

HP Propel

Version du logiciel : 1.10
Système d'exploitation CentOS

Aide sur le portail Marketplace

Date de publication du document : Décembre 2014
Date de lancement du logiciel : Décembre 2014



Mentions légales

Garantie

Les seules garanties applicables aux produits et services HP sont définies dans les déclarations de garanties expresses qui accompagnent ces produits et services. Le contenu du présent document ne doit en aucun cas être interprété comme constituant une garantie supplémentaire. HP ne pourra être tenu pour responsable des erreurs techniques ou rédactionnelles ou des omissions dans ce manuel.

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

Légende des droits réservés

Logiciel informatique confidentiel. Une licence valide concédée par HP est obligatoire pour toute détention, utilisation ou copie. Conformément aux directives FAR 12.211 et 12.212, les logiciels informatiques commerciaux, la documentation afférente et les données techniques des articles commerciaux font l'objet d'une licence accordée au gouvernement des États-Unis sous la licence commerciale standard du fournisseur.

Mention de copyright

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Avis de marques commerciales

Adobe® est une marque d'Adobe Systems Incorporated.

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

UNIX® est une marque déposée de The Open Group.

OpenStack® Word Mark et Square O Design, ensemble ou séparément, sont des marques commerciales ou des marques déposées d'OpenStack Foundation, aux États-Unis et dans d'autres pays, et sont utilisés avec l'autorisation expresse de la OpenStack Foundation.

Oracle et Java sont des marques déposées d'Oracle et/ou de ses associés.

Le logo RED HAT READY™ et le logo RED HAT CERTIFIED PARTNER™ sont des marques de Red Hat, Inc.

Ce produit comprend une interface de la bibliothèque de compression à usage général « zlib », régie par le Copyright © 1995-2002 Jean-Loup Gailly et Mark Adler.

Mises à jour de la documentation

La première page du présent document contient les informations d'identification suivantes :

- Numéro de version du logiciel, qui indique la version du logiciel.
- Date de publication du document, qui change à chaque mise à jour du document.
- Date de lancement du logiciel, qui désigne la date d'édition de cette version du logiciel.

Pour rechercher les mises à jour récentes ou pour confirmer que vous utilisez la version la plus récente d'un document, rendez-vous sur : <http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>

L'accès au site requiert un compte HP Passport. Pour vous inscrire et obtenir un ID HP Passport, rendez-vous sur : <http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

Ou cliquez sur le lien **Nouveaux utilisateurs - Inscrivez-vous** de la page d'ouverture de session HP Passport.

Vous obtiendrez une nouvelle version ou une version actualisée si vous êtes abonné au service d'assistance pour le produit adapté. Contactez votre commercial HP pour obtenir les détails.

Assistance

Visitez le site Web de l'assistance HP Software à l'adresse : <http://www.hp.com/go/hpssoftwaresupport>

Ce site Web fournit des coordonnées et des informations détaillées sur les produits, les services et l'assistance proposés par HP Software.

L'assistance en ligne de HP Software fournit à ses clients des fonctionnalités d'auto-résolution. Elle offre un moyen rapide et efficace d'accéder aux outils interactifs d'assistance technique nécessaires à la gestion de votre entreprise. Le site Web d'assistance fait bénéficier nos fidèles clients des avantages suivants :

- Recherche de documents intéressants
- Envoi et suivi de dossiers d'assistance et de demandes d'amélioration
- Téléchargement de correctifs de logiciels
- Gestion des contrats d'assistance
- Recherche de coordonnées de l'assistance HP
- Consultation d'informations sur les services disponibles
- Discussions avec d'autres clients
- Recherche et inscription à des formations

La plupart des domaines d'assistance exigent votre inscription et votre connexion en tant qu'utilisateur HP Passport. Dans de nombreux cas, un contrat d'assistance est également nécessaire. Pour vous inscrire et obtenir un ID HP Passport, rendez-vous sur :

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

Pour obtenir de plus amples informations sur les niveaux d'accès, rendez-vous sur :

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

HP Software Solutions Now permet d'accéder au site Web HPSW Solution and Integration Portal. Ce site permet d'explorer les solutions HP à même de répondre à vos besoins et présente la liste complète des intégrations entre différents produits HP, ainsi que la liste des processus ITIL. Voici l'URL de ce site Web : <http://h20230.www2.hp.com/sc/solutions/index.jsp>

À propos de cette version PDF de l'aide en ligne

Ce document est une version au format PDF de l'aide en ligne. Ce fichier PDF a pour objectif de faciliter la consultation des informations disponibles dans l'aide par l'impression de plusieurs rubriques ou la lecture de l'aide au format PDF. Le contenu ayant initialement été conçu pour un affichage sous forme d'aide en ligne dans un navigateur, le formatage de certaines rubriques peut être imparfait. Certaines rubriques interactives peuvent être absentes de la version au format PDF. Ces rubriques peuvent être imprimées à partir de l'aide en ligne elle-même.

Table des matières

Bienvenue dans le portail Marketplace !	10
Prise en main	10
Conditions préalables	11
Sécurité des mots de passe	11
Personnalisation de l'interface utilisateur	11
Contenu adaptatif	12
Langue d'affichage	12
Connexion	13
Déconnexion	14
Menu de la barre latérale	14
Retour aux affichages précédents	14
Recherche	15
Navigation au clavier	16
Aide en ligne	16
Le tableau de bord	17
Commencer les achats	18
Faire des achats par services	18
Autres actions	19
Liens utiles	19
Administration	20
En savoir plus	20
Catalogue des services	21
Offres de service	21
Exploration du catalogue des services	22
Filtrage du catalogue des services	23
Toutes les catégories	24
Tous les types de service	24
Ordre alphabétique	25
Recherche dans le catalogue des services	25
Services proposés	26
Nouvelles publications	27
Services les plus utilisés	27
Abonnements arrivant bientôt à expiration	28

Tickets d'assistance	28
Ouverture d'un ticket d'assistance	29
Clôture d'un ticket d'assistance	30
Ouverture ou téléchargement d'un article	30
Affichage et mise à jour des détails d'un ticket d'assistance	31
Commentaires d'un ticket d'assistance	32
Ajouter des commentaires	32
Effacer un commentaire	32
Vue Notifications des tickets d'assistance	33
Filtrage des notifications des tickets	33
Statut	33
Plus récent en premier	34
Articles de la base de connaissances	34
Exploration des articles	35
Filtrage des articles	36
Tri des articles	36
Catégories de la base de connaissances	36
Types d'article	37
Recherche des articles	38
Vue Détails de l'article	38
Offres de service	39
Parcourir les détails du catalogue	39
Chariot	41
Assistant Achat express	42
Demandes	43
Exploration des demandes	45
Filtrage des demandes	46
Tous les types de demande	46
Tous les états de demande	46
Plus récent en premier	47
Gestion des demandes au nom d'un autre utilisateur	47
Affichage des détails de la demande	49
Nouvelle commande d'un service	50
Demandes approuvées et rejetées	51
Après l'approbation de votre demande	51
Rejet de votre demande	52
Affichage des détails de l'achat	53
Annulation d'une demande	53

Suppression d'une demande	55
Analyse des demandes	57
Exploration des approbations	58
Filtrage des approbations	59
Tous les types de demande	60
Plus récent en premier	60
Tous les états d'approbation	60
Affichage des détails de l'approbation	61
Approbation d'une demande	62
Notifications approuvées	63
Refus d'une demande	63
Notifications rejetées	64
Abonnements	65
Exploration des abonnements	66
Filtrage des abonnements	67
Toutes les catégories	67
Tous les états d'abonnement	67
Plus récent en premier	68
Gestion des abonnements des utilisateurs	68
Affichage des détails de l'abonnement	70
Modification d'un abonnement	71
Annulation d'un abonnement	72
Suppression d'un abonnement	73
Notifications	75
Exploration de la vue Notifications	76
Filtrage de la vue Notifications	77
Plus récent en premier	77
Toutes les notifications	78
Affichage des détails de la notification	78

Bienvenue dans le portail Marketplace !

Bienvenue dans le Marketplace Portal, boutique unique à même de répondre à tous vos besoins informatiques dans laquelle vous pouvez commander, suivre et gérer vos services informatiques !

Le Marketplace Portal est une interface Web en libre-service qui récupère des offres de service depuis le serveur HP Propel et les affiche dans une vue intuitive. Les utilisateurs autorisés peuvent s'abonner à des offres de service spécifiques ainsi qu'à des lots d'offres de service, gérer des abonnements aux services, gérer les demandes au nom d'un autre utilisateur et exécuter des actions sur des instances de service.

Il est possible de filtrer, trier et explorer les offres de service du Marketplace Portal. Cette vue valide les services des utilisateurs configurés dans la zone d'administration.

Dans le Marketplace Portal, le flux de l'offre de service se décompose ainsi :

Configuration ► Achat et livraison ► Confirmation de la demande

Ce flux inclut des demandes d'abonnement, un processus de planification du déploiement de l'offre de service et un processus de notification des abonnés et des approbateurs.

Le Marketplace Portal dispose d'une interface utilisateur qui adapte et met à l'échelle les vues de façon à optimiser l'affichage en fonction de la taille d'écran disponible.

Astuce : Pour obtenir la dernière version de l'aide de HP Propel Marketplace Portal, accédez au site HP Software Support à l'adresse <https://softwaresupport.hp.com>. Veillez à cliquer sur **Se connecter** et à entrer vos informations d'identification HP Passport (ID utilisateur et mot de passe). Cliquez sur **Rechercher** et entrez **Aide sur Marketplace Portal** dans la zone de texte. Dans la section des résultats, sélectionnez Aide sur Marketplace Portal PDF associé à la date la plus récente.

Pour en savoir plus sur le Marketplace Portal, sur HP Propel ainsi que sur d'autres produits HP, rendez-vous sur le site de HP à l'adresse www.hp.com.

Rubriques connexes

[" Prise en main " , ci-dessous](#)

Prise en main

Si vous êtes un nouvel utilisateur du Marketplace Portal, commencez ici !

- [" Conditions préalables " , page suivante](#)
- [" Personnalisation de l'interface utilisateur " , page suivante](#)

- [" Contenu adaptatif " , page suivante](#)
- [" Langue d'affichage " , page suivante](#)
- [" Connexion " , page 13](#)
- [" Déconnexion " , page 14](#)
- [" Menu de la barre latérale " , page 14](#)
- [" Navigation au clavier " , page 16](#)
- [" Aide en ligne " , page 16](#)

Conditions préalables

Pour utiliser le Marketplace Portal, vous devez remplir les conditions suivantes :

- Le Marketplace Portal utilise le protocole https et le port 8089 (port par défaut). Si vous personnalisez le Marketplace Portal, contactez votre administrateur Propel afin de déterminer si le port ou le protocole a été modifié.
- Vous devez utiliser un navigateur qui prend en charge le Marketplace Portal. La résolution d'écran minimale prise en charge est de 1024x768. Dans le cadre des pratiques conseillées, HP recommande une résolution d'écran de 1280x1024. Pour obtenir des informations sur les navigateurs pris en charge, consultez le manuel HP Propel Support Matrix.
- Utilisez l'URL par défaut du Marketplace Portal : `https://<serveur>:9000/org/<ID_org>`

Sécurité des mots de passe

HP Propel utilise un mot de passe principale pour chiffrer les mots de passe des comptes utilisateurs tels que admin, consumer et idmTransportUser. Pour assurer la sécurité de votre organisation, HP recommande de modifier le mot de passe principal lors du processus d'installation. Voir le manuel HP Propel Installation Guide (anglais uniquement).

Personnalisation de l'interface utilisateur

En tant qu'utilisateur final, vous pouvez souhaiter utiliser l'image de marque de votre organisation dans l'interface du Marketplace Portal.

Pour utiliser les styles et les normes de votre organisation, vous pouvez personnaliser certains éléments de l'interface utilisateur dans le Marketplace Portal, tels que l'icône du portail, son titre, le message de bienvenue, le message du pied de page, les thèmes, les






widgets et les classifications de la sécurité. Pour obtenir des informations sur la façon de personnaliser ces éléments de l'interface, consultez le manuel livre blanc Customizing the Marketplace Portal (anglais uniquement) ou contactez votre administrateur Propel.

Contenu adaptatif

La disposition de l'interface utilisateur du Marketplace Portal est conçue pour s'adapter à différentes tailles d'écran de façon à ajuster le contenu à la taille tout en affichant l'ensemble des fonctionnalités. En tant que consommateur de service, vous pouvez utiliser le Marketplace Portal sur votre ordinateur de bureau, votre tablette ou tout autre périphérique mobile. Le Marketplace Portal présente une interface utilisateur intuitive avec l'ensemble des fonctionnalités sur les écrans de tous ces périphériques. Pour connaître les exigences relatives à la résolution de l'écran ainsi que les pratiques conseillées, voir "[Conditions préalables](#)", [page précédente](#).


Langue d'affichage

Par défaut, l'interface utilisateur du Marketplace Portal s'affiche de gauche à droite. Pour certaines langues, comme l'arabe et l'hébreu, vous pouvez configurer l'un des navigateurs pris en charge pour un affichage de droite à gauche. L'affichage des langues qui s'écrivent de droite à gauche prend en charge tous les thèmes prédéfinis du Marketplace Portal : HP Simplified, HP Enterprise, et HP Playful. Les thèmes personnalisés ne sont en revanche pas pris en charge avec l'affichage de droite à gauche.

- Différents outils de navigation du tableau de bord, comme le logo de l'organisation, le menu de la barre latérale , le chariot , le nom d'utilisateur  et le lien [Vous avez besoin d'aide ?](#), s'affichent à droite ou à gauche, suivant la langue configurée dans le navigateur.
- Dans les champs de saisie, vous pouvez également saisir le texte de droite à gauche.
- Dans les champs Date de prélèvement, la flèche Précédent  permet d'avancer dans le calendrier et la flèche Suivant  de revenir en arrière.

Définition de l'affichage de la langue dans Google Chrome

Pour configurer les paramètres de langue dans Google Chrome :

1. Dans le menu déroulant  de Google Chrome, sélectionnez **Paramètres**.
2. Dans la fenêtre Paramètres, sélectionnez Afficher les paramètres avancés.
3. À la section Langues, cliquez sur **Paramètres de langue et de saisie**.
4. Dans le volet Langues, cliquez sur **Ajouter**.

5. Dans l'écran Ajouter une langue, sélectionnez Arabe ou Hébreu dans la liste déroulante.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Dans la fenêtre Langues, cliquez sur **OK**.
8. Déconnectez-vous, puis reconnectez-vous au Marketplace Portal pour afficher la langue sélectionnée. Cette langue sera utilisée dans le navigateur tant que vous n'en changerez pas.

Définition de l'affichage de la langue dans Mozilla Firefox

Pour configurer les paramètres de langue dans Mozilla Firefox :


1. Dans le menu déroulant de Mozilla Firefox, sélectionnez **Options**.
2. Dans la fenêtre Options, cliquez sur l'onglet Contenu.
3. À la section Langues, cliquez sur le bouton **Choisir** pour sélectionner la langue dans laquelle vous souhaitez afficher les vues du Marketplace Portal.
4. Dans la fenêtre Langues, dans la liste déroulante Choisir une langue à ajouter, sélectionnez l'arabe ou l'hébreu, puis cliquez sur **Ajouter**.
5. Sélectionnez la langue que vous souhaitez utiliser pour l'affichage, puis cliquez sur le bouton Monter pour l'amener en haut de la liste.
6. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications.
7. Déconnectez-vous, puis reconnectez-vous au Marketplace Portal pour afficher la langue sélectionnée. Cette langue sera utilisée dans le navigateur tant que vous n'en changerez pas.

Connexion

Pour se connecter au Marketplace Portal :

1. Ouvrez une fenêtre du navigateur.
2. Entrez l'URL du Marketplace Portal. La page de destination du Marketplace Portal Propel s'affiche.
3. Cliquez sur **Connexion**. La page de connexion au Marketplace Portal s'affiche.
4. Entrez votre **Nom d'utilisateur** et votre **Mot de passe** tableau de bord de Marketplace Portal.

- Si le jeton de demande de connexion n'est pas valide ou a expiré, l'avertissement ci-après s'affiche. La page de navigation évoquée à l'étape 2 s'affiche alors de nouveau.

 Le jeton de demande n'est pas valide. Il a peut-être déjà été utilisé ou a expiré. Revenez à l'application ou au site initial et réessayez.

