



Propel

Version du logiciel : 2.20

Aide aux consommateurs HPE Propel

Date de publication du document : Juillet 2016

Date de publication du logiciel : Juillet 2016

Mentions légales

Garantie

Les seules garanties applicables aux produits et services Hewlett Packard Enterprise sont définies dans les déclarations de garantie expresse qui accompagnent ces produits et services. Le contenu du présent document ne doit en aucun cas être interprété comme constituant une garantie additionnelle. Hewlett Packard Enterprise 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 Hewlett Packard Enterprise 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

© 2014 - 2016 Hewlett Packard Enterprise Development LP

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.

Mises à jour de la documentation

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

- Le numéro de version du logiciel, qui indique la version du logiciel.
- La date de publication du document, qui est modifiée à chaque fois que le document est mis à jour.
- La date de publication du logiciel, qui indique la date de mise à jour de cette version du logiciel.

Pour vérifier les mises à jour récentes ou pour vous assurer que vous utilisez l'édition la plus récente d'un document, rendez-vous sur : <https://softwaresupport.hp.com/>.

Pour consulter ce site, vous devez vous inscrire pour obtenir un identifiant HP Passport et vous connecter. Pour obtenir un identifiant HP Passport, cliquez sur **S'inscrire** sur le site Support HP Software ou cliquez sur **Créer un compte** sur la page de connexion HP Passport.

Vous recevrez également des versions récentes ou mises à jour si vous vous abonnez au service d'assistance du produit approprié. Pour plus d'informations, contactez votre représentant HPE.

Assistance

Accédez au site Support HP Software à l'adresse suivante : <https://softwaresupport.hp.com>.

Ce site Web vous donne des informations de contact et des détails sur les produits, les services et l'assistance offerts par HP Software.

L'assistance en ligne HP Software fournit aux clients des informations de résolution des problèmes. Elle offre un moyen rapide et efficace d'accéder aux outils interactifs de support technique nécessaires à la gestion de votre entreprise. En tant que client bénéficiant de l'assistance HP, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Rechercher des documents dans notre base de connaissances
- Envoyer et suivre des demandes d'assistance et d'amélioration
- Télécharger des correctifs logiciels
- Gérer vos contrats d'assistance
- Rechercher des contacts liés à l'assistance HP
- Consulter des informations sur les services disponibles
- Participer à des discussions avec d'autres utilisateurs du logiciel
- Rechercher des formations sur le logiciel et vous y inscrire.

La plupart des domaines de l'assistance nécessitent que vous soyez enregistré en tant qu'utilisateur HP Passport. Ils peuvent également nécessiter un contrat d'assistance. Pour obtenir un identifiant HP Passport, cliquez sur **S'inscrire** sur le site HP Support ou cliquez sur **Créer un compte** sur la page de connexion HP Passport.

Pour de plus amples informations sur les niveaux d'accès, rendez-vous sur : <https://softwaresupport.hp.com/web/softwaresupport/access-levels>.

Le site **HP Software Solutions Now** vous donne accès à la solution HPSW et au portail d'intégration. Ce site vous permet d'explorer les solutions produits HP pour répondre à vos besoins métier. Il inclut une liste complète des intégrations entre les produits HP, ainsi qu'une liste des processus ITIL. L'URL de ce site Web est la suivante :

<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 PDF de l'aide en ligne. Ce fichier PDF est fourni pour que vous puissiez imprimer facilement plusieurs rubriques d'aide ou lire l'aide en ligne au format PDF. Comme ce contenu a été initialement conçu pour une consultation en ligne à partir d'un navigateur Web, certaines rubriques ne sont peut-être pas au bon format. Certaines rubriques interactives ne sont peut-être pas présentes dans la version PDF. Ces rubriques peuvent être imprimées à partir de l'aide en ligne.

Contenu

Page d'accueil	5
Sections de la page d'accueil	5
Tâches	6
Prise en main	7
Liste déroulante de l'avatar et des actions	12
Recherches	12
Boutique	15
Commencer les achats	16
Pour commencer les achats	16
Explorer et rechercher des articles de catalogue	17
Parcourir par catégorie	17
Rechercher des articles de catalogue	17
Parcourir tous les articles du catalogue	17
Autres actions	18
Chariot	18
Catalogues	20
Commandes	23
Demandes	25
Approbations	28
Demander pour le compte de	31
Services	33
Affichage et gestion des détails du service	35
Modifier un service	37
Annuler un service	38
Supprimer un service	39
Demande d'assistance	41
Affichage des demandes d'assistance (tickets)	42
Ouverture d'une demande d'assistance	43
Clôture d'une demande d'assistance	44
Affichage et mise à jour d'une demande d'assistance	45
Articles de la base de connaissances	47

Vue Détails de l'article	49
Workstream	50
Envoyer un commentaire sur la documentation	53

Page d'accueil

Bienvenue dans la Page d'accueil HPE Propel ! Elle permet aux consommateurs de commander, suivre et gérer leurs services informatiques, d'accéder à des articles de la base de connaissances et d'effectuer bien d'autres opérations encore. Les administrateurs peuvent y gérer des catalogues, des organisations, des articles de catalogues et y effectuer d'autres tâches administratives.

Sections de la page d'accueil

Le contenu de la Page d'accueil est divisé en plusieurs zones ou sections.

Bannière : cette zone de la Page d'accueil peut être personnalisée par l'administrateur. Elle contient généralement une image d'arrière-plan, la *bannière*, ou un groupe d'images affichées l'une après l'autre pendant une durée déterminée.

Vous y trouverez également :

- Le logo du produit HPE Propel ou celui de votre organisation
- Éventuellement un ou plusieurs boutons pour lancer des applications
- Votre avatar d'utilisateur. Un clic sur cet avatar affiche une liste déroulante d'options de navigation supplémentaires. Pour plus d'informations, voir "[Liste déroulante de l'avatar et des actions](#)" page 12.

Cliquez sur la flèche en bas de la bannière pour développer ou réduire ce contenu.

Mes informations (disponible pour les consommateurs et les administrateurs d'organisation)

Cette section comprend :

- Lien vers le site Web de HPE Propel
- La date du jour et l'heure

Mes applications

La page d'accueil contient une section **Mes applications** comportant des vignettes qui permettent à l'utilisateur de lancer une application d'un seul clic. Le paragraphe [Tâches](#) ci-après donne des informations complémentaires sur les tâches proposées dans cette section.

Tâches

Le rôle de l'utilisateur détermine les tâches qu'il est en mesure d'exécuter. Pour plus d'informations sur les éléments suivants, consultez l'Aide de l'administrateur ou du consommateur HPE Propel.

Les vignettes suivantes sont généralement associées aux tâches des consommateurs :

- **Base de connaissances** : Accéder aux articles de la base de connaissances
- **Demande d'assistance** : Envoyer une demande d'assistance
- **Services** : Gérer les abonnements aux services
- **Acheter** : Acheter les articles des catalogues

Les vignettes suivantes sont généralement associées aux tâches d'administration des organisations :

- **Processus métiers** : Créer, personnaliser et gérer les processus et les stratégies HPE Propel
- **Catalogues** : Créer et gérer des catalogues
- **Articles du catalogue** : Créer et gérer des articles de catalogue
- **Catégories** : Créer et gérer les catégories utilisées pour regrouper des articles dans un catalogue
- **Connexion aux catalogues** : Créer et gérer des agrégations de catalogues, qui contiennent les articles importés depuis des systèmes terminaux
- **Stratégies** : Créer et gérer des stratégies approuvées
- **Fournisseurs** : Créer et gérer des systèmes terminaux de traitement des commandes, également appelés fournisseurs

Les vignettes suivantes sont généralement associées aux tâches des administrateurs :

- **Gestion de contenu** : Gérer des packs de contenu Service Exchange
- **Diagnostics** : Visualiser des données de base relatives à la surveillance et au contrôle de l'intégrité
- **Identité** : Créer et gérer des organisations et gérer l'octroi de licences

Une aide détaillée est disponible lorsque vous accédez à l'une de ces applications.

