

AssetCenter™

Version 3.5

Manuel de référence Tables des matières, index et glossaire

31 mars 2000

ITEM ACT-3.5X-FR-00699



The Infrastructure Management Company™

© Peregrine Systems, Inc., 1999-2000. Tous droits réservés.

Runtime Sybase SQL Anywhere : © Sybase, Inc. 1992–1995 et, pour certaines parties, © Rational Systems, Inc. 1992–1994.

Les informations contenues dans ce document sont la propriété de Peregrine Systems, Inc., et ne peuvent être utilisées ou communiquées qu'avec l'autorisation écrite préalable de Peregrine Systems, Inc. La reproduction de tout ou partie de ce manuel est soumise à l'accord écrit préalable de Peregrine Systems, Inc.

Cette documentation désigne de nombreux produits par leur marque. La plupart de ces citations sont des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

Peregrine Systems, ServiceCenter, AssetCenter, InfraCenter for Workgroups et InfraTools sont des marques déposées de Peregrine Systems, Inc.

Les logiciels décrits dans ce manuel sont fournis avec un contrat de licence entre Peregrine Systems, Inc., et l'utilisateur final ; ils doivent être utilisés suivant les termes de ce contrat.

Les informations contenues dans ce document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis par Peregrine Systems, Inc.

Des modifications peuvent être apportées au logiciel et il est possible que la documentation fournie ne soit pas en parfaite adéquation avec la version que vous possédez. Ces modifications ne compromettent en rien la bonne compréhension des manuels et du logiciel. Pour plus d'informations sur les changements les plus récents, merci de consulter le fichier **readme.txt**.

Les noms de personnes et de sociétés cités dans le manuel, dans la base d'exemple ou dans les visites guidées sont fictifs et sont destinés à illustrer l'utilisation des logiciels. Toute ressemblance avec des sociétés ou personnes existantes ou ayant existé n'est qu'une pure coïncidence.

Intégrité des données AssetCenter et InfraCenter for Workgroups

AssetCenter et InfraCenter for Workgroups sont des logiciels d'une grande richesse fonctionnelle. Cette richesse requiert l'utilisation d'une base de données de structure complexe : la base contient un nombre important de tables, champs, liens et index ; certaines tables intermédiaires ne sont pas affichées par l'interface graphique ; certains liens, champs et index sont automatiquement créés, supprimés ou modifiés par le logiciel.

Seules les interfaces prévues par AssetCenter et InfraCenter for Workgroups (interface graphique, API, programme d'importation, interface WEB, passerelles) sont à même de modifier le contenu de la base de données tout en respectant son intégrité. **Vous ne devez jamais modifier la structure ou le contenu de la base de données par d'autres moyens que ceux prévus par le logiciel** ; de telles modifications ont une forte probabilité d'entraîner la corruption de la base de données avec des manifestations telles que : perte ou modification involontaire de données ou de liens, création de liens ou enregistrements fantômes, messages d'erreur graves, etc.). Les altérations de la base de données résultant de ce type de manipulations entraînent la résiliation de la garantie et du support technique fournis par Peregrine Systems.

Environnements supportés par AssetCenter et InfraCenter for Workgroups

AssetCenter et InfraCenter for Workgroups fonctionnent dans un ensemble défini d'environnements dont la liste figure dans le manuel intitulé "Manuel d'installation et de mise à jour". L'utilisation d'AssetCenter et d'InfraCenter for Workgroups dans d'autres environnements que ceux prévus s'effectue aux risques de l'utilisateur. Les altérations de la base de données résultant de l'utilisation d'AssetCenter ou InfraCenter for Workgroups dans des environnements non prévus entraînent la résiliation de la garantie et du support technique fournis par le groupe Peregrine Systems.

Avant propos

Ce manuel contient les tables des matières et index des manuels suivants :

- "Ergonomie générale et tables de référence" : ITEM ACT-3.5X-FR-00685
- "Gestion des équipements" : ITEM ACT-3.5X-FR-00687
- "Gestion du helpdesk" : ITEM ACT-3.5X-FR-00691
- "Gestion des achats" : ITEM ACT-3.5X-FR-00689
- "Gestion des contrats, du leasing et du financement" : ITEM ACT-3.5X-FR-00693
- "Gestion des coûts" : ITEM ACT-3.5X-FR-00695
- "Administration et utilisation avancée" : ITEM ACT-3.5X-FR-00697

Vous trouverez dans ce manuel :

- une table des matières simplifiée, page 1.
- une table des matières détaillée, page 7.
- un index, page 31.
- un glossaire, page 55.