- Le Marketplace Portal prend en charge l'authentification unique et l'authentification multifacteur, et peut donc présenter des différences avec une connexion reposant sur les paramètres de votre organisation. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur Propel.
 - Pour personnaliser le portail, la classification de la sécurité est configurée dans console de gestion Propel. Accédez à la vue Personnalisation d'une organisation, puis modifiez les valeurs securityLevel et themeName selon vos besoins. Pour plus d'informations, consultez l'aide sur les organisations de HP Propel.

Déconnexion


Pour se déconnecter du Marketplace Portal :

- Dans le tableau de bord de Marketplace Portal, en haut à droite, dans la liste déroulante associée au nom de compte, sélectionnez **Déconnexion**.

Menu de la barre latérale

Pour une navigation rapide et directe entre les vues dans le Marketplace Portal, utilisez le menu de la barre latérale. Vous pouvez afficher ou masquer ce menu dans les vues. Par défaut, il est masqué.

À l'exception de la première option (tableau de bord), toutes les options de navigation du menu correspondent aux widgets du tableau de bord.

Pour afficher le menu de la barre latérale, dans le sous-titre situé en haut à gauche, cliquez sur l'icône .

Pour masquer le menu de la barre latérale, cliquez sur tableau de bord dans le sous-titre.

Retour aux affichages précédents

Pour revenir à la vue précédente, dans n'importe quelle vue du Marketplace Portal, cliquez sur l'icône  située dans le sous-titre.

Recherche

Pour localiser un objet donné à partir d'une recherche de texte dans l'une des vues du Marketplace Portal, utilisez l'outil de recherche



. Dans les vues individuelles, vous pouvez rechercher du texte dans les objets suivants :

Objet	Texte
Exploration du catalogue	Noms et descriptions des offres de service.
Notifications	Noms des notifications et messages de notification.
Analyser les demandes	Noms et descriptions de toutes les demandes approuvées, des demandes en attente d'approbation, les demandes refusées et des demandes approuvées.
Demandes	Noms et descriptions que vous avez affectés aux demandes d'abonnement.
Abonnements	Noms et descriptions affectés aux abonnements lors de leur création.
Mes services	Noms et descriptions affectés aux instances de service. Il s'agit du service réel associé à un abonnement (l'instance de service élaborée). C'est la partie du service permettant les actions dans la gestion des abonnements.
Nouvelles publications	Noms et descriptions affectés aux nouveaux services figurant au catalogue créés au cours des sept derniers jours dans votre organisation.
Services les plus utilisés	Noms et descriptions affectés aux services les plus utilisés figurant au catalogue et actuellement proposés par votre organisation.
Services proposés	Noms et descriptions affectés aux services figurant au catalogue et actuellement proposés par votre organisation. Ces éléments sont configurés dans Organization Administration Console. Accédez à la vue Personnalisation d'une organisation, puis modifiez la valeur portalFeaturedCategory selon vos besoins. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur Propel.
Services arrivant bientôt à expiration	Noms et descriptions affectés aux services qui expireront dans 30 jours.
(Statut) Demandes	Demandes associées à un statut spécifique, par exemple, Envoyé, En attente, Rejeté, Approuvé, En cours, Terminé et Annulé.
(Statut) Abonnements	Abonnements associés à un statut spécifique, par exemple En attente, Actif, Expiré, Annulé, Arrêté et Suspendu.
(Statut) Mes services	Les services correspondant à un statut donné, tel que En ligne, Hors ligne, En transition, Réserve, En déploiement, En modification, Échec de la modification, Échec, Annulation, Échec de l'annulation, Expiration et Échec de l'expiration.

Navigation au clavier

Les touches de raccourci suivantes permettent de se déplacer facilement dans le Marketplace Portal :

Touche de raccourci	Vue du Marketplace Portal	Utilisation
Ctrl+Maj+1	tableau de bord	Quelle que soit la vue du Marketplace Portal où vous vous trouvez, ce raccourci permet de revenir au tableau de bord. Vérifiez que le curseur ne se trouve pas dans le champ de recherche. Si c'est le cas, utilisez la touche Tab pour en sortir, puis appuyez sur les touches Ctrl+Maj+1.
Ctrl+Maj+2	Panier	Dans l'une des vues du Marketplace Portal, utilisez ce raccourci pour accéder au chariot.
Ctrl+Maj+3	Exploration du catalogue	Dans le tableau de bord, utilisez ce raccourci pour accéder à la vue Parcourir le catalogue.
Ctrl+Maj+4	Notifications	Dans le tableau de bord, utilisez ce raccourci pour accéder à la vue Notifications.
Ctrl+Maj+5	Analyser les demandes	Dans le tableau de bord, utilisez ce raccourci pour accéder à la vue Analyser les demandes.
Ctrl+Maj+6	Demandes	Dans le tableau de bord, utilisez ce raccourci pour accéder à la vue Demandes.
Ctrl+Maj+7	Abonnements	Dans le tableau de bord, utilisez ce raccourci pour accéder à la vue Abonnements.
Ctrl+Maj+8	Mes services	Dans le tableau de bord, utilisez ce raccourci pour accéder à la vue Mes services.

Remarque : Lorsque vous vous trouvez dans une vue du Marketplace Portal et que vous souhaitez passer à une autre vue, vous devez toujours revenir au tableau de bord pour utiliser le raccourci afin d'accéder directement à une autre vue. Vérifiez que le curseur ne se trouve pas dans le champ de recherche. Si c'est le cas, utilisez la touche Tab pour en sortir, puis appuyez sur les touches Ctrl+Maj+1 pour revenir au tableau de bord.



Aide en ligne

Astuce : Pour obtenir la dernière version de l'aide de HP Propel Marketplace Portal, accédez au site HP Software Support à l'adresse <https://softwaresupport.hp.com>. Veillez à cliquer sur **Se connecter** et à entrer vos informations d'identification HP Passport (ID utilisateur et mot de passe). Cliquez sur **Rechercher** et entrez **Aide sur Marketplace Portal** dans la zone de texte. Dans la section des résultats, sélectionnez Aide sur Marketplace Portal PDF associé à la date la plus récente.

Vous pouvez accéder à l'aide en ligne à partir de n'importe quelle vue du Marketplace Portal.

Consultez l'aide en ligne contextuelle pour obtenir des instructions sur l'exécution des tâches, par exemple, comment parcourir et filtrer le catalogue des services, comment demander un abonnement à une offre de service, comment approuver des demandes d'abonnement et comment exécuter des actions sur des instances de service.

Pour accéder à l'aide en ligne :

1. Dans n'importe quelle vue, cliquez sur [Vous avez besoin d'aide ?](#) ou, dans la liste déroulante associée à l'utilisateur , sélectionnez **Aide** pour afficher l'aide en ligne.
2. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez la rubrique **Bienvenue** pour développer le sommaire. Sélectionnez des sous-dossiers pour développer davantage le sommaire.
3. Dans la partie inférieure du volet de navigation de gauche, sélectionnez  pour rechercher des rubriques à partir de mots-clés. Dans les rubriques trouvées, les mots-clés sont surlignés en jaune.
4. (Facultatif) Vous pouvez enregistrer les rubriques dans les favoris ou les marque-pages de votre navigateur. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Favoris** pour localiser les favoris ou les marque-pages enregistrés.
5. (Facultatif) En bas des rubriques, cliquez sur le lien [Envoyer vos commentaires sur la documentation à HP](#) pour nous aider à améliorer les informations dont vous avez besoin !

Rubriques connexes

[" Le tableau de bord " , ci-dessous](#)




•• Le tableau de bord

Le tableau de bord constitue le point central du Marketplace Portal. Son aspect permet de démarrer rapidement la procédure d'achat et de commander des offres de service. Il est en outre considéré comme un élément dynamique, car vous pouvez y configurer les widgets que vous souhaitez afficher pour gérer votre organisation.

Par exemple, certains widgets du tableau de bord permettent d'ouvrir un ticket d'assistance, d'afficher des notifications de tickets d'assistance et d'accéder à des articles de la base de connaissances.

La disposition du tableau de bord est conçue pour permettre une navigation simple et intuitive dans l'application Marketplace Portal.

De n'importe quel emplacement du Marketplace Portal :

- Cliquez sur le logo de l'organisation pour revenir au tableau de bord.
- Cliquez sur l'icône  du menu de la barre latérale pour afficher la liste de tous les liens de navigation dans le Marketplace Portal.
- Cliquez sur l'icône du chariot  pour examiner les offres de service que vous avez ajoutées au chariot.
- Cliquez sur le nom d'utilisateur  pour afficher une liste déroulante d'options de navigation telles que À propos de et Déconnexion.

Remarque : Ces outils de navigation s'affichent du côté droit ou du côté gauche du tableau de bord, suivant la langue configurée dans le navigateur. Voir « Affichage de la langue » dans "[Prise en main](#)", page 10.



Commencer les achats



La page d'accueil du tableau de bord propose différentes façons d'acheter des offres de service et de gérer vos demandes et vos abonnements :


- Dans la bannière du tableau de bord, cliquez sur **Commencer les achats** pour accéder à la vue Tableau de bord de la boutique. Vous pouvez y parcourir le catalogue des offres de service disponibles, puis passer une commande. Voir "[Le tableau de bord](#)", [page précédente](#).
- Faites défiler les lignes de widgets vers le haut et vers le bas pour sélectionner les offres de service par catégorie, comme Acheter des services, "[Le tableau de bord](#)", [page précédente](#) "[Liens utiles](#)", [page suivante](#) et "[En savoir plus](#)", page 20.
- Pour parcourir les sections et les widgets dans le tableau de bord, utilisez votre clavier. Les touches de raccourci sont décrites à la section « Navigation au clavier » de la rubrique "[Prise en main](#)", page 10.

Faire des achats par services

Dans le tableau de bord, vous pouvez acheter des offres de service en parcourant les catégories suivantes :





-  **Tous les services** : Toutes les offres de service disponibles dans le catalogue.
-  **Nouvelles publications** : Les services qui ont été ajoutés au catalogue des services au cours des 30 derniers jours. Pour modifier la valeur par défaut, contactez votre administrateur Propel.

-  **Services proposés** : Les services qui sont actuellement proposés par votre organisation. Lors de la création de l'organisation, n'importe quelle catégorie peut être définie comme service proposé. Les offres de service publiées sous cette catégorie sont traitées comme des offres de service posées et figureront dans la vue Services proposés. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur Propel.
-  **Services les plus utilisés** : Les services en fonction du nombre d'abonnements. Il s'agit généralement d'offres de service appréciées par les autres membres de votre organisation. Cliquez sur le lien [Afficher plus](#) pour ouvrir la vue Services les plus utilisés.

Astuce : Cliquez sur  pour afficher les catégories de service. Cliquez sur  pour masquer les catégories de service.





Autres actions

Utiliser cette ligne de widgets du tableau de bord pour accéder directement aux vues à même de vous aider à effectuer d'autres actions.

-  **Demande de service** : Afficher la liste détaillée de toutes les commandes que vous avez soumises ainsi que leurs associations. Le nombre situé dans le coin supérieur droit correspond au nombre total de services dont vous disposez.
-  **Analyser les demandes** : Approuver les demandes des utilisateurs que vous gérez dans votre organisation. Le nombre situé dans le coin supérieur droit correspond au nombre de demandes d'approbation en attente. Votre approbation peut s'avérer nécessaire pour permettre le déploiement de demandes de nouvel abonnement ou de modification d'abonnement en vigueur. Si vous avez été désigné en tant qu'approbateur de demandes, vous êtes chargé d'approuver ou de refuser les demandes associées à un ensemble prédéfini d'offres de service.
-  **Tous les abonnements** : Gérer les contrats de service que vous avez demandés et afficher un historique détaillé des modifications. Le nombre situé dans le coin supérieur droit correspond au nombre total d'abonnements pour l'ensemble des statuts.
-  **Échéance proche** : Afficher la liste des abonnements dont l'expiration est prévue 30 jours après leur début.

Liens utiles

Vous pouvez accéder aux articles de la base de connaissances, puis créer et suivre des tickets d'assistance :

-  **Articles de la base de connaissances** : Affichez la liste des articles de la base de connaissances, faites-y des recherches et triez-la. La vue Articles de la base de connaissances permet en outre d'accéder à des informations détaillées sur les tickets d'assistance. La vue Détails de l'article permet d'ouvrir des pièces jointes. Voir " [Articles de la base de connaissances](#) " , page 34.
-  **Ouvrir un ticket d'assistance** : Accédez à la vue Ouvrir un ticket d'assistance pour poser une question au service clientèle. Il est conseillé d'entrer une question détaillée dans le formulaire, de renseigner tous les champs requis et de préciser le niveau d'urgence. Vous pouvez également joindre un document offrant des informations supplémentaires. Voir " [Ouverture d'un ticket d'assistance](#) " , page 29.
-  **Notifications des tickets d'assistance** : Affichez la liste des notifications des tickets d'assistance, faites des recherches dans cette liste et triez-la. La vue Notifications des tickets d'assistance permet en outre d'accéder à des informations détaillées sur les articles. Vous pouvez y entrer et y effacer des commentaires sur les tickets, ouvrir des pièces jointes et fermer vos propres tickets. Voir " [Vue Notifications des tickets d'assistance](#) " , page 33.
-  **Notifications** : Afficher la liste des demandes et des abonnements actifs et ayant expirés, avec la date et l'heure de l'activation ou de l'expiration. Si vous détenez le rôle d'approbateur de demandes, vous recevez les notifications relatives aux demandes nécessitant votre approbation. Le nombre situé dans le coin supérieur droit correspond au nombre total de notifications.

Administration



Demande pour le compte de : En qualité de responsable clients autorisé, utilisez ce widget pour gérer les demandes des utilisateurs *au nom d'* un utilisateur authentifié. Vous pouvez commander et commander de nouveau des offres de service en son nom. Dans le cadre des pratiques conseillées, l'accès à la sécurité et aux rôles est intégré dans HP Propel et permet de vérifier que l'utilisateur qui fait la demande au nom d'un autre utilisateur est authentifié. Un utilisateur authentifié est un utilisateur qui s'est connecté à HP Propel et a été vérifié.

En savoir plus

Utiliser cette ligne de widgets du tableau de bord pour créer des liens hypertextes vers les URL personnalisées pour votre organisation par l'administrateur Propel.

Ce widget affiche un contenu prédéfini spécifié pour votre organisation par l'administrateur Propel. Ce contenu peut inclure votre propre code personnalisé (HTML, CSS ou JavaScript) ou une balise iframe.

Rubriques connexes

[" Catalogue des services " , ci-dessous](#)

[" Analyse des demandes " , page 57](#)

[" Demandes " , page 43](#)



[" Abonnements " , page 65](#)

[" Notifications " , page 75](#)

[" Chariot " , page 41](#)

[" Assistant Achat express " , page 42](#)

Catalogue des services

Vous pouvez facilement accéder directement au catalogue des offres de service par le biais du widget  **Tous les services** de la section **Acheter des services** du tableau de bord de Marketplace Portal dans l'option  **Parcourir le catalogue** du menu de la barre latérale. Utilisez ce catalogue pour afficher les offres individuelles et regroupées disponibles dans votre organisation.

Astuce : Les offres regroupées sont signalées par l'icône  . Un lot contient plusieurs catalogues agrégés provenant de plusieurs systèmes principaux.

Exemples : Un lot composé peut contenir des articles destinés à un nouvel employé, comme un ordinateur portable, un outil de création de machines virtuelles, un forfait téléphonique et des vêtements à l'image de la compagnie. Il peut contenir un article d'un catalogue d'ordinateurs agrégé à partir de HP Service Manager (SM) et un article d'un catalogue d'appareils virtuels agrégé à partir de HP Cloud Service Automation (CSA).

Pratiques conseillées : Ayez recours aux lots d'offres pour simplifier et améliorer votre expérience d'achat dans Marketplace Portal. Pour plus d'informations sur la création d'un lot d'offres et sa publication dans un catalogue, consultez l'aide sur les offres HP Propel.

Offres de service

Les offres qui figurent dans la vue **Parcourir le catalogue** proviennent de plusieurs catalogues. Le nom du catalogue d'origine de l'offre de service est affiché.

Remarque : Si la même offre de service est proposée par plusieurs catalogues, son coût est identique dans tous les catalogues. La nécessité d'obtenir l'approbation de la direction n'est toutefois pas systématique.

Les offres de service sont présentées dans une vue unifiée configurée dans Propel. Cette vue indique également le nombre total d'offres de service dans le catalogue.

