

HP Propel

Software Version: 2.10

Portal Help

Document Release Date: December 2015
Software Release Date: December 2015



Legal Notices

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 additionnelle. 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.

Copyright Notice

© Copyright 2014 - 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Trademark Notices

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.

Documentation Updates

The title page of this document contains the following identifying information:

- Software Version number, which indicates the software version.
- Document Release Date, which changes each time the document is updated.
- Software Release Date, which indicates the release date of this version of the software.

To check for recent updates or to verify that you are using the most recent edition of a document, go to:

<https://softwaresupport.hp.com>

This site requires that you register for an HP Passport and sign in. To register for an HP Passport ID, go to:

<https://hpp12.passport.hp.com/hppcf/createuser.do>

Or click the **Register** link at the top of the HP Software Support page.

You will also receive updated or new editions if you subscribe to the appropriate product support service. Contact your HP sales representative for details.

Support

Visit the HP Software Support Online web site at: <https://softwaresupport.hp.com>

This web site provides contact information and details about the products, services, and support that HP Software offers.

HP Software online support provides customer self-solve capabilities. It provides a fast and efficient way to access interactive technical support tools needed to manage your business. As a valued support customer, you can benefit by using the support web site to:

- Search for knowledge documents of interest
- Submit and track support cases and enhancement requests
- Download software patches
- Manage support contracts
- Look up HP support contacts
- Review information about available services
- Enter into discussions with other software customers
- Research and register for software training

Most of the support areas require that you register as an HP Passport user and sign in. Many also require a support contract. To register for an HP Passport ID, go to:

<https://hpp12.passport.hp.com/hppcf/createuser.do>

To find more information about access levels, go to:

<https://softwaresupport.hp.com/web/softwaresupport/access-levels>

HP Software Solutions Now accesses the HPSW Solution and Integration Portal Web site. This site enables you to explore HP Product Solutions to meet your business needs, includes a full list of Integrations between HP Products, as well as a listing of ITIL Processes. The URL for this Web site is <http://h20230.www2.hp.com/sc/solutions/index.jsp>

About this PDF Version of Online Help

This document is a PDF version of the online help. This PDF file is provided so you can easily print multiple topics from the help information or read the online help in PDF format. Because this content was originally created to be viewed as online help in a web browser, some topics may not be formatted properly. Some interactive topics may not be present in this PDF version. Those topics can be successfully printed from within the online help.

Contents

Bienvenue dans le portail HP Propel !	5
Commencer les achats	5
Vue Acheter	5
Chariot	7
Catalogue	8
Articles du catalogue	8
Informations sur les articles de catalogue	9
Commandes	10
Demandes au nom de	11
Affichage des détails d'une commande	12
Demandes	13
Affichage des détails de la demande	13
Abonnements	14
Affichage des détails de l'abonnement	15
Modification d'un abonnement	16
Annulation d'un abonnement	17
Suppression d'un abonnement	18
Demande d'assistance	19
Affichage des demandes d'assistance (tickets)	20
Ouverture d'un ticket d'assistance	20
Clôture d'un ticket d'assistance	21
Affichage et mise à jour des demandes d'assistance	21
Articles de la base de connaissances	22
Filtrage des articles	23
Catégories de la base de connaissances	23
Types d'article	24
Ouverture ou téléchargement d'un article	25
Vue Détails de l'article	25
Approbations	26
Affichage des détails de l'approbation	27

Bienvenue dans le portail HP Propel !

Bienvenue dans le portail HP Propel ! Les utilisateurs autorisés peuvent s'abonner à des articles de catalogue, gérer des abonnements à des services, parcourir les articles de la base de connaissances, soumettre des demandes d'assistance et bien plus encore.

Vous trouverez d'autres informations sur la façon d'accéder et sur l'utilisation du portail, ainsi que sur sa prise en main dans l'aide de la Page d'accueil de HP Propel.

Astuce : Cliquez [ici](#) pour visualiser la version anglaise la plus récente de l'aide du portail HP Propel, et entrez vos informations d'identification HP Passport (ID utilisateur et mot de passe). Vous pouvez aussi accéder au site HP Software Support à l'adresse <https://softwaresupport.hp.com/group/softwaresupport>. Entrez vos informations d'identification HP Passport et cliquez sur **Sign In** (Se connecter). Entrez **Aide du portail Propel** dans la zone de recherche. Dans la section des résultats, sélectionnez le fichier PDF d'aide qui vous intéresse associé à la date la plus récente.

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

Commencer les achats

Utilisez l'application Acheter de HP Propel pour acheter des articles du catalogue. Pour accéder à cette application à partir de la Page d'accueil de HP Propel, cliquez sur la vignette **Acheter** ou sur **Commencer vos achats** dans la bannière de la Page d'accueil. Dans la vue **Acheter**, vous pouvez parcourir les articles du catalogue, puis passer une commande.

Étapes de base du flux relatif aux achats :

1. Sélectionnez, puis configurez un article de catalogue.
2. Cliquez sur **Commander maintenant** pour acheter un seul article ou sur **Ajouter au chariot** pour poursuivre vos achats en répétant la première étape pour chacun des articles à commander.
3. Entrez les informations et soumettez la commande.
4. Confirmez la commande.

Remarque : Une fois la commande envoyée (étape 3), il suffit de cliquer sur le numéro de commande pour accéder à la vue **Détails de la commande** et en visualiser les détails et le statut.

