pour les environnements multilingues.</p>

Champ	Description
<p>Bitmap</p> <p><i>bitmap</i></p>	<p>Il s'agit de l'image à afficher sur le côté gauche du panneau d'assistant. L'image par défaut se trouve dans le répertoire d'installation de Service Manager: <code>Client\plugins\com.hp.ov.sm.client.common_<Numéro de version et de compilation de SM>\src\resources\icons\obj16\wizard<1,2,3>.gif</code></p> <p>Pour utiliser une autre image, ajoutez-la au chemin d'accès d'installation indiqué ci-dessus et précisez le nom du fichier dans ce champ.</p>
<p>Listes globales</p> <p><i>global.list</i></p>	<p>Cliquez sur Remplir pour sélectionner les listes globales à construire ou mettre à jour, afin qu'elles soient disponibles lors de l'exécution de l'assistant.</p>

Fichier Définition des champs de l'onglet Sélection

Cet onglet permet de spécifier le code en langage système ou JavaScript à exécuter avant la sélection des fichiers et de déterminer le contenu de la variable \$L.file. Il comporte trois sous-onglets décrits dans cette rubrique. Le sous-onglet **Sélectionner \$L.file par** propose quatre options principales, énumérées dans leur ordre d'apparition à l'écran.

Champ	Description
<p>Sous-onglet Expressions initiales</p> <p><i>init.expressions</i></p>	<p>Saisissez les expressions en langage système qui seront évaluées après l'initialisation de la variable \$L.file. Utilisez ces expressions pour initialiser des variables.</p>
<p>Sous-onglet JavaScript</p> <p><i>javascript.init</i></p>	<p>Saisissez le code JavaScript qui sera exécuté après l'initialisation de la variable \$L.file. Utilisez cette section pour initialiser des variables ou sélectionner des valeurs à partir de tables associées.</p>
<p>Sous-onglet Sélectionner \$L.file par</p>	<p>Choisissez l'une des quatre options principales énumérées ci-dessous pour préciser le mode de sélection de la variable \$L.file par l'assistant.</p>
<p>Aucun \$L.file (utiliser typecheck)</p> <p><i>file.selection</i></p>	<p>Cette option indique que l'assistant ne doit pas recevoir de variable de fichier, quel que soit l'endroit duquel il a été appelé. En fait, si une variable lui est transmise, il l'ignore. Il crée lui-même la variable \$L.file en l'initialisant comme un enregistrement de la table "typecheck" (une table interne contenant les champs correspondants aux divers types de champs reconnus par le système).</p> <p>Cette option est généralement utilisée pour les assistants simples exigeant peu d'informations qui ne seront pas sauvegardées dans la base de données.</p>
<p>\$L.file indiqué</p> <p><i>file.selection</i></p>	<p>Cette option indique que la variable de fichier (\$L.file) a été transmise à l'assistant sous forme de paramètre par l'application d'appel ou un</p>

Champ	Description
	assistant précédent. Si un assistant est appelé en qualité d'assistant suivant, la variable de fichier est automatiquement transmise. Vous devez sélectionner cette option si vous avez l'intention de poursuivre le traitement de l'enregistrement actuel stocké dans \$L.file.
Créer un enregistrement <i>file.selection</i>	Cette option indique que l'assistant créera un enregistrement. Vous devez saisir ou sélectionner le nom dbdict dans le champ "de type" de l'enregistrement. Cela a pour effet d'initialiser la variable \$L.file avec la structure de l'enregistrement de la table sélectionnée dans l'option "de type".
de type (pour Créer un enregistrement) <i>create.record.filename</i>	Cliquez sur Remplir pour sélectionner le dbdict définissant l'enregistrement à créer.
Sélectionner des enregistrements <i>file.selection</i>	Choisissez cette option pour sélectionner un ou plusieurs enregistrements à l'aide d'une instruction de requête.
de type (pour Sélectionner des enregistrements) <i>select.record.filename</i>	Ce champ détermine le type d'enregistrement pour une requête. Saisissez le nom dbdict de la table dans laquelle les enregistrements doivent être sélectionnés. Cliquez sur Remplir pour sélectionner un nom dans la liste complète des noms dbdict.
utilisation d'une requête <i>select.query</i>	Saisissez une requête en langage système pour rechercher les enregistrements qui serviront à la sélection. Exemple : <code>"agreement.id="+\$G.new.sla</code> Remarque : les guillemets (") sont obligatoires.
Résoudre les variables <i>resolve.variables</i>	Cochez cette case (donnez-lui la valeur "true") pour que toutes les variables spécifiées dans le champ Sélectionner des enregistrements soient évaluées avant l'exécution de la requête.
Message Aucun enregistrement <i>select.no.records</i>	Saisissez le texte à présenter à l'utilisateur lorsque la requête ne renvoie aucun enregistrement. Ce champ accepte également un numéro de message de la base de données des messages. Exemple : <code>scmsg(111,"wizard")</code> .

Définition des champs de l'onglet Utilisation

Cet onglet permet de définir les options d'utilisation de l'assistant. Vous pouvez, par exemple, préciser si vous souhaitez afficher un sous-format et le sélectionner ou encore déterminer les boutons qui doivent apparaître sur le panneau de l'assistant.

Champ	Description
Section Utilisation de l'Assistant	Détermine l'action que HP Service Manager doit effectuer lors de l'exécution de l'assistant. Vous devez sélectionner l'une des cinq

Champ	Description
	options principales proposées à l'écran.
Sélectionner un enregistrement dans la liste <i>wizard.type</i>	Faites votre choix parmi les Critères de sélection énumérés ci-dessous.
Critères de sélection	Si vous avez choisi la méthode Sélectionner un enregistrement dans la liste , vous pouvez activer l'une des options suivantes pour sélectionner un enregistrement à partir d'une liste. Le contenu de la liste dépend des options sélectionnées.
Utiliser \$L.file comme \$L.selection <i>use.file.as.selection</i>	Cette option fait appel à la variable \$L.file pour créer la liste d'enregistrements dans laquelle effectuer la sélection.
Requête sur enregistrements <i>query.for.records</i>	Cette option vous permet de spécifier une requête pour définir la liste des enregistrements. Les champs nécessaires à la requête sont décrits ci-dessous.
de type <i>query.for.records.filename</i>	Saisissez le nom de la table (nom dbdict) à laquelle s'applique la requête. Vérifiez si le dbdict pour le nom des champs est valide pour la requête.
avec requête <i>query.for.records.query</i>	Cette option fonctionne en association avec les options "Requête sur enregistrements" et "de type." Saisissez la requête en respectant la syntaxe du langage système de Service Manager.
tri par <i>query.for.records.sort</i>	Cette option permet de trier les entrées de la liste en fonction des champs spécifiés. Saisissez les noms de champs valides pour le dbdict sélectionné, dans l'ordre croissant.
Si aucun enregistrement <i>query.select.no.records</i>	Cette option permet de spécifier une action à effectuer s'il n'y a aucun enregistrement dans la liste. Les actions possibles sont les suivantes : Retour : revient au précédent panneau d'assistant, le cas échéant, ou à l'endroit d'où l'assistant a été appelé (s'il s'agit du premier panneau). Continuer : affiche la liste vide et permet de continuer. Ignorer affichage : passe le panneau d'assistant et va directement au suivant, si la situation le permet.
Message Aucun enregistrement <i>query.no.records.msg</i>	Cette option vous permet d'afficher un message si la liste ne contient aucun enregistrement. Vous pouvez faire appel à un enregistrement scmessage pour construire ce message.

Champ	Description
Si un enregistrement <i>query.select.one.record</i>	Cette option permet de spécifier une action à effectuer s'il y a seulement un enregistrement dans la liste. Cet enregistrement peut être affiché dans une liste ou utilisé directement comme la variable de fichier actuelle sans demander aucune sélection de la part de l'utilisateur.
Permettre l'option "Ignorer" <i>allow.skip</i>	Si vous sélectionnez cette option (true), les utilisateurs pourront ignorer le panneau et passer au suivant.
Demander entrée utilisateur <i>wizard.type</i>	Ce champ indique que l'utilisateur sera invité à fournir des informations. Si vous sélectionnez cette option, vous devez obligatoirement définir l'entrée Sous-format à afficher et saisir l'invite et les instructions dans l'onglet Infos sur l'Assistant .
Ignorer affichage <i>wizard.type</i>	Faites appel à cette option si l'assistant actuel peut traiter l'enregistrement actuel sans exiger aucune saisie de la part de l'utilisateur. En règle générale, un assistant qui reste invisible à l'utilisateur fait partie d'un flux complexe d'assistants.
Annuler immédiatement <i>wizard.type</i>	Cette option permet d'annuler immédiatement le processus si un type d'utilisateur non autorisé démarre l'assistant. Exemple : Une société crée un assistant pour collecter des informations auprès des clients de la gestion de niveau supérieur. Supposons qu'un utilisateur ne répondant pas à ce profil démarre l'assistant et en affiche les différents panneaux. L'option Annuler immédiatement arrête sans délai le processus dès qu'il devient évident que les données de cet utilisateur ne doivent pas être mémorisées.
Sélectionner plusieurs enregistrements dans la liste <i>wizard.type</i>	Cette option permet d'afficher une liste dans laquelle l'utilisateur peut sélectionner plusieurs enregistrements. Le contenu de la liste dépend des options sélectionnées dans la section " Critères de sélection".
Champ de sélections multiples <i>mult.field.name</i>	Cette option permet de spécifier le champ grâce auquel l'utilisateur peut sélectionner plusieurs enregistrements.
Sous-format à afficher <i>sub.format</i>	Saisissez le nom du format de saisie utilisateur que vous voulez afficher dans le format de l'assistant.

Champ	Description
<p>Format principal (Moyen par défaut) <i>form.Name</i></p>	<p>L'outil Assistants offre plusieurs options de format déterminant la taille de l'assistant et la position des boutons. Les options dont vous disposez dans HP Service Manager sont décrites ci-dessous. Si vous ne sélectionnez aucun format, le système utilisera le format "Moyen" par défaut.</p> <p>Petit (wizard.small) - Cet assistant est le plus compact. L'espace qu'il offre pour le texte et les options est limité, mais il occupe peu d'espace à l'écran. Il se prête tout particulièrement aux clients fonctionnant dans des environnements basse résolution. Il laisse également peu d'espace pour le sous-format qui doit donc être de dimensions réduites. Les boutons disponibles sont les suivants : Précédent, Suivant, Terminer et Annuler. Ils sont alignés horizontalement en bas de l'écran.</p> <p>Moyen (wizard) - Cet assistant convient à la plupart des situations. Les boutons disponibles sont les suivants : Précédent, Suivant, Terminer et Annuler. Ils sont alignés horizontalement en bas de l'écran.</p> <p>Grand (wizard.large) - Cet assistant offre le plus d'espace pour le texte et les options, mais il occupe également le plus de place à l'écran. Il convient donc uniquement aux clients fonctionnant sur des écrans haute résolution. Il est le plus spacieux et autorise l'emploi de sous-formats plus complexes. Les boutons disponibles sont les suivants : Précédent, Suivant, Terminer et Annuler. Ils sont alignés horizontalement en bas de l'écran.</p> <p>OK uniquement - Petit (wizard.okonly.small) - Utilise l'assistant de petite taille et offre uniquement les boutons nécessaires à la réalisation de la tâche. Les boutons disponibles sont les suivants : OK et Annuler. Ils sont alignés horizontalement en bas de l'écran.</p> <p>OK uniquement - Moyen (wizard.okonly) - Utilise l'assistant de taille moyenne et offre uniquement les boutons nécessaires à la réalisation de la tâche. Les boutons disponibles sont les suivants : OK et Annuler. Ils sont alignés horizontalement en bas de l'écran.</p> <p>Boutons en haut (wizard.buttonsOnTop) - Utilise l'assistant de taille moyenne et aligne les boutons horizontalement en haut de l'écran de l'assistant. Les boutons disponibles sont les suivants : Précédent, Suivant, Terminer et Annuler. Ils sont alignés horizontalement en haut de l'écran.</p> <p>Boutons sur le côté (wizard.buttonsOnSide) - Utilise l'assistant de taille moyenne et aligne les boutons verticalement sur le côté droit de l'écran de l'assistant. Les boutons disponibles sont les suivants : Précédent, Suivant et Terminer. Ils sont alignés verticalement sur le côté droit de l'écran.</p>

Champ	Description
Écran d'affichage (Écran par défaut : wizard.display) <i>display.screen</i>	Spécifiez un écran d'affichage si vous souhaitez personnaliser les options concernant les boutons et les menus de l'assistant. L'écran d'affichage par défaut est <code>wizard.display</code> .
Activer l'option Terminer <i>allow.finish</i>	Utilisez cette option pour le dernier assistant de la série. Elle a pour effet d'ajouter un bouton Terminer sur le panneau d'assistant. Remarque : il est possible d'afficher le bouton Terminer avant le dernier assistant du flux, à condition que les panneaux suivants contiennent uniquement des informations facultatives. Le bouton Terminer ne peut pas être activé avant d'avoir obtenu toutes les informations obligatoires de la part de l'utilisateur.
Désactiver les boutons Précédent et Suivant <i>disable.next.previous</i>	Cette option permet de désactiver les boutons Suivant et Précédent, afin d'interdire à l'utilisateur de naviguer en avant et en arrière dans l'assistant. Remarque : cette option devrait être activée uniquement sur le tout dernier panneau d'assistant du flux. De plus, il est indispensable d'activer le bouton Terminer, si les boutons Suivant et Précédent ne sont pas disponibles.
Désactiver uniquement le bouton Suivant <i>disable.next</i>	Cette option permet de désactiver le bouton Suivant, afin d'interdire à l'utilisateur de naviguer en avant dans l'assistant.
Désactiver uniquement le bouton Précédent <i>disable.previous</i>	Cette option permet de désactiver le bouton Précédent, afin d'interdire à l'utilisateur de naviguer en arrière dans l'assistant. Remarque : vous devez utiliser cette option si le premier panneau affiché n'est pas le nœud de démarrage. En effet, si l'utilisateur a la possibilité de cliquer sur Précédent, il quitte l'assistant sans avoir déclenché le traitement d'annulation.
Utiliser les sorties précédentes conditionnelles <i>previous.cond</i>	Si vous sélectionnez cette option, l'onglet Assistant précédent apparaît sur le formulaire. Cet onglet permet de définir les différentes sorties possibles lorsque l'utilisateur clique sur le bouton Précédent.
Jamais d'invite sur annulation	Grâce à cette option, vous pouvez préciser si l'utilisateur doit confirmer l'annulation lorsqu'il sort de l'assistant. L'invite Retour permet de renvoyer l'utilisateur au panneau qu'il vient de quitter.

Définition des champs de l'onglet Actions

Cet onglet permet de définir les actions de l'assistant et notamment de spécifier le processus ou le contrôle du format à exécuter, ainsi que la variable de fichier ou l'enregistrement auxquels ils s'appliqueront.