Dans le catalogue des services, vous pouvez afficher les offres sous forme de liste ou de grille. Par défaut, la vue **Parcourir le catalogue** affiche initialement toutes les offres disponibles dans une liste, par ordre alphabétique.



Affichage sous forme de liste contenant des informations sur le service, telles que le nom du service, l'image associée, une brève description, la date de publication, le tarif et indiquant si une approbation est requise.



Affichage sous forme de grille contenant le nom du service, l'image associée, le tarif et indiquant si une approbation est requise.

Quel que soit le type d'affichage :

- Dans la partie supérieure gauche de la vue **Parcourir le catalogue**, le nombre entre parenthèses correspond au nombre total d'offres disponibles.
- Vous pouvez opérer un défilement vers le bas pour parcourir tous les services disponibles, faire une recherche par mot-clé et définir des filtres afin de personnaliser l'affichage.

Remarque : Pour chaque offre de service, le prix est affiché avec une précision pouvant atteindre cinq chiffres.

Rubriques connexes

[" Exploration du catalogue des services " , ci-dessous](#)

[" Filtrage du catalogue des services " , page suivante](#)

[" Recherche dans le catalogue des services " , page 25](#)

Exploration du catalogue des services

Dans le Marketplace Portal, vous pouvez parcourir le catalogue des services dans la vue **Parcourir le catalogue** soit sous forme de liste, soit sous forme de grille.







Affichage sous forme de liste contenant des informations sur le service, telles que le nom du service, l'icône associée, une brève description, la date de publication, le tarif et indiquant si une approbation est requise.



Affichage sous forme de grille contenant le nom du service, l'icône associée, le tarif et indiquant si une approbation est requise.

Remarque : Pour chaque offre de service, le prix est affiché avec une précision pouvant atteindre cinq chiffres.

Pour parcourir le catalogue des services :

1. Dans le tableau de bord, dans le menu de la barre latérale, sélectionnez  **Parcourir le catalogue** pour accéder à la vue **Parcourir le catalogue**. Par défaut, cette vue affiche une liste classée par ordre alphabétique  de tous les services disponibles dans le catalogue. Si vous préférez un affichage sous forme de grille, cliquez sur l'icône .
2. Faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour visualiser les offres disponibles dans le catalogue des services.
 - a. Pour chaque lot d'offres , le prix affiché correspond au prix total de toutes les offres comprises dans le lot. Pour visualiser la ventilation des prix des offres d'un lot, sélectionnez ce dernier pour afficher la vue **Parcourir les détails du catalogue** associée.
 - b. Des documents tels que les accords sur les niveaux de service et les conditions générales peuvent être associés à une offre de service. La taille de chacun de ces documents ne doit pas dépasser 15 Mo. La taille totale de l'ensemble des documents joints ne doit pas dépasser 100 Mo.

Remarque : Vous devez utiliser Internet Explorer 10.0 ou une version plus récente pour joindre des documents à une offre de service.

3. Lorsque vous trouvez une offre de service qui vous intéresse, cliquez sur l'icône ou le nom associé pour afficher la vue **Parcourir les détails du catalogue**.

Rubriques connexes

[" Catalogue des services " , page 21](#)

[" Filtrage du catalogue des services " , ci-dessous](#)

[" Offres de service " , page 39](#)

[" Demandes " , page 43](#)

Filtrage du catalogue des services

La vue Parcourir le catalogue du Marketplace Portal permet de modifier l'ordre d'affichage des offres de service. Par défaut, les offres de service sont triées dans l'ordre alphabétique, avec toutes les catégories et tous les types de service. Pour afficher des offres de service spécifiques, utilisez les filtres suivants :

- [" Toutes les catégories "](#) , ci-dessous
- [" Tous les types de service "](#) , ci-dessous
- [" Ordre alphabétique "](#) , page suivante

Toutes les catégories

Par défaut, les offres de service sont triées avec toutes les catégories. Pour répondre aux besoins de votre organisation, les types de catégorie sont personnalisables.

Les exemples de catégories prêtes à l'emploi suivants sont fournis : Accessoire, Serveurs d'applications, Services d'application, Services de sauvegarde, Serveurs de base de données, Matériel, Service d'infrastructure, Platform Services, Système simple et Logiciel.

Remarque : À l'exception de **Toutes les catégories**, ces catégories dépendent de la configuration actuelle de l'installation de Propel. Seules les catégories disposant d'offres de service actives sont affichées. Il est possible d'ajouter de nouvelles catégories à l'instance actuelle de Propel.

Pour trier le catalogue des services en fonction d'une catégorie donnée :

- Dans la liste déroulante **Toutes les catégories**, sélectionnez la catégorie en fonction de laquelle doit être effectué le tri.

Tous les types de service

Par défaut, les offres de service sont affichées avec tous les types de service. Vous pouvez également afficher les offres de service qui requièrent ou non une approbation.

Pour trier le catalogue des services en fonction d'un type de service donné :

- Dans la liste déroulante **Tous les types de service**, sélectionnez l'une des valeurs de tri suivantes :

Valeur de tri	Description
Tous les types de service	Inclut tous les types de service décrits dans ce tableau. Cette option est utilisée par défaut.
Approbation requise	Offres de service pour lesquelles une approbation est requise.
Aucune approbation requise	Offres de service pour lesquelles aucune approbation n'est requise.

Ordre alphabétique

Par défaut, les offres de service sont triées par ordre alphabétique. Vous pouvez également appliquer un tri sur les plus récentes, les plus anciennes, les plus coûteuses, les moins coûteuses ou par ordre alphabétique inversé.

Pour trier le catalogue des services selon un ordre donné :


- Dans la liste déroulante, sélectionnez l'une des valeurs de tri suivantes :

Valeur de tri	Description
Plus récent en premier	L'offre de service associée à la date de publication la plus récente.
Plus ancien en premier	L'offre de service associée à la date de publication la plus ancienne.
Le plus cher	L'offre de service associée au prix initial le plus élevé. Le coût de l'offre de service utilisé pour trier la liste n'inclut pas les frais périodiques.
Le moins cher	L'offre de service associée au prix initial le moins élevé. Le coût de l'offre de service utilisé pour trier la liste n'inclut pas les frais périodiques.
Ordre alphabétique	Les offres de service sont triées dans l'ordre alphabétique, de A à Z. Il s'agit de la valeur par défaut.
Ordre alphabétique inverse	Les offres de service sont triées dans l'ordre alphabétique inversé, de Z à A.


Rubriques connexes

[" Recherche dans le catalogue des services " , ci-dessous](#)

Recherche dans le catalogue des services

Pour localiser une offre de service donnée à partir d'une recherche de texte dans la vue Parcourir le catalogue, utilisez le filtre de recherche . Saisissez le texte en fonction de ce que vous recherchez afin que l'interface utilisateur filtre ces éléments spécifiques.

Pour effectuer une recherche dans le catalogue des offres de service :


1. Dans le champ de recherche  , entrez le texte.
2. Appuyez sur **Entrée**.

Rubriques connexes

[" Exploration du catalogue des services " , page 22](#)

[" Filtrage du catalogue des services " , page 23](#)



Services proposés

Le tableau de bord affiche les services du catalogue actuellement proposés par votre organisation dans le widget  **Acheter maintenant** à la section **Liens utiles**.

Votre administrateur Propel peut affecter la valeur Services proposés à l'une des catégories du catalogue des services. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur Propel.

Remarque : Lors de la création et de la configuration d'une organisation, n'importe quelle catégorie peut être définie comme une catégorie proposée dans . Les offres de service publiées sous cette catégorie sont traitées comme des offres de service proposées et figureront dans le widget Services proposés.

Pour afficher les services proposés par votre organisation :

1. Dans le tableau de bord, à la section **Liens utiles**, cliquez sur le widget  **Acheter maintenant** pour afficher la liste des offres de service actuellement proposées par votre organisation.
2. Dans la vue **Services proposés**, sélectionnez une offre de service pour examiner les informations détaillées associées.
 - a. Pour chaque lot d'offres  , le prix affiché correspond au prix total de toutes les offres comprises dans le lot.
 - b. Pour visualiser la ventilation des prix des offres d'un lot, sélectionnez ce dernier pour afficher la vue **Parcourir les détails du catalogue** associée.


Rubriques connexes

[" Nouvelles publications " , page suivante](#)



[" Services les plus utilisés " , page suivante](#)

[" Abonnements arrivant bientôt à expiration " , page 28](#)

★ Nouvelles publications

Dans le tableau de bord, vous pouvez afficher les offres de service les plus récentes ajoutées au catalogue des services dans le widget  **Acheter maintenant** à la section **Liens utiles**.

Pour afficher les dernières offres de service ajoutées :

1. Dans le tableau de bord, à la section **Liens utiles**, cliquez sur le widget  **Acheter maintenant** pour afficher la liste des offres de service ajoutées récemment par un administrateur.
 - a. Cette liste contient toutes les offres de service triées par date de publication, la plus récente en tête de liste.
 - b. Pour chaque lot d'offres  , le prix affiché correspond au prix total de toutes les offres comprises dans le lot.
 - c. Pour visualiser la ventilation des prix des offres d'un lot, sélectionnez ce dernier pour afficher la vue **Parcourir les détails du catalogue** associée.
2. Dans la vue Nouvelles publications, sélectionnez une offre de service pour examiner les informations détaillées associées.


Rubriques connexes

[" Services les plus utilisés "](#) , ci-dessous


[" Services proposés "](#) , page précédente


[" Abonnements arrivant bientôt à expiration "](#) , page suivante

♥ Services les plus utilisés

Le tableau de bord affiche les offres de service les plus demandées par les membres de votre organisation dans le widget  **Acheter maintenant** à la section **Liens utiles**. Il s'agit d'offres de service auxquelles vous êtes autorisé à accéder.

Pour afficher les services les plus souvent demandés :

1. Dans le tableau de bord, à la section **Liens utiles**, cliquez sur le widget  **Acheter maintenant** pour afficher la liste des offres de service dont le suivi indique qu'elles sont les plus demandées.

2. Dans la vue Services les plus utilisés, sélectionnez une offre de service pour examiner les informations détaillées associées.
 - a. Pour chaque lot d'offres  , le prix affiché correspond au prix total de toutes les offres comprises dans le lot.
 - b. Pour visualiser la ventilation des prix des offres d'un lot, sélectionnez ce dernier pour afficher la vue **Parcourir les détails du catalogue** associée.

Rubriques connexes

[" Nouvelles publications " , page précédente](#)


[" Services proposés " , page 26](#)

[" Abonnements arrivant bientôt à expiration " , ci-dessous](#)

Abonnements arrivant bientôt à expiration

Le tableau de bord affiche les abonnements dont l'expiration est prévue 30 jours après leur début.

Pour afficher les abonnements qui arrivent bientôt à expiration :

1. Dans le tableau de bord, à la section **Autres actions**, cliquez sur le widget  Échéance proche pour afficher la liste des abonnements dont l'expiration est prévue 30 jours après leur début.
2. Dans la vue Abonnements arrivant bientôt à expiration, sélectionnez un abonnement pour examiner les informations détaillées associées.



Rubriques connexes

[" Services les plus utilisés " , page précédente](#)

[" Nouvelles publications " , page précédente](#)

[" Services proposés " , page 26](#)

Tickets d'assistance

Vous pouvez ouvrir un ticket d'assistance et afficher les notifications des tickets à partir des widgets  **Ouvrir un ticket d'assistance** et  **Notifications des tickets d'assistance** dans le tableau de bord de Marketplace Portal.

Dans le Marketplace Portal, vous pouvez créer et gérer vos tickets d'assistance dans les vues suivantes :

- **Ouvrir un ticket d'assistance** : Envoyez une question au service clientèle. Il est conseillé d'entrer une question détaillée dans le formulaire, de renseigner tous les champs requis et de préciser le niveau d'urgence. Vous pouvez également joindre des documents offrant des informations supplémentaires. Voir "[Ouverture d'un ticket d'assistance](#)", ci-dessous.
- **Notifications des tickets d'assistance** : Parcourez la liste des notifications des tickets d'assistance, faites des recherches dans cette liste, filtrez-la et triez-la. Voir "[Vue Notifications des tickets d'assistance](#)", page 33.

Rubriques connexes

[" Clôture d'un ticket d'assistance "](#) , page suivante


[" Commentaires d'un ticket d'assistance "](#) , page 32

[" Filtrage des notifications des tickets "](#) , page 33

Ouverture d'un ticket d'assistance

Vous devez ouvrir un ticket d'assistance pour envoyer une question au service clientèle. Il est conseillé d'ouvrir un ticket d'assistance pour demander un nouveau service ou du nouveau matériel, ou lorsque votre messagerie ou votre téléphone sont indisponibles.

Pour ouvrir un ticket d'assistance, procédez comme suit :

1. Dans le tableau de bord, sélectionnez le widget  **Ouvrir un ticket d'assistance** pour accéder à la vue Ouvrir un ticket d'assistance.
 - Il est conseillé d'entrer une question détaillée dans le formulaire, de renseigner tous les champs requis et de préciser le niveau d'urgence.
2. (Facultatif) Vous pouvez également joindre plusieurs documents fournissant des informations supplémentaires, comme des captures d'écran, une liste d'exigences, des fichiers journaux, des propositions, etc.

Rubriques connexes

[" Clôture d'un ticket d'assistance "](#) , page suivante

[" Affichage et mise à jour des détails d'un ticket d'assistance "](#) , page 31

[" Commentaires d'un ticket d'assistance "](#) , page 32


[" Vue Notifications des tickets d'assistance "](#) , page 33

[" Filtrage des notifications des tickets "](#) , page 33

Clôture d'un ticket d'assistance

Vous pouvez clôturer un ticket d'assistance. Il est conseillé de clôturer un ticket si le problème disparaît ou s'il a été résolu par d'autres actions.

Pour clôturer un ticket d'assistance, procédez comme suit :

1. Dans le tableau de bord, sélectionnez le widget  **Notifications des tickets d'assistance** pour accéder à la vue Notifications des tickets d'assistance.
2. Sélectionnez le ticket à clôturer. Dans la vue Détails du ticket d'assistance, cliquez sur **Fermer ticket**.


Rubriques connexes

- [" Ouverture d'un ticket d'assistance " , page précédente](#)
- [" Affichage et mise à jour des détails d'un ticket d'assistance " , page suivante](#)
- [" Commentaires d'un ticket d'assistance " , page 32](#)
- [" Vue Notifications des tickets d'assistance " , page 33](#)
- [" Filtrage des notifications des tickets " , page 33](#)

Ouverture ou téléchargement d'un article

Vous pouvez ouvrir ou télécharger un article à partir de la vue Articles de la base de connaissances.

Pour ouvrir ou télécharger un article de la base de connaissances :

1. Dans le tableau de bord, sélectionnez le widget  **Articles de la base de connaissances** pour accéder à la vue Articles de la base de connaissances.
2. Faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour parcourir les articles de la base de connaissances.
3. Lorsque vous trouvez un article qui vous intéresse, sélectionnez son titre ou son numéro KM pour afficher la vue Détails de l'article.
4. À la section Pièces jointes, sélectionnez le fichier du document.
5. Ouvrez l'article à l'aide des outils de votre navigateur et enregistrez-le dans votre système de fichiers local.

Rubriques connexes

[" Exploration des articles " , page 35](#)

[" Recherche des articles " , page 38](#)

[" Filtrage des articles " , page 36](#)

[" Tri des articles " , page 36](#)


[" Vue Détails de l'article " , page 38](#)

Affichage et mise à jour des détails d'un ticket d'assistance

Vous pouvez afficher les notifications des tickets à partir du widget  **Notifications des tickets d'assistance** dans le tableau de bord de Marketplace Portal.

La vue Détails du ticket d'assistance permet d'afficher des informations détaillées sur un ticket d'assistance, d'ajouter des commentaires, d'effacer puis de ressaisir des commentaires et de clôturer un ticket.

Pour afficher et mettre à jour les détails d'un ticket d'assistance :

1. Dans le tableau de bord, sélectionnez le widget  **Notifications des tickets d'assistance** pour accéder à la vue Notifications des tickets d'assistance.
2. Sélectionnez le ticket pour lequel vous souhaitez afficher des informations détaillées.
3. Dans la vue Détails du ticket d'assistance, vous pouvez examiner le statut du ticket, son identifiant, son niveau de priorité, qui l'a émis, pour qui il a été demandé, la méthode de contact, le type de ticket, votre question et les pièces jointes.
4. Pour entrer des commentaires dans ce ticket, cliquez sur **Ajouter des commentaires**.
5. Pour supprimer des commentaires et en saisir d'autres, cliquez sur **Effacer un commentaire**.
6. Pour clôturer le ticket, cliquez sur **Fermer ticket**.