Vue Acheter

La vue **Acheter** permet de consulter les articles du catalogue et de les commander. Vous pouvez y faire une recherche par catégorie ou par mot-clé, ou afficher tous les articles du catalogue en cliquant sur

Parcourir le catalogue ou sur **Parcourir** → pour accéder à la vue **Catalogue des services**.

Cliquez sur un article du catalogue pour accéder à la vue **Détails du service** qui fournit des informations supplémentaires et dans laquelle vous pouvez commander l'article.

Parcourir par catégorie

Dans la vue **Acheter**, vous pouvez acheter des articles de catalogue en parcourant les catégories suivantes :

- **Services proposés** : Liste abrégée des services proposés par votre organisation. Lors de la création de l'organisation, n'importe quelle catégorie peut être définie comme catégorie des services proposés. Les articles de catalogue publiés sous cette catégorie sont traités comme des articles de catalogues proposés et figurent dans la vue **Services proposés**. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur Propel.
- **Services les plus utilisés** : Les services suscitant le plus grand nombre d'abonnements. Il s'agit généralement des articles de catalogue utilisés par d'autres membres de votre organisation.
- **Nouveaux services** : Les services ajoutés récemment au catalogue.

L'affichage par défaut peut présenter jusqu'à six articles dans chacune de ces catégories. Cliquez sur un article pour accéder à la vue **Détails du service** qui fournit des informations supplémentaires et dans laquelle vous pouvez commander l'article sélectionné. Cliquez sur [Afficher tout](#) pour accéder à la vue de la catégorie et afficher tous les articles qu'elle contient.



Rechercher des articles de catalogue

Entrez un texte dans le filtre de recherche afin de localiser des articles de catalogue dont le nom contient la chaîne ou le mot-clé spécifié.

Parcourir tous les articles du catalogue

Pour afficher et acheter tous les articles du catalogue, cliquez sur **Parcourir le catalogue** ou sur **Parcourir** → pour accéder à la vue **Catalogue des services**.

Autres actions

Cliquez sur l'avatar situé dans la bannière de la vue **Acheter** pour afficher la liste déroulante des actions supplémentaires. Pour plus d'informations, consultez l'aide de la Page d'accueil de HP Propel.

Rubriques connexes

[" Catalogue " page 8](#)

[" Commandes " page 10](#)

[" Abonnements " page 14](#)

Chariot

Dans le portail, vous pouvez parcourir les articles de catalogue, puis les ajouter au chariot pour effectuer une seule transaction d'achat. Cette transaction est enregistrée sous la forme d'une commande. Notez que le contenu du chariot n'est conservé que pour la session en cours du portail. Le panier est vidé lorsque vous vous déconnectez.

Lors du processus d'achat du contenu du chariot, vous effectuez les opérations suivantes .

- **(Facultatif) Définir le destinataire** : entrez le nom de l'utilisateur au nom duquel vous faites cette commande. Voir " [Demandes au nom de](#) " page 11.
- **Définir un nom de commande** : entrez un nom personnalisé explicite pour l'ensemble des articles du chariot. Il est conseillé de créer des noms facilement identifiables dans votre organisation comme désignant des services.
- **(Facultatif) Préciser l'objectif de la commande** : entrez une description facultative de la commande. Elle ne doit pas dépasser 2 048 caractères.
- **(Facultatif) Joindre un ou plusieurs fichiers à la commande** : vous pouvez, si vous le souhaitez, joindre un ou plusieurs fichiers à la commande. Il s'agit généralement de fichiers, comme un bon de commande, qui fournissent des informations complémentaires sur le processus d'approbation. Pour rechercher un fichier sur le système, cliquez sur le bouton **Joindre un fichier** ou glisser-déposer un fichier dans la zone fournie à cet effet.

Remarque : Internet Explorer 10 ou une version plus récente est recommandé pour joindre des documents à une commande. Pour plus d'informations sur les navigateurs pris en charge, voir HP Propel Support Matrix.

Pour finaliser l'achat du contenu du chariot :

1. Pour accéder à la vue **Chariot**, cliquez sur **Chariot** dans la liste déroulante associée à l'avatar dans une vue du portail.
2. (Facultatif) Cliquez sur **Modifier** pour analyser et modifier les détails de la configuration d'un article du chariot, puis cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour l'article et revenir à la vue **Chariot**.
3. (Facultatif) Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer un article du chariot. Vous devrez confirmer la suppression. Cliquez sur **Continuer** pour supprimer l'article du chariot.
4. (Facultatif) Modifiez la quantité d'un article à commander. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer les modifications.
5. Cliquez sur **Poursuivre mes achats** pour parcourir le catalogue et ajouter d'autres articles de catalogue au chariot.
6. Cliquez sur **Acheter** pour afficher la vue **Informations sur la commande**. Le champ **Nom de la commande** doit être renseigné pour pouvoir passer la commande.

7. Cliquez sur **Envoyer** pour passer la commande. La vue **Confirmation de la commande** affiche un récapitulatif de tous les articles commandés ainsi que le numéro de commande. Vous pouvez cliquer sur le numéro de commande pour afficher la vue **Détails de la commande**.