Actions supplémentaires

Il suffit de cliquer sur l'avatar situé en haut des vues de HPE Propel pour accéder aux actions supplémentaires disponibles. Pour plus d'informations, voir "[Liste déroulante de l'avatar et des actions](#)" [page 12](#).

Astuce : Cliquez [ici](#) pour accéder à la version anglaise la plus récente de l'Aide de l'administrateur HPE Propel, ou [ici](#) pour accéder à la version anglaise la plus récente de l'Aide du consommateur HPE Propel, et entrez vos informations d'identification HPE Passport (ID utilisateur et mot de passe). Vous pouvez aussi accéder au site HPE Software Support à l'adresse <https://softwaresupport.hpe.com/group/softwaresupport>. Entrez vos informations d'identification HPE Passport et cliquez sur **Sign In** (Se connecter). Entrez **Aide de 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.

Rubriques connexes

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

["Liste déroulante de l'avatar et des actions" page 12](#)

["Recherches" page 12](#)

Prise en main

Prise en main

- ["Conditions préalables" ci-dessous](#)
- ["Personnalisation de l'interface utilisateur" page suivante](#)
- ["Contenu adaptatif" page suivante](#)
- ["Langue d'affichage" page 9](#)
- ["Connexion" page 10](#)
- ["Déconnexion" page 10](#)
- ["Aide en ligne" page 11](#)

Conditions préalables

Vous devez remplir les conditions suivantes :

- HPE Propel utilise le protocole https et s'exécute par défaut sur le port 9000. Si la Page d'accueil a été personnalisée pour votre organisation, contactez votre administrateur Propel afin de déterminer si le port ou le protocole a été modifié.
- Vous devez utiliser un navigateur pris en charge. La résolution d'écran minimale prise en charge est de 1024x768. Dans le cadre des pratiques conseillées, HPE recommande une résolution d'écran de 1280x1024. Pour obtenir des informations sur les navigateurs pris en charge, consultez la *matrice de prise en charge HPE Propel*.
- Le format par défaut de l'URL est le suivant : `https://<HOTE>:9000/org/<ORG_ID>`

Sécurité des mots de passe

Un mot de passe principal permet de chiffrer les mots de passe des comptes d'utilisateur tels que admin, consumer et idmTransportUser. Pour assurer la sécurité de votre organisation, HPE recommande de modifier le mot de passe principal lors du processus d'installation. Voir le manuel HPE Propel Administration Guide (en 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 HPE Propel.

Pour utiliser les styles et les normes de votre organisation, vous pouvez personnaliser certains éléments de l'interface, tels que l'icône de la Page d'accueil, le titre, le message de bienvenue, le message du pied de page, les widgets et les classifications de la sécurité. Pour savoir comment personnaliser ces éléments de l'interface, consultez le document *HPE Propel Customizing Launchpad* ou contactez votre administrateur Propel.

Contenu adaptatif

La disposition de l'interface utilisateur est conçue pour s'adapter à différentes tailles d'écran de façon à ajuster le contenu à la taille tout en affichant la totalité des fonctionnalités. Vous pouvez l'afficher sur votre ordinateur de bureau, votre tablette ou tout autre périphérique mobile. Une interface intuitive s'affiche sur les écrans de tous ces périphériques, avec l'ensemble des fonctionnalités. 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 s'affiche de gauche à droite. Pour certaines langues, comme l'arabe et l'hébreu, vous pouvez configurer les navigateurs pris en charge pour un affichage de droite à gauche.

- Différents outils de navigation du portail, comme le logo de l'organisation et l'avatar de l'utilisateur, 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.


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 une langue prise en charge dans la liste déroulante.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Sélectionnez la langue que vous souhaitez utiliser pour l'affichage, puis faites-la glisser pour l'amener en haut de la liste.
8. Dans la fenêtre Langues, cliquez sur **OK**.
9. Déconnectez-vous, puis reconnectez-vous 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.
4. Dans la fenêtre Langues, dans la liste déroulante **Choisir une langue à ajouter**, sélectionnez une langue prise en charge, 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 pour afficher la langue sélectionnée. Cette langue sera utilisée dans le navigateur tant que vous n'en changerez pas.

Remarque : Ces outils de navigation s'affichent du côté droit ou du côté gauche de l'interface utilisateur, suivant la langue configurée dans votre navigateur.

Connexion

Pour vous connecter :

1. Ouvrez une fenêtre du navigateur.
2. Entrez l'URL fournie par l'administrateur Propel. La page de destination s'affiche.
3. Cliquez sur **Connexion**. La page de connexion s'affiche.
4. Entrez votre **Nom d'utilisateur** et votre **Mot de passe**, puis cliquez sur **Connexion**.
 - Si le jeton de demande de connexion n'est pas valide ou a expiré, un message d'avertissement s'affiche et vous pourrez entrer des informations d'identification valides.
 - La Page d'accueil de HPE Propel prend en charge l'authentification unique et peut donc présenter des différences lorsque la connexion est basée sur les paramètres de votre organisation. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur Propel.

Déconnexion

Pour vous déconnecter :


- Cliquez sur l'avatar de l'utilisateur, situé en haut de la vue, puis choisissez **Déconnexion** dans la liste déroulante.

Votre session HPE Propel prend fin.

Retour aux affichages précédents

Pour revenir en haut de l'application actuelle, dans n'importe quelle vue du portail, cliquez sur l'icône de l'application située sous la bannière. Cliquez sur l'icône de Propel ou de l'organisation, au niveau du titre, pour accéder à la Page d'accueil.

Recherche

Pour localiser un objet donné en recherchant du texte, vous pouvez utiliser l'outil de recherche  dans la plupart des vues. Pour plus d'informations, voir " [Recherches](#) " [page suivante](#).

Aide en ligne

Astuce : Cliquez [ici](#) pour accéder à la version anglaise la plus récente de l'Aide de l'administrateur HPE Propel, ou [ici](#) pour accéder à la version anglaise la plus récente de l'Aide du consommateur HPE Propel, et entrez vos informations d'identification HPE Passport (ID utilisateur et mot de passe). Vous pouvez aussi accéder au site HPE Software Support à l'adresse <https://softwaresupport.hpe.com/group/softwaresupport>. Entrez vos informations d'identification HPE Passport et cliquez sur **Sign In** (Se connecter). Entrez **Aide de 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.

Vous pouvez accéder à l'aide en ligne à partir de n'importe quelle vue de HPE Propel. Pour obtenir des instructions sur l'exécution des tâches, consultez l'aide en ligne contextuelle.

Pour accéder à l'aide en ligne :

1. Dans n'importe quelle vue, cliquez sur la liste déroulante associée à l'avatar de l'utilisateur et choisissez **Aide** pour afficher l'aide en ligne.
2. L'aide contextuelle s'affiche. Vous pouvez également consulter d'autres rubriques en sélectionnant des sous-dossiers dans le panneau de navigation situé à gauche afin de développer le sommaire.
3. Pour rechercher des rubriques à partir d'un mot-clé, utilisez le champ de recherche.
4. (Facultatif) Vous pouvez enregistrer les rubriques dans les favoris ou les marque-pages de votre navigateur.
5. (Facultatif) En bas des rubriques, cliquez sur le lien **Envoyer un commentaire au Centre d'assistance** pour nous aider à améliorer les informations dont vous avez besoin !

Rubriques connexes

" [Page d'accueil](#) " [page 5](#)

Liste déroulante de l'avatar et des actions

Les vues de HPE Propel contiennent un avatar, ou représentation graphique de l'utilisateur.

Généralement, il s'agit de l'initiale encerclée du nom de l'utilisateur.