Contacter Peregrine Systems

Siège mondial

Peregrine Systems, Inc.
3611 Valley Centre Drive
San Diego, CA 92130
Etats-Unis
Tél. : +1 858 481 5000 ou 800 638 5231
Fax : +1 858 481 1751
Web: <http://www.peregrine.com>

Support Clients :
Tél. : +1 858 794 7402 ou 800 960 9998
Fax : +1 858 794 6028
EMail : support@peregrine.com
Web : <http://support.peregrine.com>
Ouverture : du lundi au vendredi, de 05:00 à 17:30 (heures PST)

France, Espagne, Grèce et Afrique (sauf Afrique du Sud)

Peregrine Systems
Tour Franklin - La Défense 8
92042 Paris - La Défense Cedex
France
Tél. : +33 (0)1 47 73 11 11
Fax : +33 (0)1 47 73 11 12

Support Clients :
Tél. : +33 (0) 800 505 100
Fax : +33 (0)1 47 73 11 61
EMail : frsupport@peregrine.fr
Ouverture : du lundi au vendredi, de 08:00 à 18:00 (heures locales)

Allemagne et Europe de l'Est

Peregrine Systems GmbH
Bürohaus ATRICOM
Lyoner Strasse 15

60528 Frankfurt
Allemagne
Tél. : +49 (0)(69) 6 77 34-0
Fax : +49 (0)(69) 66 80 26-26

Support Clients :
Tél. : 0800 2773823
Fax : +49 (0) (69) 66 80 26-26
EMail : psc@peregrine.de
Ouverture : du lundi au vendredi, de 08:00 à 17:00 (heures locales)

Royaume-Uni

Peregrine Systems, Ltd.
Ambassador House
Paradise Road
Richmond
Surrey TW9 1SQ
Royaume-Uni
Tél : +44 (0)181 332 9666
Fax : +44 (0)181 332 9533

Support Clients :
Tél : +44 (0)181 334 5844 ou 0800 834 7700
Fax : +44 (0)181 334 5890
EMail : uksupport@peregrine.com
Ouverture : du lundi au vendredi, de 08:00 à 18:00 (heures locales)

Danemark, Norvège, Finlande et Islande

Peregrine Systems A/S
Naverland 2, SAL
DK-2600 Glostrup
Danemark
Tél : +45 43 46 76 76
Fax : +45 43 46 76 77

Support Clients :
Tél. : +45 77 31 77 76
Fax : +45 43 46 76 77
EMail : support.nordic@peregrine.com
Ouverture : du lundi au vendredi, de 08:30 à 04:30 (heures locales)

Pays Bas, Belgique et Luxembourg

Peregrine Systems BV
Botnische Golf 9a
Postbus 244
3440 AE Woerden
Pays Bas
Tél : +31 (0) 348 43 7070
Fax : +31 (0) 348 43 7080

Support Clients :
Tél. : 0800 0230889 (Pays Bas)
ou 0800 74747575 (Belgique et Luxembourg)
Fax : +31 (0) 348 43 7080
EMail : benelux.support@peregrine.com
Ouverture : du lundi au vendredi, de 08:00 à 18:00 (heures locales)

Singapour

Peregrine Systems Pte.Ltd
#03-16
CINTECH III
77 Science Park Drive
Singapore Science Park
118256
Singapour
Tél : +65 778 5505
Fax : +65 777 3033

Italie

Peregrine Systems, S.r.l.
Via Cernaia, 2
20121 Milano
Italie
Tél : +39 (02) 6556931

Japon

Peregrine Systems K.K.
Level 32, Shinjuku Nomura Building
1-26-2 Nishi-shinjuku, Shinjuku-ku

Tokyo 163-0532
Japon

Tél : +81 (3) 5322-1350
Fax : +81 (3) 5322-1352

Support Clients :
Tél. : +81 (3) 5322-1350
Fax : +81 (3) 5322-1352
EMail : glipper@Peregrine.com

Suède

Peregrine Systems AB
Frösundaviks Allé 15, 4th floor
S-169 70 Solna
Suède
Tél : +46 (0)8-655 36 04
Fax : +46 (0)8-655 26 10

Support Clients :
Tél. : +45 77 31 77 76
Fax : +45 43 46 76 77
EMail : nordic@peregrine.com
Ouverture : du lundi au vendredi, de 08:30 à 04:30 (heures locales)

Faites nous part de vos commentaires

Notre objectif est de mettre à votre disposition les documentations les plus à jour et les plus utiles pour vous.

Vos commentaires sont les bienvenus.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques en les adressant à **documentation@peregrine.com**.

Conventions utilisées

Les mises en forme suivantes ont des significations particulières :

Police fixe	Commande DOS.
<code>Exemple</code>	Exemple de code ou de commande.
...	Bout de code ou de commande omis.
Nom d'objet	Les noms de champs, d'onglets, de menus, de fichiers sont imprimés en gras.
Note	Note importante.