Rubriques connexes

[" Ouverture d'un ticket d'assistance " , page 29](#)

[" Clôture d'un ticket d'assistance " , page précédente](#)

[" Commentaires d'un ticket d'assistance " , page suivante](#)

[" Vue Notifications des tickets d'assistance " , page 33](#)

" Filtrage des notifications des tickets " , page suivante


Commentaires d'un ticket d'assistance

Les commentaires associés à un ticket d'assistance correspondent généralement aux réponses apportées aux questions posées par la personne qui gère le ticket.

Remarque : Une fois insérés dans un ticket d'assistance, les commentaires ne peuvent plus être effacés.


Ajouter des commentaires

Pour ajouter des commentaires dans un ticket d'assistance, procédez comme suit :

1. Dans le tableau de bord, sélectionnez le widget  **Notifications des tickets d'assistance** pour accéder à la vue Notifications des tickets d'assistance.
2. Sélectionnez le ticket auquel vous souhaitez associer un commentaire.
 - a. Dans la vue Détails du ticket d'assistance, entrez votre commentaire dans la zone de texte.
 - b. Cliquez sur **Ajouter des commentaires**.

Effacer un commentaire

Pour effacer des commentaires et en saisir d'autres dans un ticket d'assistance, procédez comme suit :


1. Dans le tableau de bord, sélectionnez le widget  **Notifications des tickets d'assistance** pour accéder à la vue Notifications des tickets d'assistance.
2. Sélectionnez le ticket auquel vous souhaitez associer un commentaire.
 - a. Dans la vue Détails du ticket d'assistance, entrez votre commentaire dans la zone de texte vide.
 - b. Cliquez sur **Effacer un commentaire** pour supprimer le texte.
 - c. Entrez un nouveau texte, puis cliquez sur **Ajouter un commentaire**.

Rubriques connexes

- [" Ouverture d'un ticket d'assistance " , page 29](#)
- [" Clôture d'un ticket d'assistance " , page 30](#)
- [" Affichage et mise à jour des détails d'un ticket d'assistance " , page 31](#)
- [" Vue Notifications des tickets d'assistance " , ci-dessous](#)
- [" Filtrage des notifications des tickets " , ci-dessous](#)

Vue Notifications des tickets d'assistance

Pour afficher la liste des notifications des tickets d'assistance, procédez comme suit :

1. Dans le tableau de bord, sélectionnez le widget  **Notifications des tickets d'assistance** pour accéder à la vue Notifications des tickets d'assistance.
2. Pour modifier l'ordre des notifications affichées dans cette vue, voir [" Filtrage des notifications des tickets " , ci-dessous](#).

Rubriques connexes

- [" Ouverture d'un ticket d'assistance " , page 29](#)
- [" Clôture d'un ticket d'assistance " , page 30](#)
- [" Affichage et mise à jour des détails d'un ticket d'assistance " , page 31](#)
- [" Commentaires d'un ticket d'assistance " , page précédente](#)

Filtrage des notifications des tickets

Vous pouvez filtrer la liste des notifications des tickets à partir du statut, à partir du plus récent ou du plus ancien, par ordre alphabétique ou ordre alphabétique inversé.

Statut

Par défaut, la vue Notifications des tickets d'assistance affiche tous les tickets.

Dans la liste développée **Statut**, sélectionnez l'une des valeurs de filtrage suivantes :

Option	Description
Tous les statuts	Tous les tickets d'assistance. Cette option est utilisée par défaut.
Envoyé	Les tickets d'assistance qui ont été envoyés mais qui n'ont pas encore été traités.
En cours	Les tickets d'assistance qui ont été envoyés et qui sont en cours de traitement.
Terminé	Les tickets d'assistance qui ont été résolus et clôturés.

Plus récent en premier

Par défaut, la vue Notifications des tickets d'assistance affiche les tickets les plus récents en tête de liste.

Dans la liste déroulante **Plus récent en premier**, sélectionnez l'une des valeurs de filtrage suivantes :

Option	Description
Plus récent en premier	La notification la plus récente, si l'on se réfère à la date de création du ticket, apparaît en tête de liste. Cette option est utilisée par défaut.
Plus ancien en premier	La notification la plus ancienne, si l'on se réfère à la date de création du ticket, apparaît en tête de liste.
Ordre alphabétique	La liste est triée alphabétiquement de A à Z.
Ordre alphabétique inverse	La liste est triée dans l'ordre alphabétique inversé, de Z à A.

Rubriques connexes

[" Ouverture d'un ticket d'assistance " , page 29](#)


[" Clôture d'un ticket d'assistance " , page 30](#)

[" Affichage et mise à jour des détails d'un ticket d'assistance " , page 31](#)

[" Commentaires d'un ticket d'assistance " , page 32](#)

Articles de la base de connaissances

Il est conseillé de rechercher des solutions dans la bibliothèque des articles de la base de connaissances.

Vous pouvez accéder à la bibliothèque des articles de la base de connaissances par le biais du widget  **Articles de la base de connaissances** du tableau de bord de Marketplace Portal.

Vous pouvez parcourir la liste des articles de la base de connaissances, y faire des recherches, la filtrer et la trier. La vue Articles de la base de connaissances permet en outre d'accéder à des informations détaillées sur un article. La vue Détails de l'article permet d'ouvrir ou de télécharger des pièces jointes.

Astuce : Si vous ne trouvez pas de solution dans la bibliothèque des articles de la base de connaissances, envoyez un ticket d'assistance. Voir "[Ouverture d'un ticket d'assistance](#)", page 29.

Rubriques connexes

" [Exploration des articles](#) ", ci-dessous

" [Recherche des articles](#) ", page 38

" [Filtrage des articles](#) ", page suivante

" [Tri des articles](#) ", page suivante


" [Vue Détails de l'article](#) ", page 38

" [Ouverture ou téléchargement d'un article](#) ", page 30

Exploration des articles

Vous pouvez rechercher des articles dans la vue Articles de la base de connaissances.

Pour rechercher des articles dans la base de connaissances, procédez comme suit :

1. Dans le tableau de bord, sélectionnez le widget  **Articles de la base de connaissances** pour parcourir les articles et accéder à la vue Articles de la base de connaissances.
 - Par défaut, toutes les catégories de la base de connaissances et tous les types d'article figurent dans la liste, classés en fonction de la date de dernière modification. Pour trier cette liste par catégorie ou par type, voir "[Tri des articles](#)", page suivante.
 - Par défaut, les articles les plus récents apparaissent en premier. Pour changer l'ordre des articles dans la liste, utilisez le filtre. Voir "[Filtrage des articles](#)", page suivante.
2. Faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour parcourir les articles de la base de connaissances.
3. Lorsque vous trouvez un article qui vous intéresse, sélectionnez son titre ou son numéro KM pour afficher la vue Détails de l'article.

Filtrage des articles

Par défaut, la vue Articles de la base de connaissances affiche les articles les plus récents en premier. Pour afficher les articles en commençant par le plus récent, le plus ancien, le plus bas classement ou le plus haut classement, utilisez le filtre ci-après.

Dans la liste déroulante **Plus récent en premier**, sélectionnez l'une des valeurs de filtrage suivantes :

Option	Description
Plus récent en premier	L'article le plus récent, si l'on se réfère à la date de création de l'article, apparaît en tête de liste. Cette option est utilisée par défaut.
Plus ancien en premier	L'article le plus ancien, si l'on se réfère à la date de création de l'article, apparaît en tête de liste.
Plus haut classement en premier	L'article qui répond le mieux aux critères de recherche apparaît en tête de liste.
Plus bas classement en premier	L'article qui répond le moins bien aux critères de recherche apparaît en tête de liste.

Tri des articles

Par défaut, la vue Article de la base de connaissances affiche toutes les catégories et tous les types d'article de la base de connaissances. Pour effectuer un tri portant sur certains articles, utilisez les filtres suivants :

- [" Catégories de la base de connaissances "](#) , ci-dessous
- [" Types d'article "](#) , page suivante

Catégories de la base de connaissances

Vous pouvez configurer les catégories de la base de connaissances prenant en charge votre organisation.

Astuce : Pour plus d'informations, contactez votre administrateur Propel.

HP Propel contient les catégories prédéfinies suivantes de la base de connaissances qui permettent d'effectuer des tris :

- HR
- HR > Policy
- HR > Benefits
- Service Manager
- Service Manager > Gestion des changements
- Service Manager > Gestion des connaissances
- Service Manager > Gestion des connaissances > Document Maintenance and Lifecycle
- Service Manager > Gestion des connaissances > Knowledge Centered Support (KCS)
- Service Manager > Assistance
- Service Manager > Assistance > Monitors
- Service Manager > Assistance > Télécommunications
- Service Manager > Assistance > Télécommunications > Téléphone


Remarque : Chaque symbole > correspond à un niveau. Chaque niveau représente une étiquette d'article.

Types d'article

Dans la liste **Types d'article**, sélectionnez l'une des valeurs de tri suivantes :

Type d'article	Description
Tous les articles	Inclure tous les types d'article décrits dans ce tableau.
Message d'erreur/Cause	Signaler les erreurs, en indiquer la cause et proposer une résolution.
Externe	Charger des fichiers à inclure dans une base de connaissances.
Question/Réponse	Documenter une question posée et inclure la réponse correspondante.
Problème/Solution	Signaler un problème et proposer une solution.
Référence	Informations d'ordre général pouvant être utiles aux autres utilisateurs.

Recherche des articles

Dans la vue Articles de la base de connaissances, utilisez le filtre de recherche  pour localiser certains articles à l'aide de mots clés. Saisissez le texte en fonction de ce que vous recherchez afin que l'interface utilisateur filtre ces éléments spécifiques.

Vue Détails de l'article

La vue Détails de l'article donne les informations suivantes sur l'article sélectionné dans la base de connaissances :

- Le titre de l'article de la base de connaissances.
- **ID document** : Le numéro KM (Knowledge Management, gestion de la base des connaissances).
- **Date de création** : La date et l'heure de création de la l'article de la base de connaissances.
- **Type de document** : Le type d'article de la base de connaissances, par exemple, Message d'erreur/Cause, Externe, Question/Réponse, Problème/Solution ou Référence.
- **Date d'expiration** : La date et l'heure d'expiration de la l'article de la base de connaissances.
- **Synthèse** : Une brève exposition de l'article.
- **Auteur** : Le nom d'utilisateur de l'auteur de l'article.
- **Pièces jointes** : L'article de la base de connaissances que vous pouvez ouvrir ou télécharger.
- **Étiquettes des articles** : Elles correspondent aux catégories mises à plat de la base de connaissances. Par exemple, si un article figure sous la catégorie a > b et un autre article sous la catégorie a > c, b et c apparaîtront sous forme d'étiquettes dans la liste de la vue Articles de la base de connaissances ainsi que dans la vue Détails de l'article. Par ailleurs, si un troisième article apparaît sous la catégorie a, les trois catégories a, b et c figureront dans la liste des étiquettes. Voir « Catégories de la base de connaissances » dans " [Tri des articles](#) ", page 36.

Pour afficher des détails sur les articles :

1. Dans le tableau de bord, cliquez sur le widget  Articles de la base de connaissances.



Par défaut, toutes les catégories de la base de connaissances et tous les types d'article sont classés en fonction de la date de dernière modification, les articles les plus récents en premier. Le numéro KM figure dans cette liste.

2. Vous pouvez faire des recherches, filtrer, trier ou faire défiler vers le haut ou vers le bas la liste des demandes d'articles.
3. Lorsque vous trouvez un article qui vous intéresse, sélectionnez son nom pour afficher la vue Détails de l'article.

Offres de service


Le flux du Marketplace Portal comporte trois étapes principales :

1. Configuration des offres de service.
2. Achat et livraison des services.
3. Confirmation des demandes.





Remarque : Les offres de service se trouvent dans le widget  **Acheter maintenant** dans le tableau de bord à la section **Liens utiles** ou sous  **Parcourir le catalogue** dans le menu de la barre latérale.

Parcourir les détails du catalogue

La vue **Parcourir les détails du catalogue** donne les informations suivantes sur une offre de service sélectionnée :

- Le nom de l'offre de service et l'image associée.
 - Pour chaque lot d'offres  , le prix affiché correspond au prix total de toutes les offres comprises dans le lot. La vue **Parcourir les détails du catalogue** affiche la répartition des prix des offres d'un lot sélectionné.
 - Une brève description de l'offre de service. Cette description s'affiche lorsque vous affichez toutes les catégories à l'exception de Services proposés.
 - Généralement, deux prix sont associés à une offre de service : le prix initial de l'abonnement et ses frais périodiques.
 - Par exemple, un abonnement dont le prix initial s'élève à 1 000 EUR peut également avoir des frais mensuels de 200 EUR pendant la durée de l'abonnement.
 - Si vous modifiez les options associées à l'abonnement (comme l'augmentation de la taille du disque dur ou du volume de mémoire), le prix initial, les frais périodiques, ou les deux, peuvent changer pour tenir compte des coûts complémentaires.
 - Les frais périodiques peuvent être horaires, quotidiens, hebdomadaires, mensuels ou annuels.
 - Le format numérique utilisé pour les prix dépend des paramètres régionaux de votre navigateur.

Remarque : Pour chaque offre de service, le prix est affiché avec une précision pouvant atteindre cinq chiffres.

- **Publié le :** La date à laquelle l'offre de service a été publiée. Le format de date utilisé dépend des paramètres régionaux de votre navigateur. Cette date s'affiche lorsque vous affichez toutes les catégories à l'exception de Services proposés.
-  **Afficher plus de détails – Actif/Inactif :** Ce bouton curseur permet de masquer ou d'afficher les informations relatives à une offre de service. Par défaut, il est réglé sur **Actif**. Pour inverser cette option à l'aide du clavier, naviguez dans la vue Parcourir les détails du catalogue à l'aide de la touche Tab et arrêtez lorsque un rectangle bleu encadre l'option. Utilisez les touches de direction du clavier pour faire passer l'option sur **Inactif**.
- **Groupes d'options et profils :** Ces informations incluent les groupes d'options disponibles (le cas échéant) et le coût des différentes options.
 - Si vous voulez vous abonner à l'offre de service affichée, configurez votre demande d'abonnement dans cette section. Par exemple, si l'offre de service inclut un serveur, le serveur peut inclure des options sélectionnées pour configurer le nombre d'UC et le volume de RAM du serveur.
 - Les options dynamiques sont des champs d'information associés à une offre de service. Ils permettent de définir des exigences supplémentaires pour une offre. Par exemple, il peut s'agir de mémoire supplémentaire pour une offre correspondant à un ordinateur ou à un portable. Vous pouvez également définir des options de livraison et de retrait. Les options dynamiques sont créées à l'aide d'un assistant dans HP Service Manager (SM). Valeurs de champ valides : *égale à*, *différent de* et *commence par*. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur Propel.
 - Pour les offres reposant sur des séquences, sélectionnez des options pour configurer la demande d'offre.
 - Pour les offres reposant sur une topologie, sélectionnez des profils pour apporter des modifications.
- **Total des coûts initiaux :** Coût initial de l'abonnement. Coût périodique de l'abonnement.
- **Total des coûts périodiques :** Coût périodique de l'abonnement.
-  Cliquez sur **Chariot** lorsque vous souhaitez passer une seule commande pour plusieurs éléments.
-  Cliquez sur **Acheter** pour accéder à la vue Achat du service. Entrez les informations sur la commande et cliquez sur Envoyer la demande. La vue Confirmation de la demande affiche le numéro de demande unique de 8 chiffres.
-  **Requiert une approbation :** Indique si la demande d'offre de service doit être approuvée. Lorsque **Requiert une approbation** apparaît dans la description de l'offre de service, cela signifie qu'un abonnement à cette offre de service doit être approuvé par la direction pour pouvoir être finalisé. Quand vous demandez une offre de service qui requiert une approbation, la personne désignée comme approbateur est prévenue automatiquement par e-mail.

Rubriques connexes

[" Affichage des détails de la demande " , page 49](#)

[" Affichage des détails de l'achat " , page 53](#)

[" Demandes approuvées et rejetées " , page 51](#)

[" Chariot " , ci-dessous](#)

Chariot

Dans le Marketplace Portal, vous pouvez parcourir les offres de service dans le catalogue, puis les ajouter au chariot pour effectuer une seule transaction d'achat. Cette transaction est enregistrée sous la forme d'un numéro de confirmation de commande.