Champ	Description
Processus initial <i>initial.process</i>	Cette option permet de spécifier une définition de processus à exécuter avant les actions prévues. Pour plus d'informations au sujet des définitions de processus, consultez la documentation relative au <i>Moteur de document</i> .
Exécuter des actions sur section	<p>Vous devez sélectionner l'une de ces trois options pour spécifier les enregistrements qui seront affectés par l'action que vous allez effectuer. Il peut s'agir du fichier actuel, de la liste sélectionnée (dans son ensemble) ou d'une action à effectuer sur chaque enregistrement sélectionné. Les actions sont définies dans l'assistant et déterminent les événements qui se produisent lorsque l'utilisateur clique sur le bouton Suivant dans un assistant.</p> <p>Remarque : selon l'option choisie dans l'onglet Sélection de fichier, les actions exécutées dès que l'utilisateur clique sur Suivant peuvent s'appliquer au fichier actuel ou à une sélection d'enregistrements. Vous pouvez choisir une sélection d'enregistrements (\$L.selection) uniquement si vous avez défini la variable de fichier \$L.selection lorsque vous avez activé l'option Sélectionner des enregistrements dans l'onglet Sélection de fichier et si vous avez choisi "Sélectionner un enregistrement dans la liste" ou "Sélectionner plusieurs enregistrements dans la liste" dans l'onglet Utilisation.</p>
Fichier actuel (\$L.file) <i>perform.action.on</i>	<p>Les actions s'appliqueront uniquement à l'enregistrement représenté par la variable de fichier \$L.file. Le fichier actuel peut être transmis, créé ou sélectionné à l'aide d'une requête renvoyant un seul enregistrement.</p> <p>Remarque : les actions définies dans la section Actions à exécuter s'appliquent au fichier actuel désigné dans l'onglet Sélection de fichier et/ou l'onglet Utilisation.</p>
Sélection (\$L.selection) <i>perform.action.on</i>	Les actions définies dans la section Actions à exécuter s'appliquent au groupe d'enregistrements désigné dans l'onglet Sélection de fichier .
Tous les enregistrements de la sélection (\$L.selection) <i>perform.action.on</i>	Les actions définies dans la section Actions à exécuter s'appliquent à chacun des enregistrements sélectionnés.
Actions à Exécuter section	Les trois sous-onglets de cette section permettent de spécifier les actions à exécuter sur le fichier sélectionné.
Sous-onglet Expressions <i>expressions</i>	Saisissez les expressions que vous voulez exécuter dans le cadre de l'assistant après le processus initial et avant les expressions JavaScript et le contrôle du format (ou le processus). Ces expressions

Champ	Description
	<p>doivent respecter la syntaxe du langage système de Service Manager, par exemple :</p> <pre>name in \$L.file="Test"</pre> <p>Ces expressions sont évaluées avant l'exécution de l'action Rétablir le fichier actuel selon les sélections. C'est pourquoi il est préférable qu'elles utilisent \$L.selection et non \$L.file si elles doivent s'appliquer à l'enregistrement sélectionné par l'utilisateur.</p> <p>Remarque : ces expressions peuvent utiliser les enregistrements sélectionnés, par exemple, pour stocker des données dans un champ.</p>
<p>Sous-onglet JavaScript</p> <p><i>javascript.actions</i></p>	<p>Les expressions JavaScript sont exécutées dans le cadre de l'assistant, après le processus initial et les expressions, mais avant le contrôle du format ou le processus que vous spécifierez dans le sous-onglet suivant. Ces expressions en langage JavaScript peuvent servir à modifier la variable de fichier actuelle ou initialiser des variables.</p>
<p>Format Sous-onglet Contrôle du format/Nom du processus</p>	
<p>Contrôle du format</p> <p><i>format.control</i></p>	<p>Enregistrement de contrôle du format à utiliser. Vous pouvez spécifier un enregistrement de contrôle du format pour exécuter des requêtes, des calculs, des validations ou des sous-programmes, après l'exécution des expressions et du code JavaScript, mais avant l'appel au processus.</p>
<p>de type</p> <p><i>format.control.type</i></p>	<p>Type de contrôle du format à utiliser pour permettre à l'assistant d'évaluer les conditions appropriées, afin d'exécuter le contrôle du format sur l'action (Ajouter, Mettre à jour ou Supprimer) spécifiée dans l'enregistrement de contrôle du format.</p>
<p>sur validation incorrecte</p> <p><i>bad.validation.action</i></p>	<p>En cas d'échec de la validation des données dans le contrôle du format, vous avez deux options : afficher à nouveau le panneau d'assistant actuel pour inviter l'utilisateur à saisir les informations correctes ou permettre à l'assistant de passer au panneau suivant et ignorer ainsi l'échec de la validation.</p> <p>*Retour renvoie l'utilisateur au panneau qu'il vient de quitter. Choisissez cette option uniquement si l'utilisateur est en mesure de corriger les données. En effet, si l'assistant ne demande aucune information à l'utilisateur en affichant un sous-format de saisie, cette option a pour effet de créer une boucle infinie.</p> <p>*Continuer permet à l'utilisateur de passer à l'étape suivante.</p>

Champ	Description
Nom du processus <i>process.name</i>	Saisissez le nom du processus à exécuter sur ce panneau d'assistant. Pour plus d'informations, consultez la documentation du Moteur de document.
Rétablir le fichier actuel selon les sélections <i>reset.to.selections</i>	Si cette option est activée (valeur "true"), la variable de fichier actuelle (\$L.file) sera remplacée par la valeur sélectionnée par l'utilisateur (\$L.selection). Remarque : ce champ dépend des sélections effectuées dans l'onglet Utilisation. En effet, si vous avez activé l'une des options "Sélectionner un enregistrement dans la liste" ou "Sélectionner plusieurs enregistrements dans la liste", celles-ci génèrent \$L.selection.
Redémarrer le panneau si <i>restart.condition</i>	Dans certaines circonstances, il peut être nécessaire d'exécuter à nouveau le panneau d'assistant. C'est notamment le cas lorsque les données d'un champ ne sont pas correctes ou lorsque le contrôle du format ou le processus ont renvoyé un code d'erreur. Spécifiez une condition renvoyant true (vrai) ou false (faux) pour déterminer si ce panneau doit être ou non exécuté à nouveau.
Afficher enregistrement(s) à la fin <i>display.when.complete</i>	Cette option permet de déterminer si l'enregistrement doit être affiché à la fin de l'exécution de l'assistant. Si la condition est vraie, HP Service Manager présente l'enregistrement à l'utilisateur. Dans le cas contraire, aucun enregistrement ne s'affiche.
Mode <i>display.mode</i>	Ce champ détermine le mode d'affichage des enregistrements pour l'utilisateur. * Parcourir : Il s'agit de la valeur par défaut. Ce mode ne propose aucun bouton pour apporter des modifications à l'enregistrement. * Ajouter : propose un bouton Ajouter. * Mettre à jour : propose un bouton Sauvegarder.
Renvoyer le fichier actuel à l'application d'appel <i>reset.current.file</i>	Cette option permet de renvoyer l'enregistrement actuel à l'application qui a appelé l'assistant, en vue de continuer le traitement.

Définition des champs de l'onglet Messagerie

Cet onglet permet de définir les messages à afficher lorsque des conditions précises se présentent.

Champ	Description
Message <i>message</i>	Message à afficher dans une condition précise. Ce champ accepte également un numéro de message de la base de données scmessage. Exemple : <code>scmsg(106,"fc").</code>

Champ	Description
Condition <i>message.cond</i>	Spécifiez une condition renvoyant true (vrai) ou false (faux) pour déterminer si le message doit être affiché. Exemple : <code>not nullsub(\$L.finish, false)</code>
Type <i>message.type</i>	Sélectionnez le format du message à afficher (contextuel ou à l'écran). La valeur par défaut à l'écran.
Niveau <i>message.level</i>	Sélectionnez le niveau de gravité du message : *Infos : Uniquement pour information (<i>option par défaut</i>) *Action nécessaire *Message d'erreur : le message affiché lorsque le système rencontre une erreur grave.

Définition des champs de l'onglet Variables

Cet onglet permet de définir les variables utilisées dans le flux d'assistants.

Champ	Description
Variables de l'Assistant <i>wizard.variables</i>	Dans cet onglet, vous devez définir les variables qui seront utilisées dans l'assistant. Elles peuvent être transmises aux applications ou aux formats créés par l'assistant, mais elles doivent être affectées. Il est par exemple indispensable de définir la variable \$L.return.action si l'assistant y fait appel. Le type de données et la valeur d'une variable peuvent évoluer, et il est possible de lui attribuer un type de données primitif ou composé. Service Manager contient trois types de variables : 1) locales, 2) globales et 3) thread. Les variables locales commencent par \$L. et restent valables uniquement au sein de l'application RAD en cours d'exécution. Le serveur purge automatiquement les variables locales à la fermeture d'une application RAD.

Définition des champs de l'onglet Assistant suivant

Cet onglet permet de spécifier, le cas échéant, le prochain panneau d'assistant à appeler.

Champ	Description
Nom de l'Assistant <i>next.wizard</i>	Nom du prochain assistant à exécuter dans le flux (succession de panneaux d'assistants).
Condition <i>next.wizard.cond</i>	Spécifiez une condition renvoyant true (vrai) ou false (faux). Le prochain assistant dans le flux dépend de la première condition renvoyant la valeur "true", quelles que soient les conditions suivantes (même si elles sont vraies également). Si toutes les conditions renvoient "false", le flux d'assistants se termine.

Définition des champs de l'onglet Assistant précédent

Cet onglet s'affiche si vous cochez la case **Utiliser les sorties précédentes conditionnelles** dans l'onglet Utilisation.

Champ	Description
Nom de l'Assistant <i>prev.wizard</i>	Spécifiez le nom de l'assistant vers lequel l'utilisateur doit sortir.
Condition <i>prev.wizard.cond</i>	Définissez la condition déterminant le moment où l'utilisateur doit être dirigé vers cet assistant précédent. Il doit s'agir d'une condition renvoyant "true" ou "false".

Définition des champs de l'onglet Commentaires

Cet onglet permet de saisir d'éventuels commentaires de développement concernant l'assistant. Ces commentaires n'ont absolument aucun effet sur le flux de l'assistant.

Champ	Description
Commentaires <i>comments</i>	Saisissez ici vos éventuels commentaires concernant le développement de l'assistant. Nous vous conseillons d'utiliser l'onglet Commentaires pour décrire certains détails, par exemple, l'objectif du panneau d'assistant, les paramètres sélectionnés pour atteindre cet objectif, les variables employées, le flux de l'assistant, ainsi que les conditions de sortie.

Définitions des champs de l'onglet Expressions d'annulation

Dans cet onglet, vous pouvez saisir des expressions en langage système ou du code JavaScript qui seront exécutés si l'utilisateur clique sur le bouton Annuler. Cela aura pour effet d'éliminer toutes les variables utilisées dans l'assistant, afin d'assurer le fonctionnement correct de l'assistant lors de sa prochaine exécution.

Champ	Description
Sous-onglet Expressions exécutées sur annulation <i>cancel.expressions</i>	Saisissez les expressions à exécuter si l'utilisateur annule le processus de l'assistant. Vous avez ainsi la possibilité de réinitialiser les valeurs ou d'éliminer les variables initialisées dans l'assistant.
Sous-onglet JavaScript exécuté sur annulation <i>javascript.cancel</i>	Saisissez le code JavaScript permettant de réinitialiser les valeurs et d'éliminer les variables initialisées dans l'assistant.

Chapitre 3

Appel des assistants

L'application RAD qui permet d'exécuter des assistants est **wizard.run**. Il est possible d'appeler cette application à l'aide des méthodes suivantes :

- Menus
- Options d'affichage
- Contrôle du format
- Enregistrements de processus

Les rubriques proposées juste après celle-ci expliquent la procédure à suivre pour appeler un assistant à l'aide de ces différentes méthodes.

À leur tour, les assistants peuvent appeler :

- des enregistrements de contrôle du format
- des processus
- d'autres assistants.

En revanche, ils ne permettent pas les appels directs à des applications RAD.

Avertissement : il est possible d'exécuter un assistant en boucle infinie. Cela peut se produire, par exemple, si vous appelez `wizard.run` à partir d'un processus, en vue d'exécuter un assistant qui appelle, à son tour, le processus d'origine.

Appeler un assistant à partir des menus

Pour configurer un assistant à appeler à l'aide de menus :

1. Cliquez sur **Personnalisation > Outils de personnalisation > Menus**.
2. Sélectionnez un enregistrement de menu.
3. Ajoutez un numéro d'option, un groupe (si nécessaire) et une description incluant le nom à afficher dans le menu.
4. Saisissez **wizard.run** pour l'application.
5. Dans le champ Nom du paramètre, précisez le nom des paramètres à transmettre à l'application. Ces noms doivent être entre guillemets "" et entre accolades {}. Les paramètres disponibles pour l'application `wizard.run` sont les suivants : `file`, `name`, `text` et `prompt`.
6. Dans le champ Valeur du paramètre, précisez la valeur des paramètres à transmettre, entre guillemets "" et entre accolades {}. Par exemple, `{"createUser Pre"}`.

Exemple :

Dans cet exemple, l'assistant est configuré de façon à être appelé à partir du menu **ADMINISTRATION SYSTÈME** via l'option **Utilitaire d'ajout rapide d'utilisateur**. Une fois que l'assistant est configuré, l'utilisateur devra simplement cliquer sur :

Administration système > Maintenance continue > Utilitaire d'ajout rapide d'utilisateur.

Lorsque l'utilisateur clique sur Utilitaire d'ajout rapide d'utilisateur dans le menu, il accède à un assistant qui offre toutes les indications nécessaires à l'ajout d'un opérateur.

Pour visualiser la configuration de cet assistant accessible via un menu :

1. Cliquez sur **Personnalisation > Outils de personnalisation > Menus**.
2. Ouvrez l'enregistrement de menu ADMINISTRATION SYSTÈME.
3. Le champ Description contient la mention **Utilitaire d'ajout rapide d'utilisateur**.
4. Le champ Application contient l'indication **wizard.run**, c'est-à-dire l'application RAD appelée à partir du menu.
5. Le champ Nom du paramètre précise le nom d'un seul paramètre à transmettre à l'option de menu. Dans cet exemple, {"name"} représente le nom de l'assistant. Le nom est placé entre guillemets "" et entre accolades {}.
6. Le champ Valeur du paramètre précise la valeur du paramètre transmis. Dans cet exemple, {"createUser Pre"}. Le nom est placé entre guillemets "" et entre accolades {}.

Appeler un assistant à partir des options d'affichage

Pour configurer un assistant à appeler à l'aide d'options d'affichage :

1. Cliquez sur **Personnalisation > Outils de personnalisation > Options d'affichage**.
2. Sélectionnez l'option d'affichage à utiliser pour appeler l'assistant.
3. Sélectionnez l'onglet **RAD**.
4. Dans le champ Application RAD, saisissez **wizard.run**.
5. Dans le champ Noms, précisez les paramètres à transmettre à l'application RAD. Les paramètres disponibles sont : file, name, text et prompt. Le paramètre **name** est obligatoire.
6. Dans le champ Valeurs, indiquez les valeurs des paramètres transmis à l'application RAD.
7. Cliquez sur **Sauvegarder**.
8. Cliquez sur **OK**.

Exemple : Configurer un assistant à appeler à partir d'options d'affichage

Dans cet exemple, nous allons configurer un assistant qui sera appelé à partir de l'application d'affichage **wizard.display.kmsearch**. Lorsqu'un opérateur sélectionnera l'option "Rechercher à nouveau", il appellera l'assistant "Choisir le contenu partagé KM".

Pour configurer un assistant à appeler à l'aide d'options d'affichage :

1. Cliquez sur **Personnalisation > Outils de personnalisation > Options d'affichage**.
2. Sélectionnez **wizard.display.kmsearch**, la définition d'option de texte 7500.
3. Sélectionnez l'onglet **RAD**.
4. Dans le champ Application RAD, saisissez **wizard.run**.
5. Dans le champ Noms, précisez les paramètres à transmettre à l'application RAD. Les paramètres disponibles sont : file, name, text et prompt. Le paramètre **name** est obligatoire.

- Dans notre exemple, vous devez spécifier les valeurs suivantes pour chaque paramètre nommé.

Nom du paramètre	Valeur du paramètre
file	\$.file
nom	Choisir le contenu partagé KM

- Cliquez sur **Sauvegarder**.
- Cliquez sur **OK**.

Appeler un assistant à partir de Contrôle du format

Pour appeler un assistant à partir de Contrôle du format :

- Cliquez sur **Personnalisation > Contrôle du format**.
- Sélectionnez le contrôle du format à l'endroit où vous désirez appeler l'assistant.
- Cliquez sur **Sous-programmes**.
Le formulaire Maintenance du contrôle du format - Sous-programmes s'ouvre.
- Dans le champ Application, saisissez **wizard.run**.
- Dans le champ Noms, précisez le nom du ou des paramètres devant transmettre des données au sous-programme (name, file, text et prompt).
- Dans le champ Valeurs, spécifiez les paramètres à transmettre au sous-programme. Le type de paramètre indiqué dans ce champ doit correspondre à celui du champ Noms.
- Indiquez la condition pour chaque paramètre. Lorsqu'une condition a la valeur "true" et que l'utilisateur clique sur Sauvegarder, le contrôle du format exécute chaque section ou expression dans laquelle le champ Mise à jour a la valeur "true", avant de procéder à la mise à jour de l'enregistrement.

Appeler un assistant à partir des enregistrements de processus

Pour configurer un assistant à appeler à l'aide d'enregistrements de processus :

- Cliquez sur **Personnalisation > Moteur de document > Processus**.
- Sélectionnez un enregistrement de processus.
- Sélectionnez l'onglet **RAD**.
- Dans le champ Application RAD, saisissez **wizard.run** pour associer l'assistant à cet enregistrement.
- Dans le champ Condition, indiquez la condition associée au champ Application RAD. Par exemple, "true".
- Dans le champ Noms des paramètres, spécifiez les noms des paramètres à transmettre à l'application RAD.

7. Dans le champ Valeurs, spécifiez les valeurs des paramètres à transmettre à l'application RAD.
8. Cliquez sur **Sauvegarder**.
9. Cliquez sur **OK**.

Exemple :

Dans cet exemple, nous allons configurer un assistant de façon à pouvoir l'appeler à l'aide de l'enregistrement de processus add.device. Cet enregistrement de processus sera ouvert pour évaluer l'appel RAD.