Les commandes sont décrites avec les conventions de notation suivantes :

[]	Ces crochets encadrent un paramètre optionnel. Ne les tapez pas dans votre commande. Exception : dans les scripts BASIC, les crochets qui encadrent le chemin d'accès à des données de la base doivent figurer dans le script : [Lien.Lien.Champ]
< >	Ces crochets encadrent un paramètre décrit en langage clair. Ne les tapez pas dans votre commande et remplacez le texte qu'ils encadrent par l'information qui doit y figurer.
{ }	Ces accolades encadrent des paramètres parmi lesquels un seul doit être choisi. Ne tapez pas les accolades dans votre commande
	La barre verticale sépare les paramètres possibles qui figurent entre les accolades.
*	L'astérisque ajoutée à droite de crochets indique que la formule qu'ils encadrent peut être répétée plusieurs fois.

Table des matières simplifiée

Manuel de référence Ergonomie générale et tables de référence	
Chapitre 1 - Se connecter à une base de données AssetCenter	1
Chapitre 2 - Utiliser AssetCenter	9
Chapitre 3 - Personnaliser AssetCenter au niveau d'un poste utilisateur	65
Chapitre 4 - Rechercher et filtrer des enregistrements	85
Chapitre 5 - Imprimer des données	99
Chapitre 6 - Exécuter des actions	105
Chapitre 7 - Consulter des messages dans AssetCenter	109
Chapitre 8 - Utiliser les vues	111
Chapitre 9 - Services et personnes	117
Chapitre 10 - Localisations	125
Chapitre 11 - Sociétés	127
Chapitre 12 - Plans	131
Chapitre 13 - Utiliser les caractéristiques	135
Chapitre 14 - Associer des documents aux enregistrements de la base	159

Chapitre 15 - Les nouvelles	163
------------------------------------	------------

Manuel de référence Gestion des équipements

Chapitre 1 - Gérer les biens	1
Chapitre 2 - Gérer les connexions entre biens	19
Chapitre 3 - Gérer les logiciels	29
Chapitre 4 - Gérer les catégories	53
Chapitre 5 - Gérer les produits	57
Chapitre 6 - Les ajustements	81
Chapitre 7 - Gérer les stocks	97
Chapitre 8 - Gérer les interventions	107
Chapitre 9 - Gérer les projets	115
Chapitre 10 - Réaliser un inventaire codes à barres	117

Manuel de référence Gestion du Helpdesk

Chapitre 1 - Fonctionnement général de la gestion du support	1
Chapitre 2 - Notions clé de la gestion du support	17
Chapitre 3 - Prise d'appel	25
Chapitre 4 - Gestion des groupes de support	47
Chapitre 5 - Gestion des types de problèmes	55
Chapitre 6 - Gestion des dossiers de support	61
Chapitre 7 - Gestion des gravités	83
Chapitre 8 - Gestion des procédures d'escalade	87

Chapitre 9 - Gestion de la base de connaissance	97
Chapitre 10 - Gestion de l'arbre de résolution	99
Chapitre 11 - Utilisation du Tableau de bord	109
Chapitre 12 - Utilisation du Tableau de statistiques	115

Manuel de référence Gestion des achats

Chapitre 1 - Les étapes de la gestion des achats	1
Chapitre 2 - Premiers pas avec le cycle de gestion des acquisitions	5
Chapitre 3 - Utilisation des produits dans la gestion des achats	11
Chapitre 4 - Créer une demande, un devis ou une commande	17
Chapitre 5 - Gérer les réceptions	27
Chapitre 6 - Fonctionnalités supplémentaires des achats	31
Chapitre 7 - Gérer les factures fournisseur	41
Chapitre 8 - Suivre le cycle de gestion des acquisitions	45

Manuel de référence Gestion des contrats, du leasing et du financement

Chapitre 1 - Description des contrats	1
Chapitre 2 - Fonctionnement général de la gestion du leasing	15
Chapitre 3 - Premiers pas avec les contrats de leasing	25
Chapitre 4 - Informations spécifiques aux contrats de leasing	47
Chapitre 5 - Gestion du cycle de vie des biens en leasing	57
Chapitre 6 - Calcul de la valeur de perte de biens	79