Rubriques connexes

[" Affichage des détails d'une commande " page 12](#)

Catalogue

Pour afficher tous les articles de catalogue disponibles pour votre organisation et les acheter, accédez à la vue **Catalogue des services** à partir de l'application de la boutique HP Propel en cliquant sur **Parcourir le catalogue** ou sur **Parcourir** →. Pour plus d'informations, voir [Commencer les achats](#).

Articles du catalogue

Les articles de catalogue présentés de façon unifiée dans la vue **Parcourir le catalogue** proviennent de plusieurs catalogues. Vous pouvez faire défiler les articles disponibles vers le haut et vers le bas, faire une recherche par mot-clé et définir des filtres afin de personnaliser l'affichage.



Rechercher des articles de catalogue

Entrez un texte dans le filtre de recherche afin de localiser des articles de catalogue dont les noms contiennent la chaîne ou le mot-clé spécifié.

Trier les articles de catalogue

Par défaut, les articles de catalogue les plus récents sont affichés les premiers. Utilisez la liste déroulante située au-dessus à droite des articles de catalogue pour trier en commençant par le plus récent, le plus ancien, le plus onéreux, le moins onéreux, par ordre alphabétique ou par ordre alphabétique inversé.

Filtrer les articles de catalogue

Affinez les résultats des articles de catalogue affichés en sélectionnant un catalogue spécifique afin d'afficher et/ou de sélectionner une étiquette d'article de catalogue spécifique. Les étiquettes permettent à l'administrateur de classer les articles de catalogue afin d'en améliorer le filtrage et l'identification. Il est possible d'associer une ou plusieurs étiquettes à un article de catalogue lors de sa création.

Vous pouvez sélectionner le catalogue et/ou l'étiquette souhaitée sous **Catalogues** et sous **Étiquettes** dans la partie gauche de la vue **Catalogue des services**.

Remarque : Si le même article de catalogue est proposé par plusieurs catalogues, son coût est identique dans tous les catalogues. La nécessité d'obtenir une approbation n'est toutefois pas systématique.

Rubriques connexes

[Commencer les achats](#)

[Informations sur les articles de catalogue](#)

Informations sur les articles de catalogue

La vue **Détails du service** donne les informations suivantes sur l'article de catalogue sélectionné :

- Nom du catalogue, nom et catégorie de l'article
- Image associée à l'article de catalogue
- Description de l'article de catalogue
- Informations tarifaires
Généralement, deux prix sont associés à un article de catalogue : le prix initial par défaut et les 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 toute sa durée.
 - Si vous modifiez les options associées à l'article (augmentation de la taille du disque dur ou de la quantité de mémoire, par exemple), le prix initial, les frais périodiques, ou les deux, peuvent changer pour tenir compte du changement d'options.
 - 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.
- **Plus d'informations :** Cette zone contient des informations complémentaires telles que la date de dernière mise à jour de l'article de catalogue.

Configurer un article pour une commande

Cliquez sur **Configurer** pour configurer cet article de catalogue pour une commande. Vous avez alors accès aux éléments suivants :

- **Groupes d'options :** Ces informations incluent les groupes d'options disponibles (le cas échéant) et le coût des différentes options.
 - Si vous voulez vous abonner à l'article de catalogue affiché, configurez votre demande d'abonnement dans cette section. Par exemple, si l'article de catalogue inclut un serveur, le serveur peut contenir des options permettant de configurer le nombre d'UC et la quantité de RAM.

- Les champs des options dynamiques contiennent des informations concernant un article de catalogue. Ils permettent de définir des exigences supplémentaires pour un article de catalogue. Par exemple, vous pouvez définir des options de livraison et de retrait. Les options dynamiques sont créées à l'aide d'un assistant dans HP Service Manager (SM). *equals*, *does not equal* et *starts with* sont des valeurs valides de champ de description. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur Propel.

Chaque option comprend :

- **Prix initial** : Coût initial de l'article.
- **Coût périodique** : Coût périodique de l'article.

Lors de la sélection des options, le prix qui apparaît dans **Sous-total** est actualisé afin de refléter la totalité du prix initial et des frais périodiques.

- **Requiert une approbation** : Indique si la demande d'article de catalogue doit être approuvée. Votre commande ne sera pas validée tant qu'elle n'aura pas été approuvée par le(s) approbateur(s) désigné(s).

Commander ou ajouter au chariot

Cliquez sur **Commander maintenant** pour commander ce seul article, ou sur **Ajouter au chariot** pour poursuivre vos achats. Dans le premier cas, entrez les informations sur la commande et cliquez sur **Envoyer**. La vue **Confirmation de la commande** affiche le numéro de commande unique.

Rubriques connexes

[" Commencer les achats " page 5](#)

[" Catalogue " page 8](#)

Commandes

Une nouvelle commande est créée dans les situations suivantes :

- Lorsque vous soumettez une commande pour un article spécifique du catalogue.
- Lorsque vous soumettez une commande pour un ou plusieurs articles du chariot.

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

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

Remarque : Suivant la stratégie d'approbation associée à l'article de catalogue demandé, l'intervention de plusieurs approbateurs peut s'avérer nécessaire.

Pour afficher vos commandes, choisissez **Commandes** dans le menu déroulant de l'avatar dans le portail HP Propel. Par défaut, la vue **Commandes** répertorie toutes les commandes en commençant par les plus récentes. Vous pouvez faire défiler les commandes vers le haut et vers le bas, faire une recherche par mot-clé et définir des filtres afin de personnaliser l'affichage.