Pour configurer un assistant à appeler à l'aide d'enregistrements de processus :

1. Cliquez sur **Personnalisation > Moteur de document > Processus**.
2. Ouvrez l'enregistrement de processus **add.device**.
3. Sélectionnez l'onglet **RAD**.
4. Dans le champ Application RAD, saisissez **wizard.run** pour associer l'assistant à cet enregistrement.
5. Dans le champ Condition, indiquez le nom des paramètres à utiliser (file et name).
6. Dans le champ Noms des paramètres, spécifiez les noms des paramètres à transmettre à l'application RAD.
7. Dans le champ Valeurs, indiquez les valeurs des paramètres transmis à l'application RAD. Dans notre exemple, vous devez spécifier les valeurs suivantes pour chaque paramètre nommé.

Nom du paramètre	Valeur du paramètre
file	\$L.file
nom	"Ajouter un périphérique"

8. Cliquez sur **Sauvegarder**.
9. Cliquez sur **OK**.

Chapitre 4

Exemple de création d'un assistant personnalisé pas à pas

Dans cet exemple, nous allons élaborer un assistant permettant de créer un enregistrement d'accord sur les niveaux de service, en demandant à l'utilisateur de saisir toutes les données nécessaires puis en sauvegardant ces informations dans la base de données.

La procédure standard de création d'un SLA dans Service Manager consiste à cliquer sur **Gestion des niveaux de service > Accords sur les niveaux de service > Créer un SLA**, puis à renseigner les champs obligatoires et, éventuellement, les champs facultatifs du formulaire de saisie Accord sur les niveaux de service :

Accord sur les niveaux de service

ID Accord : _____

Type : SLA en vigueur depuis le :

Client : Expiration :

Contrat de services :

Heures de service :

Titre :

Description :

◆ Réponse ◆ Disponibilité ◆ Accords ◆ Historique

Objectifs de réponse

ID SLO	Domaine de se...	Nom du SLO	Description	État initial	État final

L'assistant guidera l'utilisateur tout au long du processus de renseignement des informations sur les SLA requises, en lui présentant une série de panneaux. Une fois que toutes les données auront été saisies, l'assistant se chargera de sauvegarder l'enregistrement d'accord sur les niveaux de service dans la base de données.

Ajout d'objectifs de niveaux de service au SLA

En général, les accords sur les niveaux de service (SLA) sont associés à des objectifs de niveaux de service (SLO). Service Manager comprend deux assistants prédéfinis pour l'ajout de SLO : Ajouter un SLO de réponse et Ajouter un SLO de disponibilité.

Une fois que vous avez créé un SLA en complétant le formulaire correspondant, vous pouvez ensuite accéder à l'enregistrement du SLA et cliquer sur le bouton Ajouter SLO des onglets Réponse et Disponibilité pour démarrer l'Assistant Ajouter un SLO de réponse ou Ajouter un SLO de disponibilité, selon le cas. L'écran suivant représente le bouton permettant de démarrer l'Assistant Ajouter un SLO de réponse.

Accord sur les niveaux de service

ID Accord : 168

Type : Client

Client : avantage

Contrat de services :

Heures de service :

Titre : Base Monitoring SLA for IT services

Description :

SLA en vigueur depuis le : 08/01/01 01:00:00

Expiration : 15/01/01 01:00:00

◆ Réponse ◆ Disponibilité ◆ Accords ◆ Pièces jointes ◆ Historique

Objectifs de réponse

Ajouter SLO du catalogue

Ajouter SLO

Modifier SLO

Suppr SLO

ID SLO	Domaine de se...	Nom du SLO	Description	État initial	État final
179	Incidents	All Levels - inci...		Open	Resolved
180	Problèmes	All Levels - pro...		Problem Detection...	Problem Investigation and Diagnosis
218	Incidents	KPI Availability ...	SLO for Availab...	Open	Closed
219	Incidents	KPI Availability ...	SLO for Availab...	Open	Closed
220	Incidents	KPI Availability ...	SLO for Availab...	Open	Closed
221	Incidents	KPI Availability ...	SLO for Availab...	Open	Closed
222	Incidents	KPI Performan...	SLO for Perfor...	Open	Closed
223	Incidents	KPI Performan...	SLO for Perfor...	Open	Closed
224	Incidents	KPI Performan...	SLO for Perfor...	Oopen	Closed

Dans notre exemple, l'Assistant Créer un SLA devra appeler les Assistants Ajouter SLO, de sorte que l'utilisateur puisse passer directement de la création d'un SLA à l'ajout des SLO qui y sont associés.

Concevoir l'Assistant SLA

Pour concevoir un nouvel assistant, il est nécessaire de considérer l'ensemble du flux de processus qu'il doit comporter, sans oublier les actions que doit réaliser l'utilisateur ni les processus qui doivent s'exécuter en arrière-plan.

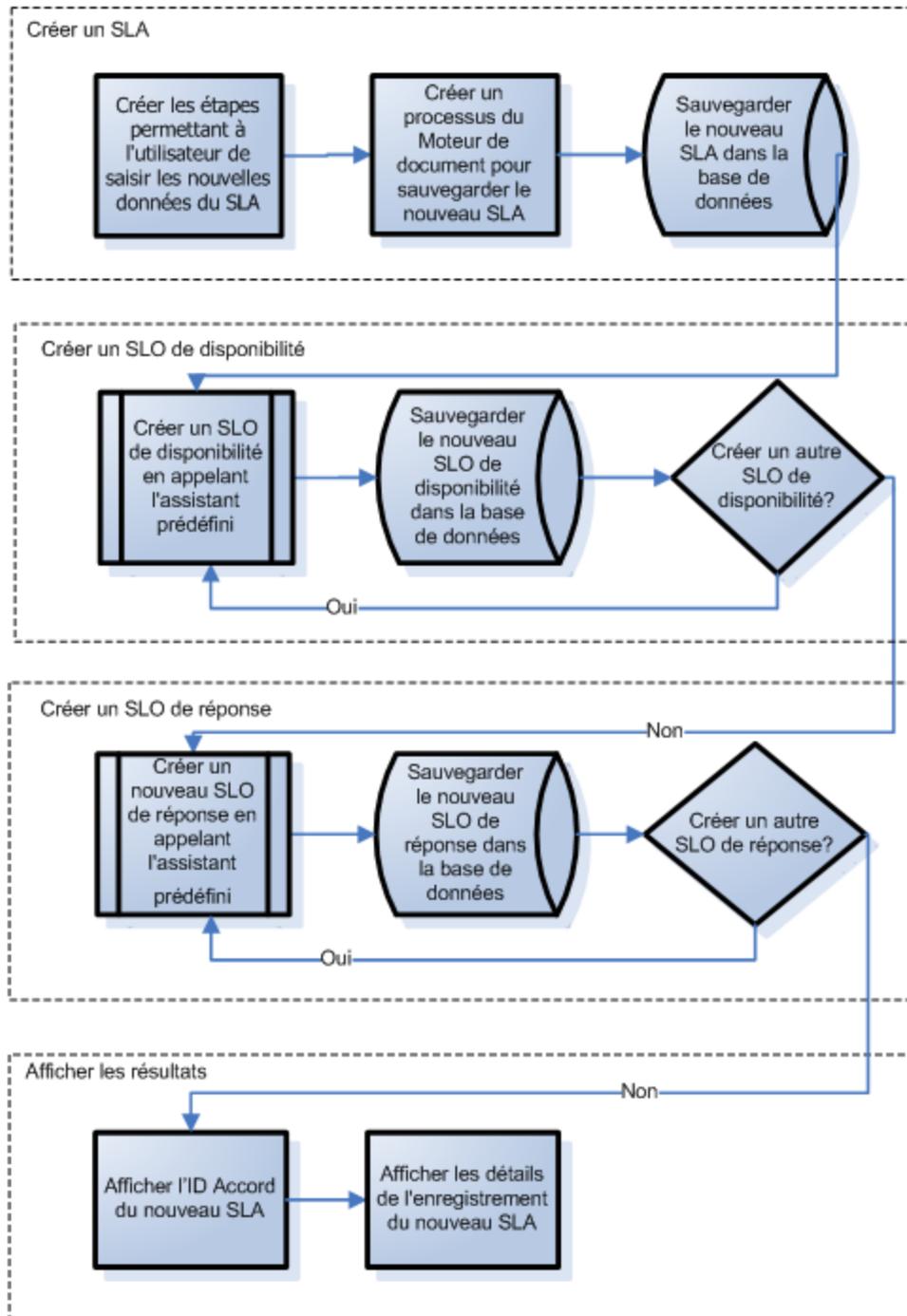
Dans le cas présent, nous allons devoir créer toute une série de panneaux d'assistant pour inviter l'utilisateur à fournir les informations de base pour le nouvel enregistrement de SLA. Une fois que ces informations ont été collectées, le nouvel enregistrement de SLA doit être sauvegardé dans la base de données à l'aide d'un processus du Moteur de document.

L'assistant doit ensuite demander à l'utilisateur s'il désire ajouter des SLO de disponibilité ou de réponse. Si la réponse est affirmative, l'assistant appelle les assistants prédéfinis pour les SLO de disponibilité d'abord, et de réponse après.

Pour terminer, l'assistant doit afficher le numéro et le titre du nouvel enregistrement de SLA et proposer un bouton grâce auquel l'utilisateur pourra visualiser les détails de l'enregistrement.

Le diagramme suivant présente l'organisation générale du nouvel assistant de création de SLA.

Construire L'Assistant Créer un SLA



Prévoir les panneaux de l'Assistant SLA

Parallèlement à la conception d'un assistant de haut niveau, il s'avère utile de planifier la fonction de chacun de ses panneaux. L'objectif général des panneaux de l'assistant consiste à inviter l'utilisateur à renseigner les champs requis relatifs à l'enregistrement d'un accord sur les niveaux de service :

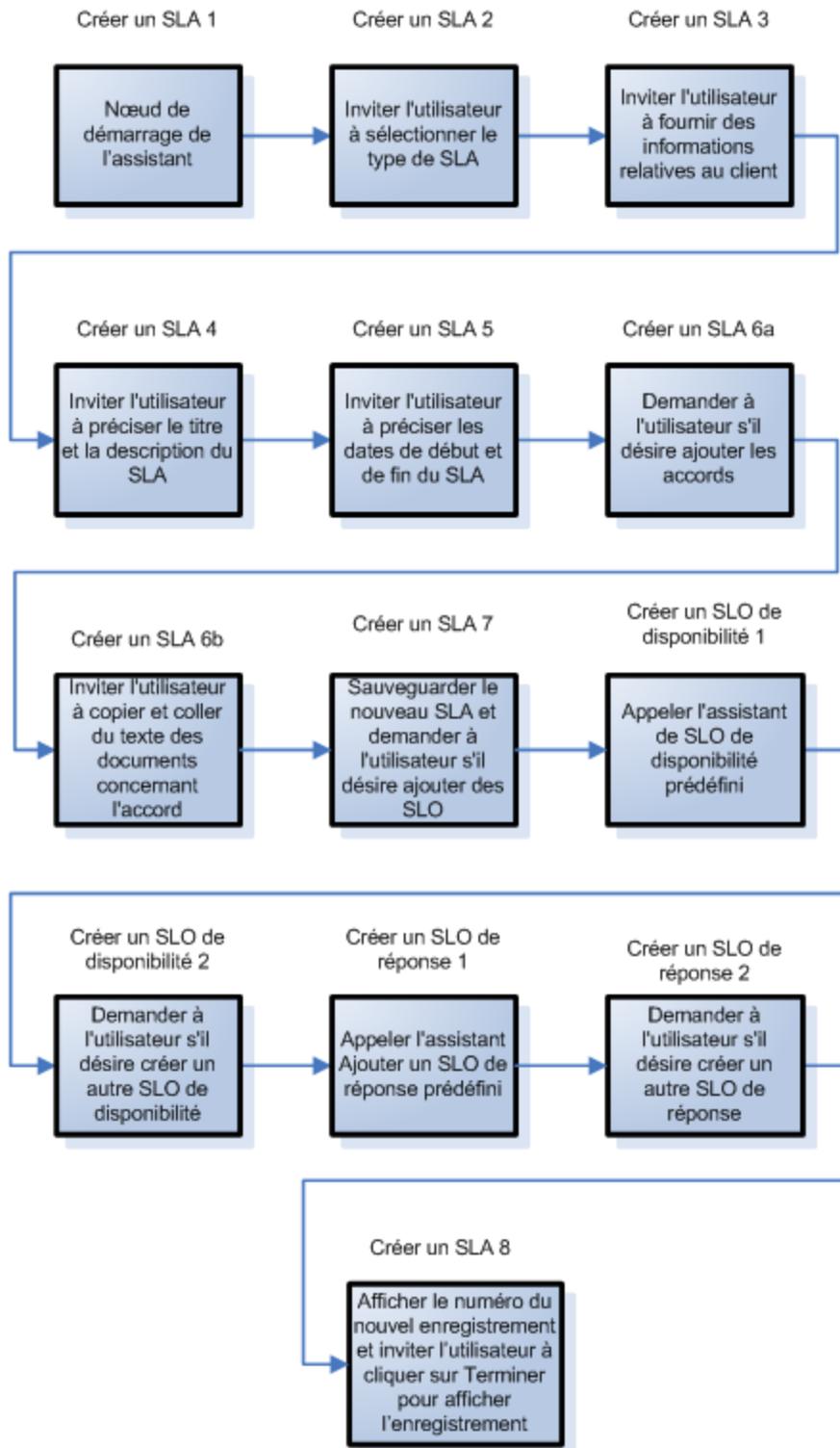
- Type de SLA (service ou client)
- Client
- Titre et description
- Dates d'entrée en vigueur du SLA

Il est également probable que de nombreux utilisateurs veuillent copier et coller des documents concernant l'accord dans l'enregistrement de SLA. Cette étape n'est pas obligatoire. Toutefois, notre assistant proposera également des panneaux pour demander ces documents à l'utilisateur.

Pour éviter toute confusion, les différents panneaux auront un nom commun et un numéro de séquence (Créer un SLA 1, Créer un SLA 2, etc.). Ainsi, il ne fera aucun doute qu'ils font tous partie de notre assistant de création de SLA.

Le diagramme ci-dessous présente les différents panneaux d'assistant que nous avons prévus et décrit la fonction de chacun d'eux. Chaque case de ce diagramme correspond à une étape de construction de l'Assistant SLA, comme l'indique la section Construire l'Assistant SLA.

Noms des panneaux de l'assistant de création de SLA et fonctions associées



Construire l'Assistant SLA

Cet exemple décrit l'utilisation de l'outil Assistants pour définir chaque panneau de l'Assistant Créer un SLA.

Dans la plupart des panneaux, l'utilisateur sera invité à fournir des informations. Il sera donc également nécessaire d'utiliser le Concepteur de formulaires pour créer les éléments des sous-formats affichés dans le panneau de l'assistant.

Chacune des étapes générales énumérées ci-dessous correspond à l'une des cases du diagramme de la rubrique précédente. Ces étapes, ainsi que les tâches spécifiques à réaliser à l'aide de l'outil Assistants et du Concepteur de formulaires, sont les suivantes :

["Étape 1 : Définir le nœud de démarrage de l'assistant" \(on page 38\)](#)

["Étape 2 : Inviter l'utilisateur à sélectionner le type de SLA" \(on page 40\)](#)

["Étape 3 : Demander des informations relatives au client" \(on page 42\)](#)

["Étape 4 : Demander le titre et la description du SLA" \(on page 46\)](#)

["Étape 5 : Demander les dates d'entrée en vigueur du SLA" \(on page 50\)](#)

["Étape 6 : Demander des informations sur les documents relatifs aux accords" \(on page 53\)](#)

["Étape 7 : Inviter l'utilisateur à fournir les accords" \(on page 57\)](#)

["Étape 8 : Sauvegarder le SLA et demander des SLO" \(on page 60\)](#)

["Étape 9 : Appeler l'Assistant Ajouter un SLO de disponibilité" \(on page 66\)](#)

["Étape 10 : Demander d'autres SLO de disponibilité" \(on page 68\)](#)

["Étape 11 : Appeler l'Assistant Ajouter un SLO de réponse" \(on page 72\)](#)

["Étape 12 : Demander d'autres SLO de réponse" \(on page 74\)](#)

["Étape 13 : Afficher le nouvel enregistrement" \(on page 78\)](#)

["Étape 14 : Configurer le menu de façon à appeler le nouvel assistant" \(on page 82\)](#)

Étape 1 : Définir le nœud de démarrage de l'assistant

Cette procédure sert à créer le premier panneau présenté à l'utilisateur lorsqu'il exécute l'Assistant Créer un SLA. Vous ferez appel à l'outil Assistants pour définir ce premier panneau.