Chapitre 7 - Calcul des loyers	87
Chapitre 8 - Les coûts d'un contrat	117
<hr/> <hr/>	
Manuel de référence Gestion des coûts	
Chapitre 1 - Les devises	1
Chapitre 2 - Gérer les dépenses, les budgets et les centres de coût	15
Chapitre 3 - Rapprocher les immobilisations comptables avec la base AssetCenter	29
Chapitre 4 - Gérer les taxes	35
Chapitre 5 - Introduction au TCO (Total Cost of Ownership)	53
<hr/> <hr/>	
Manuel de référence Administration et utilisation avancée	
Chapitre 1 - Options de la base de données	1
Chapitre 2 - Structure de la base de données AssetCenter	9
Chapitre 3 - Créer, personnaliser et décrire la base de données AssetCenter	37
Chapitre 4 - Gérer les énumérations	83
Chapitre 5 - Fonctionnement de l'historisation	87
Chapitre 6 - Gérer l'accès des utilisateurs aux bases de données d'AssetCenter	93
Chapitre 7 - Ecrire des requêtes en AQL	109
Chapitre 8 - Editer des formulaires	153
Chapitre 9 - Editer des rapports	163
Chapitre 10 - Accéder en lecture à la base de données à l'aide du pilote ODBC d'AssetCenter	169

Chapitre 11 - Définir des actions	173
Chapitre 12 - Gérer les messages	223
Chapitre 13 - Le workflow	233
Chapitre 14 - Importer des données	291
Chapitre 15 - Exporter des données et gérer les vues SQL	339
Chapitre 16 - Utiliser les scripts	351
Chapitre 17 - Gérer les calendriers	373
Chapitre 18 - Gérer les fuseaux horaires	383
Chapitre 19 - Utiliser AssetCenter comme serveur de commandes DDE	399
Chapitre 20 - Champs calculés	435
Chapitre 21 - Présentation des assistants	445
Chapitre 22 - Créer un assistant	449
Chapitre 23 - Régler les performances d'AssetCenter en réseau WAN	511
Chapitre 24 - Fichiers .ini	515

Table des matières détaillée

Manuel de référence Ergonomie générale et tables de référence

Chapitre 1 - Se connecter à une base de données AssetCenter	1
Créer une connexion à une base de données	1
Supprimer une connexion à une base de données	4
Se connecter et se déconnecter	5
Utiliser un cache local pour augmenter les performances d'AssetCenter	6
Chapitre 2 - Utiliser AssetCenter	9
Lancer AssetCenter	9
Quitter AssetCenter	11
Ergonomie générale d'AssetCenter	11
Menus	12
Barre d'outils	13
Barre d'informations	13
Bulles d'aide	13
Informations systèmes, composants installés et reconnus	14
Listes d'enregistrements	15
Principe de fonctionnement des listes	15
Utilisation des listes	15
Déplacement dans les listes	16
Boutons d'action sur les enregistrements des listes	19
Affichage en liste ou de manière arborescente	20
Configurer les listes principales	21
Configurer les listes déroulantes	27
Recherche d'un enregistrement dans une liste	27
Manipulation des enregistrements d'une liste	28
Afficher rapidement une liste avec ses paramètres par défaut	29
Modifier l'organisation hiérarchique d'une table	29
Hiérarchie	30
Exporter une liste	31
Détail d'un enregistrement	32
Accès au détail d'un enregistrement	33
Affichage combiné d'une liste et d'un détail	34
Redimensionnement des fenêtres	35

Principaux boutons des écrans de détail	35
Onglets	36
Champs supplémentaires	37
Créer et modifier des enregistrements de la base	37
Modifier un enregistrement	38
Créer un enregistrement dans une liste	39
Dupliquer un enregistrement	41
Modifier un enregistrement lié à d'autres enregistrements	43
Actualiser l'affichage	43
Retrouver des enregistrements créés au vol	44
Modifier une sélection d'enregistrements	45
Modification d'enregistrements par plusieurs utilisateurs à la fois	45
Modifier un nombre important d'enregistrements	47
Renseigner la valeur des champs	48
Renseigner automatiquement des champs	48
Couper	50
Coller	51
Copier	52
Supprimer du texte	53
Date - règles de saisie	53
Durée - règles de saisie	54
Heure - règles de saisie	55
Date + Heure - règles de saisie	55
Images	56
Conserver l'historique des modifications d'enregistrements	57
Comment utiliser les alarmes	57
Comment utiliser l'aide en ligne	58
Comment traiter les messages d'erreur	59
Utiliser les raccourcis clavier	59

Chapitre 3 - Personnaliser AssetCenter au niveau d'un poste utilisateur

Chapitre 3 - Personnaliser AssetCenter au niveau d'un poste utilisateur	65
Activer les modules	66
Personnaliser la barre d'outils	66
Définition de la barre d'outils	67
Modifier le contenu de la barre d'outils	68
Modifier la position de la barre d'outils	69
Personnaliser les onglets	69
Options générales d'ergonomie	70
Options de navigation	72
Options se rapportant aux listes	77
Options d'affichage	79
Options se rapportant à la messagerie	80
Options se rapportant au helpdesk	81
Options se rapportant aux fuseaux horaires	81
Options se rapportant à l'actualisation des caches	83