Le nombre total d'offres de service (éléments) ajoutées au chariot s'affiche en haut de chaque vue. Tous les éléments sont basés sur la conception de service correspondante. Le contenu du chariot n'est conservé que pour la session en cours du Marketplace Portal. Le panier est vidé lorsque vous vous déconnectez.


Remarque : Pour chaque offre de service que contient le chariot, le prix est affiché avec une précision pouvant atteindre cinq chiffres. Ce prix se base sur la configuration de l'offre de service d'origine.

Lors du processus d'achat du contenu du chariot, vous pouvez .

- **Ajouter des noms d'abonnement :** entrez des noms explicites personnalisés pour chaque élément du chariot. Il est conseillé de créer des noms facilement identifiables dans votre organisation comme désignant des services. Si vous ne souhaitez pas personnaliser les noms d'abonnement, validez ceux fournis par défaut.
- **Fournir des informations sur la commande :** configurez la période d'abonnement de tous les éléments figurant dans le chariot. Joignez les documents, comme un bon de commande, qui fournissent plus d'informations sur le processus d'approbation.

Remarque : Vous devez utiliser Internet Explorer 10.0 ou une version plus récente pour joindre des documents à une offre de service.

Pour finaliser l'achat du contenu du chariot :

1. Dans le tableau de bord, à la section **Liens utiles**, cliquez sur le widget  **Acheter maintenant**.
2. Sélectionnez une offre, examinez les détails la concernant, puis cliquez sur **Chariot**.
3. (Facultatif) Cliquez sur **Modifier la configuration** pour modifier les informations relatives à l'offre. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer les modifications.
4. (Facultatif) Modifiez le nombre à associer à **Quantité**. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer les modifications.

5. (Facultatif) Si vous souhaitez supprimer cette offre du chariot, cliquez sur **Supprimer l'élément**. Dans la boîte de dialogue Supprimer l'élément, cliquez sur **Oui**.
6. Cliquez sur **Poursuivre mes achats** pour parcourir le catalogue et ajouter d'autres offres de service au chariot.
7. Cliquez sur **Acheter** pour afficher la vue Ajouter des noms d'abonnement. Validez les noms par défaut ou entrez des noms explicites pour les éléments figurant dans le chariot.
8. Cliquez sur **Continuer** pour afficher la vue Fournir des informations sur la commande :
 - a. Validez la période d'abonnement ou modifiez-la.
 - b. Joignez des documents qui fournissent plus d'informations sur le processus d'approbation.
 - c. Examinez les conditions générales, puis activez la case à cocher pour confirmer votre accord.
9. Cliquez sur **Soumettre le chariot**. La vue Confirmation du chariot présente des informations détaillées sur la demande, notamment le coût total de tous les éléments présents dans le chariot et le numéro de commande. Ce numéro de commande apparaît également dans la vue **Demandes**. Dans la vue Confirmation du chariot, un numéro d'identification unique est associé à chaque article.

Rubriques connexes

[" Affichage des détails de la demande " , page 49](#)

[" Affichage des détails de l'achat " , page 53](#)


[" Demandes approuvées et rejetées " , page 51](#)

Assistant Achat express

Utilisez l'assistant Achat express de machines virtuelles pour commander facilement et rapidement des services pour votre organisation. Cet assistant vous guide tout au long de la procédure requise pour créer un abonnement express à un service. Ces abonnements concernent uniquement les offres de service et les conceptions de service configurées comme services express dans le catalogue de services Propel et dans Propel Service Designer.

Remarque : Vous pouvez activer ou désactiver l'assistant Achat express de machines virtuelles pour chaque organisation.


Pour passer une commande à l'aide de l'assistant Achat express de machines virtuelles :

1. Dans le tableau de bord, à la section **Achat express**, sélectionnez le widget  **Achat express** pour ouvrir l'assistant Achat express de machines virtuelles.

2. Dans **Images**, sélectionnez l'icône associée à un système d'exploitation. Dans Propel, le mode des options spéciales contient un ensemble d'options relatives à la plate-forme du système d'exploitation. Il s'agit des plates-formes configurées dans la vue Offre d'achat express de Propel. Les prix proviennent également des offres de service et des conceptions de Propel.
3. Dans **Versions**, sélectionnez la taille de l'UC, de la mémoire et du stockage pour le service : Small, Medium, Large et Extra Large. Il s'agit des tailles configurées dans la vue Offre d'achat express de Propel. Les prix proviennent des offres de service et des conceptions de Propel.
4. Dans **Paramètres réseau**, sélectionnez un réseau externe public requis. Si vous le souhaitez, vous pouvez également sélectionner des segments réseau supplémentaires. Cliquez sur **Étape suivante**.
5. Dans **Groupe de sécurité**, sélectionnez les propriétés de groupe de sécurité du segment réseau, le préfixe du nom de l'instance et le nom de la clé. Cliquez sur **Étape suivante**.
6. Dans **Informations**, entrez un nom d'abonnement explicite et le nombre de serveurs dans le groupe de serveurs. Cliquez sur **Étape suivante**.
7. Cliquez sur **Demande**. Attendez l'affichage de la page qui confirme le numéro de la demande, la date demandée et le destinataire.

Demandes


Une nouvelle demande est créée dans les situations suivantes :

- Lorsque vous envoyez une commande d'abonnement à un  lot d'offres de service.
- Lorsque vous modifiez un abonnement existant à une offre de service.
- Lorsque vous demandez l'annulation d'un abonnement à une offre de service.
- Lorsque vous annulez une demande active.
- Lorsque vous annulez un abonnement actif.
- Lorsque vous supprimez un abonnement actif.

Avant de créer une demande, vous devez connaître les exigences suivantes liées à l'approbation :


- Les demandes de nouvel abonnement et de modification des abonnements existants peuvent nécessiter l'approbation de la direction.
- Les demandes d'annulation des abonnements ne nécessitent aucune approbation.

Remarque : Suivant la stratégie d'approbation demandée pour l'offre de service, l'intervention de plusieurs approbateurs peut s'avérer nécessaire.


Pour gérer vos demandes, cliquez sur  **Demandes** dans le menu de la barre latérale afin d'afficher la liste de toutes les demandes envoyées. Par défaut, la liste des demandes est réglée sur Tous les types de demande, Tous les états de demande et Plus récent en premier.

Un numéro unique s'affiche pour chaque demande de service dans la vue **Demandes**.

Remarque : Pour chaque demande de service, il est possible d'afficher le prix avec une précision pouvant atteindre cinq chiffres. Ce prix se base sur la configuration de l'offre de service d'origine.

Lorsque vous sélectionnez  **Demandes** dans le menu de la barre latérale, la vue Demandes affiche une liste déroulante contenant les demandes envoyées au cours du mois précédent. Il s'agit du classement par défaut de la liste. Pour personnaliser la vue, vous pouvez trier et filtrer la liste des demandes. Vous pouvez également afficher uniquement les demandes d'offres de service d'une catégorie donnée à l'aide d'un filtre de la liste déroulante **Tous les types de demande**.

La vue **Demandes** permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Afficher des informations détaillées sur les demandes. Dans la vue **Détails de la demande**, vous pouvez exécuter des actions comme commander de nouveau un service.
- Annuler des demandes une par une ou toutes en même temps. Dans ce dernier cas, seules celles qui sont chargées dans la liste **Demandes** sont annulées.
- Supprimer des demandes une par une ou toutes en même temps. Dans ce dernier cas, seules celles qui sont chargées dans la liste **Demandes** sont supprimées.
- L'icône  **Demandée par responsable** indique que la demande a été envoyée par le responsable clients au nom d'un utilisateur donné.

Rubriques connexes

[" Exploration des demandes " , page suivante](#)

[" Gestion des demandes au nom d'un autre utilisateur " , page 47](#)

[" Filtrage des demandes " , page 46](#)

[" Affichage des détails de la demande " , page 49](#)

[" Affichage des détails de l'achat " , page 53](#)


[" Demandes approuvées et rejetées " , page 51](#)

[" Annulation d'une demande " , page 53](#)


[" Suppression d'une demande " , page 55](#)

[" Nouvelle commande d'un service " , page 50](#)

Exploration des demandes

Vous pouvez parcourir les demandes dans la vue Demandes. Dans le tableau de bord, sélectionnez  **Demandes** dans le menu de la barre latérale pour parcourir les demandes dont la vue **Demandes**.

Pour parcourir les demandes :

1. Dans le tableau de bord, dans le menu de la barre latérale, sélectionnez  **Demandes** pour accéder à la vue **Demandes**.

Par défaut, toutes les demandes sont affichées par ordre chronologique, la plus récente en tête de liste.

Remarque : Si vous avez le rôle d'approbateur de demandes, par défaut, toutes les demandes en attente d'approbation sont affichées.

2. Faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour parcourir les demandes. À chaque demande est associé un numéro de demande unique.

Remarque : Pour chaque demande de service, le prix est affiché avec une précision pouvant atteindre cinq chiffres. Ce prix se base sur la configuration de l'offre de service d'origine.

3. Lorsque vous trouvez une demande qui vous intéresse, cliquez sur l'icône ou le nom associé pour afficher la vue **Détails de la demande**.
4. (Facultatif) Si la demande que vous recherchez n'apparaît pas, sélectionnez un statut dans la liste déroulante **Tous les états de demande**. La liste des demandes associées au statut sélectionné s'affiche.

Rubriques connexes

[" Filtrage des demandes " , page suivante](#)

[" Affichage des détails de la demande " , page 49](#)

[" Affichage des détails de l'achat " , page 53](#)

[" Demandes approuvées et rejetées " , page 51](#)


[" Annulation d'une demande " , page 53](#)

[" Suppression d'une demande " , page 55](#)

Filtrage des demandes

Par défaut, la vue Demandes affiche tous les types de demande, les plus récentes en tête de liste, et tous les états de demande. Pour afficher des demandes spécifiques, utilisez les filtres suivants :

- [" Tous les types de demande " , ci-dessous](#)
- [" Tous les états de demande " , ci-dessous](#)
- [" Plus récent en premier " , page suivante](#)

Astuce : Dans la vue Demandes, utilisez le filtre de recherche  pour localiser une demande donnée à l'aide de mots clés. Saisissez le texte en fonction de ce que vous recherchez afin que l'interface utilisateur filtre ces éléments spécifiques.

Tous les types de demande

Dans la liste déroulante **Tous les types de demande**, sélectionnez l'une des valeurs de filtrage suivantes : Tous les types de demande (valeur par défaut), Demande de service, Modifier l'abonnement ou Annuler l'abonnement.

Tous les états de demande

Dans la liste déroulante **Tous les états de demande**, sélectionnez l'une des valeurs de filtrage suivantes :

État de la demande	Description
Tous les états de demande	Inclut tous les états de demande décrits dans ce tableau.
En attente	Les demandes qui requièrent une approbation.
Annulé	Les demandes qui ont été annulées.
Approuvé	Les demandes qui ont été approuvées.
Rejeté	Les demandes qui ont été rejetées.

État de la demande	Description
Peut être annulé	Les demandes qui peuvent être annulées.
Peut être supprimé	Les demandes qui peuvent être supprimées.

Plus récent en premier

Dans la liste déroulante **Plus récent en premier**, sélectionnez l'une des valeurs de filtrage suivantes :

Option	Description
Plus récent en premier	La demande la plus récente, si l'on se réfère à la date d'envoi, apparaît en tête de liste. Cette option est utilisée par défaut.
Plus ancien en premier	La demande la plus ancienne, si l'on se réfère à la date d'envoi de la demande, apparaît en tête de liste.
Le plus cher	La demande la plus onéreuse.
Le moins cher	La demande la moins onéreuse.
Ordre alphabétique	La liste est triée alphabétiquement de A à Z.
Ordre alphabétique inverse	La liste est triée dans l'ordre alphabétique inversé, de Z à A.

Rubriques connexes

[" Exploration des demandes " , page 45](#)

[" Affichage des détails de la demande " , page 49](#)

[" Affichage des détails de l'achat " , page 53](#)

[" Demandes approuvées et rejetées " , page 51](#)


[" Annulation d'une demande " , page 53](#)

[" Suppression d'une demande " , page 55](#)


Gestion des demandes au nom d'un autre utilisateur





En qualité de responsable clients autorisé, vous pouvez gérer les demandes d'un utilisateur de votre organisation. Dans HP Propel, la sécurité et les rôles donnent aux responsables autorisés la possibilité d'effectuer des demandes *au nom d'un utilisateur*. Le mode responsable permet de demander (commander ou commander à nouveau) des offres de service.

Pour gérer la demande d'un utilisateur dans votre organisation :

1. Dans le tableau de bord, à la section **Administration**, cliquez sur le widget  **Demande pour le compte de** pour accéder à la vue **Recherche d'utilisateurs**. Cette action vous fait passer en mode d'administration.

La vue **Recherche d'utilisateurs** répertorie tous les utilisateurs de l'organisation qui se sont déjà connectés à HP Propel et ont été authentifiés. Seuls les utilisateurs authentifiés figurent dans cette liste.

Par défaut, ces derniers sont affichés dans l'ordre alphabétique. Pour rechercher un utilisateur à partir de son nom, utilisez l'outil **Recherche** .

2. Dans la vue **Recherche d'utilisateurs**, sélectionnez un utilisateur dont vous souhaitez gérer les demandes. Les offres de service auxquelles est abonné l'utilisateur sélectionné s'affichent dans la vue **Parcourir le catalogue** dans laquelle :
 - Le nom du compte utilisateur  au nom duquel vous gérez les demandes est affiché dans la bannière **Demande d'utilisateur**.
 - Cliquez sur l'icône  associée au nom du compte utilisateur afin de quitter le mode d'administration pour cet utilisateur et revenir au tableau de bord.
3. Lorsque vous trouvez une offre de service que vous voulez gérer, cliquez sur l'icône ou le nom associé pour afficher la vue **Parcourir les détails du catalogue**.
4. Dans la vue **Parcourir les détails du catalogue**, cliquez sur **Acheter** pour commander l'offre de service. Lors de la commande d'une demande au nom d'un utilisateur, le chariot n'est pas disponible.
5. Dans la vue **Achat du service**, entrez un nom d'abonnement ainsi qu'une brève description.
6. (Facultatif) Cliquez sur **Joindre un fichier** pour joindre des documents, comme un bon de commande, qui fournissent à l'approbateur des informations complémentaires. **Remarque** : Vous devez utiliser Internet Explorer 10.0 ou une version plus récente pour joindre des documents à une demande d'offre de service.
7. Cliquez sur **Envoyer la demande** pour afficher la vue Confirmation de la demande qui contient le numéro de la demande.
8. (Facultatif) Cliquez sur **Continuer vos achats** pour effectuer d'autres demandes d'offres de service au nom de l'utilisateur sélectionné.
9. (Facultatif) Cliquez sur l'icône  associée au nom du compte utilisateur  dans la bannière **Demande d'utilisateur** afin de quitter le mode d'administration pour cet utilisateur et revenir au tableau de bord.

Rubriques connexes



[" Demandes " , page 43](#)

[" Exploration des demandes " , page 45](#)



[" Affichage des détails de la demande " , ci-dessous](#)

Affichage des détails de la demande

La vue **Détails de la demande** donne les informations suivantes sur la demande sélectionnée :

- L'image qui représente l'offre de service pour laquelle la demande a été créée.
- L'icône  **Demandée pour <nom d'utilisateur>** indique que la demande a été envoyée par le responsable clients au nom d'un utilisateur donné.
- L'icône de lot  représente l'offre de service pour laquelle la demande a été créée. À la section **Demandes groupées** , cliquez sur la demande pour afficher des informations la concernant, comme son prix.
- Le nom de l'abonnement pour lequel la demande a été créée. Si la demande concerne la modification d'un abonnement dont le nom sera modifié, il s'agit du nouveau nom de l'abonnement.
- Le prix initial et le prix périodique de l'abonnement.
- Le nom de l'offre de service figure sous le nom de l'abonnement.
- Sous le nom de l'offre de service figure le statut qui indique si elle a été approuvée.

Pour afficher les détails de la demande :

1. Dans le tableau de bord, dans le menu de la barre latérale, sélectionnez  **Demandes** pour accéder à la vue **Demandes**.
Par défaut, toutes les demandes sont affichées par ordre chronologique, la plus récente en tête de liste. La liste contient les noms des abonnements et les numéros des demandes.
2. Faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour parcourir les demandes.
3. Lorsque vous trouvez une demande qui vous intéresse, sélectionnez son nom pour afficher la vue **Détails de la demande**. Cette vue affiche le nom de la demande de service et une brève description, la propriété de groupe, les conditions de l'abonnement, les documents joints, le numéro de demande et l'analyse des coûts des options de configuration.
4. (Facultatif) Pour supprimer cette demande de service, cliquez sur l'icône corbeille  .
5. (Facultatif) Pour commander de nouveau ce service, cliquez sur **Commander à nouveau un service**.