Pour créer un assistant permettant de demander le type de SLA :

1. Cliquez sur **Personnalisation > Assistants**. Le formulaire d'informations sur l'assistant s'ouvre.
2. Sélectionnez l'onglet **Infos sur l'Assistant**.
3. Dans le champ Nom de l'assistant, tapez **Créer un SLA 1** et cliquez sur **Ajouter**.
Caution: si vous partez d'un enregistrement de SLA existant pour créer un panneau de l'assistant, cliquez sur Ajouter au lieu de Sauvegarder. En effet, vous risquez de remplacer l'enregistrement existant par celui que vous souhaitez ajouter.

4. In the **Wizard Info** tab, complete the following fields.

Champ	Valeur
Nœud de démarrage	Cochez cette case pour lui donner la valeur true , car cet assistant est le premier d'une série de panneaux d'assistant.
Brève description	Type: Cet assistant permet de créer un enregistrement de SLA et de guider l'utilisateur pour la création des SLO associés.
Titre de la fenêtre	Type: Créer un SLA
Titre	Type: Créer un SLA

5. Sélectionnez l'onglet **Sélection de fichier**, puis le sous-onglet **Sélectionner \$.file par** et renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Créer un enregistrement	Sélectionnez cette option pour indiquer que l'assistant créera un enregistrement. Vous devez saisir ou sélectionner le type d'enregistrement dans le champ "de type" de l'enregistrement. Ceci deviendra \$.file
de type (pour Créer un enregistrement)	Cliquez sur Remplir pour sélectionner le type d'enregistrement à créer et choisissez sla .

6. Sélectionnez l'onglet **Utilisation** et renseignez les champs suivants pour spécifier l'action que HP Service Manager doit effectuer lors de l'exécution de l'assistant :

Champ	Valeur
Demander entrée utilisateur	Sélectionnez ce champ pour inviter l'utilisateur à fournir des informations.
Sous-format à afficher	Saisissez un nom de sous-format du format à afficher. Type: sla.create.type

7. Sélectionnez l'onglet **Assistant suivant** et renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nom de l'Assistant	Il s'agit du nom de l'assistant suivant dans une série d'assistants. Type: CréerSLA 2
Condition	La condition détermine les événements qui suivront. Dans notre exemple, vous pouvez indiquer l'assistant suivant de la série et une expression dont l'évaluation renvoie "true". Vous pourriez aussi spécifier d'autres assistants, à exécuter en fonction des actions ou des sélections de l'utilisateur. Type: true

8. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous venez de créer le panneau d'assistant. Toutefois, pour améliorer l'aspect et le comportement de ce panneau, vous utiliserez le Concepteur de formulaires afin de créer le sous-format à afficher dans ce panneau d'assistant.

Étape 2 : Inviter l'utilisateur à sélectionner le type de SLA

L'objectif de cette étape consiste à optimiser le premier panneau de l'assistant pour inviter l'utilisateur à sélectionner le type de SLA : Service ou Client.

Utilisez le Concepteur de formulaires pour élaborer le sous-format qui s'affichera dans le panneau de l'assistant :

Créer un SLA

Sélectionnez le type de SLA. Vous avez le choix entre Service et Client. Un SLA de service est associé à l'élément de configuration du service. En revanche, un SLA de client est associé au contrat spécifique.

Type de SLA

Pour réaliser cette tâche, vous allez faire appel au Concepteur de formulaires et définir les éléments qui permettront à l'utilisateur de sélectionner le type de SLA. Ces éléments de formulaire, ainsi que le titre de la fenêtre, l'invite, les boutons et les autres options choisies dans l'enregistrement de l'assistant, auront pour l'utilisateur l'aspect de l'écran présenté ci-dessus

Pour créer un formulaire pour l'assistant de type de SLA :

1. Démarrez le Concepteur de formulaires.
2. Dans le champ Formulaire, tapez **sla.create.type**.
Code de pratique : le nom du formulaire doit correspondre exactement à l'entrée d'affichage du sous-format. Il est donc conseillé de copier cette entrée d'affichage du sous-format dans l'onglet Utilisation et de la coller dans le champ Formulaire, afin d'écartier tout risque de faute de frappe.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Cliquez sur **Non** lorsque le système vous demande si vous souhaitez utiliser l'Assistant de formulaires.
5. Créez les éléments suivants pour ce formulaire. Avant de commencer, assurez-vous que les coordonnées X et Y sont bien à 0 (zéro).

Propriété	Valeur
Libellé avec retour à la ligne	
Légende	Type : Sélectionnez le type de SLA. Vous avez le choix entre Service et Client. Un SLA de service est associé à l'élément de configuration du service. En revanche, un SLA de client est associé au contrat spécifique.
Visible	Sélectionnez.
Libellé	
Légende	Type : Type de SLA :
Visible	Sélectionnez.
Zone de liste déroulante	La zone de liste déroulante doit être placée à droite de la zone de libellé normale et elle propose une liste d'options correspondant au libellé.
Liste d'affichage	Saisissez deux entrées (commençant par une majuscule) : <ul style="list-style-type: none"> ■ Service ■ Client
Entrée	Type : type
Obligatoire	Sélectionnez.
Sélection seule	Sélectionnez.

Propriété	Valeur
Liste des valeurs	Saisissez deux entrées (entièrement en minuscules) : <ul style="list-style-type: none"> ■ service ■ client
Visible	Sélectionnez.

6. Cliquez sur **OK** à deux reprises pour sauvegarder le formulaire et quitter.

Vous avez maintenant créé le formulaire du premier panneau de l'assistant de création de SLA.

Étape 3 : Demander des informations relatives au client

La deuxième étape consiste à créer le panneau d'assistant dans lequel les utilisateurs devront préciser le nom du client, le contrat de services, ainsi que les heures de service.

Remarque : Vous pouvez partir de l'enregistrement que vous venez de créer (Créer un SLA 1) et modifier ses champs comme indiqué ci-dessous. Veillez à bien cliquer sur le bouton **Ajouter** après avoir commencé les modifications, sinon vous risquez de remplacer l'enregistrement Créer un SLA 1.

Pour concevoir un panneau d'assistant pour demander des informations relatives au client, vous devez réaliser les deux tâches suivantes :

[Créer un assistant pour collecter des informations relatives au client](#)

[Créer un formulaire pour collecter des informations relatives au client](#)

Procédure 1 : Créer un assistant pour collecter des informations relatives au client

Cette procédure sert à créer le panneau d'assistant dans lequel les utilisateurs devront préciser le nom du client, le contrat de services, ainsi que les heures de service.

Pour créer un assistant pour collecter des informations relatives au client :

1. Cliquez sur **Personnalisation > Assistants**. Le formulaire d'informations sur l'assistant s'ouvre.
2. Sélectionnez l'onglet **Infos sur l'Assistant**.
3. Dans le champ Nom de l'assistant, tapez **Créer un SLA 2** et cliquez sur **Ajouter**.
Attention : si vous partez d'un enregistrement de SLA existant pour créer un panneau de l'assistant, cliquez sur Ajouter au lieu de Sauvegarder. En effet, vous risquez de remplacer l'enregistrement existant par celui que vous souhaitez ajouter.
4. Dans l'onglet **Infos sur l'Assistant**, renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nœud de démarrage	Laissez cette option désactivée.

Champ	Valeur
Brève description	Type : Cet assistant demande à l'utilisateur de préciser le nom du client, le contrat de services et les heures de service.
Titre de la fenêtre	Type : Créer un SLA - Informations relatives au client
Titre	Type : Créer un SLA - Informations relatives au client

5. Sélectionnez l'onglet **Sélection de fichier**, puis le sous-onglet **Sélectionner \$.file** par et renseignez le champ suivant :

Champ	Valeur
\$.file indiqué	Sélectionnez cette option pour indiquer que la variable \$.file doit être transmise à l'assistant par un assistant précédent.

6. Sélectionnez l'onglet **Utilisation** et renseignez les champs suivants pour spécifier l'action que HP Service Manager doit effectuer lors de l'exécution de l'assistant :

7. Sélectionnez l'onglet **Actions**, puis le sous-onglet **Contrôle du format / Nom du processus** pour définir les actions correspondant aux boutons Suivant, Annuler ou Précédent de l'assistant. Renseignez le champ suivant :

Champ	Valeur
Exécuter des actions sur	Vous pouvez indiquer ici les enregistrements qui seront affectés par l'action que vous allez effectuer. Il peut s'agir du fichier actuel, de la liste sélectionnée (dans son ensemble) ou d'une action à effectuer sur chaque enregistrement sélectionné. Sélectionnez Fichier actuel (\$.file) .

8. Sélectionnez l'onglet **Assistant suivant** et renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nom de l'Assistant	Il s'agit du nom de l'assistant suivant dans une série d'assistants. Type : CréerSLA 3
Condition	La condition détermine les événements qui suivront. Dans notre exemple, vous avez indiqué l'assistant suivant de la série et une

Champ	Valeur
	expression dont l'évaluation renvoie "true". Vous pourriez aussi spécifier d'autres assistants, à exécuter en fonction des actions ou des sélections de l'utilisateur. Type : true (vrai)

9. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous venez de créer le panneau d'assistant pour demander les informations relatives au client. Vous allez maintenant créer le formulaire de cet assistant à l'aide du Concepteur de formulaires.

Procédure 2 : Créer un formulaire pour collecter des informations relatives au client

Pour réaliser cette tâche, vous allez faire appel au Concepteur de formulaires et définir les éléments qui permettront à l'utilisateur de fournir les informations de base concernant le client. Ces éléments de formulaire, ainsi que le titre de la fenêtre, l'invite, les boutons et les autres options choisies dans l'enregistrement de l'assistant, auront pour l'utilisateur l'aspect suivant :

Créer un SLA - Informations relatives au client

Sélectionnez le client :

Sélectionnez le contrat de services, s'il est disponible :

Sélectionnez les heures de service, si elles sont disponibles :

< Précédent Suivant > Fin Annuler

Pour créer un formulaire SLA pour collecter des informations relatives au client :

1. Démarrez le Concepteur de formulaires.
2. Dans le champ Formulaire, tapez **sla.create.customer**.
Code de pratique : le nom du formulaire doit correspondre exactement à l'entrée d'affichage du sous-format. Il est donc conseillé de copier cette entrée d'affichage du sous-format dans l'onglet Utilisation et de la coller dans le champ Formulaire, afin d'écartier tout risque de faute de frappe.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Cliquez sur **Non** lorsque le système vous demande si vous souhaitez utiliser l'Assistant de formulaires.

5. Créez les éléments suivants pour ce formulaire. Avant de commencer, assurez-vous que les coordonnées X et Y sont bien à 0 (zéro).

Propriété	Valeur
Libellé	
Légende	Type : Sélectionnez le client :
Visible	Sélectionnez.
Comfill	
Bouton radio visible	Sélectionnez.
Entrée	client
Obligatoire	Sélectionnez.
Sélection seule	Sélectionnez.
Bouton tiers visible	Sélectionnez.
Liste des valeurs	Type : \$lo.colist
Visible	Sélectionnez.
Libellé	
Légende	Type : Sélectionnez le contrat de services, s'il est disponible :
Visible	Sélectionnez.
Comfill	
Bouton radio visible	Sélectionnez.
Bouton de remplissage visible	Sélectionnez.
Entrée	Type : service.contract
Sélection seule	Sélectionnez.
Bouton tiers visible	Sélectionnez.
Condition Liste des valeurs	Type : select("contract.id","servicecontract","provider",[customer])

Propriété	Valeur
Visible	Sélectionnez.
Libellé	
Légende	Type : Sélectionnez les heures de service, si elles sont disponibles :
Visible	Sélectionnez.
Comfill	
Bouton radio visible	Sélectionnez.
Bouton de remplissage visible	Sélectionnez.
Entrée	Type : service.hours
Sélection seule	Sélectionnez.
Bouton tiers visible	Sélectionnez.
Liste des valeurs	Type : \$G.calendars
Visible	Sélectionnez.
Condition Liste d'affichage	select("name", "servicecontract", "provider", [customer])

6. Cliquez sur **OK** à deux reprises pour sauvegarder le formulaire et quitter.

Vous avez maintenant créé l'un des formulaires nécessaires à l'assistant de SLA.

Étape 4 : Demander le titre et la description du SLA

Cette étape consiste à créer le panneau d'assistant demandant à l'utilisateur de préciser le titre et la description du SLA.

Pour concevoir un panneau d'assistant pour demander le titre et la description du SLA, vous devez réaliser les deux tâches suivantes :

[Créer un assistant pour la description du SLA](#)

[Créer un formulaire pour la description du SLA](#)

Procédure 1 : Créer un assistant pour la description du SLA

Cette procédure sert à créer un panneau d'assistant, afin de permettre aux utilisateurs de préciser le titre et la description du SLA.

Pour concevoir un panneau d'assistant pour le titre et la description du SLA :

1. Cliquez sur **Personnalisation > Assistants**. Le formulaire d'informations sur l'assistant s'ouvre.
2. Sélectionnez l'onglet **Infos sur l'Assistant**.
3. Dans le champ Nom de l'assistant, tapez **Créer un SLA 3** et cliquez sur **Ajouter**.
Attention : si vous partez d'un enregistrement de SLA existant pour créer un panneau de l'assistant, cliquez sur Ajouter au lieu de Sauvegarder. En effet, vous risquez de remplacer l'enregistrement existant par celui que vous souhaitez ajouter.
4. Dans l'onglet **Infos sur l'Assistant**, renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nœud de démarrage	Laissez cette option désactivée.
Brève description	Type : Ce panneau d'assistant permettra à l'utilisateur de préciser le titre et la description du SLA.
Titre de la fenêtre	Type : Créer un SLA - Description
Titre	Type : Créer un SLA - Description

5. Sélectionnez l'onglet **Sélection de fichier**, puis le sous-onglet **Sélectionner \$.file par** et renseignez le champ suivant :

Champ	Valeur
\$.file indiqué	Sélectionnez cette option pour indiquer que la variable \$.file doit être transmise à l'assistant par un assistant précédent.

6. Sélectionnez l'onglet **Utilisation** et renseignez les champs suivants pour spécifier l'action que HP Service Manager doit effectuer lors de l'exécution de l'assistant :

Champ	Valeur
Demander entrée utilisateur	Sélectionnez ce champ pour inviter l'utilisateur à fournir des informations.
Sous-format à afficher	Saisissez un nom de sous-format du format à afficher. Type : sla.create.description

7. Sélectionnez l'onglet **Actions** pour définir les actions correspondant aux boutons Suivant, Annuler ou Précédent de l'assistant. Renseignez le champ suivant :

Champ	Valeur
Exécuter des actions sur	Vous pouvez indiquer ici les enregistrements qui seront affectés par l'action que vous allez effectuer. Il peut s'agir du fichier actuel, de la liste sélectionnée (dans son ensemble) ou d'une action à effectuer sur chaque enregistrement sélectionné. Sélectionnez Fichier actuel (\$L.file) .

8. Sélectionnez l'onglet **Assistant suivant** et renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nom de l'Assistant	Il s'agit du nom de l'assistant suivant dans une série d'assistants. Type : CréerSLA 4
Condition	La condition détermine les événements qui suivront. Dans notre exemple, vous avez indiqué l'assistant suivant de la série et une expression dont l'évaluation renvoie "true". Vous pourriez aussi spécifier d'autres assistants, à exécuter en fonction des actions ou des sélections de l'utilisateur. Type : true (vrai)

9. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous venez de créer le panneau d'assistant. Vous allez maintenant créer le formulaire de cet assistant à l'aide du Concepteur de formulaires.

Procédure 2 : Créer un formulaire pour la description du SLA

Pour réaliser cette tâche, vous allez faire appel au Concepteur de formulaires et définir les éléments qui permettront à l'utilisateur de préciser le titre et la description du SLA. Ces éléments de formulaire, ainsi que le titre de la fenêtre, l'invite, les boutons et les autres options choisies dans l'enregistrement de l'assistant, auront pour l'utilisateur l'aspect suivant :

Créer un SLA - Description

Saisissez le titre :

Saisissez une description détaillée :

< Précédent Suivant > Fin Annuler

Pour créer un formulaire en vue d'afficher l'assistant de description du SLA :

1. Démarrez le Concepteur de formulaires.
2. Dans le champ Formulaire, tapez **sla.create.description**.
Code de pratique : le nom du formulaire doit correspondre exactement à l'entrée d'affichage du sous-format. Il est donc conseillé de copier cette entrée d'affichage du sous-format dans l'onglet Utilisation et de la coller dans le champ Formulaire, afin d'écartier tout risque de faute de frappe.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Cliquez sur **Non** lorsque le système vous demande si vous souhaitez utiliser l'Assistant de formulaires.
5. Créez les éléments suivants pour ce formulaire. Avant de commencer, assurez-vous que les coordonnées X et Y sont bien à 0 (zéro).

Propriété	Valeur
Libellé	
Légende	Type : Saisissez le titre.
Visible	Sélectionnez.
Texte	
Entrée	Type : titre
Visible	Sélectionnez.
Libellé	
Légende	Type : Saisissez une description détaillée.
Visible	Sélectionnez.
Zone de texte	
Entrée	Type : description
Visible	Sélectionnez.