Chapitre 4 - Rechercher et filtrer des enregistrements

Chapitre 4 - Rechercher et filtrer des enregistrements	85
Fonctionnement général des filtres et des recherches	85
Filtres standard	90
Filtres simples	90

Filtres par requête	93
Filtre spécifique	96
Supprimer l'application d'un filtre	96
<hr/>	
Chapitre 5 - Imprimer des données	99
Fonctionnement général de l'impression de données	99
Informations générales demandées lors d'une impression	100
Imprimer une liste d'enregistrements	101
Imprimer des informations détaillées	102
<hr/>	
Chapitre 6 - Exécuter des actions	105
Définition d'une action	105
Exécuter une action	106
<hr/>	
Chapitre 7 - Consulter des messages dans AssetCenter	109
Consulter les messages reçus	109
Avertissement de l'arrivée de messages	110
<hr/>	
Chapitre 8 - Utiliser les vues	111
Définition d'une vue	113
Créer des vues	114
Afficher des vues	114
Supprimer des vues	115
Modifier des vues	115
Gérer les vues (fonction administrateur)	116
<hr/>	
Chapitre 9 - Services et personnes	117
Définition d'un service et d'une personne	118
Utilisateur d'AssetCenter	118
Administrateurs d'AssetCenter	119
Créer un service ou une personne	119
Formations des personnes	120
Définir le profil utilisateur d'une personne	120
Groupes de personnes	121
Organiser le répertoire des services et personnes	122
Que faire quand des personnes changent de localisation	123
Que faire quand une personne change de service	123
<hr/>	
Chapitre 10 - Localisations	125
Définition d'une localisation	125
Plan des localisations	126
Biens utilisés au niveau des localisations	126
Taxes associées à une localisation	126
<hr/>	
Chapitre 11 - Sociétés	127
Définition d'une société	127
Contacts des sociétés	128

Contrats passés avec des sociétés	128
Produits fournis par les sociétés	128
<hr/>	
Chapitre 12 - Plans	131
Définition d'un plan	131
Définir un plan	132
Voir des objets à partir d'un plan	133
Optimiser l'utilisation des plans	134
<hr/>	
Chapitre 13 - Utiliser les caractéristiques	135
Définition d'une caractéristique	136
Créer une caractéristique	136
Caractéristiques consolidées	137
Définir les paramètres d'une caractéristique	139
Gérer les classes de caractéristiques	140
Gérer les caractéristiques	141
Introduction	141
Détail de l'arborescence des classes	142
Détail des caractéristiques associées à un enregistrement	142
Visualisation des caractéristiques dans une liste	144
Caractéristiques héritées	144
Cas d'application	145
Définir une caractéristique héritable	145
Méthodologie	147
Exemple de caractéristique héritable	147
Caractéristique renseignée en sélectionnant un enregistrement dans une autre table	153
Scénario de l'exemple	154
Création de la caractéristique	154
Edition du filtre sur la table source du lien	155
Contrôle	156
<hr/>	
Chapitre 14 - Associer des documents aux enregistrements de la base	159
Définition d'un document	159
Créer ou supprimer un document associé à un enregistrement	160
Ouvrir un document grâce à une action	161
<hr/>	
Chapitre 15 - Les nouvelles	163
Définition d'une nouvelle	164
Fonctionnement général des nouvelles	164
Importance des nouvelles	164
Message à diffuser	165
Liste de diffusion des nouvelles	165
Afficher les nouvelles	166
<hr/> <hr/>	
Manuel de référence Gestion des équipements	
<hr/>	
Chapitre 1 - Gérer les biens	1