Rubriques connexes


[" Exploration des demandes " , page 45](#)

- " Filtrage des demandes " , page 46
- " Affichage des détails de l'achat " , page 53
- " Demandes approuvées et rejetées " , page suivante
- " Annulation d'une demande " , page 53
- " Suppression d'une demande " , page 55
- " Nouvelle commande d'un service " , ci-dessous
- " Gestion des demandes au nom d'un autre utilisateur " , page 47

Nouvelle commande d'un service

Vous pouvez commander à nouveau l'offre de service à l'origine de cette demande. La vue Détails de la demande contient les valeurs saisies lors de la demande initiale.

Pour commander à nouveau un service :

1. Dans le tableau de bord, dans le menu de la barre latérale, sélectionnez  **Demandes** pour accéder à la vue Demandes.
Par défaut, toutes les demandes sont affichées par ordre chronologique, la plus récente en tête de liste. La liste contient les noms des abonnements.
2. Faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour parcourir les demandes.
3. Lorsque vous trouvez une demande qui vous intéresse, sélectionnez son nom pour afficher la vue Détails de la demande. Cette vue affiche le nom de la demande de service et une brève description, la propriété de groupe, les conditions de l'abonnement, les documents joints et l'analyse des coûts des options de configuration.
4. Cliquez sur **Commander à nouveau le service** pour accéder à la vue de même nom.
5. Cliquez sur **Acheter** pour accéder à la vue Achat du service.
6. Entrez un nom d'abonnement et une description.
7. Définissez la période d'abonnement (récurrente ou fixe, et les dates de début et de fin).
8. (Facultatif) Cliquez sur **Apporter des modifications** pour modifier les ensembles d'options. Les modèles d'option originaux sont conservés, sauf si vous les modifiez.

9. (Facultatif) Cliquez sur **Joindre un fichier** pour joindre des documents, comme un bon de commande, qui fournissent à l'approbateur des informations complémentaires. **Remarque** : Vous devez utiliser Internet Explorer 10.0 ou une version plus récente pour joindre des documents à une offre de service.
10. Cliquez sur **Envoyer la demande**.
11. Attendez l'affichage de la vue Confirmation de la demande pour visualiser les détails de la commande, dont le numéro de la demande. La demande subit un processus d'approbation avant d'être exécutée et livrée.
12. (Facultatif) Dans la vue Confirmation de la demande, cliquez sur **Afficher la demande** pour afficher la vue Détails de la demande qui contient des informations détaillées.
13. (Facultatif) Dans la vue Confirmation de la demande, cliquez sur **Continuer vos achats** pour accéder à la vue Offres de service afin de poursuivre vos achats.
14. (Facultatif) Dans la vue Confirmation de la demande, cliquez sur **Commander à nouveau un service** pour accéder à la vue Offres de service et commander à nouveau.

Rubriques connexes

[" Affichage des détails de la demande " , page 49](#)

[" Affichage des détails de l'achat " , page 53](#)

Demandes approuvées et rejetées

Lorsque votre demande de nouvel abonnement ou de modification d'un abonnement est approuvée ou rejetée, son statut change et d'autres événements se produisent :

- [" Après l'approbation de votre demande " , ci-dessous](#)
- [" Rejet de votre demande " , page suivante](#)

Astuce : Actualisez le contenu du navigateur pour visualiser les changements de statut.

Après l'approbation de votre demande

Peu après l'approbation de la demande, les événements suivants se produisent :

- Le statut de la demande change dans la vue **Demandes** :
 - Si la date de début correspond à la date du jour ou à une date passée, le statut devient **Approuvé**.
 - Si la date de début n'est pas encore passée, le statut conserve la valeur **En attente** jusqu'à la date de début, puis le statut devient **Approuvé**.
 - Lorsqu'une demande est approuvée automatiquement, elle affiche brièvement le statut **En attente**. Le statut devient ensuite **Approuvé**.
- Une notification indiquant le statut de la demande s'affiche dans la vue Notifications.
- Le nouveau statut de la demande vous est envoyé par e-mail.
- L'abonnement demandé est ajouté dans la vue **Abonnements** avec l'un des statuts suivants :
 - Le statut est **Actif** si la date de début correspond à la date du jour ou à une date antérieure et que l'abonnement a été déployé.
 - Le statut est **En attente** si l'abonnement est en attente de déploiement ou si la date de début n'est pas encore passée.

Remarque : Si la demande porte sur la modification d'un abonnement, l'abonnement original est remplacé par l'abonnement modifié dans l'onglet **Abonnements** après l'approbation de la demande de modification.

L'abonnement débute de la manière suivante :

- Si la date de début correspond à la date du jour et si la demande est approuvée (automatiquement ou manuellement) aujourd'hui, l'abonnement débute dans les minutes qui suivent l'approbation finale.
- Si la date de début correspond à la date du jour et si la demande est approuvée à une date ultérieure, l'abonnement débute dans les minutes qui suivent l'approbation finale.
- Si la date de début n'est pas encore passée et que la demande est approuvée avant la date de début, l'abonnement débute quelques minutes après minuit le jour de la date de début.

Rejet de votre demande

Quand votre demande est rejetée, les événements suivants se produisent :

- Le statut de la demande devient **Rejeté** dans la vue **Demandes**.
- Le tableau de bord reprend une notification indiquant le statut de votre demande.

Rubriques connexes

[" Exploration des demandes " , page 45](#)

[" Filtrage des demandes " , page 46](#)

[" Affichage des détails de la demande " , page 49](#)


[" Affichage des détails de l'achat " , ci-dessous](#)

[" Annulation d'une demande " , ci-dessous](#)

[" Suppression d'une demande " , page 55](#)

Affichage des détails de l'achat

Pour examiner les détails de l'achat d'une demande :

1. Dans le tableau de bord, dans le menu de la barre latérale, sélectionnez  **Demandes**.
2. Dans la vue demande, sélectionnez une demande pour afficher la vue Détails de la demande.
3. Allez à la section Détails de l'achat pour examiner les informations sur la demande, telles que le nom de l'abonnement et une brève description, la propriété de groupe, les conditions de l'abonnement, les documents joints, l'analyse des coûts des options de configuration, le coût initial de base et le coût de base périodique.
4. (Facultatif) Pour commander de nouveau ce service, cliquez sur **Commander à nouveau un service**.

Rubriques connexes

[" Nouvelle commande d'un service " , page 50](#)

[" Exploration des demandes " , page 45](#)

[" Filtrage des demandes " , page 46](#)

[" Affichage des détails de la demande " , page 49](#)

[" Demandes approuvées et rejetées " , page 51](#)

[" Annulation d'une demande " , ci-dessous](#)

[" Suppression d'une demande " , page 55](#)

Annulation d'une demande

Vous pouvez annuler une demande uniquement si elle est associée au statut **Peut être annulé**.



Dans la vue Demandes, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Annuler une seule demande à la fois.
- Annuler toutes les demandes en même temps. Cette action permet d'annuler uniquement les demandes qui sont chargées dans la vue Demandes.


Avant d'annuler une demande, notez bien les exigences et les conditions suivantes :


- Les demandes doivent être annulées pour pouvoir être supprimées. L'annulation d'une demande peut prendre un certain temps. Actualisez la vue plusieurs fois jusqu'à ce que les demandes ne soient plus associées au statut **Peut être annulé**.
- Il n'est pas possible d'agir simultanément sur des demandes pouvant être annulées et supprimées. Les demandes pouvant être annulées sont prioritaires.
- Quand vous annulez une demande pour une modification d'abonnement en attente, seule la demande de modification est annulée. L'abonnement n'est pas modifié.
- Si une demande d'abonnement a déjà été approuvée, vous ne pouvez pas l'annuler. Vous pouvez toutefois annuler l'abonnement dans la vue Abonnements.
- S'il est nécessaire de modifier une demande, commencez par annuler la demande d'origine, puis créez en une autre avec la bonne configuration.

Pour annuler une demande unique dans la vue :

1. Dans le tableau de bord, dans le menu de la barre latérale, sélectionnez  **Demandes** pour accéder à la vue Demandes.
2. Dans le filtre **Tous les états de demande**, sélectionnez **Peut être annulé**.
3. Dans la vue Demandes, faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour localiser la demande à annuler.
4. Cliquez sur l'icône d'annulation  située en regard de la demande à annuler.
5. Dans l'écran de confirmation, cliquez sur **Oui** pour confirmer que vous souhaitez annuler la demande sélectionnée. Un message s'affiche pour confirmer que la demande sélectionnée a été annulée.

Pour annuler toutes les demandes dans la vue :

1. Dans le tableau de bord, dans le menu de la barre latérale, sélectionnez  **Demandes** pour accéder à la vue Demandes.
2. Dans le filtre **Tous les états de demande**, sélectionnez **Peut être annulé**.
3. Sélectionnez **Liste des actions**.

4. Dans la boîte de dialogue Liste des actions, cliquez sur **Annuler tout** pour annuler tous les éléments figurant dans la liste.
Attention : Cette action est irréversible.
5. (Facultatif) Si vous renoncez à annuler tous les éléments, cliquez sur l'icône  pour fermer la boîte de dialogue Liste des actions.
6. Dans l'écran de confirmation, cliquez sur **Oui** pour confirmer que vous souhaitez annuler toutes les demandes de la liste. Un message s'affiche pour confirmer que toutes les demandes ont été annulées.

Rubriques connexes

[" Exploration des demandes " , page 45](#)

[" Filtrage des demandes " , page 46](#)

[" Affichage des détails de la demande " , page 49](#)

[" Affichage des détails de l'achat " , page 53](#)

[" Demandes approuvées et rejetées " , page 51](#)

[" Suppression d'une demande " , ci-dessous](#)

Suppression d'une demande

Lorsqu'il n'est plus nécessaire de maintenir un enregistrement d'une demande, vous pouvez la supprimer depuis la vue Demandes.

Dans cette vue, l'icône corbeille  identifie une demande pouvant être supprimée.

Attention : Quand vous supprimez une demande, vous ne pouvez plus la voir.

Dans la vue Demandes, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :



- Supprimer une demande lorsqu'elle a été approuvée, refusée ou annulée.
- Supprimer une seule demande à la fois.
- Supprimer toutes les demandes en même temps.

Avant de supprimer une demande, notez bien les exigences et les conditions suivantes :



- Les demandes doivent être annulées pour pouvoir être supprimées.
- Il n'est pas possible d'agir simultanément sur des demandes pouvant être supprimées et annulées.

- Les demandes pouvant être annulées sont prioritaires.

Pour supprimer une demande unique dans la vue :

1. Dans le tableau de bord, dans le menu de la barre latérale, sélectionnez  **Demandes** pour accéder à la vue Demandes.
2. Dans le filtre **Tous les états de demande**, sélectionnez **Peut être supprimé**.
3. Dans la vue Demandes, faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour localiser la demande à supprimer.
4. Cliquez sur l'icône corbeille  associée à la demande.
5. Dans la boîte de dialogue Voulez-vous supprimer la demande, cliquez sur **Oui** pour confirmer la suppression de la demande sélectionnée.
6. (Facultatif) Dans la boîte de dialogue Voulez-vous supprimer la demande, cliquez sur **Non** si vous renoncez à supprimer la demande sélectionnée.
7. Accédez de nouveau à la vue Demandes pour vérifier que la demande ne figure plus dans la liste.

Pour supprimer toutes les demandes de la vue :

1. Dans le tableau de bord, dans le menu de la barre latérale, sélectionnez  **Demandes** pour accéder à la vue Demandes.
2. Dans le filtre **Tous les états de demande**, sélectionnez **Peut être supprimé**.
3. Sélectionnez **Liste des actions**.
4. Dans la boîte de dialogue Liste des actions, cliquez sur **Supprimer tout** pour supprimer tous les éléments figurant dans la liste. **Attention** : Cette action est irréversible.
5. (Facultatif) Si vous renoncez à supprimer toutes les demandes, cliquez sur l'icône  pour fermer la boîte de dialogue Liste des actions.
5. Dans l'écran de confirmation, cliquez sur **Oui** pour confirmer que vous souhaitez supprimer toutes les demandes de la liste. Un message s'affiche pour confirmer que toutes les demandes ont été supprimées.

Rubriques connexes

[" Exploration des demandes " , page 45](#)

[" Filtrage des demandes " , page 46](#)

" Affichage des détails de la demande " , page 49

" Affichage des détails de l'achat " , page 53

" Demandes approuvées et rejetées " , page 51


" Annulation d'une demande " , page 53

Analyse des demandes



Votre approbation peut s'avérer nécessaire pour permettre le déploiement de demandes de nouvel abonnement ou de modification d'abonnement en vigueur. Si vous avez été désigné en tant qu'approbateur de demandes, vous êtes chargé d'approuver ou de refuser les demandes associées à un ensemble prédéfini d'offres de service.

Vous pouvez approuver les demandes des utilisateurs que vous gérez dans votre organisation. Dans la vue Analyser les demandes, le nombre situé dans le coin supérieur droit correspond au nombre de demandes en attente d'approbation.

Remarque : Il peut arriver que plusieurs approbateurs soient requis pour approuver une demande d'abonnement à une offre de service. Cela dépend de la stratégie d'approbation en place pour l'offre de service.

En qualité de consommateur de service (approbateur), sélectionnez  **Analyser les demandes** dans le menu de la barre latérale pour afficher la vue Approbations. Vous devez disposer d'informations d'identification d'approbateur valides pour accéder à la vue Approbations.

Lorsqu'un utilisateur envoie une demande de nouvel abonnement ou de modification d'un abonnement pour lequel vous êtes l'approbateur, les choses se passent ainsi :


- Une demande d'approbation est ajoutée à la liste Approbations, avec le statut **En attente**. Sélectionnez  **Analyser les demandes** dans le menu de la barre latérale pour afficher la liste Approbations.
- Vous recevez un e-mail qui vous signale que la demande requiert votre approbation.
- Une notification indiquant qu'une demande requiert votre approbation s'affiche dans la vue Notifications. Sélectionnez  **Notifications** dans le menu de la barre latérale pour afficher la liste Notifications.

Le statut de la demande change en fonction de l'action effectuée :

- Si vous approuvez la demande, le statut de la demande devient **Approuvé**.
- Si vous rejetez la demande, le statut de la demande devient **Rejeté**.

Remarque : Les demandes d'abonnement à certaines offres de service peuvent être approuvées ou refusées automatiquement

après un nombre de jours donné si l'approbateur n'a ni approuvé, ni rejeté la demande. La stratégie d'approbation de l'offre de service régit ce comportement, ainsi que la configuration de l'offre pour sa publication dans le catalogue dans Propel.

Pour gérer vos approbations, sélectionnez  **Analyser les demandes** dans le menu de la barre latérale pour afficher la liste de toutes les approbations en attente. Par défaut, la liste de la vue Approbations est réglée sur Tous les types de demande, Plus récent en premier et En attente.

Remarque : Pour chaque demande de service, il est possible d'afficher le prix avec une précision pouvant atteindre cinq chiffres. Ce prix se base sur la configuration de l'offre de service d'origine.

La vue **Approbations** permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Afficher des informations détaillées sur les approbations.
- Approuver des demandes. Les demandes qui requièrent une approbation sont associées à **approbation requise**.
- Rejeter des demandes.

Rubriques connexes

[" Exploration des approbations " , ci-dessous](#)

[" Filtrage des approbations " , page suivante](#)

[" Affichage des détails de l'approbation " , page 61](#)

[" Approbation d'une demande " , page 62](#)

[" Refus d'une demande " , page 63](#)


[" Demandes approuvées et rejetées " , page 51](#)

Exploration des approbations

En qualité de consommateur de service (approbateur), vous pouvez afficher la liste de toutes les demandes en attente, la parcourir et la trier en fonction du statut d'approbation, de la date de demande, de l'action demandée et du prix. Vous pouvez approuver ou rejeter les demandes directement à partir de la liste.

Remarque : Pour chaque demande de service, le prix est affiché avec une précision pouvant atteindre cinq chiffres. Ce prix se base sur la configuration de l'offre de service d'origine.