6. Cliquez sur **OK** à deux reprises pour sauvegarder le formulaire et quitter.

Vous avez maintenant créé l'un des formulaires nécessaires à l'assistant de SLA.

Étape 5 : Demander les dates d'entrée en vigueur du SLA

L'objectif de cette étape consiste à créer le panneau d'assistant demandant à l'utilisateur de préciser les dates de début et de fin du SLA.

Pour concevoir un panneau d'assistant pour demander les dates de début et de fin du SLA, vous devez réaliser les deux tâches suivantes :

[Créer un assistant pour les dates d'entrée en vigueur du SLA](#)

[Créer un formulaire pour les dates d'entrée en vigueur du SLA](#)

Procédure 1 : Créer un assistant pour les dates d'entrée en vigueur du SLA

Cette procédure sert à créer un assistant, afin de permettre aux utilisateurs de préciser des dates de début et de fin valides.

Pour créer un assistant pour les dates de début et de fin :

1. Cliquez sur **Personnalisation > Assistants**. Le formulaire d'informations sur l'assistant s'ouvre.
2. Sélectionnez l'onglet **Infos sur l'Assistant**.
3. Dans le champ Nom de l'assistant, tapez **Créer un SLA 4** et cliquez sur **Ajouter**.
Attention : si vous partez d'un enregistrement de SLA existant pour créer un panneau de l'assistant, cliquez sur Ajouter au lieu de Sauvegarder. En effet, vous risquez de remplacer l'enregistrement existant par celui que vous souhaitez ajouter.
4. Dans l'onglet **Infos sur l'Assistant**, renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nœud de démarrage	Laissez cette option désactivée.
Brève description	Type : Ce panneau d'assistant permettra à l'utilisateur de préciser les dates de début et de fin du SLA.
Titre de la fenêtre	Type : Créer un SLA - Dates d'entrée en vigueur
Titre	Type : Créer un SLA - Dates d'entrée en vigueur

5. Sélectionnez l'onglet **Sélection de fichier**, puis le sous-onglet **Sélectionner \$.file par** et renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
\$L.file indiqué	Sélectionnez cette option pour indiquer que la variable \$L.file doit être transmise à l'assistant par un assistant précédent.

6. Sélectionnez l'onglet **Utilisation** et renseignez les champs suivants pour spécifier l'action que HP Service Manager doit effectuer lors de l'exécution de l'assistant :

Champ	Valeur
Demander entrée utilisateur	Sélectionnez ce champ pour inviter l'utilisateur à fournir des informations.
Sous-format à afficher	Saisissez un nom de sous-format du format à afficher. Type : sla.create.validfromto

7. Sélectionnez l'onglet **Actions**, puis le sous-onglet **Contrôle du format / Nom du processus** pour définir les actions correspondant aux boutons Suivant, Annuler ou Précédent de l'assistant. Renseignez le champ suivant :

Champ	Valeur
Exécuter des actions sur	Vous pouvez indiquer ici les enregistrements qui seront affectés par l'action que vous allez effectuer. Il peut s'agir du fichier actuel, de la liste sélectionnée (dans son ensemble) ou d'une action à effectuer sur chaque enregistrement sélectionné. Sélectionnez Fichier actuel (\$L.file) .

8. Sélectionnez l'onglet **Assistant suivant** et renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nom de l'Assistant	Il s'agit du nom de l'assistant suivant dans une série d'assistants. Type : CréerSLA 5
Condition	La condition détermine les événements qui suivront. Dans notre exemple, vous avez indiqué l'assistant suivant de la série et une expression dont l'évaluation renvoie "true". Vous pourriez aussi spécifier d'autres assistants, à exécuter en fonction des actions ou des sélections de l'utilisateur. Type : true (vrai)

9. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous venez de créer le panneau d'assistant pour définir les dates de début et de fin. Vous allez maintenant créer le formulaire de cet assistant à l'aide du Concepteur de formulaires.

Procédure : Créer un formulaire pour les dates d'entrée en vigueur du SLA

Pour réaliser cette tâche, vous allez faire appel au Concepteur de formulaires et définir les éléments qui permettront à l'utilisateur de préciser les dates d'entrée en vigueur du SLA. Ces éléments de formulaire, ainsi que le titre de la fenêtre, l'invite, les boutons et les autres options choisies dans l'enregistrement de l'assistant, auront pour l'utilisateur l'aspect suivant :

Créer un SLA - Dates d'entrée en vigueur

Le SLA sera effectif à partir de :

Le SLA expire le :

< Précédent Suivant > Fin Annuler

Pour créer un formulaire pour l'assistant des dates d'entrée en vigueur du SLA :

1. Démarrez le Concepteur de formulaires.
2. Dans le champ Formulaire, tapez **sla.create.validfromto**.
Code de pratique : le nom du formulaire doit correspondre exactement à l'entrée d'affichage du sous-format. Il est donc conseillé de copier cette entrée d'affichage du sous-format dans l'onglet Utilisation et de la coller dans le champ Formulaire, afin d'écartier tout risque de faute de frappe.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Cliquez sur **Non** lorsque le système vous demande si vous souhaitez utiliser l'Assistant de formulaires.
5. Créez les éléments suivants pour ce formulaire. Avant de commencer, assurez-vous que les coordonnées X et Y sont bien à 0 (zéro).

Propriété	Valeur
Libellé	
Légende	Type : Le SLA sera effectif à partir de :
Visible	Sélectionnez.

Propriété	Valeur
Comfill	
Bouton de remplissage visible	Sélectionnez.
Entrée	start
Obligatoire	Sélectionnez.
Visible	Sélectionnez.
Libellé	
Légende	Type : Le SLA expire le :
Visible	Sélectionnez.
Comfill	
Bouton de remplissage visible	Sélectionnez.
Entrée	Type : expiration
Obligatoire	Sélectionnez.
Visible	Sélectionnez.

6. Cliquez sur **OK** à deux reprises pour sauvegarder le formulaire et quitter.

Vous avez maintenant créé l'un des formulaires nécessaires à l'assistant de SLA.

Étape 6 : Demander des informations sur les documents relatifs aux accords

Cette tâche sert à créer un panneau d'assistant visant à demander aux utilisateurs s'ils désirent copier un texte issu d'un document relatifs à un accord.

Pour concevoir un panneau d'assistant pour demander des informations concernant les pièces jointes et les accords, vous devez réaliser les deux tâches suivantes :

[Créer un assistant pour demander des informations sur les accords](#)

[Créer un formulaire pour demander des informations sur les accords](#)

Procédure 1 : Créer un assistant pour demander des informations sur les accords

Cette tâche sert à créer un panneau d'assistant, afin de demander aux utilisateurs s'ils désirent copier du texte dans des documents relatifs à un accord pour le coller dans ce SLA.

Pour créer le panneau :

1. Cliquez sur **Personnalisation > Assistants**. Le formulaire d'informations sur l'assistant s'ouvre.
2. Sélectionnez l'onglet **Infos sur l'Assistant**.
3. Dans le champ Nom de l'assistant, tapez **Créer un SLA 5** et cliquez sur **Ajouter**.
Attention : si vous partez d'un enregistrement de SLA existant pour créer un panneau de l'assistant, cliquez sur Ajouter au lieu de Sauvegarder. En effet, vous risquez de remplacer l'enregistrement existant par celui que vous souhaitez ajouter.
4. Dans l'onglet **Infos sur l'Assistant**, renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nœud de démarrage	Laissez cette option désactivée.
Brève description	Type : Cet assistant demandera à l'utilisateur s'il désire copier du texte à partir des documents concernant l'accord ou joindre d'autres documents au SLA.
Titre de la fenêtre	Type : Créer un SLA - Copier des accords ?
Titre	Type : Créer un SLA - Copier des accords ?

5. Sélectionnez l'onglet **Sélection de fichier** et renseignez les champs suivants :

Champ/sous-onglet	Valeur
Sous-onglet Expressions initiales	Type : \$L.agreement.docs=false
Sous-onglet Sélectionner \$L.file par	Sélectionnez l'option \$L.file indiqué pour préciser que la variable \$L.file doit être transmise à l'assistant par un assistant précédent.

6. Sélectionnez l'onglet **Utilisation** et renseignez les champs suivants pour spécifier l'action que HP Service Manager doit effectuer lors de l'exécution de l'assistant :

Champ	Valeur
Demander entrée utilisateur	Sélectionnez ce champ pour inviter l'utilisateur à fournir des informations.
Sous-format à afficher	Saisissez un nom de sous-format du format à afficher. Type : sla.create.ask.agreements

7. Sélectionnez l'onglet **Actions** pour définir les actions correspondant aux boutons Suivant, Annuler ou Précédent de l'assistant. Renseignez le champ suivant :

Champ	Valeur
Exécuter des actions sur	Vous pouvez indiquer ici les enregistrements qui seront affectés par l'action que vous allez effectuer. Il peut s'agir du fichier actuel, de la liste sélectionnée (dans son ensemble) ou d'une action à effectuer sur chaque enregistrement sélectionné. Sélectionnez Fichier actuel (\$L.file) .

8. Sélectionnez l'onglet **Assistant suivant** et renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nom de l'Assistant	Il s'agit du nom de l'assistant suivant dans une série d'assistants. Type : Créer un SLA 6a
Condition	La condition détermine les événements qui suivront. Dans notre exemple, vous avez indiqué l'assistant suivant de la série et une expression dont l'évaluation renvoie "true". Vous pourriez aussi spécifier d'autres assistants, à exécuter en fonction des actions ou des sélections de l'utilisateur. Type : \$L.agreement.docs=true
Nom de l'Assistant	Il s'agit du nom de l'assistant suivant dans une série d'assistants. Type : Créer un SLA 7
Condition	Type : true (vrai)

9. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous venez de créer le panneau d'assistant permettant de demander aux utilisateurs de fournir des informations concernant les pièces jointes. L'étape suivante consiste à créer le formulaire le formulaire de cet assistant à l'aide du Concepteur de formulaires.

Procédure 2 : Créer un formulaire pour joindre des documents concernant l'accord

Pour réaliser cette tâche, vous allez faire appel au Concepteur de formulaires et définir les éléments qui permettront à l'utilisateur de copier et coller du texte provenant de documents concernant le SLA. Ces éléments de formulaire, ainsi que le titre de la fenêtre, l'invite, les boutons et les autres options choisies dans l'enregistrement de l'assistant, auront pour l'utilisateur l'aspect suivant :

Créer un SLA - Documents concernant l'accord

Copiez et collez le texte contenu dans les documents concernant ce SLA

< Précédent Suivant > Fin Annuler

Pour créer un formulaire invitant l'utilisateur à ajouter du texte provenant de documents concernant le SLA :

1. Démarrez le Concepteur de formulaires.
2. Dans le champ Formulaire, tapez **sla.create.add.agreements**.
Code de pratique : le nom du formulaire doit correspondre exactement à l'entrée d'affichage du sous-format. Il est donc conseillé de copier cette entrée d'affichage du sous-format dans l'onglet Utilisation et de la coller dans le champ Formulaire, afin d'écarter tout risque de faute de frappe.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Cliquez sur **Non** lorsque le système vous demande si vous souhaitez utiliser l'Assistant de formulaires.
5. Créez les éléments suivants pour ce formulaire. Avant de commencer, assurez-vous que les coordonnées X et Y sont bien à 0 (zéro).

Propriété	Valeur
Libellé	
Légende	Type : Copiez et collez le texte contenu dans les documents concernant ce SLA :

Propriété	Valeur
Visible	Sélectionnez.
Zone de texte	
Entrée	Type : accords
Visible	Sélectionnez.

6. Cliquez sur **OK** à deux reprises pour sauvegarder le formulaire et quitter.

Vous avez maintenant créé l'un des formulaires nécessaires à l'assistant de SLA.

Étape 7 : Inviter l'utilisateur à fournir les accords

L'objectif de cette étape consiste à créer le panneau d'assistant pour demander à l'utilisateur d'ajouter les accords relatifs au SLA, s'il a répondu Oui sur le panneau précédent. Il devra simplement copier et coller le texte dans le champ de saisie.

Pour concevoir un panneau d'assistant pour inviter l'utilisateur à ajouter les accords, vous devez réaliser les deux tâches suivantes :

[Créer un assistant pour joindre des documents concernant l'accord](#)

[Créer un formulaire pour joindre des documents concernant l'accord](#)

Procédure 1 : Créer un assistant pour joindre des documents concernant l'accord

Cette procédure sert à créer un panneau d'assistant, afin de permettre aux utilisateurs de copier et coller du texte à partir des accords relatifs au SLA, s'ils ont répondu Oui sur le panneau précédent.

Pour créer un assistant invitant les utilisateurs à joindre des documents concernant l'accord :

1. Cliquez sur **Personnalisation > Assistants**. Le formulaire d'informations sur l'assistant s'ouvre.
2. Sélectionnez l'onglet **Infos sur l'Assistant**.
3. Dans le champ Nom de l'assistant, tapez **Créer un SLA 6a** et cliquez sur **Ajouter**.
Attention : si vous partez d'un enregistrement de SLA existant pour créer un panneau de l'assistant, cliquez sur Ajouter au lieu de Sauvegarder. En effet, vous risquez de remplacer l'enregistrement existant par celui que vous souhaitez ajouter.
4. Dans l'onglet **Infos sur l'Assistant**, renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nœud de démarrage	Laissez cette option désactivée.
Brève description	Type : Cet assistant invitera l'utilisateur à copier et coller du texte à partir des documents concernant l'accord.
Titre de la fenêtre	Type : Créer un SLA - Documents concernant l'accord
Titre	Type : Créer un SLA - Documents concernant l'accord

5. Sélectionnez l'onglet **Sélection de fichier**, puis le sous-onglet **Sélectionner \$L.file par** et renseignez le champ suivant :

Champ	Valeur
\$L.file indiqué	Sélectionnez cette option pour indiquer que la variable \$L.file doit être transmise à l'assistant par un assistant précédent.

6. Sélectionnez l'onglet **Utilisation** et renseignez les champs suivants pour spécifier l'action que HP Service Manager doit effectuer lors de l'exécution de l'assistant :

Champ	Valeur
Demander entrée utilisateur	Sélectionnez ce champ pour inviter l'utilisateur à fournir des informations.
Sous-format à afficher	Saisissez un nom de sous-format du format à afficher. Type : sla.create.add.agreements

7. Sélectionnez l'onglet **Actions** pour définir les actions correspondant aux boutons Suivant, Annuler ou Précédent de l'assistant. Renseignez le champ suivant :

Champ	Valeur
Exécuter des actions sur	Vous pouvez indiquer ici les enregistrements qui seront affectés par l'action que vous allez effectuer. Il peut s'agir du fichier actuel, de la liste sélectionnée (dans son ensemble) ou d'une action à effectuer sur chaque enregistrement sélectionné. Sélectionnez Fichier actuel (\$L.file) .

8. Sélectionnez l'onglet **Assistant suivant** et renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nom de l'Assistant	Il s'agit du nom de l'assistant suivant dans une série d'assistants. Type : Créer un SLA 7
Condition	La condition détermine les événements qui suivront. Dans notre exemple, vous avez indiqué l'assistant suivant de la série et une expression dont l'évaluation renvoie "true". Vous pourriez aussi spécifier d'autres assistants, à exécuter en fonction des actions ou des sélections de l'utilisateur. Type : true (vrai)

9. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous venez de créer un assistant invitant les utilisateurs à joindre des documents concernant l'accord. Vous allez maintenant créer le formulaire de cet assistant à l'aide du Concepteur de formulaires.

Procédure 2 : Créer un formulaire pour joindre des documents concernant l'accord

Pour réaliser cette tâche, vous allez faire appel au Concepteur de formulaires et définir les éléments qui permettront à l'utilisateur de copier et coller du texte provenant de documents concernant le SLA. Ces éléments de formulaire, ainsi que le titre de la fenêtre, l'invite, les boutons et les autres options choisies dans l'enregistrement de l'assistant, auront pour l'utilisateur l'aspect suivant :

Pour créer un formulaire invitant l'utilisateur à ajouter du texte provenant de documents concernant le SLA :

1. Démarrez le Concepteur de formulaires.
2. Dans le champ Formulaire, tapez **sla.create.add.agreements**.
Code de pratique : le nom du formulaire doit correspondre exactement à l'entrée d'affichage du sous-format. Il est donc conseillé de copier cette entrée d'affichage du sous-format dans l'onglet Utilisation et de la coller dans le champ Formulaire, afin d'écartier tout risque de faute de frappe.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Cliquez sur **Non** lorsque le système vous demande si vous souhaitez utiliser l'Assistant de formulaires.
5. Créez les éléments suivants pour ce formulaire. Avant de commencer, assurez-vous que les coordonnées X et Y sont bien à 0 (zéro).