Définition d'un bien	1
Saisir des biens	2
Méthodologie	2
Détail d'un bien	4
Décrire l'acquisition des biens	5
Immobilisations des biens	7
Décrire l'immobilisation d'un bien	7
Comment associer une immobilisation et un bien	9
Contrats couvrant les biens	10
Maintenance et interventions sur les biens	10
Consommations effectuées par les biens	11
Coûts des biens	12
Gérer les mouvements de biens	12
Créer des biens	13
Réserver des biens	13
Réceptionner des biens	15
Affecter des biens à un utilisateur	16
Contrôler les mouvements de biens	16
Gérer la fin de vie d'un bien	17
<hr/>	
Chapitre 2 - Gérer les connexions entre biens	19
Notions de base	19
Créer une connexion	20
Création d'un modèle de connexion	21
Création des biens à connecter	22
Déclaration de la connexion	24
Informations complémentaires sur la connexion	26
Gérer une connexion	27
Visualisation du nombre de connexions	27
Terminer une connexion entre deux biens	27
Impact de la suppression d'un bien connecté	28
Impact du changement d'affectation d'un port de connexion	28
<hr/>	
Chapitre 3 - Gérer les logiciels	29
Concepts utilisés dans la gestion des logiciels	30
Fonctionnement général de la gestion des logiciels	33
Parties d'AssetCenter où interviennent les logiciels	34
Mettre en place la gestion des logiciels	35
Décrire les contrats de licence logicielle	37
Décrire les installations de logiciels	40
Décrire les utilisations de licence par postes de travail désignés	41
Décrire les utilisations de licence par personnes nommées	41
Utiliser les compteurs de logiciels	42
Vérifier les licences logicielles automatiquement	47
Gérer un contrat de type Microsoft Select	48
Importer des logiciels inventoriés à l'aide des passerelles	49
Gérer l'acquisition d'une licence logicielle et étendre les droits de licence	50
Gérer les suites logicielles	51
<hr/>	
Chapitre 4 - Gérer les catégories	53

Définition d'une catégorie	53
Créer une catégorie	54
<hr/>	
Chapitre 5 - Gérer les produits	57
Définition d'un produit	57
Natures de produits	58
Composition des produits	59
Principe de la composition des produits	60
Les configurations fournisseur	61
Principales utilisations des produits	62
Faciliter la création des biens, interventions, contrats, formations	63
Créer des ajustements	65
Gérer les consommations de biens	65
Gérer les utilisations de contrats	67
Gérer les utilisations de licence	68
Ce que crée une ligne de composition de produit, de demande, de devis, de commande	69
Fournisseurs des produits	79
Gérer un catalogue de produits	80
<hr/>	
Chapitre 6 - Les ajustements	81
Définition d'un ajustement	81
Créer des ajustements	82
Exemple : utiliser les ajustements pour modifier des valeurs de caractéristiques	84
Exemple : utiliser les ajustements pour gérer les extensions de licence	89
Autres exemples d'utilisation des ajustements	92
<hr/>	
Chapitre 7 - Gérer les stocks	97
Définition d'un stock	97
Fonctionnement général des stocks	98
Créer un stock	100
Définir les règles de gestion des stocks	100
Gérer les biens en stock	101
Liste des biens en stock	101
Mettre des biens en stock	102
Sortir des biens d'un stock	104
<hr/>	
Chapitre 8 - Gérer les interventions	107
Définition d'une intervention	108
Définition d'une sous-tâche	108
Types d'intervention	109
Evolution d'une intervention	110
Suivi d'une intervention	112
Comment gérer les interventions?	112
<hr/>	
Chapitre 9 - Gérer les projets	115
Définition d'un projet	115
Gérer un projet	115

Chapitre 10 - Réaliser un inventaire codes à barres	117
Initialiser un inventaire	117
Préparer le matériel	118
Sauvegarder les données d'un lecteur	120
Mettre à jour la base	122

Manuel de référence Gestion du Helpdesk

Chapitre 1 - Fonctionnement général de la gestion du support	1
A qui s'adresse et à quoi sert la gestion du support ?	1
Présentation générale de la gestion du support	2
Exemples de gestion du support	3
Etapas de la mise en place de la gestion du support	6
Menus qui se rapportent à la gestion du support	8
Exemples de scénarios de prise d'appel	10

Chapitre 2 - Notions clé de la gestion du support	17
Définition d'un dossier de support	18
Définition d'une fiche d'intervention	18
Définition d'une nouvelle	19
Définition de la base de connaissance	19
Définition de l'arbre de résolution	19
Définition d'un groupe de support	20
Définition d'un type de problème	21
Définition d'une gravité	21
Définition d'un calendrier des périodes ouvrées	22
Définition d'une procédure d'escalade	22
Définition de l'outil de prise d'appel	23
Définition d'un administrateur de support	23
Définition d'un responsable de groupe de support	24
Définition d'un chargé de dossier	24

Chapitre 3 - Prise d'appel	25
Définition de l'outil de prise d'appel	25
Schéma de déroulement de la prise d'appel	26
Activer l'outil de prise d'appel	27
Renseigner l'écran de prise d'appel	28
Ergonomie de l'écran de prise d'appel	28
Saisie des informations	30
Champs renseignés automatiquement	38
Terminer la prise d'appel	40
Touches de raccourci utilisables lors de la prise d'appel	44

Chapitre 4 - Gestion des groupes de support	47
Définition d'un groupe de support	47
Fonctionnement général des groupes de support	48