Pour parcourir les approbations :

1. Dans le tableau de bord, à la section **Autres actions**, sélectionnez  **Analyser les demandes** dans le menu de la barre latérale pour accéder à la vue Approbations.

Par défaut, toutes les demandes sont affichées par date, la plus récente en tête de liste.

Remarque : Si vous avez le rôle d'approbateur de demandes, par défaut, toutes les demandes en attente d'approbation sont affichées.

2. Faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour localiser les demandes associées à **approbation requise**.
3. Lorsque vous trouvez une demande qui vous intéresse, cliquez sur l'icône ou le nom associé pour afficher la vue Détails de l'approbation.

Rubriques connexes

[" Affichage des détails de l'approbation " , page 61](#)


[" Approbation d'une demande " , page 62](#)

[" Refus d'une demande " , page 63](#)

Filtrage des approbations

Par défaut, la vue Analyser les demandes affiche tous les types de demande, les plus récentes en tête de liste, et les demandes en attente. Pour afficher des demandes spécifiques, utilisez les filtres suivants :

- [" Tous les types de demande " , page suivante](#)
- [" Plus récent en premier " , page suivante](#)
- [" Tous les états d'approbation " , page suivante](#)

Astuce : Dans la vue Analyser les demandes, utilisez le filtre de recherche  pour localiser une demande donnée à l'aide de mots clés. Saisissez le texte en fonction de ce que vous recherchez afin que l'interface utilisateur filtre ces éléments spécifiques.

Tous les types de demande

Dans la liste déroulante **Tous les types de demande**, sélectionnez l'une des valeurs de filtrage suivantes : Tous les types de demande (valeur par défaut), Action de service, Demande de service, Modifier l'abonnement ou Annuler l'abonnement.

Plus récent en premier

Dans la liste déroulante **Plus récent en premier**, sélectionnez l'une des valeurs de filtrage suivantes :

Option	Description
Plus récent en premier	La demande la plus récente, si l'on se réfère à la date d'envoi, apparaît en tête de liste. Cette option est utilisée par défaut.
Plus ancien en premier	La demande la plus ancienne, si l'on se réfère à la date d'envoi de la demande, apparaît en tête de liste.
Le plus cher	La demande la plus onéreuse.
Le moins cher	La demande la moins onéreuse.
Ordre alphabétique	La liste est triée alphabétiquement de A à Z.
Ordre alphabétique inverse	La liste est triée dans l'ordre alphabétique inversé, de Z à A.

Tous les états d'approbation

Dans la liste déroulante **Tous les états d'approbation**, sélectionnez l'une des valeurs de filtrage suivantes :

État de la demande	Description
Tous les états d'approbation	Inclut tous les états de demande décrits dans ce tableau.
Approuvé	Les demandes qui ont été approuvées.
En attente	Les demandes qui requièrent une approbation.
Rejeté	Les demandes qui ont été rejetées.

Rubriques connexes

[" Exploration des approbations " , page 58](#)

[" Affichage des détails de l'approbation " , page suivante](#)

[" Approbation d'une demande " , page suivante](#)

[" Refus d'une demande " , page 63](#)

Affichage des détails de l'approbation

La vue **Détails de l'approbation** fournit les informations suivantes sur la demande sélectionnée, dont un récapitulatif des informations d'achat et de configuration fournies lors de la demande.

- Le nom de la demande, l'utilisateur et la date à laquelle la demande a été effectuée.
-
- Le nom de la demande de service et une brève description.
- Les conditions de l'abonnement.
- Les documents joints qui fournissent à l'approbateur des informations complémentaires.
- L'analyse des coûts des options de configuration.
- L'image qui représente l'offre de service pour laquelle la demande a été créée.

Pour afficher les détails de l'approbation :

1. Dans le tableau de bord, sélectionnez  **Analyser les demandes** dans le menu de la barre latérale pour accéder à la vue Approbations.

Par défaut, toutes les demandes sont affichées par date, la plus récente en tête de liste.

Remarque : Si vous avez le rôle d'approbateur de demandes, par défaut, toutes les demandes en attente d'approbation sont affichées.

2. Faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour localiser les demandes associées à **Approbation requise** ou sélectionnez **En attente** dans la liste déroulante des filtres **Tous les états d'approbation**.
3. Lorsque vous trouvez une demande qui vous intéresse, cliquez sur l'icône ou le nom associé pour afficher la vue Détails de l'approbation.

Rubriques connexes

[" Exploration des approbations " , page 58](#)

" Filtrage des approbations " , page 59

" Approbation d'une demande " , ci-dessous

" Refus d'une demande " , page suivante




" Demandes approuvées et rejetées " , page 51

Approbation d'une demande

Vous pouvez approuver une demande à partir de la liste des demandes en attente. Cette liste fournit les informations suivantes sur la demande :

- Statut d'approbation (avec le statut personnel de l'approbateur et le statut général d'approbation)
- Nom du demandeur
- Date de la demande
- Action demandée
- Prix initial et prix récurrent

Pour approuver une demande :

1. Dans le tableau de bord, sélectionnez  **Analyser les demandes** dans le menu de la barre latérale pour accéder à la vue Approbations. Par défaut, toutes les demandes sont affichées par date, la plus récente en tête de liste. Si vous avez le rôle d'approbateur de demandes, toutes les demandes en attente d'approbation sont affichées.
2. Faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour parcourir les demandes associées à l'icône d'approbation .
3. Cliquez sur l'icône  pour approuver la demande sélectionnée.
4. Dans la boîte de dialogue **Voulez-vous approuver cette demande ?**, cliquez sur **Oui**. Cette action lance le processus d'exécution et génère un abonnement au service.

Remarque : Il est possible que le statut Approuvé ne soit pas immédiatement associé à l'abonnement que vous avez approuvé pour le demandeur.

Notifications approuvées

tableau de bord : Cliquez sur la vignette **Notifications** pour accéder à la vue Notifications et vérifier que le statut **Approuvé** est associé à la demande.

E-mail : La personne qui a envoyé la demande reçoit un e-mail indiquant le nouveau statut (**Approuvé**) de la demande.

Remarque : Si plusieurs approbateurs sont requis, la notification et l'e-mail ne sont émis que lorsque la stratégie d'approbation est satisfaite.

Rubriques connexes

[" Exploration des approbations " , page 58](#)

[" Filtrage des approbations " , page 59](#)

[" Affichage des détails de l'approbation " , page 61](#)

[" Refus d'une demande " , ci-dessous](#)

[" Demandes approuvées et rejetées " , page 51](#)




[" Notifications " , page 75](#)

Refus d'une demande

Vous pouvez rejeter une demande à partir de la liste des demandes en attente. Cette liste fournit les informations suivantes sur la demande :

- Statut d'approbation (avec le statut personnel de l'approbateur et le statut général d'approbation)
- Nom du demandeur
- Date de la demande
- Action demandée
- Prix initial et prix récurrent

Pour rejeter une demande :

1. Dans le tableau de bord, sélectionnez  **Analyser les demandes** dans le menu de la barre latérale pour accéder à la vue Approbations. Par défaut, toutes les demandes sont affichées par date, la plus récente en tête de liste. Si vous avez le rôle d'approbateur de demandes, toutes les demandes en attente d'approbation sont affichées.
2. Faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour parcourir les demandes associées à l'icône de refus .
3. Cliquez sur l'icône  pour rejeter la demande sélectionnée.
4. Dans la boîte de dialogue **Voulez-vous refuser cette demande ?**, expliquez brièvement le motif de rejet de la demande. Toutes les personnes qui visualiseront la demande pourront voir cette explication.
5. Cliquez sur **Oui**.

Remarque : Il est possible que le statut **Rejeté** ne soit pas immédiatement associé à l'abonnement que vous avez refusé pour le demandeur.

Notifications rejetées

tableau de bord : Sélectionnez le widget **Notifications** pour accéder à la vue Notifications et vérifier que le statut **Rejeté** est associé à la demande.

E-mail : La personne qui a envoyé la demande reçoit un e-mail indiquant le nouveau statut (**Rejeté**) de la demande.

Remarque : Si plusieurs approbateurs sont requis, la notification et l'e-mail ne sont émis que lorsque la stratégie d'approbation est satisfaite.

Rubriques connexes

[" Exploration des approbations " , page 58](#)

[" Filtrage des approbations " , page 59](#)

[" Approbation d'une demande " , page 62](#)

[" Demandes approuvées et rejetées " , page 51](#)

[" Notifications " , page 75](#)

Abonnements

Pour gérer vos abonnements aux offres de service, sélectionnez  **Abonnements** dans le menu de la barre latérale. Par défaut, la liste des abonnements est réglée sur **Toutes les catégories**, **Tous les états d'abonnement** et **Plus récent en premier**.



Remarque : Si vous avez le rôle de responsable clients autorisé, vous pouvez gérer l'ensemble des abonnements des utilisateurs dans votre organisation. Voir "[Gestion des abonnements des utilisateurs](#)", page 68.

La vue Abonnements contient vos abonnements du mois précédent. Il s'agit du classement par défaut de la liste. Pour personnaliser la vue, vous pouvez trier et filtrer la liste des abonnements. Vous pouvez également afficher uniquement les abonnements aux offres de service d'une catégorie donnée à l'aide d'un filtre de la liste déroulante **Toutes les catégories**.

Le widget **Tous les abonnements** indique en outre le nombre total d'abonnements pour chaque statut.

Remarque : Pour chaque abonnement, le prix est affiché avec une précision pouvant atteindre cinq chiffres. Ce prix se base sur la configuration de l'offre de service d'origine.

La vue **Abonnements** permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Vérifier l'état de vos abonnements.
- Définir des filtres pour rechercher des abonnements spécifiques. Ces filtres apparaissent dans l'interface utilisateur uniquement lorsque la résolution de votre navigateur a une largeur supérieure à 992 pixels. Si la résolution est inférieure ou égale à 992 pixels, seul le champ de recherche apparaît, les filtres ne sont pas affichés. Dans le Marketplace Portal, on parle de contenu adaptatif. Voir « Contenu adaptatif » dans "[Prise en main](#)", page 10
- Contrôler une liste d'abonnements arrivant bientôt à expiration.
- Afficher des informations détaillées sur les abonnements. Dans la vue **Détails de l'abonnement**, vous pouvez exécuter des actions sur les instances de service et, si nécessaire, modifier des abonnements.
-  Annuler des abonnements un par un ou tous en même temps. Suite à son annulation, vous pouvez supprimer un abonnement du catalogue.
-  Supprimer des abonnements un par un ou tous en même temps. Pour pouvoir supprimer un abonnement, vous devez d'abord l'annuler.

Rubriques connexes

[" Exploration des abonnements "](#), page suivante

[" Filtrage des abonnements " , page suivante](#)

[" Affichage des détails de l'abonnement " , page 70](#)

[" Modification d'un abonnement " , page 71](#)

[" Annulation d'un abonnement " , page 72](#)


[" Suppression d'un abonnement " , page 73](#)

Exploration des abonnements

Vous pouvez parcourir et filtrer les abonnements dans la vue **Abonnements**.

Remarque : Pour chaque abonnement, le prix est affiché avec une précision pouvant atteindre cinq chiffres. Ce prix se base sur la configuration de l'offre de service d'origine.

Pour parcourir les abonnements :

1. Dans le tableau de bord, sélectionnez  **Abonnements** dans le menu de la barre latérale pour accéder à la vue **Abonnements**.
Par défaut, tous les abonnements sont affichés par ordre chronologique, les plus récents en tête de liste.
2. Faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour parcourir les abonnements.
3. Lorsque vous trouvez un abonnement qui vous intéresse, cliquez sur l'icône ou le nom associé pour afficher la vue **Détails de l'abonnement**.

Rubriques connexes

[" Filtrage des abonnements " , page suivante](#)

[" Affichage des détails de l'abonnement " , page 70](#)

[" Modification d'un abonnement " , page 71](#)


[" Annulation d'un abonnement " , page 72](#)


[" Suppression d'un abonnement " , page 73](#)

Filtrage des abonnements

Par défaut, la vue Abonnements affiche toutes les catégories, les abonnements les plus récents en tête de liste, et tous les états des abonnements. Pour afficher des abonnements spécifiques, utilisez les filtres suivants :

- " Toutes les catégories " , ci-dessous
- " Tous les états d'abonnement " , ci-dessous
- " Plus récent en premier " , page suivante

Remarque : Ces filtres apparaissent dans l'interface utilisateur uniquement lorsque la largeur de votre navigateur est supérieure à 992 pixels. Si cette largeur est inférieure ou égale à 992 pixels, seul le filtre de recherche  apparaît, et ces filtres ne sont pas affichés.

Astuce : Dans la vue Abonnements, utilisez le filtre de recherche  pour localiser un abonnement donné à l'aide de mots clés. Saisissez le texte en fonction de ce que vous recherchez afin que l'interface utilisateur filtre ces éléments spécifiques.

Toutes les catégories

Vous pouvez vous abonner à différents services, tels que des serveurs d'applications, des serveurs de messagerie ou des services d'hébergement Web. Vous pouvez appliquer un filtre à ces services et aux catégories pour accéder facilement à vos abonnements et les examiner.

Tous les états d'abonnement

Dans la liste déroulante **Tous les états d'abonnement**, sélectionnez l'une des valeurs de filtrage suivantes :

État d'abonnement	Description
Tous les états d'abonnement	Inclut tous les états d'abonnement décrits dans ce tableau.
Actif	Les abonnements qui sont actifs.
En attente	Les abonnements qui sont en attente d'approbation.
Expiré	Les abonnements qui ont expiré.
Annulé	Les abonnements qui ont été annulés.

État d'abonnement	Description
Arrêté	Les abonnements qui ont été résiliés.
Suspendu	Les abonnements dont le déploiement a échoué et qui ont été suspendus en vue d'un dépannage.

Plus récent en premier

Dans la liste déroulante **Plus récent en premier**, sélectionnez l'une des valeurs de filtrage suivantes :

Option	Description
Plus récent en premier	L'abonnement le plus récent, si l'on se réfère à la date de début, apparaît en tête de liste. Cette option est utilisée par défaut.
Plus ancien en premier	L'abonnement le plus ancien, si l'on se réfère à la date de début, apparaît en tête de liste.
Le plus cher	L'abonnement le plus onéreux.
Le moins cher	L'abonnement le moins onéreux.
Ordre alphabétique	La liste est triée alphabétiquement de A à Z.
Ordre alphabétique inverse	La liste est triée dans l'ordre alphabétique inversé, de Z à A.

Rubriques connexes

[" Exploration des abonnements " , page 66](#)

[" Affichage des détails de l'abonnement " , page 70](#)

[" Modification d'un abonnement " , page 71](#)

[" Annulation d'un abonnement " , page 72](#)

[" Suppression d'un abonnement " , page 73](#)

Gestion des abonnements des utilisateurs


En qualité de responsable clients autorisé, vous pouvez gérer l'ensemble des abonnements des utilisateurs dans votre organisation.

Le mode responsable permet d'effectuer des actions sur un abonnement *au nom de* l'abonné initial, par exemple :




- Modifier, annuler ou supprimer l'abonnement d'un utilisateur.
- Accédez à l'écran **Détails de la demande** pour consulter les informations relatives à la demande d'abonnement initiale de l'utilisateur.
- Accédez à la vue **Détails de mon service** pour consulter les informations relatives à l'offre qui satisfait le service, y compris les composants et la topologie associés.
- Analysez l'historique de l'abonnement et les notifications de l'abonnement d'un utilisateur.

Pour gérer les abonnements d'un utilisateur dans votre organisation :

1. Dans le tableau de bord, à la section **Administration**, cliquez sur le widget **Gérer les abonnements** pour accéder à la vue **Recherche d'utilisateurs**.

La vue **Recherche d'utilisateurs** répertorie l'ensemble des utilisateurs de votre organisation. Par défaut, ces derniers sont affichés dans l'ordre alphabétique. Pour rechercher un utilisateur à partir de son nom, utilisez l'outil de recherche .

2. Dans la vue **Recherche d'utilisateurs**, sélectionnez un utilisateur dont vous souhaitez gérer les abonnements. Les offres de service auxquelles est abonné l'utilisateur sélectionné s'affichent dans la vue **Abonnements**, dans laquelle :

- Le nom du compte utilisateur  au nom duquel vous gérez les abonnements s'affiche sous votre nom de compte en mode d'administration .
- Cliquez sur l'icône  associée au nom du compte utilisateur afin de quitter le mode d'administration pour cet utilisateur et revenir au tableau de bord.