L'avatar se trouve en haut de l'interface utilisateur. Cliquez dessus pour afficher la liste déroulante des options de navigation supplémentaires. Toutes les vues contiennent les options suivantes :

- **À propos de** : Permet d'afficher le nom du produit et son numéro de version.
- **Aide** : Permet d'afficher une aide en ligne contextuelle.
- **Déconnexion** : Permet de se déconnecter et d'arrêter la session utilisateur.
- **My Workstream** : Vue de la liste des cinq derniers flux de travail non lus, ou accédez à la vue **My Workstream** où tous vos flux sont affichés.

Les options suivantes peuvent figurer dans les vues relatives aux consommateurs :

- **Approbatons** : Permet d'accéder à la vue **Liste des approbations**, où vous pouvez voir et gérer les demandes qui réclament une approbation.
- **Panier** : Permet d'accéder à la vue **Panier d'achat** pour modifier le contenu du panier et passer une commande.
- **Commandes** : Permet d'accéder à la vue **Commandes** pour visualiser les commandes et les détails des commandes.
- **Demandes d'assistance** : Permet d'accéder à la vue **Catalogue d'assistance** pour parcourir et gérer les demandes d'assistance et effectuer d'autres opérations.

Les options suivantes peuvent figurer dans les vues relatives à l'administration :

- **Licence** : Permet d'afficher et de gérer des informations sur la licence du produit.

Rubriques connexes

[" Page d'accueil " page 5](#)

Recherches

Lorsque vous êtes connecté avec le rôle **consumer** ou **orgadmin**, vous pouvez rechercher des informations sur chaque application à l'aide de sa fonction de recherche. De plus, vous pouvez

rechercher plus largement dans HPE Propel à l'aide de la fonction **Rechercher Propel**, disponible dans la **Page d'accueil** HPE Propel et dans l'application **Demande d'assistance**.


Dans les applications Boutique, Demande d'assistance et Base de connaissances, la fonction **Rechercher** utilise HPE IDOL (Intelligent Data Operating Layer) pour ces opérations. Pour plus d'informations sur les recherches Propel avec l'outil IDOL, consultez le livre blanc *Recherches HPE Propel avec l'outil IDOL*.

Conseils rapides pour les recherches avec IDOL

Voici quelques astuces de base pour les recherches avec IDOL. Pour plus d'informations sur les recherches Propel avec l'outil IDOL, consultez le livre blanc *Recherches HPE Propel avec l'outil IDOL*.

- **Recherche avec caractères génériques** : utilisez des caractères génériques dans la chaîne à rechercher. Un point d'interrogation (?) représente un seul caractère ; un astérisque (*) représente tout nombre de caractères.
- **Recherche de phrase exacte** : entourez la chaîne à rechercher de guillemets doubles ("). L'outil IDOL est ainsi contraint de limiter les résultats à cette chaîne exacte, en excluant ceux qui semblent pertinents mais qui ne contiennent pas cette chaîne.
- **Recherche booléenne** : recherchez une expression booléenne à l'aide des opérateurs AND, NOT, OR et autres.

Recherche Propel

Saisissez le texte dans la zone **Rechercher Propel** afin de localiser le contenu pertinent en fonction du mot-clé ou de la chaîne, puis cliquez sur l'icône de recherche . Le contenu interrogé comprend les résultats trouvés dans les applications **Boutique**, **Base de connaissances** et **Demande d'assistance**. La vue des résultats présente la liste de tous les contenus pertinents, ainsi que la liste des applications d'où ils proviennent. Cliquez sur un résultat pour accéder à ce contenu spécifique, ou cliquez sur une application pour afficher davantage de résultats pour cette application uniquement.

Trier les résultats de la recherche

Par défaut, les résultats s'affichent par ordre de pertinence. Utilisez la liste déroulante pour trier en commençant par le plus récent, le plus ancien, le plus onéreux, le moins onéreux, ou par ordre alphabétique ou par ordre alphabétique inversé, etc.

Filtrer les résultats de la recherche

Pour affiner les résultats et le contenu affiché, sélectionnez une seule application pour la recherche. Utilisez la liste déroulante des applications pour sélectionner toutes celles qui sont disponibles ou une

seule. Le contenu interrogé comprend les données trouvées dans les applications **Boutique**, **Base de connaissances** et **Demande d'assistance**.

Rubriques connexes

[" Page d'accueil " page 5](#)

Boutique

Concepts

L'application Boutique permet aux consommateurs HPE Propel d'acheter des articles de catalogue, de passer des commandes et de surveiller et gérer les détails de ces commandes.

Tâches

Les tâches suivantes sont disponibles :

1. Parcourir les articles du catalogue :
 - Pour découvrir les services les plus utilisés et les services nouveaux définis par votre administrateur, cliquez sur la mosaïque Boutique dans la Page d'accueil de HPE Propel.
 - Pour parcourir tous les articles du catalogue, cliquez sur **Parcourir le catalogue** dans
 - la bannière de l'application Boutique ;
 - la bannière de la page d'accueil.
2. Sélectionnez un article de catalogue pour afficher ses détails et passez une commande. Voir "[Commencer les achats](#)" page suivante.

Rubriques connexes

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

" [Catalogues](#) " page 20 : afficher les catalogues disponibles pour votre organisation.

" [Commandes](#) " page 23 : une commande est créée lorsque vous achetez un ou plusieurs articles de catalogues.

" [Demandes](#) " page 25 : une demande est créée lorsque vous commandez un article de catalogue ou que vous modifiez votre abonnement à un article de catalogue.

" [Approbations](#) " page 28 : une approbation peut être requise pour passer une commande ou pour modifier un abonnement existant.

" [Demander pour le compte de](#) " page 31 : représenter un utilisateur, et acheter des articles pour leur compte.

" [Services](#) " page 33 : afficher des informations sur vos services d'articles de catalogue.

Commencer les achats

Concepts

Pour commencer vos achats, vous devez accéder à l'application Boutique depuis la Page d'accueil de HPE Propel. Dans la vue Boutique, vous pouvez parcourir les articles du catalogue disponibles, puis passer une commande.

Tâches

- " [Pour commencer les achats](#) " ci-dessous
- " [Explorer et rechercher des articles de catalogue](#) " page suivante

Pour commencer les achats

1. Cliquez sur la mosaïque **Boutique** dans la Page d'accueil de HPE Propel ou sur **Commencer vos achats** dans la bannière de la Page d'accueil pour naviguer jusqu'à la vue **Boutique**.
2. Sélectionnez un article du catalogue. Vous trouverez davantage d'informations sur la recherche d'articles plus loin dans ce document.
3. Cliquez sur **Configurer** pour personnaliser l'article choisi. Le contenu des **Articles du lot** s'affiche s'il s'agit d'un lot.
4. Cliquez sur **Commander maintenant** pour le commander immédiatement, ou cliquez sur **Ajouter au panier** puis sur **Continuer les achats** pour acheter d'autres articles (voir " [Chariot](#) " page 18 pour plus d'informations).
5. (Facultatif) Les responsables peuvent désigner comme destinataire de la commande un utilisateur parmi ceux qu'ils dirigent.
 - a. Par défaut, la zone de texte **Destinataire** de la vue **Détails du service** contient votre nom d'utilisateur. Entrez une partie d'un nom d'utilisateur dans la zone de texte **Destinataire**. La liste des noms contenant cette chaîne s'affiche pour les utilisateurs que vous dirigez. Pour sélectionner un utilisateur, cliquez sur son nom dans cette liste.
6. Renseignez les champs de la commande, puis cliquez sur **Soumettre** pour passer votre commande.

Remarque : Une fois la commande envoyée, il suffit de cliquer sur son numéro dans la confirmation pour accéder à la vue **Détails de la commande** et en visualiser les détails et le

statut.