Rechercher des commandes

Entrez un texte dans le filtre de recherche afin de localiser les commandes dont les noms contiennent la chaîne ou le mot-clé spécifié.

Trier les commandes

Vous pouvez modifier l'ordre d'affichage des commandes dans le portail HP Propel. Utilisez la liste déroulante située au-dessus à droite de la liste pour trier en commençant par la plus récente, la plus ancienne, la plus onéreuse, la moins onéreuse, par ordre alphabétique ou par ordre alphabétique inversé.

Filtrer les commandes

Sélectionnez **Toutes les commandes**, **Commandes ouvertes** ou **Commandes récentes**.

Affichage des détails d'une commande

Cliquez sur une commande pour afficher les détails la concernant. Pour plus d'informations, voir [Détails de la commande](#).

Rubriques connexes

[" Demandes au nom de " ci-dessous](#)

[" Affichage des détails d'une commande " à la page suivante](#)

[" Commencer les achats " page 5](#)

Demandes au nom de

Si vous avez le rôle de responsable, vous pouvez passer des commandes au nom des utilisateurs que vous gérez. Dans HP Propel, la sécurité et le mode d'accès par rôle permettent à un responsable de demander (commander ou commander à nouveau) des articles de catalogue au nom d'un autre utilisateur.

Lorsque vous commandez un article de catalogue, vous pouvez indiquer un *Destinataire*. Par défaut, la zone de texte **Destinataire** de la vue **Détails du service** contient votre nom d'utilisateur. Cliquez sur cette zone de texte et procédez de l'une des façons suivantes pour définir un autre nom :

1. Lorsque vous cliquez sur la zone de texte **Destinataire**, la liste déroulante des utilisateurs que vous gérez s'affiche en ordre alphabétique. Pour sélectionner un utilisateur, cliquez sur son nom dans la liste.
2. Entrez une partie d'un nom d'utilisateur dans la zone de texte **Destinataire**. La liste des noms d'utilisateur contenant cette chaîne s'affiche. Pour sélectionner un utilisateur, cliquez sur son nom dans la liste.

Rubriques connexes


[" Commandes " page 10](#)

[" Chariot " page 7](#)

[" Affichage des détails de la demande " à la page suivante](#)

Affichage des détails d'une commande

Pour afficher les détails d'une commande :

1. Dans le portail HP Propel, choisissez **Commandes** dans la liste déroulante de l'avatar.
2. Dans la vue **Commandes**, sélectionnez une commande pour afficher la vue **Détails de la commande**.
3. Les informations suivantes relatives à la commande s'affichent :
 - a. Date de création de la commande
 - b. Numéro de la commande
 - c. État la commande
 - d. Nom de la commande
 - e. Destinataire si la demande est faite au nom d'une autre personne
 - f. Auteur de la demande si une autre personne a fait la demande en votre nom
 - g. Objectif de la commande
 - h. Liste des articles compris dans la commande, avec le prix initial et, le cas échéant le coût périodique.
Une demande est créée pour chaque article de la commande. Cliquez sur  puis sur **Analyser les demandes** pour accéder à la vue **Détails de la demande** pour l'article associé.

Rubriques connexes

[" Commandes " page 10](#)

[" Demandes au nom de " à la page précédente](#)

[" Affichage des détails de la demande " à la page suivante](#)

[" Commencer les achats " page 5](#)

Demandes

Une nouvelle demande est créée dans les situations suivantes :


- Lorsque vous soumettez une commande pour un article du catalogue.
- Lorsque vous modifiez un abonnement existant à un article de catalogue.
- Lorsque vous annulez un abonnement actif.
- Lorsque vous supprimez un abonnement.

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 une approbation.
- Les demandes d'annulation ou de suppression des abonnements ne nécessitent aucune approbation.

Remarque : Suivant la stratégie d'approbation associée à l'article de catalogue demandé, l'intervention de plusieurs approbateurs peut s'avérer nécessaire.

Pour afficher des informations détaillées sur les demandes

1. Dans le portail HP Propel, choisissez **Commandes** dans la liste déroulante de l'avatar.
2. Dans la vue **Commandes**, sélectionnez une commande pour afficher la vue **Détails de la commande**.
3. Cliquez sur  puis sur **Afficher la demande** pour accéder à la vue **Détails de la demande** pour l'article associé.

Rubriques connexes

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

[" Affichage des détails d'une commande " à la page précédente](#)

[" Commandes " page 10](#)


Affichage des détails de la demande

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

- Description de la demande
- Informations sur le coût total et le coût périodique
- Statut de la demande

- Numéro de la demande
- Date de création de la demande
- Destinataire si la demande est faite au nom d'une autre personne
- Auteur de la demande si une autre personne a fait la demande en votre nom
- Nom et lien à l'article de catalogue à partir duquel la demande a été créée.
- Le cas échéant, les configurations de l'article

Pour afficher les détails de la demande :

1. Dans le portail, choisissez **Commandes** dans la liste déroulante de l'avatar.
2. Dans la vue **Commandes**, sélectionnez une commande pour afficher la vue **Détails de la commande**.
3. Cliquez sur  en regard de l'article, puis sur **Afficher la demande** pour accéder à la vue **Détails de la demande**.