3. Lorsque vous repérez un abonnement que vous souhaitez gérer, cliquez sur l'icône ou le nom associé pour afficher la vue Détails de l'abonnement.
4. Dans la fenêtre Détails de l'abonnement, sélectionnez l'action que vous souhaitez effectuer sur cet abonnement au nom de l'utilisateur, par exemple **Afficher la demande**, **Afficher le service lié**, **Modifier l'abonnement**, **Annuler l'abonnement**, **Supprimer l'abonnement** et **Annuler l'abonnement**.

Rubriques connexes

[" Affichage des détails de l'abonnement " , page suivante](#)

[" Modification d'un abonnement " , page 71](#)

[" Annulation d'un abonnement " , page 72](#)



[" Suppression d'un abonnement " , page 73](#)

Affichage des détails de l'abonnement

La vue Détails de l'abonnement fournit les informations suivantes :

- L'image représentant l'offre de service à laquelle vous êtes abonné.
- Le nom que vous avez attribué à l'abonnement lorsque vous l'avez configuré.
- Le nom de l'offre de service à laquelle vous êtes abonné.
- Le statut de l'abonnement.
- Le numéro de commande.
- Le prix initial et le coût périodique.

Pour afficher les détails de l'abonnement :

1. Dans le tableau de bord, sélectionnez  **Abonnements** dans le menu de la barre latérale pour accéder à la vue Abonnements.
Par défaut, tous les abonnements sont affichés par ordre chronologique, les plus récents en tête de liste.
2. Faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour parcourir les abonnements.
3. Lorsque vous trouvez un abonnement qui vous intéresse, sélectionnez son nom pour afficher la vue Détails de l'abonnement. Cette vue affiche le nom de l'abonnement et une brève description, l'historique de l'abonnement et les notifications. Utilisez le filtre  pour personnaliser l'affichage des événements de l'historique et des notifications.
4. (Facultatif) Si vous souhaitez voir la demande de service originale, cliquez sur **Afficher la demande**.
5. (Facultatif) Pour commander de nouveau ce service, cliquez sur **Afficher le service lié** pour accéder à la vue Détails de mon service.

Rubriques connexes

[" Exploration des abonnements " , page 66](#)

[" Filtrage des abonnements " , page 67](#)

[" Modification d'un abonnement " , page suivante](#)

[" Annulation d'un abonnement " , page 72](#)


[" Suppression d'un abonnement " , page 73](#)

[" Affichage des détails de la demande " , page 49](#)

Modification d'un abonnement

Remarque : Seuls les abonnements actifs peuvent être modifiés.

Pour modifier un abonnement :

1. Dans le tableau de bord, sélectionnez  **Abonnements** dans le menu de la barre latérale pour accéder à la vue Abonnements.
Par défaut, tous les abonnements sont affichés par ordre chronologique, les plus récents en tête de liste.
2. Faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour parcourir les abonnements.
3. Lorsque vous trouvez un abonnement à modifier, sélectionnez son nom pour afficher la vue Détails de l'abonnement.
4. Dans la fenêtre Détails de l'abonnement, cliquez sur **Modifier l'abonnement** pour accéder à la vue Modifier les détails de l'abonnement.
5. Dans la fenêtre Modifier les détails de l'abonnement, cliquez sur **Modifier l'abonnement** pour accéder à la vue Modifier les détails de l'abonnement. Cette vue permet de modifier le nom et la description de l'abonnement, la propriété de groupe, les paramètres des options de la configuration du service ainsi que la date de fin de la période d'abonnement. Il est impossible de modifier la date de début de la période d'abonnement.
6. Cliquez sur **Envoyer l'abonnement** pour enregistrer les modifications.
7. Attendez l'affichage de la confirmation pour visualiser les détails de la commande, dont le numéro de la demande. La demande subit un processus d'approbation avant d'être exécutée et livrée.
8. (Facultatif) Si vous souhaitez voir la demande de service originale, cliquez sur **Afficher la demande** pour visualiser des informations détaillées sur cette demande.
9. (Facultatif) Dans la vue de confirmation, cliquez sur **Afficher la demande** pour accéder à la vue Détails de la demande qui contient des informations détaillées relatives à l'abonnement modifié.
10. (Facultatif) Dans la vue de confirmation, cliquez sur **Vos abonnements** pour accéder à la vue Abonnements.
11. (Facultatif) Dans la vue de confirmation, cliquez sur **Commander à nouveau un service** pour accéder à la vue Détails de l'offre de service associée à cet abonnement et passer une autre commande.
12. (Facultatif) Vous pouvez également modifier un abonnement pendant le processus d'achat. Voir "[Nouvelle commande d'un service](#)", page 50.

Rubriques connexes

" [Exploration des abonnements](#) ", page 66


" [Filtrage des abonnements](#) ", page 67

" [Affichage des détails de l'abonnement](#) ", page 70

" [Annulation d'un abonnement](#) ", ci-dessous

" [Suppression d'un abonnement](#) ", page suivante


Annulation d'un abonnement

Vous ne pouvez annuler des abonnements que si l'icône d'annulation  apparaît. Dans le cas contraire, il est impossible de supprimer un abonnement.


Dans la vue Abonnements, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :


- Annuler un abonnement unique à la fois dans la vue Détails de l'abonnement à partir de la liste Abonnements.
- Annuler tous les abonnements simultanément à partir de la liste Abonnements.

Pour annuler un abonnement dans la vue Détails de l'abonnement :



1. Dans le tableau de bord, sélectionnez  **Abonnements** dans le menu de la barre latérale pour accéder à la vue Abonnements.
2. Dans la vue Abonnements, faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour localiser et sélectionner l'abonnement à annuler.
3. Dans la vue Détails de l'abonnement, cliquez sur **Annuler l'abonnement**.
4. Dans la boîte de dialogue Annuler l'abonnement, cliquez sur **Oui** pour confirmer que vous souhaitez annuler l'abonnement.
5. (Facultatif) Dans la boîte de dialogue Annuler l'abonnement, cliquez sur **Non** si vous renoncez à supprimer l'abonnement.

Pour annuler un abonnement unique dans la vue Abonnements :

1. Dans le tableau de bord, sélectionnez  **Abonnements** dans le menu de la barre latérale pour accéder à la vue Abonnements.
2. Dans la liste Tous les états d'abonnement, sélectionnez **Actif**.
3. Dans la vue Abonnements, faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour localiser l'abonnement à annuler.

4. Cliquez sur l'icône d'annulation  située en regard de l'abonnement à annuler.
5. Dans l'écran de confirmation, cliquez sur **Oui** pour confirmer que vous souhaitez annuler l'abonnement sélectionné.
6. (Facultatif) Dans l'écran de confirmation, cliquez sur **Non** si vous renoncez à annuler l'abonnement.

Pour annuler tous les abonnements dans la vue Abonnements :


1. Dans le tableau de bord, sélectionnez  **Abonnements** dans le menu de la barre latérale pour accéder à la vue Abonnements.
2. Dans la liste Tous les états d'abonnement, sélectionnez **Actif**.
3. Sélectionnez **Liste des actions**.
4. Dans la boîte de dialogue Liste des actions, cliquez sur **Annuler tout** pour annuler tous les abonnements actifs figurant dans la liste. **Attention** : Cette action est irréversible.
5. (Facultatif) Si vous renoncez vraiment à annuler tous les abonnements, cliquez sur l'icône  pour fermer la boîte de dialogue Liste des actions. Vous pouvez aussi appuyer sur la touche **Échap** ou cliquer à l'extérieur de la boîte de dialogue pour renoncer à l'annulation.
6. Dans l'écran de confirmation, cliquez sur **Oui** pour confirmer que vous souhaitez annuler tous les abonnements de la liste. Un message s'affiche pour confirmer que tous les abonnements ont été annulés.

Rubriques connexes

[" Filtrage des abonnements " , page 67](#)

[" Suppression d'un abonnement " , ci-dessous](#)

Suppression d'un abonnement

Lorsque vous n'avez plus besoin des informations relatives aux abonnements qui ont expiré, qui ont été annulés ou qui ont échoué, vous pouvez les retirer de la vue Abonnements. Dans cette vue, l'icône corbeille  identifie un abonnement pouvant être supprimé.

Attention : Quand vous supprimez une demande, vous ne pouvez plus la voir dans le Marketplace Portal.



Dans la vue Abonnements, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Supprimer un abonnement unique à la fois, seulement s'il a déjà été annulé dans la vue Détails de l'abonnement à partir de la liste Abonnements.
- Supprimer tous les abonnements simultanément à partir de la liste Abonnements.



Avant de supprimer un abonnement, notez bien les exigences et les conditions suivantes :

- Les abonnements doivent être annulés pour pouvoir être supprimés.
- Il n'est pas possible d'agir simultanément sur des abonnements pouvant être supprimés et annulés.
- Les abonnements pouvant être annulés sont prioritaires.

Pour supprimer un abonnement dans la vue Détails de l'abonnement :

1. Dans le tableau de bord, sélectionnez  **Abonnements** dans le menu de la barre latérale pour accéder à la vue Abonnements.
2. Dans la vue Abonnements, faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour localiser et sélectionner l'abonnement à supprimer. L'icône corbeille  identifie un abonnement pouvant être supprimé.
3. Dans la vue Détails de l'abonnement, cliquez sur **Supprimer l'abonnement**.
4. Dans la boîte de dialogue Supprimer l'abonnement, cliquez sur **Oui** pour confirmer que vous souhaitez supprimer l'abonnement.
5. (Facultatif) Dans la boîte de dialogue Supprimer l'abonnement, cliquez sur **Non** si vous renoncez à supprimer l'abonnement.



Pour supprimer un abonnement unique dans la vue Détails de l'abonnement :

1. Dans le tableau de bord, sélectionnez  **Abonnements** dans le menu de la barre latérale pour accéder à la vue Abonnements.
2. Dans la liste Tous les états, sélectionnez **Annulé**.
3. Dans la vue Abonnements, faites défiler la liste pour localiser l'abonnement annulé à supprimer.
4. Cliquez sur l'icône corbeille  associée à l'abonnement.
5. Dans la boîte de dialogue Supprimer l'abonnement, cliquez sur **Oui** pour confirmer que vous souhaitez supprimer l'abonnement sélectionné.
6. (Facultatif) Dans la boîte de dialogue Supprimer l'abonnement, cliquez sur **Non** si vous renoncez à supprimer l'abonnement

sélectionné.

7. Accédez de nouveau à la vue Abonnements pour vérifier que l'abonnement ne figure plus dans la liste.


Pour supprimer tous les abonnements de la vue :

1. Dans le tableau de bord, sélectionnez  **Abonnements** dans le menu de la barre latérale pour accéder à la vue Abonnements.
2. Dans la liste Tous les états, sélectionnez **Annulé**.
3. Sélectionnez **Liste des actions**.
4. Dans la boîte de dialogue Liste des actions, cliquez sur **Supprimer tout** pour supprimer tous les abonnements figurant dans la liste. **Attention** : Cette action est irréversible.
5. (Facultatif) Si vous renoncez à supprimer tous les abonnements, cliquez sur l'icône  pour fermer la boîte de dialogue Liste des actions.
6. Dans l'écran de confirmation, cliquez sur **Oui** pour confirmer que vous souhaitez supprimer tous les abonnements de la liste. Un message s'affiche pour confirmer que tous les abonnements ont été supprimés.

Rubriques connexes

[" Annulation d'un abonnement " , page 72](#)

Notifications

Le widget **Notifications** permet de facilement contrôler les notifications. Pour gérer vos notifications d'abonnement, sélectionnez  **Notifications** dans le menu de la barre latérale. Par défaut, la liste des notifications s'affiche dans l'ordre **Plus récent en premier**.

Des notifications peuvent être émises pour les raisons suivantes :

Type de notification	Description
En attente	Si vous êtes un approbateur de demandes, une demande attend votre approbation.
Demande approuvée ou rejetée	Une demande que vous avez envoyée a été approuvée ou rejetée. Cette notification est également générée lorsqu'une demande d'abonnement est approuvée automatiquement.

Type de notification	Description
Modification du statut de l'abonnement	<p>Le statut d'un de vos abonnements a changé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un abonnement approuvé est désormais actif. • Un abonnement a été annulé. • Un abonnement est arrivé à échéance. • Un abonnement a échoué.
Notifications personnalisées	Votre administrateur système crée une notification personnalisée.

Les notifications les plus récentes sont présentées en tête de liste dans la vue Notifications.

Une notification reprend les informations suivantes :

- Le motif de la notification.
- Le nom de l'offre de service ou de l'abonnement associé.
- La date et l'heure de création de la notification.

Quand un événement en rapport avec un abonnement se produit, par exemple lorsqu'une demande d'abonnement a été approuvée ou annulée ou lorsqu'un abonnement échoue ou expire, l'utilisateur à l'origine de la demande d'abonnement est prévenu du changement de statut. Les utilisateurs qui approuvent les demandes sont prévenus lorsque des abonnements qu'ils doivent approuver sont sollicités ou modifiés.

Il est possible également de créer des notifications complémentaires en fonction de l'offre à laquelle vous êtes abonné.

Rubriques connexes

[" Exploration de la vue Notifications " , ci-dessous](#)


[" Filtrage de la vue Notifications " , page suivante](#)

[" Affichage des détails de la notification " , page 78](#)

Exploration de la vue Notifications

Vous pouvez consulter vos notifications dans la vue Notifications ainsi que dans les e-mails envoyés à l'adresse associée à votre compte.

Pour parcourir les notifications :

1. Dans le tableau de bord, sélectionnez  **Notifications** dans le menu de la barre latérale pour accéder à la vue Notifications.

Par défaut, toutes les notifications sont affichées par ordre chronologique (Horodatage), les abonnements les plus récents en tête de liste. La liste contient des informations de synthèse sur les notifications ainsi que les noms des abonnements.

2. Faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour localiser les notifications.

3. Lorsque vous trouvez une notification qui vous intéresse, sélectionnez son nom pour afficher la vue Détails de la notification.

Rubriques connexes


[" Filtrage de la vue Notifications " , ci-dessous](#)

[" Affichage des détails de la notification " , page suivante](#)

Filtrage de la vue Notifications

Par défaut, la vue Notifications contient toutes les notifications, les plus récentes en premier. Utilisez les filtres ci-dessous pour modifier l'ordre d'affichage des notifications :

- [" Plus récent en premier " , ci-dessous](#)
- [" Toutes les notifications " , page suivante](#)

Astuce : Dans la vue Notifications, utilisez le filtre de recherche  pour localiser une notification donnée à l'aide de mots clés. Saisissez le texte en fonction de ce que vous recherchez afin que l'interface utilisateur filtre ces éléments spécifiques.

Plus récent en premier

Par défaut, la vue Notifications affiche les notifications les plus récentes en tête de liste. Pour modifier l'ordre des notifications dans la vue, utilisez le filtre **Plus ancien en premier**.

Option	Description
Plus récent en premier	La notification la plus récente, si l'on se réfère à la date de création de la notification, apparaît en tête de liste. Cette option est utilisée par défaut.
Plus ancien en premier	La notification la plus ancienne, si l'on se réfère à la date de création de la notification, apparaît en tête de liste.

Toutes les notifications

Par défaut, la vue Notifications affiche toutes les notifications. Pour modifier l'ordre d'affichage, sélectionnez l'une des valeurs de filtrage suivantes : Notifications du jour précédent, Notifications de la semaine précédente, Notifications du mois précédent ou Notifications de l'année précédente.

Rubriques connexes

[" Exploration de la vue Notifications " , page 76](#)

[" Affichage des détails de la notification " , ci-dessous](#)

Affichage des détails de la notification

La vue Notifications donne des informations sur les notifications.

Pour afficher les détails de la notification :

1. Dans le tableau de bord, sélectionnez  **Notifications** dans le menu de la barre latérale pour accéder à la liste Notifications.

Par défaut, toutes les notifications sont affichées par ordre chronologique, les notifications les plus récentes en tête de liste. La liste contient des descriptions des notifications ainsi que les noms des abonnements.

2. Faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour localiser les notifications.
3. Lorsque vous trouvez une notification qui vous intéresse, sélectionnez son nom pour afficher la vue Détails de la notification. Cette dernière indique la date de création de la notification, le nom de l'abonnement et sa date d'expiration, le statut de l'abonnement et une brève description de l'abonnement de services, le propriétaire et le nom de l'offre associée.

Rubriques connexes

[" Exploration de la vue Notifications " , page 76](#)

[" Filtrage de la vue Notifications " , page précédente](#)