Explorer et rechercher des articles de catalogue

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 disponibles en cliquant sur **Parcourir le catalogue** 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 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** : Services ajoutés récemment au catalogue.
- **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.

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 tous les articles disponibles et faire vos achats, cliquez sur **Parcourir le catalogue** 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 HPE Propel.

Rubriques connexes

" [Catalogues](#) " [page 20](#) : afficher les catalogues disponibles pour votre organisation.

" [Commandes](#) " [page 23](#) : une commande est créée lorsque vous achetez ou plusieurs articles de catalogues.

" [Services](#) " [page 33](#) : afficher des informations sur vos services d'articles de catalogue.

Chariot

Concepts

Dans le portail de HPE Propel, vous pouvez parcourir les articles de catalogue et en ajouter au panier pour effectuer une seule transaction d'achat. Cette transaction est enregistrée sous la forme d'une commande. Notez que le contenu du panier d'achat est conservé entre les sessions sur le portail. Le panier n'est pas vidé lorsque vous vous déconnectez.

Tâches

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.
 - Cliquez sur **Modifier** pour analyser et modifier les détails de la configuration d'un article du panier, puis cliquez sur **Mettre à jour** pour actualiser cet article et revenir à la vue **Panier d'achat**.
 - Cliquez sur **Supprimer** pour retirer un article du panier. Vous devrez confirmer la suppression. Cliquez sur **Continuer** pour retirer cet article de votre panier, ou cliquez sur **Annuler** pour le conserver.

- Modifiez la quantité d'un article à commander. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer les modifications.
- 2. Cliquez sur **Poursuivre mes achats** pour parcourir le catalogue et ajouter d'autres articles de catalogue au chariot.
- 3. Cliquez sur **Acheter** pour afficher la vue **Informations sur la commande**. Terminez ce qui suit avant de passer votre commande :
 - **(Facultatif) Spécifier le destinataire** : les responsables peuvent désigner comme destinataire de la commande un utilisateur parmi ceux qu'ils dirigent. Entrez une partie d'un nom d'utilisateur dans la zone de texte **Destinataire**. La liste des noms contenant cette chaîne s'affiche pour les utilisateurs que vous dirigez. Pour sélectionner un utilisateur, cliquez sur son nom dans cette liste.
 - **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 pour cette 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 glissez-déposez un fichier dans la zone fournie à cet effet.
- 4. 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**.

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 la matrice de prise en charge HPE Propel.

Rubriques connexes

[" Affichage des détails d'une commande " page 24](#)

Catalogues

Concepts

Les catalogues permettent à l'administrateur de regrouper et publier des articles selon les besoins d'une organisation. Les articles présentés de façon unifiée dans la vue **Catalogue des services** proviennent de tous les catalogues auxquels vous avez accès.

Tâches

- [" Afficher et acheter des articles de catalogue " ci-dessous](#)
- [" Rechercher des articles de catalogue " ci-dessous](#)
- [" Trier les articles de catalogue " ci-dessous](#)
- [" Filtrer les articles de catalogue " page suivante](#)

Afficher et acheter des articles de catalogue

1. Naviguez dans cette vue **Destinataire** depuis l'application Boutique de HPE Propel, puis cliquez sur **Parcourir le catalogue**. Pour plus d'informations, voir [Commencer les achats](#).
2. 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 du texte dans le filtre de recherche afin de localiser des articles de catalogue dont les noms contiennent cette chaîne ou ce mot-clé.

Trier les articles de catalogue

Par défaut, les articles de catalogue les plus récents sont affichés les premiers. Utilisez la liste déroulante à droite au-dessus des articles pour les trier par :

- Pertinence
- Les plus récents
- Les plus anciens

- Les plus onéreux
- Les moins onéreux
- Ordre alphabétique
- Ordre alphabétique inversé

Filtrer les articles de catalogue

Pour filtrer davantage les articles de catalogue affichés, sélectionnez un nombre de catégories et une gamme de prix. Les catégories 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 catégories à un article de catalogue lors de sa création.

Vous pouvez sélectionner les catégories et/ou les prix de votre choix sous **Catégories** et sous **Prix** 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

Concepts

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

- Nom du catalogue, nom et catégories de l'article
 - Image associée à l'article de catalogue
 - Description de l'article de catalogue
 - Informations tarifaires
- 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.

Tâches

- [" Configurer un article pour le commander " ci-dessous](#)
- [" Commander ou ajouter au chariot " page suivante](#)

Configurer un article pour le commander

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 HPE 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** : Frais périodiques éventuels 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 16](#)

[" Catalogues " page 20](#)

Commandes

Concepts

Une nouvelle commande est créée chaque fois que vous commandez un ou plusieurs articles placés dans votre panier.

Sachez que les demandes de nouveaux services et de modification des services existants peuvent exiger une approbation. Selon la stratégie d'approbation du ou des articles que vous demandez, plusieurs approbations peuvent être requises. Les annulations n'exigent pas d'approbation.

Tâches

Afficher vos commandes

1. Dans le portail HPE Propel, choisissez **Commandes** dans la liste déroulante de l'avatar. Par défaut, la vue **Commandes** répertorie toutes les commandes ouvertes, et affiche les plus récentes en premier.

2. 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 HPE 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** pour limiter vos résultats.

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


[" Affichage des détails d'une commande " ci-dessous](#)

[" Commencer les achats " page 16](#)

Affichage des détails d'une commande

Pour afficher les détails d'une commande :

1. Dans le Portail HPE 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 qui accompagnent généralement une commande s'affichent :
 - a. Date de création de la commande
 - b. Numéro de la commande
 - c. Infos sur les coûts
 - d. La zone **Nouvelle commande**, où vous pouvez commander d'autres articles
 - e. État la commande
 - f. La zone **Resoumettre les articles en échec**, où vous pouvez renvoyer votre commande si elle a échoué
 - g. Nom de la commande
 - h. Objectif de la commande
 - i. Informations sur le destinataire et l'auteur de la commande, s'il s'agit d'un emprunt d'identité
 - j. La zone **Vos articles**, qui dresse la liste des articles inclus dans la commande.
Une demande est créée pour chaque article de la commande. Cliquez sur , puis sur **Afficher la demande** pour accéder à la vue **Détail de l'article de la commande** pour l'article associé.

Rubriques connexes

[" Commandes " page 23](#)

[" Demander pour le compte de " page 31](#)

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

[" Commencer les achats " page 16](#)

Demandes

Concepts

Une nouvelle demande est créée dans les situations suivantes :

- Lorsque vous passez une commande pour un ou plusieurs articles de catalogue.
- Lorsque vous modifiez un service d'article de catalogue.

- Lorsque vous annulez un service.
- Lorsque vous supprimez un service.


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

- Les demandes de nouveaux services et de modification des services existants peuvent nécessiter une approbation.
- Les demandes d'annulation ou de suppression des services 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.

Tâches

Vue des informations détaillées sur les demandes

1. Dans le Portail HPE 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 **Détail de l'article de la commande** pour l'article associé.

Rubriques connexes

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

[" Affichage des détails d'une commande " page 24](#)

[" Commandes " page 23](#)

Affichage des détails de la demande


Concepts

La vue **Détails de l'article commandé** présente généralement les informations suivantes sur la demande sélectionnée :

- Description de la demande
- Quantité commandée
- Informations sur le coût total et le coût périodique
- La zone **Nouvelle commande**, où vous pouvez passer une nouvelle commande pour cet article
- Statut de la demande
- Numéro de la demande
- Date de création de la demande
- Informations sur l'auteur, et sur le destinataire s'il s'agit d'un emprunt d'identité
- Nom et lien vers l'article de catalogue à partir duquel la demande a été créée
- Le cas échéant, les configurations de l'article
- La zone **Commentaires**, où vous pouvez afficher les commentaires sur cette demande et en ajouter

Tâches

Affichage des 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 l'article commandé**.