Rubriques connexes

[" Commandes " page 10](#)

[" Affichage des détails d'une commande " page 12](#)

[" Abonnements " ci-dessous](#)

Abonnements

Pour parcourir et gérer vos abonnements à des articles de catalogue, cliquez sur la vignette **Abonnements** sur la Page d'accueil de HP Propel.

Par défaut, dans la vue **Abonnements**, les abonnements sont affichés en commençant par le plus récent. Pour les afficher en commençant par le plus récent, le plus ancien, dans l'ordre alphabétique ou en fonction de leur date d'expiration, choisissez l'option correspondante dans la liste déroulante **Rechercher abonnements**. Faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour parcourir les abonnements.

Cliquez sur l'onglet **Actif** pour afficher uniquement les abonnements actifs. Cliquez sur l'onglet **Expiré** pour afficher uniquement les abonnements ayant expirés. Cliquez sur l'onglet **Tous** pour afficher tous les abonnements, quel que soit leur état.



Rechercher des abonnements

Entrez un texte dans le filtre de recherche afin de localiser les abonnements dont le nom contient la chaîne ou le mot-clé spécifié.

Remarque : La recherche porte uniquement sur les abonnements qui figurent dans l'onglet sélectionné (**Actif**, **Expiré** ou **Tous**).

Affichage des détails de l'abonnement

Pour afficher les détails d'un abonnement et le gérer, cliquez dessus.

Rubriques connexes

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

[" Annulation d'un abonnement " page 17](#)

[" Suppression d'un abonnement " page 18](#)

Affichage des détails de l'abonnement

La vue **Détail de l'abonnement** donne les informations ci-après. Le contenu varie sensiblement selon l'abonnement et son état.

Informations de base sur l'abonnement :

- Image associée à l'article de catalogue
- Nom de l'abonnement
- Statut de l'abonnement
- Boutons d'action :
 - Bouton **Modifier l'abonnement**
 - Bouton **Annuler l'abonnement** pour les abonnements associés au statut Actif (confirmation demandée avant l'annulation de l'abonnement)
 - Bouton **Supprimer l'abonnement** pour les abonnements associés au statut Annuler, Expiré ou Terminé (confirmation demandée avant la suppression de l'abonnement)
- Période, dates de début et de fin de l'abonnement
- Nom du propriétaire
- Nom de l'article de catalogue avec un lien à l'article dans le catalogue
- Numéro de la demande avec un lien vers les détails de la demande

Détails de l'instance de service

- Bouton Actualiser pour mettre à jour les détails de l'instance de service
- Statut (le cas échéant)

- Date et heure de la dernière mise à jour
- Détails de la configuration (le cas échéant)

Historique de l'abonnement

- Type d'action
- Statut de l'abonnement
- Opérateur
- Date

Pour accéder à la vue **Détail de l'abonnement** :

1. Sur la Page d'accueil de portail HP Propel, cliquez sur la vignette **Abonnements**. La vue **Abonnements** s'affiche.
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 son nom pour afficher la vue **Détails de l'abonnement**.

Rubriques connexes

[" Abonnements " page 14](#)

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

[" Annulation d'un abonnement " à la page suivante](#)

[" Suppression d'un abonnement " page 18](#)

Modification d'un abonnement

Vous pouvez modifier des détails de l'abonnement actif, notamment son nom, sa description ou des informations relatives à la période d'abonnement comme la date de fin ou s'il s'agit d'un abonnement périodique.

Remarque : Seuls les abonnements actifs peuvent être modifiés.

Pour accéder à la vue **Modifier l'abonnement** :

1. Cliquez sur la vignette **Abonnements** sur la Page d'accueil de HP Propel pour accéder à la vue **Abonnements**.

Par défaut, tous les abonnements sont affichés par ordre chronologique, les plus récents en tête de liste. Utilisez la liste déroulante située au-dessus à droite des abonnements pour trier en

commençant par le plus récent, le plus ancien, par ordre alphabétique, par ordre alphabétique inversé ou par date d'expiration.

2. Faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour parcourir les abonnements.
3. Lorsque vous trouvez un abonnement à modifier, cliquez sur son nom pour afficher la vue **Détails de l'abonnement**.
4. Cliquez sur **Modifier l'abonnement** pour accéder à la vue **Modifier l'abonnement**. Vous pouvez modifier le nom, la description, des paramètres d'options pour la configuration du service, ainsi que la période d'abonnement. Notez qu'il est impossible de modifier la date de début de la période d'abonnement.
5. Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour enregistrer les modifications.

Remarque : La demande est soumise à un processus d'approbation.

Rubriques connexes

[" Abonnements " page 14](#)

[" Affichage des détails de l'abonnement " page 15](#)


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

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

Annulation d'un abonnement

Vous pouvez annuler un abonnement si l'option **Annuler l'abonnement** figure dans la liste déroulante située à droite de l'abonnement dans la vue **Abonnements**, ou si le bouton **Annuler l'abonnement** apparaît dans la vue **Détail de l'abonnement**. Lorsqu'un abonnement a été supprimé, vous ne pouvez plus accéder au service. Si nécessaire, vous pouvez de nouveau le commander.