Définir le responsable d'un groupe de support	51
Composition des groupes de support	51
Compétences des groupes de support	52
Localisations dans lesquelles le groupe intervient	52
Contrats dans le cadre desquels le groupe de support intervient	53
<hr/>	
Chapitre 5 - Gestion des types de problèmes	55
Définition d'un type de problème	55
Code et raccourci d'un type de problème	56
Gravité d'un type de problème	57
Lien entre type de problème et arbre de résolution	58
Lien entre type de problème et catégorie de biens	58
Groupes compétents pour un type de problème	58
<hr/>	
Chapitre 6 - Gestion des dossiers de support	61
Définition d'un dossier de support	62
Etat d'un dossier de support	62
Affectation d'un dossier	63
Escalade d'un dossier	65
Interventions effectuées dans le cadre des dossiers de support	67
Dossiers liés	68
Prendre des notes sur un dossier de support	68
Boutons de traitement des dossiers de support	70
Activités liées au traitement du dossier	71
Mettre un dossier en attente	73
Comment mettre un dossier en attente	73
Effets de la mise en attente	74
Modifier un des éléments de la mise en attente	76
Mettre fin à la mise en attente	77
Mises en attente multiples	78
Clôre un dossier de support	78
Comment clôre un dossier de support	78
Fiche de clôture	81
<hr/>	
Chapitre 7 - Gestion des gravités	83
Définition d'une gravité	83
Principe d'utilisation des gravités	84
Créer des gravités	85
<hr/>	
Chapitre 8 - Gestion des procédures d'escalade	87
Définition d'une procédure d'escalade	88
Fonctionnement général de l'utilisation des procédures d'escalade	88
Délai de résolution	92
Alarmes à déclencher lorsque certaines échéances sont dépassées	92
Actions à déclencher lorsque l'état d'un dossier change	95
Actions à déclencher lorsque l'affectation d'un dossier change	95
Eléments pris en compte pour assigner automatiquement une procédure d'escalade à un dossier	96

Chapitre 9 - Gestion de la base de connaissance	97
<hr/>	
Chapitre 10 - Gestion de l'arbre de résolution	99
Définition de l'arbre de résolution	99
Fonctionnement général de l'arbre de résolution	100
Créer un arbre de résolution	104
Résoudre un problème à l'aide de l'arbre de résolution	105
<hr/>	
Chapitre 11 - Utilisation du Tableau de bord	109
Fonctionnement général du tableau de bord	109
Suivi des dossiers groupe par groupe	111
Suivi des dossiers technicien par technicien	112
Dossiers à traiter	113
<hr/>	
Chapitre 12 - Utilisation du Tableau de statistiques	115
<hr/> <hr/>	
Manuel de référence Gestion des achats	
<hr/>	
Chapitre 1 - Les étapes de la gestion des achats	1
Définition d'une demande	1
Définition d'un devis	2
Définition d'une commande	2
Définition d'une fiche de réception	2
Définition d'une facture fournisseur	3
<hr/>	
Chapitre 2 - Premiers pas avec le cycle de gestion des acquisitions	5
<hr/>	
Chapitre 3 - Utilisation des produits dans la gestion des achats	11
Principe de l'utilisation des produits au niveau des achats	11
Ce qui est pris en compte à la réception	12
Utiliser les configurations fournisseur dans le cycle d'achat	14
<hr/>	
Chapitre 4 - Créer une demande, un devis ou une commande	17
Methodologie	17
Méthodes de création des demandes, devis et commandes	17
Créer les lignes de composition de demande, de devis et de commande	19
Champs renseignés automatiquement	21
Automatismes logiciels	22
Mettre à jour les informations dans les demandes	23
Définir le mode de financement	24
Editer un devis ou une commande	26
<hr/>	
Chapitre 5 - Gérer les réceptions	27

Méthodologie	27
Rechercher des lignes de commandes en attente de réception	29
Retourner des éléments d'une fiche de réception	30
<hr/>	
Chapitre 6 - Fonctionnalités supplémentaires des achats	31
Réserver des biens ou des consommations	31
Remplacer des biens du parc	33
Gérer les demandes d'interventions	33
Valider une demande d'achat	34
Créer les biens en attente de réception	35
Les commandes ouvertes	36
Définition d'une commande ouverte	36
Gérer les commandes ouvertes	37
<hr/>	
Chapitre 7 - Gérer les factures fournisseur	41
Description d'une facture	41
Créer une facture	42
<hr/>	
Chapitre 8 - Suivre le cycle de gestion des acquisitions	45
<hr/> <hr/>	
Manuel de référence Gestion des contrats, du leasing et du financement	
<hr/>	
Chapitre 1 - Description des contrats	1
Définition d'un contrat	2
Les divers types de contrats	2
Autres conditions contractuelles des contrats	3
Contacts intervenant dans les contrats	3
Biens couverts par les contrats	4
Loyers des contrats	6
Emprunts associés aux contrats	9
Onglet Emprunts du détail d'un contrat	9
Ajout d'une ligne de paiement d'un emprunt	10
Répartition sur les biens	11
Copie du tableau de remboursement depuis un logiciel externe	12
Organisation hiérarchique des contrats	12
Informations spécifiques aux contrats de maintenance	12
Informations spécifiques aux contrats de type Commande ouverte	13
<hr/>	
Chapitre 2 - Fonctionnement général de la gestion du leasing	15
A qui s'adresse et à quoi sert la gestion du leasing	15
Notions clé de la gestion du leasing	16
Leasing	16
Contrat cadre (Master lease)	17
Contrat de location ou de crédit bail (Lease schedule)	17
Loyer (Rent)	17