Commander un article dans une demande

1. Suivez cette procédure pour afficher les détails de la demande (voir "[Affichage des détails de la demande](#)" ci-dessus).
2. Dans la zone **Nouvelle commande**, cliquez sur **Ajouter au panier**.
3. Pour plus d'informations sur ce genre de commandes, consultez "[Chariot](#)" page 18 ou cliquez sur **Retour aux détails de la commande** pour commander ultérieurement. L'article restera dans votre panier.

Ajouter un commentaire à une demande

1. Suivez cette procédure pour afficher les détails de la demande (voir "[Affichage des détails de la demande](#)" page précédente).
2. Dans la zone **Commentaires**, entrez votre texte.
3. Cliquez sur **Ajouter un commentaire**.

Rubriques connexes

[" Commandes " page 23](#)

[" Affichage des détails d'une commande " page 24](#)

[" Services " page 33](#)

Approbations

Concepts

Une approbation peut s'avérer nécessaire pour permettre le déploiement de demandes de nouveaux services ou de modifications de services existants. 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'article de catalogue. Cela dépend de la stratégie d'approbation en place pour l'article de catalogue.

Tâches

Pour accéder aux approbations :

1. Choisissez **Approbations** dans le menu déroulant de l'avatar dans le Portail HPE Propel. La vue **Liste des approbations** s'affiche. Visualisez les commandes placées et les approbations requérant votre attention.

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 le plus récent, le plus ancien, par ordre de prix ou par nom (ordre alphabétique ou alphabétique inversé).



Filtrage des approbations

Sélectionnez **Ouvrir les approbations** ou **Toutes les approbations** pour affiner l'affichage des résultats des approbations.

Afficher une approbation

Cliquez sur une approbation pour afficher les détails la concernant. Pour plus d'informations, voir "[Affichage des détails de l'approbation](#)" page suivante.

Approuver ou refuser des demandes

1. Lorsque vous cliquez sur le bouton d'approbation  , une boîte de dialogue de confirmation s'affiche. Cliquez sur **Continuer** pour approuver ou sur **Annuler** pour ne pas modifier la demande d'approbation.
2. Lorsque vous cliquez sur le bouton de refus  , un écran de confirmation s'affiche, avec un champ permettant de motiver le refus de la demande. Cliquez sur **Continuer** pour refuser ou sur **Annuler** pour ne pas modifier la demande d'approbation.

Rubriques connexes

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

Affichage des détails de l'approbation

Concepts

La vue **Détails de l'approbation** affiche les informations relatives à l'approbation sélectionnée. Le contenu de cette vue inclut généralement :

- Des informations générales (nom, coût, état, date de commande, émetteur de la commande, etc.)

Remarque : Si vous possédez le rôle d'approbateur pour cette demande et que vous ne l'avez pas encore approuvée ou refusée : les boutons **Approuver la demande** et **Refuser la demande** afin de vous permettre d'y répondre

- Une section **Détails de l'approbation** incluant le nombre d'utilisateurs ayant approuvé ou refusé la demande, ainsi que le nombre d'approbations en attente
- Une section **Informations sur la commande** incluant le nom et l'objectif de la commande
- Une section **Détails du service**

Tâches

Afficher les détails de l'approbation :

1. Choisissez **Approbatons** dans le menu déroulant de l'avatar dans le Portail HPE Propel. La vue **Liste des approbations** s'affiche.

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

Remarque : Si vous avez le rôle d'approbateur de demandes, toutes les demandes requérant votre approbation sont affichées.

2. Faites défiler la liste vers le haut ou vers le bas pour parcourir les demandes d'approbation. Triez ou filtrez la liste comme indiqué à la section "[Approbatons](#)" [page 28](#)
3. Sélectionnez une approbation qui vous intéresse pour afficher la vue **Détails de l'approbation**.

Approuver ou refuser une demande

Si vous possédez le rôle d'approbateur pour cette demande et que vous ne l'avez pas encore approuvée ou refusée les boutons **Approuver la demande** et **Refuser la demande** seront affichés dans la vue **Détails de l'approbation** afin de vous permettre d'y répondre.

Rubriques connexes

[" Approbations " page 28](#)

Demander pour le compte de

Concepts

Vous pouvez passer des commandes pour le compte d'autres utilisateurs. Vous devez, pour cela, posséder les autorisations appropriées. Cette opération est désignée sous le nom d'*emprunt d'identité*. Votre administrateur HPE Propel définit un groupe d'utilisateurs autorisés à représenter d'autres utilisateurs (*groupe d'emprunt d'identité*), ainsi qu'un groupe d'utilisateurs pouvant être représentés (*groupe cible de l'emprunt d'identité*). Lorsque le mode d'emprunt d'identité est activé, vous pouvez afficher les articles de catalogue disponibles pour l'utilisateur que vous représentez. Lorsque vous passez une commande, les destinataires disponibles correspondront aux utilisateurs que vous représentez ainsi qu'à tous les utilisateurs que cet utilisateur dirige.

Pour plus d'informations sur les modes d'emprunt d'identité mis en place au sein de vos organisations, consultez votre administrateur.

Tâches

Demander au nom de

Si vous disposez des autorisations appropriées décrites dans la section **Concepts**, vous pouvez commander des articles de catalogue pour le compte d'un autre utilisateur à partir des articles présents dans leur vue **Catalogue des services**.

1. Cliquez sur l'application **Boutique** dans la Page d'accueil de HPE Propel.
2. Ouvrez l'onglet **Demande pour le compte de**.

3. Entrez une partie du nom de l'utilisateur recherché dans la zone de recherche qui apparaît dans la barre latérale. La liste des noms contenant cette chaîne s'affiche. Pour sélectionner un utilisateur et le *représenter*, cliquez sur son nom dans cette liste.

Notez que vous pouvez uniquement demander pour le compte d'utilisateurs que vous êtes autorisés à représenter.

4. Cliquez sur **Confirmer** pour continuer à acheter des articles de catalogue pour l'utilisateur sélectionné, ou sur **Annuler** pour quitter le mode d'emprunt d'identité.
5. Sous la bannière, une barre signale que vous êtes en mode Demande pour le compte de, et affiche le nom de l'utilisateur que vous représentez.
6. Cliquez sur **Parcourir le catalogue** pour n'afficher que les articles disponibles pour l'utilisateur sélectionné.
7. Après avoir sélectionné et configuré l'article qui vous intéresse, cliquez sur **Commander maintenant** pour le commander immédiatement, ou cliquez sur **Ajouter au panier** puis sur **Continuer les achats** pour acheter d'autres articles (voir "[Chariot](#)" [page 18](#) pour plus d'informations).
8. (Facultatif) Si l'utilisateur que vous représentez est un responsable, vous pouvez désigner comme destinataire de la commande l'utilisateur de votre choix parmi ceux qu'il dirige.
 - a. Par défaut, la zone de texte **Destinataire** de la vue **Détails du service** contient le nom de l'utilisateur représenté. Entrez une partie d'un nom d'utilisateur dans la zone de texte **Destinataire**. La liste des noms d'utilisateur contenant cette chaîne et que cet utilisateur dirige s'affiche. Pour sélectionner un utilisateur, cliquez sur son nom dans cette liste.
9. Renseignez les champs de la commande, puis cliquez sur **Soumettre** pour passer votre commande.
10. Pour quitter le mode d'emprunt d'identité, cliquez sur le bouton **X** dans la barre qui signale une demande pour le compte de, sous la bannière.
11. Cliquez sur **Confirmer** pour quitter ce mode, ou sur **Annuler** pour rester en mode d'emprunt d'identité.