Pour accéder à la boîte de dialogue **Annuler l'abonnement**, procédez ainsi :

1. Sur la Page d'accueil de HP Propel, cliquez sur la vignette **Abonnements**. La vue **Abonnements** s'affiche.
Par défaut, tous les abonnements sont affichés par ordre chronologique, les plus récents en tête de liste. Utilisez la liste déroulante située au-dessus à droite des abonnements pour trier en commençant par le plus récent, le plus ancien, par ordre alphabétique, par ordre alphabétique inversé ou par date d'expiration.
2. Faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour parcourir les abonnements.
2. Lorsque vous trouvez un abonnement qui vous intéresse, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - a. Cliquez sur  pour afficher la liste déroulante à droite de l'abonnement, puis cliquez sur **Annuler l'abonnement**, si l'option est disponible.

- b. Cliquez sur le nom de l'abonnement pour afficher la vue **Détail de l'abonnement**.
 - i. Si vous pouvez annuler cet abonnement, vous devez visualiser un bouton **Annuler l'abonnement**. Cliquez sur **Annuler l'abonnement** pour démarrer le processus d'annulation.
 3. Un écran de confirmation expliquant la procédure d'annulation d'un abonnement s'affiche. Pour confirmer l'opération, cliquez sur **Annuler l'abonnement**, ou cliquez sur le bouton **X** pour fermer la fenêtre sans annuler l'abonnement.

Rubriques connexes

[" Abonnements " page 14](#)

[" Modification d'un abonnement " page 16](#)


[" 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**. Vous pouvez supprimer un abonnement si l'option **Supprimer l'abonnement** figure dans la liste déroulante située à droite de l'abonnement, ou si le bouton **Supprimer l'abonnement** apparaît dans la vue **Détail de l'abonnement**.

Pour accéder à la boîte de dialogue **Supprimer l'abonnement**, procédez ainsi :

1. Sur la Page d'accueil de HP Propel, cliquez sur la vignette **Abonnements**. La vue **Abonnements** s'affiche.

Par défaut, tous les abonnements sont affichés par ordre chronologique, les plus récents en tête de liste. Utilisez la liste déroulante située au-dessus à droite des abonnements pour trier en commençant par le plus récent, le plus ancien, par ordre alphabétique, par ordre alphabétique inversé ou par date d'expiration.
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, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - a. Cliquez sur  pour afficher la liste déroulante à droite des informations sur l'abonnement, puis cliquez sur **Supprimer l'abonnement**, si l'option est disponible.
 - b. Cliquez sur le nom de l'abonnement pour afficher la vue **Détail de l'abonnement**.
 - i. Si vous pouvez supprimer cet abonnement, vous devez visualiser un bouton **Supprimer l'abonnement**. Cliquez sur **Supprimer l'abonnement** pour démarrer le processus de suppression.
4. Un écran de confirmation expliquant la procédure de suppression d'un abonnement s'affiche. Pour confirmer l'opération, cliquez sur **Supprimer l'abonnement**, ou cliquez sur le bouton **X** pour fermer la fenêtre sans supprimer l'abonnement.

Rubriques connexes

[" Abonnements " page 14](#)

[" Annulation d'un abonnement " page 17](#)

Demande d'assistance

Pour accéder à l'assistance de HP Propel, utilisez l'application HP Propel **Demande d'assistance**. Cliquez sur la vignette **Demande d'assistance** sur la Page d'accueil de HP Propel pour accéder à cette application.

Afficher des articles d'assistance existants dans la base de connaissances, notamment :

- Problèmes d'assistance les plus courants
- Derniers problèmes d'assistance signalés
- Articles favoris de la base de connaissances
- Questions fréquentes

Pour faire une recherche d'assistance dans la base de connaissances, entrez une expression ou une question dans le champ de recherche, puis cliquez sur **Envoyer**. La liste des articles de l'assistance se rapportant à la saisie s'affiche. Cliquez sur un article pour l'ouvrir.

Ouvrir un ticket d'assistance :

Entrez une expression ou une question dans le champ de recherche comme indiqué ci-dessus. Si aucun élément ne répond à vos besoins, cliquez sur **Signaler un problème** sous la liste afin d'ouvrir un nouveau ticket d'assistance. Il est conseillé d'entrer une description détaillée dans le formulaire. Voir "[Ouverture d'un ticket d'assistance](#)" à la page suivante.

Remarque : Il est possible d'ouvrir un ticket d'assistance pour un autre utilisateur en entrant son nom dans le champ **Demandé pour**.

Rubriques connexes

[" Ouverture d'un ticket d'assistance " à la page suivante](#)

[" Affichage des demandes d'assistance \(tickets\) " à la page suivante](#)

Affichage des demandes d'assistance (tickets)

Pour afficher vos demandes d'assistance (tickets), choisissez **Demandes d'assistance** dans le menu déroulant de l'avatar dans le portail HP Propel.

Par défaut, la vue **Demandes d'assistance** répertorie les tickets ouverts en commençant par le plus récent. Vous pouvez faire défiler les tickets vers le haut et vers le bas, faire une recherche par mot-clé et définir des filtres afin de personnaliser l'affichage.

Rechercher les tickets

Entrez un texte dans le filtre de recherche afin de localiser les tickets dont les noms contiennent la chaîne ou le mot-clé spécifié.

Trier les tickets

Vous pouvez modifier l'ordre d'affichage des tickets. Utilisez la liste déroulante située au-dessus à droite de la liste pour trier en commençant par le plus récent, le plus ancien, par ordre alphabétique ou par ordre alphabétique inversé.