Propriété	Valeur
Libellé	
Légende	Type : Copiez et collez le texte contenu dans les documents concernant ce SLA :
Visible	Sélectionnez.
Zone de texte	
Entrée	Type : accords
Visible	Sélectionnez.

6. Cliquez sur **OK** à deux reprises pour sauvegarder le formulaire et quitter.

Vous avez maintenant créé l'un des formulaires nécessaires à l'assistant de SLA.

Étape 8 : Sauvegarder le SLA et demander des SLO

À ce stade, toutes les informations nécessaires au nouvel accord sur les niveaux de service ont été collectées. Votre prochaine tâche consiste alors à créer un processus dans le Moteur de document pour sauvegarder le nouveau SLA dans la base de données.

Parallèlement, cette tâche demande à l'utilisateur s'il souhaite ajouter des SLO au SLA.

Cette étape se déroule en trois temps :

[Créer un processus pour sauvegarder le nouveau SLA](#)

[Créer un assistant pour demander des SLO](#)

[Créer un formulaire pour demander des SLO](#)

Procédure 1 : Créer un processus pour sauvegarder le nouveau SLA

Cette tâche consistera à créer un processus pour sauvegarder l'enregistrement de SLA que vous venez de définir.

Pour créer un processus pour sauvegarder le nouvel enregistrement de SLA :

1. Cliquez sur **Personnalisation > Moteur de document > Processus**. Le formulaire de définition des processus s'ouvre.
2. Dans le champ Formulaire, tapez **sla.save.from.wizard**.
3. Dans l'onglet RAD, saisissez les expressions suivantes sur les deux premières lignes de la section **Expressions évaluées avant l'appel RAD** :

<code>\$L.action="add"</code>

4. Dans la section **Application RAD** de l'onglet RAD, saisissez **se.view.engine** pour définir le nom de l'application à appeler et **true** pour la condition permettant de l'exécuter. Saisissez ensuite les noms et valeurs des paramètres suivants :

Nom	Valeur du paramètre
Fichier	Type : \$L.file
description	\$L.action

5. Dans la section **Expressions après RAD** de l'onglet RAD, saisissez :
\$L.new.sla=agreement.id in \$L.file.
6. Cliquez sur **Ajouter**.
7. Une fois l'opération terminée, cliquez sur **OK**.

Vous venez de créer le processus permettant de sauvegarder le nouvel enregistrement de SLA dans la base de données.

Procédure 2 : Créer un assistant pour demander des SLO

Cette procédure sert à créer un assistant qui appelle le processus de sauvegarde, puis crée un sous-format, afin de demander aux utilisateurs s'ils désirent ajouter des SLO et, le cas échéant, en définir le type.

Pour définir un assistant pour appeler le processus de sauvegarde et vérifier s'il faut ajouter des SLO :

1. Cliquez sur **Personnalisation > Assistants**. Le formulaire d'informations sur l'assistant s'ouvre.
2. Sélectionnez l'onglet **Infos sur l'Assistant**.

- Dans le champ Nom de l'assistant, tapez **Créer un SLA 7** et cliquez sur **Ajouter**.
Attention : si vous partez d'un enregistrement de SLA existant pour créer un panneau de l'assistant, cliquez sur Ajouter au lieu de Sauvegarder. En effet, vous risquez de remplacer l'enregistrement existant par celui que vous souhaitez ajouter.
- Dans l'onglet **Infos sur l'Assistant**, renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nœud de démarrage	Laissez cette option désactivée.
Brève description	Type : Ce panneau de l'assistant invite l'utilisateur à préciser s'il désire créer des SLO de disponibilité ou de réponse.
Titre de la fenêtre	Type : Créer un SLA - Ajouter des SLO ?
Titre	Type : Créer un SLA - Ajouter des SLO ?

- Sélectionnez l'onglet **Sélection de fichier** et renseignez les champs suivants :

Champ/sous-onglet	Valeur
Sous-onglet Expressions initiales	Type : \$L.create.response.slo=false \$L.create.avail.slo=false
Sous-onglet Sélectionner \$L.file par	Sélectionnez l'option \$L.file indiqué pour préciser que la variable \$L.file doit être transmise à l'assistant par un assistant précédent.

- Sélectionnez l'onglet **Utilisation** et renseignez les champs suivants pour spécifier l'action que HP Service Manager doit effectuer lors de l'exécution de l'assistant :

Champ	Valeur
Demander entrée utilisateur	Sélectionnez ce champ pour inviter l'utilisateur à fournir des informations.
Sous-format à afficher	Saisissez un nom de sous-format du format à afficher. Type : sla.create.ask.slos

- Sélectionnez l'onglet **Actions** pour définir les actions correspondant aux boutons Suivant, Annuler ou Précédent de l'assistant. Renseignez le champ suivant :

Champ	Valeur
Exécuter des actions sur	Vous pouvez indiquer ici les enregistrements qui seront affectés par l'action que vous allez effectuer. Il peut s'agir du fichier actuel, de la liste sélectionnée (dans son ensemble) ou d'une action à effectuer sur chaque enregistrement sélectionné. Sélectionnez Fichier actuel (\$L.file) .
Sous-onglet Contrôle du format / Nom du processus	Définissez les actions correspondant aux boutons Suivant, Annuler ou Précédent de l'assistant. Renseignez le champ suivant :
Nom du processus	Pour indiquer que cet assistant peut démarrer un processus à la fin de son exécution, tapez : sla.save.from.wizard
Variables de l'Assistant	\$L.create.response.slo \$L.crate.avail.slo \$L.new.sla

8. Sélectionnez l'onglet **Assistant suivant** et renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nom de l'Assistant	Il s'agit du nom de l'assistant suivant dans une série d'assistants. Type : Créer un SLA de réponse 1
Condition	La condition détermine les événements qui suivront. Dans notre exemple, vous avez indiqué l'assistant suivant de la série et une expression dont l'évaluation renvoie "true". Vous pourriez aussi spécifier d'autres assistants, à exécuter en fonction des actions ou des sélections de l'utilisateur. Type : \$L.create.response.slo=true
Nom de l'Assistant	Il s'agit du nom de l'assistant suivant dans une série d'assistants. Type : Créer un SLA de disponibilité 1
Condition	Type : \$L.create.avail.slo=true
Nom de l'Assistant	Type : Créer un SLA 8

Champ	Valeur
Condition	Type : true (vrai)

9. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous venez de créer l'assistant qui appellera le processus de sauvegarde et demandera s'il faut ajouter des SLO. Vous allez maintenant créer le formulaire de cet assistant à l'aide du Concepteur de formulaires.

Procédure 3 : Créer un formulaire pour demander des SLO

Pour réaliser cette tâche, vous allez faire appel au Concepteur de formulaires et définir les éléments qui permettront aux utilisateurs de préciser s'ils désirent créer des SLO concernant le SLA. Ces éléments de formulaire, ainsi que le titre de la fenêtre, l'invite, les boutons et les autres options choisies dans l'enregistrement de l'assistant, auront pour l'utilisateur l'aspect suivant :

Pour définir un formulaire pour appeler le processus de sauvegarde et vérifier s'il faut ajouter des SLO :

1. Démarrez le Concepteur de formulaires.
2. Dans le champ Formulaire, tapez **sla.create.ask.slos**.
Code de pratique : le nom du formulaire doit correspondre exactement à l'entrée d'affichage du sous-format. Il est donc conseillé de copier cette entrée d'affichage du sous-format dans l'onglet Utilisation et de la coller dans le champ Formulaire, afin d'écartier tout risque de faute de frappe.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Cliquez sur **Non** lorsque le système vous demande si vous souhaitez utiliser l'Assistant de formulaires.
5. Créez les éléments suivants pour ce formulaire. Avant de commencer, assurez-vous que les coordonnées X et Y sont bien à 0 (zéro).

Propriété	Valeur
Group	
Légende	Type : Voulez-vous créer des objectifs de niveaux de service basés sur les temps de réponse du centre d'assistance ?
Visible	Sélectionnez.
Bouton radio	
Légende	Type : Oui
Entrée	Type : \$L.create.response.slo
Valeur	Type : true (vrai)
Visible	Sélectionnez.
Bouton radio	
Légende	Type : Non
Entrée	Type : \$L.create.response.slo
Valeur	Type : false
Visible	Sélectionnez.
Group	
Légende	Type : Voulez-vous créer des objectifs de niveaux de service basés sur la disponibilité du service ?
Visible	Sélectionnez.
Bouton radio	
Légende	Type : Oui

Propriété	Valeur
Entrée	Type : \$L.create.avail.slo
Valeur	Type : true (vrai)
Visible	Sélectionnez.
Bouton radio	
Légende	Type : Non
Entrée	Type : \$L.create.avail.slo
Valeur	Type : false
Visible	Sélectionnez.

6. Cliquez sur **OK** à deux reprises pour sauvegarder le formulaire et quitter.

Vous avez maintenant créé l'un des formulaires nécessaires à l'assistant de SLA.

Étape 9 : Appeler l'Assistant Ajouter un SLO de disponibilité

L'étape suivante consiste à créer un panneau d'assistant afin d'appeler l'Assistant Ajouter un SLO de disponibilité prédéfini pour les utilisateurs ayant répondu qu'ils désiraient ajouter un SLO de disponibilité.

Ce panneau d'assistant effectue seulement une tâche d'arrière-plan (appel d'un autre assistant). C'est pourquoi il ne nécessite aucun écran à présenter à l'utilisateur. Pour cette étape, vous n'aurez donc pas besoin du Concepteur de formulaires.

Procédure : Créer un assistant pour appeler un SLO de disponibilité

Cette procédure sert à créer un assistant qui appellera l'assistant de SLO de disponibilité prédéfini.

Pour créer un assistant qui appellera l'assistant de SLO de disponibilité prédéfini :

1. Cliquez sur **Personnalisation > Assistants**. Le formulaire d'informations sur l'assistant s'ouvre.
2. Sélectionnez l'onglet **Infos sur l'Assistant**.
3. Dans le champ Nom de l'assistant, tapez **Créer un SLA de disponibilité 1** et cliquez sur **Ajouter**.

Attention : si vous partez d'un enregistrement de SLA existant pour créer un panneau de l'assistant, cliquez sur Ajouter au lieu de Sauvegarder. En effet, vous risquez de remplacer l'enregistrement existant par celui que vous souhaitez ajouter.

4. Dans l'onglet **Infos sur l'Assistant**, renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nœud de démarrage	Laissez cette option désactivée.
Brève description	Type : Cet assistant appelle l'assistant prédéfini permettant de créer un SLO de disponibilité.
Titre de la fenêtre	Type : Créer un SLO de disponibilité
Titre	Type : Créer un SLO de disponibilité

5. Sélectionnez l'onglet **Sélection de fichier**, puis le sous-onglet **Sélectionner \$.file par** et renseignez le champ suivant :

Champ	Valeur
\$.file indiqué	activé

6. Sélectionnez l'onglet **Utilisation** et renseignez les champs suivants pour spécifier l'action que HP Service Manager doit effectuer lors de l'exécution de l'assistant :

Champ	Valeur
Ignorer affichage	Sélectionnez cette option car ce panneau ne comporte aucun formulaire à présenter à l'utilisateur.

7. Sélectionnez l'onglet **Actions** pour définir les actions correspondant aux boutons Suivant, Annuler ou Précédent de l'assistant. Renseignez le champ suivant :

Champ	Valeur
Exécuter des actions sur	Vous pouvez indiquer ici les enregistrements qui seront affectés par l'action que vous allez effectuer. Il peut s'agir du fichier actuel, de la liste sélectionnée (dans son ensemble) ou d'une action à effectuer sur chaque enregistrement sélectionné. Sélectionnez Fichier actuel (\$.file) .
Sous-onglet Contrôle du format / Nom du	Définissez les actions correspondant aux boutons Suivant, Annuler ou Précédent de l'assistant. Renseignez le champ suivant :

Champ	Valeur
processus	
Nom du processus	Pour indiquer que cet assistant peut démarrer un processus à la fin de son exécution, tapez : slo.add.avail.sla

8. Sélectionnez l'onglet **Assistant suivant** et renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nom de l'Assistant	Il s'agit du nom de l'assistant suivant dans une série d'assistants. Type : Créer un SLA de disponibilité 2
Condition	La condition détermine les événements qui suivront. Dans notre exemple, vous avez indiqué l'assistant suivant de la série et une expression dont l'évaluation renvoie "true". Vous pourriez aussi spécifier d'autres assistants, à exécuter en fonction des actions ou des sélections de l'utilisateur. Type : true (vrai)

9. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous venez de créer l'assistant qui appellera l'assistant de SLO de disponibilité prédéfini. Cet assistant n'exige aucun formulaire.

Étape 10 : Demander d'autres SLO de disponibilité

L'étape suivante consiste à demander à l'utilisateur s'il désire créer un autre SLO de disponibilité. S'il répond oui, ce panneau doit appeler à nouveau l'assistant de SLO de disponibilité prédéfini. S'il répond non, l'assistant doit appeler l'assistant de SLO de réponse prédéfini si l'utilisateur a spécifié qu'il souhaite ajouter un SLO de réponse, ou aller directement au dernier écran, dans le cas contraire.

Pour concevoir un panneau d'assistant pour demander un autre SLO de disponibilité, vous devez réaliser les deux tâches suivantes :

[Créer un assistant pour demander d'autres SLO de disponibilité](#)

[Créer un formulaire pour demander d'autres SLO de disponibilité](#)

Procédure 1: Créer un assistant pour demander d'autres SLO de disponibilité

Cette procédure sert à créer un assistant, afin de permettre aux utilisateurs de créer des SLO de disponibilité supplémentaires.

Pour créer un assistant afin de permettre aux utilisateurs de créer d'autres SLO de disponibilité :

1. Cliquez sur **Personnalisation > Assistants**. Le formulaire d'informations sur l'assistant s'ouvre.
2. Sélectionnez l'onglet **Infos sur l'Assistant**.

3. Dans le champ Nom de l'assistant, tapez **Créer un SLA de disponibilité 2** et cliquez sur **Ajouter**.

Attention : si vous partez d'un enregistrement de SLA existant pour créer un panneau de l'assistant, cliquez sur Ajouter au lieu de Sauvegarder. En effet, vous risquez de remplacer l'enregistrement existant par celui que vous souhaitez ajouter.

4. Dans l'onglet **Infos sur l'Assistant**, renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nœud de démarrage	Laissez cette option désactivée.
Brève description	Type : Ce panneau de l'assistant invite l'utilisateur à préciser s'il désire créer un autre SLO de disponibilité.
Titre de la fenêtre	Type : Créer un autre SLO de disponibilité
Titre	Type : Créer un autre SLO de disponibilité

5. Sélectionnez l'onglet **Sélection de fichier**, puis le sous-onglet **Sélectionner \$.file par** et renseignez le champ suivant :

Champ	Valeur
Expressions initiales :	\$.create.avail.slo=false
Aucun \$.file (utiliser typecheck)	Sélectionnez cette option pour initialiser un fichier typecheck, qui joue le rôle de fichier de support.

6. Sélectionnez l'onglet **Utilisation** et renseignez les champs suivants pour spécifier l'action que HP Service Manager doit effectuer lors de l'exécution de l'assistant :

Champ	Valeur
Demander entrée utilisateur	Sélectionnez ce champ pour inviter l'utilisateur à fournir des informations.
Sous-format à afficher	Saisissez un nom de sous-format du format à afficher. Type : sla.create.ask.other.avail
Désactiver uniquement le bouton Précédent	Activé

7. Sélectionnez l'onglet **Actions** pour définir les actions correspondant aux boutons Suivant, Annuler ou Précédent de l'assistant. Renseignez le champ suivant :

Champ	Valeur
Exécuter des actions sur	Vous pouvez indiquer ici les enregistrements qui seront affectés par l'action que vous allez effectuer. Il peut s'agir du fichier actuel, de la liste sélectionnée (dans son ensemble) ou d'une action à effectuer sur chaque enregistrement sélectionné. Sélectionnez Fichier actuel (\$L.file) .
Variables de l'Assistant :	\$L.create.avail.slo

8. Sélectionnez l'onglet **Assistant suivant** et renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nom de l'Assistant	Il s'agit du nom de l'assistant suivant dans une série d'assistants. Type : Créer un SLA de disponibilité 1
Condition	La condition détermine les événements qui suivront. Dans notre exemple, vous avez indiqué l'assistant suivant de la série et une expression dont l'évaluation renvoie "true". Vous pourriez aussi spécifier d'autres assistants, à exécuter en fonction des actions ou des sélections de l'utilisateur. Type : \$L.create.avail.slo=true
Nom de l'Assistant	Il s'agit du nom de l'assistant suivant dans une série d'assistants. Type : Créer un SLA 8
Condition	true (vrai)

9. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous venez de créer l'assistant permettant aux utilisateurs de créer d'autres SLO de disponibilité. Vous allez maintenant créer le formulaire de cet assistant à l'aide du Concepteur de formulaires.