Rubriques connexes

[" Boutique " page 15](#)

[" Chariot " page 18](#)

Services

Concepts

Un catalogue contient des articles de catalogue publiés à l'intention des consommateurs dans le Portail HPE Propel. Certains articles seront identifiés comme des *services* par le système de traitement des commandes qui les fournit. Les services incluent souvent des engagements ou des coûts récurrents. Par exemple, la sauvegarde mensuelle de données sur votre ordinateur ou l'utilisation d'une machine virtuelle pendant une période spécifique seront probablement considérées comme des services. En revanche, commander un écran d'ordinateur ou un badge d'accès aux installations de l'entreprise risque de ne pas être vu comme un service, et de ne pas apparaître dans votre liste de services.

Tâches

- [" Vue Services " ci-dessous](#)
- [" Gérer les services " page 35](#)

Vue Services

Pour parcourir et gérer les services de vos articles de catalogue, cliquez sur la vignette **Services** dans la Page d'accueil.

Par défaut, la vue **Liste des services** énumère les services actifs et en attente, les services modifiés récemment apparaissant en premier. Affinez les résultats de cette liste en recherchant certaines entrées, en filtrant par état, en ajoutant d'autres filtres, et en modifiant l'ordre d'affichage des entrées.

L'administrateur de l'organisation verra les services disponibles pour tous les utilisateurs appartenant à son organisation. Les consommateurs verront uniquement leurs propres services.

Rechercher des services

Entrez du texte dans le filtre de recherche afin de localiser les services dont le nom commence par la chaîne ou le mot-clé spécifiés.

Ajouter un filtre

Pour ajouter un filtre :


1. Cliquez sur **Ajouter un filtre**.
2. Utilisez la liste déroulante pour choisir parmi les filtres proposés. Cette section comprend généralement :
 - État
 - Article du catalogue
 - Propriétaire
 - Groupe
3. Si le système le propose, affinez encore davantage le filtre choisi. Par exemple, lorsque vous filtrez par **Propriétaire**, le système vous invite à choisir parmi des utilisateurs connus.
4. Cliquez sur **OK** pour définir le filtre de votre liste de services, ou sur **Annuler** pour conserver ce filtre tel quel.

Pour supprimer un filtre, cliquez sur l'icône de fermeture  correspondante.



Filtrer par état

Le comportement par défaut de la vue **Liste des services** consiste à inclure un filtre d'état permettant de filtrer les services actifs et ceux en attente. Cliquez sur l'état actuellement sélectionné pour en choisir un autre et affiner la liste d'articles affichée. Choisissez parmi :

- Actif ou En attente
- En attente
- Actif
- Annulé
- Expiré
- Terminé

Cliquez sur l'icône de suppression  pour supprimer le filtre **État** et sélectionner ainsi tout les états. Pour activer de nouveau un filtre **État**, voir **Ajouter un filtre**.

Regrouper des services

Organisez votre liste de services en regroupant les articles similaires. Pour développer les services regroupés, cliquez sur  ; pour les réduire, cliquez sur  . Le regroupement des services est

spécialement avantageux pour les administrateurs d'organisation devant classer un nombre élevé de services en vue de l'optimisation du contenu.

1. Cliquez sur la liste déroulante de regroupement pour afficher les options disponibles.
2. Choisissez parmi :
 - Aucun regroupement
 - Regrouper par Article du catalogue et Propriétaire : regroupe tous les services créés à partir du même article de catalogue, et dans chacun de ces catalogues, regroupe les services par propriétaire.
 - Regrouper par Propriétaire et Article du catalogue : regroupe tous les services du même propriétaire, et pour chacun de ces propriétaires, regroupe les services créés à partir du même article de catalogue.

Changer l'ordre de la liste des services

Par défaut, les services apparaissent du plus récent au moins récent. Pour changer l'ordre de la liste des services :

1. Cliquez sur **Dernière modification** pour afficher la liste déroulante des choix.
2. Choisissez de trier par nom, dernière modification, prix ou prix forfaitaire.

Gérer les services

Pour afficher les détails d'un service et le gérer, cliquez sur son entrée. Pour plus d'informations, voir "[Affichage et gestion des détails du service](#)" ci-dessous.


Rubriques connexes

"[Affichage et gestion des détails du service](#)" ci-dessous


Affichage et gestion des détails du service


La vue **Détails du service** fournit généralement les informations suivantes : Le contenu varie en fonction du service et de son état actuel.

- Image associée à l'article de catalogue
- Nom du service
- Statut du service

- Boutons d'action : à la fin de la section correspondant au nom du service, cliquez sur  pour afficher une liste des actions disponibles pour ce service. Les actions fréquentes sont les suivantes :
 - **Modifier** : modifier les informations associées au service
 - **Annuler** : disponible pour les services dont le statut est Actif (confirmation demandée avant l'annulation du service)
 - **Supprimer** : disponible pour les services associés au statut Annuler, Expiré ou Terminé (confirmation demandée avant la suppression du service)
- Période du service, ainsi que ses dates de début et de fin, le cas échéant
- 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

Dans la vue **Détail du service**, sélectionnez un onglet pour accéder aux informations suivantes :

Composants : affiche les informations relatives aux composants inclus dans le service. Cliquez sur le bouton  en regard d'un composant pour afficher les actions disponibles pour le modifier. Par exemple, si ce service concerne une machine virtuelle, l'une des actions disponibles peut être la modification de la quantité de mémoire de cette machine virtuelle.

Modification : inclut les informations relatives aux modifications apportées et aux actions demandées pour ce service. Cliquez sur le bouton  en regard de l'action pour afficher d'autres informations la concernant. Les informations suivantes sont incluses :

- Type d'action
- Statut de l'action
- Nom de l'utilisateur qui a demandé l'action
- Date d'exécution de l'action
- Description de l'action
- Toute autre information possible, notamment les coûts associés à l'action

Assistance : après avoir créé l'article de catalogue associé à ce service, votre administrateur a associé des articles d'assistance au service. Vous pouvez ainsi facilement afficher les informations permettant de mieux comprendre le service ou de corriger une erreur au niveau du service. Cet onglet est l'emplacement habituel d'ouverture d'une demande d'assistance.

Pour accéder à la vue **Détail du service** :

1. Dans la Page d'accueil de Portail HPE Propel, cliquez sur la vignette **Services**. La vue **Services** s'affiche.
2. Parcourez les services. Pour plus d'informations sur la recherche et sur le filtrage des services, voir " [Services](#) " page 33.
3. Cliquez sur le nom du service de votre choix pour afficher la vue **Détails du service**.

Rubriques connexes

" [Services](#) " page 33

" [Modifier un service](#) " ci-dessous

" [Annuler un service](#) " page suivante


" [Supprimer un service](#) " page 39

Modifier un service

Certains services seront activés pour modification. notamment son nom, sa description ou des informations relatives à la période de service comme la date de fin ou s'il s'agit d'un service périodique.

Remarque : Vous pouvez modifier uniquement les services actifs que l'administrateur a activés pour modification.

Pour accéder à la vue **Modifier le service** :

1. Cliquez sur la mosaïque **Services** dans la Page d'accueil de HPE Propel pour accéder à la vue **Services**.
2. Parcourez les services.
3. Lorsque vous trouvez un service à modifier, cliquez sur son nom pour afficher la vue **Détails du service**.
4. À la fin de la section correspondant au nom du service, cliquez sur  pour afficher une liste des actions disponibles pour ce service.

5. La présence de l'option **Modifier** dans la liste des actions indique que vous pouvez modifier ce service. Cliquez sur **Modifier** pour démarrer le processus de modification. Seuls les champs activés pour modification sont modifiables.
6. Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour enregistrer les modifications.

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

Rubriques connexes

[" Services " page 33](#)

[" Affichage et gestion des détails du service " page 35](#)

[" Annuler un service " ci-dessous](#)


[" Supprimer un service " page suivante](#)

Annuler un service

L'annulation d'un service est possible uniquement lorsque l'option **Annuler** est affichée dans la liste d'actions du service, dans la vue **Détail du service**. Dès qu'un service est supprimé, vous ne pouvez plus y accéder. Si nécessaire, vous pouvez de nouveau le commander.