Filtrer les tickets

Sélectionnez **Ouvert**, **Terminé** ou **Tout** pour affiner l'affichage des résultats des tickets et afficher respectivement uniquement les tickets ouverts, terminés ou la totalité des tickets.

Afficher les détails d'un ticket

Dans la vue **Demandes d'assistance**, sélectionnez un ticket pour afficher la vue **Détails de la demande d'assistance**.

Rubriques connexes

[" Demande d'assistance " à la page précédente](#)

Ouverture d'un ticket d'assistance

Pour envoyer une question à l'assistance clientèle, ouvrez un ticket d'assistance. Ouvrez une demande d'assistance, par exemple, lorsque vous devez demander un nouveau service, du nouveau matériel ou lorsque vous subissez une interruption de service.

Pour ouvrir une demande d'assistance, procédez comme suit :

1. Sur la Page d'accueil de HP Propel, cliquez sur la vignette **Demande d'assistance**.
2. Entrez une expression ou une question dans le champ de recherche, puis cliquez sur **Envoyer**. La liste des articles de l'assistance et des demandes d'assistance se rapportant à la saisie s'affiche.
3. Si aucun élément ne répond à vos besoins, cliquez sur **Signaler un problème** sous la liste afin d'ouvrir un nouveau ticket d'assistance.
4. Entrez une description détaillée dans le formulaire et renseignez les champs requis.
5. Cliquez sur **Envoyer** lorsque la demande est prête ou sur **Annuler** si vous renoncez à l'envoyer.

Rubriques connexes

[" Demande d'assistance " page 19](#)

[" Clôture d'un ticket d'assistance " ci-dessous](#)

[" Affichage et mise à jour des demandes d'assistance " ci-dessous](#)

Clôture d'un ticket d'assistance

Il est conseillé de clôturer un ticket d'assistance 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 portail, choisissez **Demandes d'assistance** dans la liste déroulante de l'avatar.
2. Dans la vue **Demandes d'assistance**, sélectionnez le ticket à fermer.
3. Dans la vue **Détails de la demande d'assistance**, cliquez sur **Fermer ticket**.

Rubriques connexes

[" Demande d'assistance " page 19](#)

[" Ouverture d'un ticket d'assistance " à la page précédente](#)

[" Affichage et mise à jour des demandes d'assistance " ci-dessous](#)

Affichage et mise à jour des demandes d'assistance

La vue **Détails de la demande d'assistance** permet d'afficher des informations détaillées sur une demande d'assistance, d'ajouter des commentaires et de la clôturer.

Pour accéder à la vue **Détails de la demande d'assistance** d'une demande d'assistance :

1. Choisissez **Demandes d'assistance** dans le menu déroulant de l'avatar dans le portail HP Propel.
2. Sélectionnez une entrée pour afficher la vue **Détails de la demande d'assistance** (pour plus d'informations, voir "[Affichage des demandes d'assistance \(tickets\)](#)" page 20).

Les informations suivantes s'affichent :

1. Identifiant du ticket
2. Statut
3. Description
4. Onglet **Commentaires** répertoriant l'ensemble des commentaires se rapportant au ticket
5. Onglet **Pièces jointes** répertoriant les éventuels fichiers joints au ticket. Vous pouvez télécharger les pièces jointes existantes et en ajouter de nouvelles.
6. Section Informations de base contenant des informations telles que la date d'envoi, de dernière mise à jour, etc.
7. Section Informations supplémentaires indiquant l'urgence du ticket
8. Section Informations de contact

Tâches

- **Ajouter des commentaires** : Vous pouvez afficher les commentaires existants ou en ajouter des nouveaux dans la zone de texte et cliquer sur **Publier**.
- **Ajouter des pièces jointes** : Ajoutez une ou plusieurs pièces jointes au ticket.
- **Fermer ticket** : Pour clôturer le ticket, cliquez sur **Fermer ticket**. Voir "[Clôture d'un ticket d'assistance](#)" à la page précédente.

Rubriques connexes

[" Demande d'assistance " page 19](#)

[" Ouverture d'un ticket d'assistance " page 20](#)

Articles de la base de connaissances

Vous pouvez accéder à la bibliothèque des articles de la base de connaissances par le biais de l'application **Base de connaissances** sur la Page d'accueil de HP Propel.

Pour parcourir les articles de la base de connaissances, cliquez sur la vignette **Base de connaissances** sur la Page d'accueil. Par défaut, la vue **Articles de base de connaissances** répertorie tous les articles en commençant par les plus récents. Vous pouvez faire défiler les articles vers le haut et vers le bas, faire une recherche par mot-clé et classer ou définir des filtres afin de personnaliser l'affichage.

Lorsque vous trouvez un article qui vous intéresse, cliquez dessus pour afficher la vue **Détails** associée.

Rechercher des articles

Entrez un texte dans le filtre de recherche afin de localiser les articles dont les noms contiennent la chaîne ou le mot-clé spécifié.

Tri des articles

Pour modifier l'ordre d'affichage des articles, utilisez la liste déroulante située au-dessus à droite de la liste pour trier en commençant par le plus récent, le plus ancien, le bas du classement ou le haut du classement.