Procédure 2 : Créer un formulaire pour demander d'autres SLO de disponibilité

Pour réaliser cette tâche, vous allez faire appel au Concepteur de formulaires et définir les éléments qui permettront aux utilisateurs de préciser s'ils désirent créer un enregistrement de SLO supplémentaire. Ces éléments de formulaire, ainsi que le titre de la fenêtre, l'invite, les boutons et les autres options choisies dans l'enregistrement de l'assistant, auront pour l'utilisateur l'aspect suivant :

Créer un autre SLO de disponibilité

Voulez-vous créer un autre enregistrement de SLO de disponibilité ?

Oui

Non

< Précédent
Suivant >
Fin
Annuler

Pour définir un formulaire pour l'assistant de création de SLO de disponibilité supplémentaires :

1. Démarrez le Concepteur de formulaires.
2. Dans le champ Formulaire, tapez **sla.create.ask.other.avail**.
Code de pratique : le nom du formulaire doit correspondre exactement à l'entrée d'affichage du sous-format. Il est donc conseillé de copier cette entrée d'affichage du sous-format dans l'onglet Utilisation et de la coller dans le champ Formulaire, afin d'écarter tout risque de faute de frappe.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Cliquez sur **Non** lorsque le système vous demande si vous souhaitez utiliser l'Assistant de formulaires.
5. Créez les éléments suivants pour ce formulaire. Avant de commencer, assurez-vous que les coordonnées X et Y sont bien à 0 (zéro).

Propriété	Valeur
Group	
Légende	Type : Voulez-vous créer un autre enregistrement de SLO de disponibilité ?

Propriété	Valeur
Visible	Sélectionnez.
Bouton radio	
Légende	Type : Oui
Entrée	Type : \$L.create.avail.slo
Valeur	Type : true (vrai)
Visible	Sélectionnez.
Bouton radio	
Légende	Type : Non
Entrée	Type : \$L.create.avail.slo
Valeur	Type : false
Visible	Sélectionnez.

6. Cliquez sur **OK** à deux reprises pour sauvegarder le formulaire et quitter.

Vous avez maintenant créé l'un des formulaires nécessaires à l'assistant de SLA.

Étape 11 : Appeler l'Assistant Ajouter un SLO de réponse

L'étape suivante consiste à créer un panneau d'assistant afin d'appeler l'Assistant Ajouter un SLO de réponse prédéfini pour les utilisateurs ayant répondu qu'ils désiraient ajouter un SLO de réponse.

Ce panneau d'assistant effectue seulement une tâche d'arrière-plan (appel d'un autre assistant). C'est pourquoi il ne nécessite aucun écran à présenter à l'utilisateur. Pour cette étape, vous n'aurez donc pas besoin du Concepteur de formulaires.

Procédure : Créer un assistant pour appeler un SLO de réponse

Cette procédure sert à créer un assistant qui appellera l'assistant de SLO de réponse prédéfini.

Pour créer un assistant qui appellera l'assistant de SLO de réponse prédéfini :

1. Cliquez sur **Personnalisation > Assistants**. Le formulaire d'informations sur l'assistant s'ouvre.
2. Sélectionnez l'onglet **Infos sur l'Assistant**.

- Dans le champ Nom de l'assistant, tapez **Créer un SLA de réponse 1** et cliquez sur **Ajouter**. **Attention** : si vous partez d'un enregistrement de SLA existant pour créer un panneau de l'assistant, cliquez sur Ajouter au lieu de Sauvegarder. En effet, vous risquez de remplacer l'enregistrement existant par celui que vous souhaitez ajouter.
- Dans l'onglet **Infos sur l'Assistant**, renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nœud de démarrage	Laissez cette option désactivée.
Brève description	Type : Cet assistant appellera l'assistant prédéfini de création de SLO de réponse.
Titre de la fenêtre	Type : Créer un SLO de réponse
Titre	Type : Créer un SLO de réponse

- Sélectionnez l'onglet **Sélection de fichier**, puis le sous-onglet **Sélectionner \$.file par** et renseignez le champ suivant :

Champ	Valeur
\$.file indiqué	activé

- Sélectionnez l'onglet **Utilisation** et renseignez les champs suivants pour spécifier l'action que HP Service Manager doit effectuer lors de l'exécution de l'assistant :

Champ	Valeur
Ignorer affichage	Sélectionnez cette option car ce panneau ne comporte aucun formulaire à présenter à l'utilisateur.

- Sélectionnez l'onglet **Actions** pour définir les actions correspondant aux boutons Suivant, Annuler ou Précédent de l'assistant. Renseignez le champ suivant :

Champ	Valeur
Exécuter des actions sur	Vous pouvez indiquer ici les enregistrements qui seront affectés par l'action que vous allez effectuer. Il peut s'agir du fichier actuel, de la liste sélectionnée (dans son ensemble) ou d'une action à effectuer sur chaque enregistrement sélectionné. Sélectionnez Fichier actuel (\$.file) .

Champ	Valeur
Sous-onglet Contrôle du format / Nom du processus	Définissez les actions correspondant aux boutons Suivant, Annuler ou Précédent de l'assistant. Renseignez le champ suivant :
Nom du processus	Pour indiquer que cet assistant peut démarrer un processus à la fin de son exécution, tapez : slo.add.resp.sla

8. Sélectionnez l'onglet **Assistant suivant** et renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nom de l'Assistant	Il s'agit du nom de l'assistant suivant dans une série d'assistants. Type : Créer un SLA de réponse 2
Condition	La condition détermine les événements qui suivront. Dans notre exemple, vous avez indiqué l'assistant suivant de la série et une expression dont l'évaluation renvoie "true". Vous pourriez aussi spécifier d'autres assistants, à exécuter en fonction des actions ou des sélections de l'utilisateur. Type : true (vrai)

9. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous venez de créer l'assistant qui appellera l'assistant de SLO de réponse prédéfini. Cet assistant n'exige aucun formulaire.

Étape 12 : Demander d'autres SLO de réponse

L'étape suivante consiste à demander à l'utilisateur s'il désire créer un autre SLO de réponse. S'il répond oui, ce panneau doit appeler à nouveau l'assistant de SLO de réponse prédéfini. Dans le cas contraire, il doit aller directement au dernier écran de l'assistant.

Pour concevoir un panneau d'assistant pour demander un autre SLO de réponse, vous devez réaliser les deux tâches suivantes :

[Créer un assistant pour demander d'autres SLO de réponse](#)

[Créer un formulaire pour demander d'autres SLO de réponse](#)

Procédure 1: Créer un assistant pour demander d'autres SLO de réponse

Cette procédure sert à créer un assistant, afin de permettre aux utilisateurs de créer des SLO de réponse supplémentaires.

Pour créer un assistant afin de permettre aux utilisateurs de créer d'autres SLO de réponse :

1. Cliquez sur **Personnalisation > Assistants**. Le formulaire d'informations sur l'assistant s'ouvre.
2. Sélectionnez l'onglet **Infos sur l'Assistant**.
3. Dans le champ Nom de l'assistant, tapez **Créer un SLA de réponse 2** et cliquez sur **Ajouter**. **Attention** : si vous partez d'un enregistrement de SLA existant pour créer un panneau de l'assistant, cliquez sur Ajouter au lieu de Sauvegarder. En effet, vous risquez de remplacer l'enregistrement existant par celui que vous souhaitez ajouter.
4. Dans l'onglet **Infos sur l'Assistant**, renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nœud de démarrage	Laissez cette option désactivée.
Brève description	Type : Ce panneau de l'assistant invite l'utilisateur à préciser s'il désire créer un autre SLO de réponse.
Titre de la fenêtre	Type : Créer un autre SLO de réponse
Titre	Type : Créer un autre SLO de réponse

5. Sélectionnez l'onglet **Sélection de fichier**, puis le sous-onglet **Sélectionner \$.file par** et renseignez le champ suivant :

Champ	Valeur
Expression initiale :	\$.create.response.slo=false
Aucun \$.file (utiliser typecheck)	Sélectionnez cette option pour initialiser un fichier typecheck, qui joue le rôle de fichier de support.

6. Sélectionnez l'onglet **Utilisation** et renseignez les champs suivants pour spécifier l'action que HP Service Manager doit effectuer lors de l'exécution de l'assistant :

Champ	Valeur
Sous-format à afficher	Saisissez un nom de sous-format du format à afficher. Type : sla.create.ask.other.response
Demander entrée utilisateur	activé.
Désactiver uniquement le bouton Précédent	activé

7. Sélectionnez l'onglet **Actions** pour définir les actions correspondant aux boutons Suivant, Annuler ou Précédent de l'assistant. Renseignez le champ suivant :

Champ	Valeur
Exécuter des actions sur	Vous pouvez indiquer ici les enregistrements qui seront affectés par l'action que vous allez effectuer. Il peut s'agir du fichier actuel, de la liste sélectionnée (dans son ensemble) ou d'une action à effectuer sur chaque enregistrement sélectionné. Sélectionnez Fichier actuel (\$L.file) .
Variables de l'Assistant	\$L.create.response.slo \$L.crate.avail.slo

8. Sélectionnez l'onglet **Assistant suivant** et renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nom de l'Assistant	Il s'agit du nom de l'assistant suivant dans une série d'assistants. Type : Créer un SLA de réponse 1
Condition	La condition détermine les événements qui suivront. Dans notre exemple, vous avez indiqué l'assistant suivant de la série et une expression dont l'évaluation renvoie "true". Vous pourriez aussi spécifier d'autres assistants, à exécuter en fonction des actions ou des sélections de l'utilisateur. Type : \$L.create.response.slo=true
Nom de l'Assistant	Il s'agit du nom de l'assistant suivant dans une série d'assistants. Type : Créer un SLA de disponibilité 1
Condition	Type : \$L.create.avail.slo=true
Nom de l'Assistant	Il s'agit du nom de l'assistant suivant dans une série d'assistants. Type : Créer un SLA 8
Condition	Type : true (vrai)

9. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous venez de créer l'assistant permettant aux utilisateurs de créer d'autres SLO de réponse. Vous allez maintenant créer le formulaire de cet assistant à l'aide du Concepteur de formulaires.

Procédure 2: Créer un formulaire pour demander d'autres SLO de réponse

Pour réaliser cette tâche, vous allez faire appel au Concepteur de formulaires et définir les éléments qui permettront aux utilisateurs de préciser s'ils désirent créer un enregistrement de SLO supplémentaire. Ces éléments de formulaire, ainsi que le titre de la fenêtre, l'invite, les boutons et les autres options choisies dans l'enregistrement de l'assistant, auront pour l'utilisateur l'aspect suivant :

Créer un autre SLO de réponse

Voulez-vous créer un autre enregistrement de SLO de réponse ?

Oui

Non

< Précédent Suivant > Fin Annuler

Pour définir un formulaire pour l'assistant de création de SLO de réponse supplémentaires :

1. Démarrez le Concepteur de formulaires.
2. Dans le champ Formulaire, tapez **sla.create.ask.other.response**.
Code de pratique : le nom du formulaire doit correspondre exactement à l'entrée d'affichage du sous-format. Il est donc conseillé de copier cette entrée d'affichage du sous-format dans l'onglet Utilisation et de la coller dans le champ Formulaire, afin d'écartier tout risque de faute de frappe.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Cliquez sur **Non** lorsque le système vous demande si vous souhaitez utiliser l'Assistant de formulaires.
5. Créez les éléments suivants pour ce formulaire. Avant de commencer, assurez-vous que les coordonnées X et Y sont bien à 0 (zéro).

Propriété	Valeur
Group	
Légende	Type : Voulez-vous créer un autre enregistrement de SLO de réponse ?

Propriété	Valeur
Visible	Sélectionnez.
Bouton radio	
Légende	Type : Oui
Entrée	Type : \$L.create.response.slo
Valeur	Type : true (vrai)
Visible	Sélectionnez.
Bouton radio	
Légende	Type : Non
Entrée	Type : \$L.create.response.slo
Valeur	Type : false
Visible	Sélectionnez.

6. Cliquez sur **OK** à deux reprises pour sauvegarder le formulaire et quitter.

Vous avez maintenant créé l'un des formulaires nécessaires à l'assistant de SLA.

Étape 13 : Afficher le nouvel enregistrement

La dernière étape de l'assistant consiste à afficher le numéro et le titre du nouvel enregistrement de SLA, et à faire apparaître les détails de l'enregistrement lorsque l'utilisateur clique sur le bouton Terminer.

Cette étape se déroule en deux temps :

[Créer un assistant pour le SLA défini](#)

[Créer un formulaire pour le SLA défini](#)

Procédure 1 : Créer un assistant pour le SLA défini

Cette procédure sert à créer un panneau d'assistant, afin d'afficher le numéro et le titre du nouvel enregistrement de SLA.

Créer un assistant pour le SLA défini :

1. Cliquez sur **Personnalisation > Assistants**. Le formulaire d'informations sur l'assistant s'ouvre.
2. Sélectionnez l'onglet **Infos sur l'Assistant**.
3. Dans le champ Nom de l'assistant, tapez **Créer un SLA 8** et cliquez sur **Ajouter**.
Attention : si vous partez d'un enregistrement de SLA existant pour créer un panneau de l'assistant, cliquez sur Ajouter au lieu de Sauvegarder. En effet, vous risquez de remplacer l'enregistrement existant par celui que vous souhaitez ajouter.
4. Dans l'onglet **Infos sur l'Assistant**, renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nœud de démarrage	Laissez cette option désactivée.
Brève description	Type : Cet assistant est le dernier panneau présenté à l'utilisateur pour lui indiquer le numéro d'enregistrement et le nom du nouveau SLA.
Titre de la fenêtre	Type : Créer un SLA - Fin
Titre	Type : Créer un SLA - Fin

5. Sélectionnez l'onglet **Sélection de fichier** et renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Sous-onglet Expressions initiales	Type :
Sous-onglet Sélectionner \$L.file par	
Sélectionner des enregistrements "de type"	Sélectionnez cette option, puis cliquez sur Remplir pour sélectionner le type d'enregistrement sla .
avec requête	Type : "agreement.id="+\$L.new.sla Remarque : veillez à bien ajouter les guillemets doubles (") au début et à la fin de "agreement.id", car ils font partie de la requête.

6. Sélectionnez l'onglet **Utilisation** et renseignez les champs suivants pour spécifier l'action que HP Service Manager doit effectuer lors de l'exécution de l'assistant :

Champ	Valeur
Demander entrée utilisateur	Sélectionnez ce champ pour inviter l'utilisateur à fournir des informations.
Sous-format à afficher	Saisissez un nom de sous-format du format à afficher. Type : sla.create.finished
Activer l'option Terminer	Cet assistant étant le dernier de toute une série de panneaux, vous allez sélectionner cette option pour y ajouter un bouton "Terminer".
Désactiver les boutons Précédent et Suivant	Cochez cette case.

7. Sélectionnez l'onglet **Actions** pour définir les actions correspondant aux boutons Suivant, Annuler ou Précédent de l'assistant. Renseignez le champ suivant :

Champ	Valeur
Exécuter des actions sur	Vous pouvez indiquer ici les enregistrements qui seront affectés par l'action que vous allez effectuer. Il peut s'agir du fichier actuel, de la liste sélectionnée (dans son ensemble) ou d'une action à effectuer sur chaque enregistrement sélectionné. Sélectionnez Fichier actuel (\$L.file) .
Afficher enregistrement(s) à la fin	Sélectionnez cette option (pour lui donner la valeur "true") afin d'afficher l'enregistrement à la fin de l'exécution de l'assistant.

8. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous venez de créer le dernier panneau d'assistant, afin d'afficher le numéro et le titre du nouvel enregistrement de SLA. Vous allez maintenant créer le formulaire de cet assistant à l'aide du Concepteur de formulaires.

Procédure 2 : Créer un formulaire pour le SLA défini

Pour réaliser cette tâche, vous allez faire appel au Concepteur de formulaires et définir les éléments qui permettront d'afficher le numéro et le titre du nouvel enregistrement de SLA. Ces éléments de formulaire, ainsi que le titre de la fenêtre, l'invite, les boutons et les autres options choisies dans l'enregistrement de l'assistant, auront pour l'utilisateur l'aspect suivant :

Créer un SLA - Fin

Enregistrement de SLA
a été créé. Cliquez sur Terminer pour afficher l'enregistrement.