Les services annulés disparaissent de la **Liste des services** uniquement après avoir été supprimés. Pour plus d'informations, voir [" Supprimer un service " page suivante](#).

Pour accéder à la boîte de dialogue **Annuler le service**, procédez comme suit :

1. Dans la Page d'accueil, cliquez sur la vignette **Services**. La vue **Services** s'affiche.
2. Parcourez les services.
3. Cliquez sur le nom du service de votre choix pour afficher la vue **Détails du service**.
4. À la fin de la section correspondant au nom du service, cliquez sur  pour afficher une liste des actions disponibles pour ce service.
5. La présence de l'option **Annuler le service** dans la liste des actions indique que vous pouvez annuler ce service. Cliquez sur **Annuler** pour démarrer le processus d'annulation.

6. Un écran de confirmation s'affiche et explique la procédure d'annulation d'un service. Pour confirmer l'annulation, cliquez sur **Soumettre**. Pour fermer la fenêtre sans annuler ce service, cliquez sur le bouton **X**.

Rubriques connexes

[" Services " page 33](#)

[" Affichage et gestion des détails du service " page 35](#)


[" Modifier un service " page 37](#)

[" Supprimer un service " ci-dessous](#)

Supprimer un service

Lorsque vous n'avez plus besoin des informations relatives aux services qui ont expiré, qui ont été annulés ou qui ont échoué, vous pouvez les retirer de la vue **Services**.

Pour accéder à la boîte de dialogue **Supprimer le service**, procédez ainsi :

1. Dans la Page d'accueil de HPE Propel, cliquez sur la vignette **Services**. La vue **Services** s'affiche.
2. Parcourez les services.
3. Au niveau du service pertinent, cliquez sur son nom pour afficher la vue **Détails du service**.
4. À la fin de la section correspondant au nom du service, cliquez sur  pour afficher une liste des actions disponibles pour ce service.
5. La présence de l'option **Supprimer** dans la liste des actions indique que vous pouvez supprimer ce service. Cliquez sur **Supprimer** pour démarrer le processus de suppression.
6. Un écran de confirmation s'affiche et explique la procédure de suppression d'un service. Pour confirmer l'opération, cliquez sur **Soumettre**. Pour fermer la fenêtre sans supprimer ce service, cliquez sur **Annuler** ou sur le bouton **X**.

Rubriques connexes

[" Services " page 33](#)

[" Annuler un service " page 38](#)

Demande d'assistance

Concepts

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

Tâches

Afficher les articles d'assistance

Vous pouvez afficher les articles d'assistance de la base de connaissances, notamment :

- Les articles de la base de connaissances
- Les problèmes d'assistance signalés
- Les problèmes d'assistance qui touchent vos services

Pour faire des recherches dans la base de connaissances :

1. Entrez une expression ou une question dans le champ de recherche.
2. Cliquez sur **Soumettre**.
3. La liste des articles d'assistance pertinents s'affiche sous les onglets suivants :
 - **Base de connaissances** (articles de la base de connaissances)
 - **Catalogue d'assistance** (problèmes d'assistance signalés)
 - **Mes services** (problèmes d'assistance qui touchent vos services)
4. Cliquez sur un article dans l'un de ces onglets pour l'ouvrir.

Ouvrir une demande d'assistance

1. Entrez une expression ou une question dans le champ de recherche comme indiqué ci-dessus.
2. Si aucun contenu ne répond à vos besoins, sous **Catalogue d'assistance**, cliquez sur **Créer une demande d'assistance générique** afin d'ouvrir une nouvelle demande d'assistance. Il est conseillé d'entrer une description détaillée dans le formulaire. Pour plus d'informations, voir "[Ouverture d'une demande d'assistance](#)" page 43.

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

Rubriques connexes

[" Ouverture d'une demande d'assistance " page suivante](#)

[" Affichage des demandes d'assistance \(tickets\) " ci-dessous](#)

Affichage des demandes d'assistance (tickets)

Concepts

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

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

Tâches

Affichage des demandes d'assistance

Pour afficher les demandes d'assistance, choisissez **Demandes d'assistance** dans le menu déroulant de l'avatar dans le Portail HPE Propel.

Rechercher des demandes d'assistance

Entrez du texte dans le filtre de recherche afin de localiser les demandes d'assistance dont les noms contiennent cette chaîne ou ce mot-clé.

Trier des demandes d'assistance

Changez l'ordre d'affichage des demandes d'assistance à l'aide de la liste déroulante située à droite. Triez-les en commençant par les plus récentes, les plus anciennes ou par ordre alphabétique croissant

ou décroissant.

Filtrer des demandes d'assistance

Pour filtrer davantage les résultats et afficher uniquement les demandes d'assistance ouvertes, terminées ou la totalité des demandes, sélectionnez **Demandes ouvertes**, **Demandes terminées** ou **Toutes les demandes**.

Vue Détails d'une demande d'assistance

Dans la vue **Demandes d'assistance**, sélectionnez une demande pour afficher la vue **Détails de la demande d'assistance**. Voir "[Affichage et mise à jour d'une demande d'assistance](#)" page 45.

Rubriques connexes

[" Demande d'assistance " page 41](#)


Ouverture d'une demande d'assistance

Concepts

Pour envoyer une question à l'assistance clientèle, ouvrez une demande 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.

Tâches

Ouverture d'une demande d'assistance

1. Sur la Page d'accueil de HPE Propel, cliquez sur la vignette **Demande d'assistance**.
2. Entrez une expression ou une question dans le champ de recherche, puis cliquez sur l'icône de recherche . Les éléments liés à votre saisie seront énumérés sous les onglets **Base de connaissances**, **Catalogue d'assistance** et **Mes services**.
3. Si aucun élément ne répond à vos besoins, sous **Catalogue d'assistance**, cliquez sur **Créer une demande d'assistance générique** 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 41](#)

[" Clôture d'une demande d'assistance " ci-dessous](#)

[" Affichage et mise à jour d'une demande d'assistance " page suivante](#)

Clôture d'une demande d'assistance

Concepts

Il est conseillé de clôturer toute demande d'assistance si le problème a cessé ou s'il a été résolu par d'autres actions.

Tâches

Clôturer la demande d'assistance

1. Dans le portail, choisissez **Demandes d'assistance** dans la liste déroulante de l'avatar.
2. Dans la vue **Demandes d'assistance**, sélectionnez la demande à clôturer.
3. Dans la vue **Détails de la demande d'assistance**, cliquez sur **Fermer la demande d'assistance**.
4. Facultatif : Ajoutez un commentaire.
5. Cliquez sur **Soumettre** pour clôturer cette demande d'assistance.

Rubriques connexes

[" Demande d'assistance " page 41](#)

[" Ouverture d'une demande d'assistance " page précédente](#)

[" Affichage et mise à jour d'une demande d'assistance " page suivante](#)

Affichage et mise à jour d'une demande d'assistance

Concepts

La vue **Détails de la demande d'assistance** permet d'afficher des informations détaillées sur une demande d'assistance et d'y ajouter des commentaires ou des pièces jointes.

Tâches

Vue Détails d'une demande d'assistance

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 du Portail HPE Propel.
2. Sélectionnez **Demandes ouvertes**, **Demandes terminées** ou **Toutes les demandes**, selon le contenu désiré.
3. 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 42).