Filtrage des articles

Sélectionnez un élément dans **Catégories de la base de connaissances** ou les **Types d'article** pour affiner l'affichage des résultats des articles. Pour plus d'informations, voir "[Filtrage des articles](#)" ci-dessous.

Astuce : Si vous ne trouvez pas de solution dans la bibliothèque des articles de la base de connaissances, vous pouvez envoyer un ticket d'assistance. Voir "[Ouverture d'un ticket d'assistance](#)" page 20.

Rubriques connexes

[" Filtrage des articles " ci-dessous](#)

[" Vue Détails de l'article " page 25](#)

[" Ouverture ou téléchargement d'un article " page 25](#)

Filtrage des articles

Par défaut, la vue **Article de base de connaissances** affiche toutes les catégories et tous les types d'articles de la base de connaissances. Pour limiter l'affichage aux articles sélectionnés, utilisez les filtres **Catégories de la base de connaissances** et **Types d'article**.

Catégories de la base de connaissances

Vous pouvez configurer les catégories de la base de connaissances pour optimiser la gestion de 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 filtrages :

- 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 > correspond à un niveau dans la bibliothèque. Chaque niveau représente une étiquette d'article.

Types d'article

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

Type d'article	Description
Tous les articles	Inclure tous les types d'articles.
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	Fournir des informations d'ordre général aux utilisateurs.

Ouverture ou téléchargement d'un article

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

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

1. Accédez à la bibliothèque des articles de la base de connaissances par le biais de la vignette **Base de connaissances** sur la Page d'accueil de HP Propel.
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, cliquez dessus pour afficher la vue **Détails** associée.
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

[" Articles de la base de connaissances " page 22](#)

[" Filtrage des articles " page 23](#)

[" Vue Détails de l'article " ci-dessous](#)

Vue Détails de l'article

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

- Titre du document : Titre de l'article de la base de connaissances
- ID document : Numéro KM (Knowledge Management, gestion de la base des connaissances)
- Date de création : Date et heure de création de l'article de la base de connaissances
- Type de document : Type d'article de la base de connaissances, par exemple, Message d'erreur/Cause, Externe, etc. (pour plus d'informations, voir [" Filtrage des articles " page 23](#))
- Date d'expiration : Date et heure d'expiration de l'article de la base de connaissances
- Synthèse : Brève exposition de l'article
- Auteur : Nom d'utilisateur de l'auteur de l'article
- Pièces jointes : Article de la base de connaissances pouvant être ouvert ou téléchargé

- 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 base de connaissances** ainsi que dans la vue **Détails** de l'article. 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 "[Filtrage des articles](#)" page 23.

Pour afficher des détails sur les articles :

1. Accédez à la bibliothèque des articles de la base de connaissances par le biais de la vignette **Base de connaissances** sur la Page d'accueil de HP Propel.
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, cliquez dessus pour afficher la vue **Détails** associée.

Rubriques connexes

[" Articles de la base de connaissances " page 22](#)

[" Filtrage des articles " page 23](#)

[" Ouverture ou téléchargement d'un article " à la page précédente](#)

Approbations

Une 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'articles de catalogue.

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

Pour accéder aux approbations :

1. Choisissez **Approbations** dans le menu déroulant de l'avatar dans le portail HP Propel. La vue **Approbations** s'affiche. Si elle ne contient aucune entrée, aucune approbation n'est requise.
2. Vous pouvez faire défiler les approbations vers le haut et vers le bas, faire une recherche par mot-clé et définir des filtres afin de personnaliser l'affichage.

Rechercher des approbations

Entrez un texte dans la zone de recherche afin de localiser les approbations avec des noms de demande ou des noms d'utilisateur contenant la chaîne ou le mot-clé spécifié.

Trier des approbations

Vous pouvez modifier l'ordre d'affichage des approbations. Utilisez la liste déroulante située au-dessus à droite de la liste pour trier en commençant par la plus récente, la plus ancienne, la plus onéreuse, la moins onéreuse, par ordre alphabétique ou par ordre alphabétique inversé.

Filtrage des approbations

Sélectionnez **Tout** ou **En attente** pour affiner l'affichage des résultats des approbations.

Affichage des détails de l'approbation

Cliquez sur une approbation pour afficher les détails la concernant.

Approuver ou refuser

1. Lorsque vous cliquez sur le bouton **Approbation**, une boîte de dialogue de confirmation s'affiche. Cliquez sur **OK** pour approuver.
2. Lorsque vous cliquez sur le bouton **Refuser**, un écran de confirmation s'affiche, avec un champ permettant de motiver le refus de la demande.

Rubriques connexes

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

Affichage des détails de l'approbation

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

- Nom de la commande, utilisateur et date à laquelle la commande a été effectuée
- Nom, image et brève description de l'article de catalogue
- Conditions de l'abonnement
- Documents joints (souvent pour fournir à l'approbateur des informations complémentaires)
- Analyse des coûts des options de configuration

Pour afficher les détails de l'approbation :

1. Choisissez **Approbations** dans le menu déroulant de l'avatar dans le portail HP Propel. La vue **Approbations** s'affiche.

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, 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**. Triez ou filtrez la liste comme indiqué à la section "[Approbations](#)" page 26
3. Sélectionnez une approbation qui vous intéresse pour afficher la vue **Détails de l'approbation**.

Rubriques connexes

[" Approbations " page 26](#)