Pour créer un formulaire pour le SLA défini :

1. Démarrez le Concepteur de formulaires.
2. Dans le champ Formulaire, tapez **sla.create.finished**.
Code de pratique : le nom du formulaire doit correspondre exactement à l'entrée d'affichage du sous-format. Il est donc conseillé de copier cette entrée d'affichage du sous-format dans l'onglet Utilisation et de la coller dans le champ Formulaire, afin d'écartier tout risque de faute de frappe.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Cliquez sur **Non** lorsque le système vous demande si vous souhaitez utiliser l'Assistant de formulaires.
5. Créez les éléments suivants pour ce formulaire. Avant de commencer, assurez-vous que les coordonnées X et Y sont bien à 0 (zéro).

Propriété	Valeur
Libellé	
Légende	Type : Enregistrement de SLA
Visible	Sélectionnez.
Texte	
Entrée	Type : agreement.id
Visible	Sélectionnez.

Propriété	Valeur
Texte	
Entrée	Type : titre
Visible	Sélectionnez.
Libellé	
Légende	Type : a été créé. Cliquez sur Terminer pour afficher l'enregistrement.
Visible	Sélectionnez.

6. Cliquez sur **OK** à deux reprises pour sauvegarder le formulaire et quitter.

Vous avez maintenant créé le dernier écran affiché dans l'assistant de SLA.

Étape 14 : Configurer le menu de façon à appeler le nouvel assistant

L'objectif de cette étape consiste à associer le nouvel assistant à la commande de menu : **Gestion des niveaux de service > Accords sur les niveaux de service > Créer un SLA**. En d'autres termes, le premier panneau du nouvel assistant s'affichera en lieu et place du formulaire de saisie des accords sur les niveaux de service présenté par défaut.

Pour configurer le menu de façon à appeler le nouvel assistant :

1. Cliquez sur **Personnalisation > Outils de personnalisation > Menus**.
2. Dans le champ Nom de menu, tapez : **SLA** et cliquez sur **Rechercher**.
3. Cliquez sur la ligne **Option 5 - Accords sur les niveaux de service**.
4. Dans la colonne Application, remplacez thread.start par **wizard.run**.
5. Dans la colonne Valeur du paramètre, remplacez sla.add.object par **Créer un SLA 1**.
6. Cliquez sur **OK** pour sauvegarder les changements.

Vous pouvez maintenant cliquer sur **Gestion des niveaux de service > Accords sur les niveaux de service > Créer un SLA** pour vérifier si la modification du menu est bien prise en compte et si l'assistant démarre comme prévu.

Chapitre 5

Dépannage des assistants personnalisés

Les rubriques proposées dans cette section permettent de résoudre certains problèmes qui peuvent se poser lors de l'exécution d'un assistant. Les journaux d'erreurs fournissent des indications précieuses pour le dépannage.

Cette section contient les rubriques suivantes :

- [Affichage incorrect des boutons](#)
- [Variables de fichier non transmises dans le déroulement de l'assistant](#)
- [Format introuvable](#)
- [Erreurs de syntaxe JavaScript](#)
- [Résultats de requête incorrects](#)
- [Requête renvoyant une liste d'enregistrements au lieu d'un seul](#)
- [Erreurs de syntaxe dans les expressions RAD](#)
- [Tri incorrect des enregistrements](#)
- [Arrêt de l'assistant avec un message d'erreur "L'assistant ne peut pas continuer"](#)
- [Exécuter un suivi](#)

Affichage incorrect des boutons

Si les boutons ne s'affichent pas, ou s'ils n'apparaissent pas au bon endroit, vérifiez dans l'onglet **Utilisation** si vous avez coché les cases correctes.

Vérifiez également les points suivants :

- Le premier panneau affiché ne doit **pas** comporter un bouton Précédent.
- Le dernier panneau affiché **doit** comporter un bouton Terminer.
- Si le bouton Précédent n'apparaît pas à l'endroit voulu, vérifiez si vous avez sélectionné l'option "Nœud de démarrage" dans l'onglet **Infos sur l'Assistant**.

Astuce : l'option "Nœud de démarrage" dans l'onglet **Infos sur l'Assistant** doit être activée uniquement pour le premier panneau de l'assistant.

- N'utilisez pas le bouton "Suivant" à la place du bouton "Terminer". En effet, cela arrête l'exécution de l'assistant. La méthode correcte consiste à désactiver le bouton "Suivant" et à activer le bouton "Terminer" sur le dernier panneau du déroulement de l'assistant.
- Vérifiez si vous n'avez pas supprimé par erreur des options de l'onglet **Utilisation**.

Variables de fichier non transmises dans le déroulement de l'assistant

L'exécution de l'assistant s'arrête et l'utilisateur revient à l'application d'appel qui affiche le message d'erreur suivant en haut de l'écran :

```
L'assistant ne peut pas continuer. Aucune variable de fichier n'a été passée.
```

Cause :

Dans le sous-onglet **Sélectionner \$L.file par** de l'onglet **Sélection de fichier**, l'option "\$L.file indiqué" a bien été sélectionnée, mais aucune variable n'a été spécifiée.

Correction :

Appelez l'application `wizard.run` en transmettant le paramètre de fichier de façon correcte ou choisissez une autre option dans le sous-onglet **Sélectionner \$L.file par** de l'onglet **Sélection de fichier**. Vous pouvez, par exemple, sélectionner **Créer un enregistrement de type**.

Format introuvable

L'exécution de l'assistant s'arrête et l'utilisateur revient à l'application d'appel qui affiche le message d'erreur suivant en haut de l'écran :

```
Format "test" introuvable (display,show.rio)
```

Cause :

Un nom de format non valide a été saisi dans le champ **Sous-format à afficher** de l'onglet **Utilisation** en association avec l'option "Demander entrée utilisateur" de la section **Utilisation de l'Assistant** dans l'onglet **Utilisation**.

Correction :

Saisissez un nom de format valide dans le champ **Sous-format à afficher** de l'onglet **Utilisation**, afin d'afficher un sous-format existant. Vous pouvez aussi sélectionner l'option **Ignorer affichage** pour éviter d'afficher le formulaire.

Erreurs de syntaxe JavaScript

L'exécution de l'assistant s'arrête et l'utilisateur revient à l'application d'appel qui affiche le(s) message(s) d'erreur suivant(s) en haut de l'écran :

```
Le panneau de traitement <nom du panneau> de RAD wizard.run a rencontré une erreur à la ligne 5 (wizard.run,<nom du panneau>)
```

```
Le panneau de traitement init.expr de RAD wizard.run a rencontré une erreur à la ligne 5 (wizard.run,init.expr)
```

```
Impossible d'évaluer l'expression (wizard.run,init.expr)
```

```
Script <INCONNU> ligne 1 : ERREUR ReferenceError: test n'est pas défini au car 1
```

```
Erreur irrécupérable dans l'application : se.call.process on panel
call.rad.1
```

```
Erreur irrécupérable dans l'application : wizard.run on panel
init.expr
```

Cause :

La syntaxe saisie dans un onglet **JavaScript** n'est pas valide. Le nom de l'application RAD et du panneau vous donnent une indication quant à l'onglet JavaScript contenant l'erreur de syntaxe. Pour déterminer l'endroit où vous devez effectuer les corrections, reportez-vous au tableau ci-dessous.

Application RAD/panneau	Emplacement des corrections
wizard.run,init.expr	Sous-onglet JavaScript de l'onglet Sélection de fichier .
wizard.run,select.file.setup	Instruction de requête dans le sous-onglet Sélectionner \$L.file par de l'onglet Sélection de fichier .
wizard.run,run.expressions	Sous-onglet Expressions de l'onglet Actions .
wizard.run,exit.cancel	Sous-onglet JavaScript exécuté sur annulation de l'onglet Expressions d'annulation .

Correction :

La syntaxe correcte pour les expressions JavaScript est expliquée dans le manuel JavaScript Programmer's Guide. Lorsque vous programmez en JavaScript, vous devez définir les variables avant de les utiliser. Exemple :

```
var <nom>=new String()
```

La syntaxe correcte pour affecter une valeur à un champ est la suivante :

```
Table.champ1=valeur
```

Pour comparer les valeurs de deux champs, procédez de la façon suivante :

```
Table1.champ1==table2.champ2
```

Résultats de requête incorrects

Lorsque vous saisissez une requête dans l'onglet **Sélection de fichier**, toutes les chaînes telles que les noms de champs doivent être entre guillemets. En l'absence de guillemets, la requête ne fournit pas les résultats attendus.

Exemple :

```
"agreement.id="+G.new.sla
```

Ou

```
"logical.name=\""+str($group.name.new)+"\""
```

Requête renvoyant une liste d'enregistrements au lieu d'un seul

La configuration de l'assistant est définie de telle sorte que la requête saisie dans l'onglet **Utilisation** renvoie un seul enregistrement. En réalité, le système a effectué une véritable recherche.

Cause :

La syntaxe de la requête n'est pas correcte. Par exemple, `agreement.id in $L.file=168`. Les instructions de requête ne devraient pas inclure la variable de fichier.

Correction :

Respectez la syntaxe des requêtes. Par exemple, `"agreement.id="168`.

Erreurs de syntaxe dans les expressions RAD

L'exécution de l'assistant s'arrête et l'utilisateur revient à l'application d'appel qui affiche le(s) message(s) d'erreur suivant(s) en haut de l'écran :

Le panneau de traitement `<nom_panneau>` de RAD wizard.run a rencontré une erreur à la ligne **2** (wizard.run,<nom_panneau>).

Le panneau de traitement `init.expr` de RAD wizard.run a rencontré une erreur à la ligne **2**
(wizard.run,init.expr)

Impossible d'évaluer l'expression (wizard.run,init.expr)

Mauvais arguments (2) opér. = (wizard.run,init.expr)

Mauvais arguments (3) opér. index (wizard.run,init.expr)

Erreur irrécupérable dans l'application : se.call.process on panel
call.rad.1

Erreur irrécupérable dans l'application : wizard.run on panel
init.expr

Cause :

Ces messages indiquent des erreurs de syntaxe dans les panneaux de l'assistant. Le nom du panneau vous permet de déterminer l'emplacement de l'erreur.

Mauvais arguments (x) opér. <y> : signale une erreur de syntaxe dans une instruction, l'absence d'un paramètre qui devrait être fourni à l'instruction ou encore la présence d'un paramètre non valide.

Mauvais arguments (1 ou 2) opér. <opérateur> : arguments 1 signale que l'erreur se situe à gauche de l'<opérateur>. En revanche, elle se trouve à droite de l'<opérateur> si le message contient arguments 2. L'opérateur peut par exemple avoir l'une des valeurs suivantes : = , < , > , ~= , ~< , ~> , etc.

Mauvais arguments (1 ou 2) opér. <in> : arguments 1 signale que l'erreur se situe à gauche de "in" dans l'instruction. En revanche, elle se trouve à droite de "in" si le message contient arguments 2.

Mauvais arguments (x) opér. <fonction> : indique que le numéro du paramètre transmis à la fonction n'est pas valide.

Pour déterminer l'endroit où vous devez effectuer les corrections, reportez-vous au tableau ci-dessous.

Application RAD/panneau	Emplacement des corrections
wizard.run,init.expr	Sous-onglet Expressions initiales de l'onglet Sélection de fichier .
wizard.run,select.file.setup	Instruction de requête dans le sous-onglet Sélectionner \$L.file par de l'onglet Sélection de fichier .
wizard.run,get.selection.records	Instruction de requête dans la section Critères de sélection de l'onglet Utilisation .
wizard.run,run.expressions	Sous-onglet Expressions de l'onglet Actions .
wizard.run,decide.restart	Champ Redémarrer le panneau si de l'onglet Actions .
wizard.run,get.message	Champ Condition de l'onglet Messagerie .
wizard.run,setup.wizard.variables	Variables de l'Assistant dans l'onglet Variables .
wizard.run,find.next.wizard	Champ Condition de l'onglet Assistant suivant .
wizard.run,exit.cancel	Sous-onglet Expressions exécutées sur annulation de l'onglet Expressions d'annulation .

Correction :

La syntaxe correcte pour les expressions RAD est décrite dans les rubriques relatives au langage système de l'aide en ligne de Service Manager. Pour accéder à l'aide, cliquez sur **Aide > Table des matières de l'aide** si vous utilisez un client Windows ou appuyez sur **F1** si vous utilisez un client Web.

La syntaxe correcte pour affecter une valeur à un champ est la suivante :

```
<champ> in $L.file=value
```

Pour comparer les valeurs de deux champs, procédez de la façon suivante :

```
<champ1> in $L.file=<champ2> in $L.file
```

Une instruction concaténée contenant un nom de champ et une variable doit respecter la syntaxe suivante :

```
"agreement.id=" + $G.test où $G.test est numérique ou booléen
```

```
"agreement.id =\" + $G.test + "\" où $G.test est un caractère
```

```
"agreement.id='" + $G.test + "'" où $G.test est une date/heure
```

Tri incorrect des enregistrements

La configuration de l'assistant est définie de telle sorte que les enregistrements soient triés en fonction des valeurs d'un champ précis. Malgré cela, lorsque la liste des enregistrements s'affiche, elle est classée par clé unique.

Cause :

Le type de champ nécessaire à la requête (nom dbdict) n'est pas valide.

Correction :

Saisissez un champ de tri valide dans le dbdict du type d'enregistrement.

Arrêt de l'assistant avec un message d'erreur "L'assistant ne peut pas continuer"

L'exécution d'un assistant peut s'arrêter pour plusieurs raisons, notamment des erreurs de configuration. Voici une liste des erreurs que vous pouvez éventuellement rencontrer :

Erreur	Cause/Correction
Impossible de créer un enregistrement de type "test".	<p>Cause : le type d'enregistrement spécifié n'existe pas dans la table dbdict.</p> <p>Correction : saisissez un type d'enregistrement ou un nom dbdict valide.</p>
Impossible de sélectionner un enregistrement de type "test".	<p>Cause : le type d'enregistrement spécifié n'existe pas dans la table dbdict.</p> <p>Correction : saisissez un type d'enregistrement ou un nom dbdict valide.</p>
Impossible d'initialiser un enregistrement de type "slas".	<p>Cause : dans l'onglet Utilisation, le type d'enregistrement saisi pour l'option Requête sur enregistrements de type n'est pas valide.</p> <p>Correction : saisissez un type d'enregistrement ou un nom dbdict valide.</p>
Requête de sélection non valide : agreement=\$G.test.	<p>Cause : dans l'onglet Utilisation, le nom de champ utilisé dans l'instruction Requête sur enregistrements n'est pas valide.</p> <p>Correction : déterminez et utilisez les noms de champs corrects dans l'instruction.</p>
L'assistant "test" n'existe pas. Contactez votre administrateur système.	<p>Cause : un nom d'assistant non valide a été saisi dans l'onglet Assistant suivant. En présence d'un nom d'assistant qui n'existe pas, le flux d'assistants s'exécute en boucle infinie et le thread de session s'arrête.</p> <p>Correction : Spécifiez un nom d'assistant valide dans l'onglet Assistant suivant.</p>

Erreur	Cause/Correction
<p>L'application Affichage n'a pas trouvé l'écran. Query=screen.id="wizard.test.me" and language="ENG"</p> <p>Erreur irrécupérable dans l'application : se.call.process on panel call.rad.1</p> <p>La sortie sur erreur de l'application Affichage a été acceptée. \$L.ds.ids=L.ds.desc=</p>	<p>Cause : un nom d'écran d'affichage non valide a été saisi dans l'onglet Utilisation.</p> <p>Correction : dans l'onglet Utilisation, spécifiez un nom d'écran d'affichage valide ou laissez le champ vide pour utiliser l'option par défaut.</p>

Exécuter un suivi

Si vous recevez un message d'erreur, les instructions suivantes vous permettront d'effectuer le suivi de l'erreur pour obtenir plus de détails au sujet de ce message. Vous pouvez également exécuter un suivi lorsque le déroulement de l'assistant ne répond pas à votre attente.

Pour exécuter un suivi :

1. Saisissez les paramètres **RTM:3** et **debugdbquery:999** dans le fichier `sm.ini` de Service Manager.
2. Ouvrez une nouvelle connexion client.

Pour plus de détails, lisez les instructions fournies dans le livre blanc intitulé *Diagnostics and Tuning*.
3. Dans le suivi, recherchez le premier appel à l'application RAD `wizard.run`.
4. Suivez alors le déroulement de l'assistant, en comparant les instructions `dbquery` à la table des assistants pour déterminer l'assistant suivant dans l'ordre des appels.
5. Examinez le suivi jusqu'au message d'erreur que vous avez reçu ou étudiez-le pour comprendre le cheminement emprunté par l'application dans le déroulement de l'assistant.
6. Pensez à insérer des instructions d'impression dans les expressions JavaScript contenues dans les panneaux d'assistant, afin d'obtenir un fichier journal plus détaillé. vous pouvez notamment y faire figurer le contenu des variables déterminant le prochain assistant à exécuter ou encore les instructions concernant l'assistant en cours d'exécution.

Remarque : pensez à supprimer ces instructions de débogage avant de mettre l'assistant à la disposition des utilisateurs.