Les informations suivantes s'affichent généralement :

- ID de la demande d'assistance
- Statut
- Description
- Onglet **Commentaires** répertoriant l'ensemble des commentaires se rapportant à cette demande d'assistance
- Onglet **Pièces jointes** répertoriant les éventuels fichiers joints à cette demande d'assistance.
- Section Informations de base, contenant des détails tels que la date d'envoi, de dernière mise à jour, etc.
- Section Informations de contact
- Section Informations supplémentaires indiquant l'urgence de la demande d'assistance

Ajouter un commentaire

1. Pour afficher les commentaires existants, cliquez sur l'onglet **Commentaires** dans la vue Détails de la demande d'assistance.
2. Ajoutez le vôtre dans la zone de texte, puis cliquez sur **Publier**.

Ajouter une pièce jointe

1. Pour afficher les pièces jointes existantes, cliquez sur l'onglet **Pièces jointes** dans la vue Détails de la demande d'assistance.
2. Ajoutez votre pièce jointe en suivant les instructions disponibles dans l'onglet **Pièces jointes**.

Rubriques connexes

[" Demande d'assistance " page 41](#)

[" Ouverture d'une demande d'assistance " page 43](#)

[" Clôture d'une demande d'assistance " page 44](#)

Articles de la base de connaissances

Concepts

Vous pouvez consulter les articles de la base de connaissances et d'assistance HPE Propel. Vous pouvez faire défiler la liste des articles vers le haut et vers le bas, effectuer une recherche par mot-clé, classer les articles ou définir des filtres afin de personnaliser l'affichage. Lorsque vous atteignez le bas de la liste, les autres articles éventuellement disponibles sont récupérés et ajoutés en fin de liste.

Tâches

- [" Ouvrir un article de la base de connaissances " ci-dessous](#)
- [" Afficher des articles d'assistance " ci-dessous](#)
- [" Rechercher des articles " page suivante](#)
- [" Trier les articles " page suivante](#)
- [" Filtrer les articles " page suivante](#)

Ouvrir un article de la base de connaissances

1. Cliquez sur la mosaïque **Base de connaissances** de la Page d'accueil HPE Propel pour accéder à la bibliothèque des articles de la base de connaissances. Cette opération affiche l'onglet **Base de connaissances** de la vue **Demande d'assistance**.
2. Vous pouvez faire défiler les articles de la base de connaissances vers le haut et vers le bas, effectuer une recherche par mot-clé, classer les articles ou définir des filtres afin de personnaliser l'affichage. Vous trouverez d'autres informations sur ces actions ci-après.
3. Lorsque vous trouvez un article qui vous intéresse, cliquez dessus pour afficher la vue **Détails** associée. Ces informations incluent le corps de l'article, ainsi que l'ID, l'auteur ou la date de création du document, et bien plus encore. Pour plus d'informations, voir [" Vue Détails de l'article " page 49](#).

Afficher des articles d'assistance

Les utilisateurs utilisent souvent les articles de la base de connaissances pour obtenir une réponse à une question qu'ils se posent avant de soumettre une demande d'assistance. C'est pourquoi, les articles de la base de connaissances et d'assistance sont accessibles à partir de la vue **Demande**

d'assistance vers laquelle l'utilisateur est dirigé lorsqu'il lance l'application **Base de connaissances**. Cliquez sur l'un des onglets ci-dessous pour accéder au type d'articles à afficher.

- **Base de connaissances** : articles de la base de connaissances auxquels vous avez accès. Cet onglet est automatiquement sélectionné lorsque vous lancez l'application **Base de connaissances** à partir de la **Page d'accueil**.
- **Catalogue d'assistance** : articles d'assistance inclus dans le catalogue d'assistance HPE Propel
- **Mes services** : articles d'assistance liés à vos services

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. Pour savoir comment améliorer les résultats de la recherche, voir **Conseils rapides pour les recherches avec IDOL** dans la section "[Recherches](#)" [page 12](#).

Trier les 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, par le plus ancien, par pertinence, par ordre alphabétique ou par ordre alphabétique inversé.

Filtrer les articles

Vous pouvez sélectionner une **Catégorie** afin de filtrer les résultats affichés dans l'onglet **Catalogue d'assistance**. Pour développer ou réduire une catégorie, cliquez sur la flèche éventuellement présente en regard de son nom.

Astuce : Si vous ne trouvez pas de solution dans la bibliothèque d'articles de la base de connaissances, vous pouvez envoyer une demande d'assistance. Voir "[Ouverture d'une demande d'assistance](#)" [page 43](#).

Rubriques connexes

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

Vue Détails de l'article

La vue **Détails de l'article** affiche le contenu de l'article sélectionné dans la base de connaissances ainsi que les informations suivantes :

- 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.
- 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.

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 HPE 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 47](#)

Workstream

Concepts

Votre workstream HPE Propel contient une série de flux sur vos activités et permet à votre administrateur de communiquer des annonces. Pour accéder à ce contenu dans les vues du Portail, cliquez sur **Mon workstream** dans la liste déroulante de l'avatar. Un chiffre adjacent à l'avatar indique le nombre de flux non lus qui vous attendent. Les flux du workstream sont des types suivants :

- **Données utilisateur** : informations liée à un changement dans l'un(e) de vos services, commandes, approbations, demandes d'assistance, etc. Ces changements peuvent concerner la mise à jour d'un statut, par exemple. Cette liste de flux est un *workstream*, ou flux de travail qui décrit vos *activités*.
- **Organisation** : une annonce émise par l'administrateur de votre organisation.

Les informations incluses dans un flux comprennent, selon les cas :

- Le type d'élément concerné (ex. : commande, approbation, annonce dans l'organisation, etc.)
- Le motif qui justifie ce flux
- Le chiffre associé à cet élément, par exemple, le numéro de commande
- La date et l'heure de création du flux

À chaque réception d'un nouveau flux, une alerte s'affiche brièvement à côté de l'avatar. Vous pouvez ignorer cette alerte, la fermer ou cliquer sur son entrée pour afficher davantage d'informations sur ce flux, le cas échéant. Malgré ces actions, le statut du flux demeure *non lu* (nous y reviendrons).

Tâches

- **Accéder aux flux de travail non lus les plus récents** : Cliquez sur **Mon flux de travail** dans la liste déroulante de l'avatar dans les vues du portail. Une barre latérale affiche alors vos plus récents flux non lus. Cochez la case pour que le statut du flux passe sur *lu*.
- **Accéder à tous les flux de travail** : Cliquez sur **Afficher tout** ci-dessus, ou sur **Mon flux de travail** sous la barre latérale affichée depuis l'avatar pour ouvrir la vue **Mon flux de travail**. Par défaut, les flux les plus récents sont affichés les premiers. Cliquez sur les listes déroulantes au-dessus des flux pour voir d'autres options d'affichage. Pour filtrer le contenu affiché, sélectionnez une source de flux spécifique dans la liste située sous **Contexte des flux**.

L'administrateur de l'organisation peut configurer le type de flux à inclure dans les workstreams des utilisateurs en cliquant sur l'icône de paramètres accolée à **Contexte des flux**.

- **Ouvrir une vue détaillée** : Cliquez sur un flux pour ouvrir la vue détaillée de l'élément associé à ce flux.
- **Modifier le statut lu/non lu du flux** : Cochez la case pour changer le statut lu/non lu du flux de travail. La coche de cette case est plus sombre lorsque le flux a été lu.

Envoyer un commentaire sur la documentation

Si vous avez des commentaires sur ce document, vous pouvez [envoyer un e-mail à l'équipe responsable de la documentation](#). Si un client de messagerie est configuré sur ce système, cliquez sur le lien ci-dessous pour ouvrir une fenêtre de messagerie ayant pour objet les informations suivantes :

Commentaire sur Aide aux consommateurs HPE Propel (Propel 2.20)

Il vous suffit d'ajouter votre commentaire et d'appuyer sur Envoyer.

Si aucun client de messagerie n'est disponible, copiez les informations ci-dessus dans un nouveau message à l'aide d'un client de messagerie Web et envoyez votre commentaire à Propel_IE@hpe.com.

Merci de nous faire part de vos commentaires !