Acceptation (Acceptance)	18
Valeur de perte (Loss value)	19
Emprunts (Loan)	19
Fin de contrat (End of term)	19
Refinanceur (Assignee)	20
Principales parties du logiciel où intervient la gestion du leasing	20
Enchaînement type d'une procédure de leasing	21
Méthodologie - comment créer un contrat de leasing	22
<hr/>	
Chapitre 3 - Premiers pas avec les contrats de leasing	25
Etape 1 : Création du contrat de leasing	27
Etape 2 : Sélection des biens associés au contrat de leasing	33
Etape 3 : Calcul du loyer	36
Etape 4 : Acceptation des biens et calcul du loyer intermédiaire	39
Etape 5 : Visualisation des coûts associés au contrat	41
Etape 6 : Retour des biens à la fin du contrat	41
Etape 7 : Suivi des opérations	44
<hr/>	
Chapitre 4 - Informations spécifiques aux contrats de leasing	47
Description spécifique des contrats de leasing	47
Informations de leasing propres aux biens	50
Informations sur le leasing des biens	51
Sous-onglets de loyers au niveau des biens	52
Informations héritées par un contrat de location - crédit bail lorsqu'il est créé en référence à un contrat cadre	54
<hr/>	
Chapitre 5 - Gestion du cycle de vie des biens en leasing	57
Ajouter des biens au contrat de leasing	58
Biens issus du cycle de gestion des achats	58
Biens directement sélectionnés ou créés dans la table des biens	60
Visualisation des biens couverts par le contrat	62
Accepter des biens et calculer les loyers intermédiaires	63
Comment accepter des biens ?	63
Le loyer intermédiaire	64
Renouveler la présence de biens dans un contrat	71
Retourner des biens	73
Contrat associé à une fiche de retour	74
Liste des biens à retourner	74
Sortie des biens du parc	75
Racheter des biens	75
Suivre des opérations de leasing	76
<hr/>	
Chapitre 6 - Calcul de la valeur de perte de biens	79
Définir les règles de calcul de la valeur de perte	79
Calcul de la valeur de perte	82
Mise à jour des valeurs de perte	84
<hr/>	
Chapitre 7 - Calcul des loyers	87
1ère méthode - répartir le loyer sur tous les biens sous contrat	88

Comportements induits au niveau du logiciel	89
Etapes à respecter	89
Calcul du loyer x au niveau du contrat	90
Calcul du loyer des biens	91
Règles de calcul pour un loyer réparti sur tous les biens	93
Exemple de calcul de loyer réparti sur tous les biens	95
Conséquences de l'ajout de biens	96
Conséquences de la suppression de biens	99
2ème méthode - calculer le loyer du contrat et le répartir sur une sélection de biens	
sous contrat	101
Calcul du loyer du contrat	101
Calcul du loyer des biens	102
Règles de calcul pour un loyer réparti sur une sélection de biens	103
Conséquences de l'ajout de biens	104
Conséquences de la suppression de biens	106
3ème méthode - calculer le loyer du contrat et imputer un loyer unitaire sur tous les	
biens sous contrat	108
Calculs	108
Conséquences de l'ajout d'un bien au contrat	109
Conséquences de la suppression d'un bien au contrat	109
4ème méthode - calculer le loyer du contrat et imputer un loyer unitaire sur une	
sélection de biens	109
Calculs	110
Conséquences de l'ajout d'un bien au contrat	111
Conséquences de la suppression d'un bien au contrat	111
5ème méthode - calculer le loyer du contrat et ne pas l'imputer sur les biens	111
Calcul du loyer du contrat	111
Conséquences de l'ajout de biens	112
Conséquences de la suppression de biens	113
Choix d'une méthode de calcul	114
<hr/>	
Chapitre 8 - Les coûts d'un contrat	117
Génération des coûts périodiques par <i>AssetCenter Serveur</i>	117
Lancement d' <i>AssetCenter Serveur</i>	118
Configuration d' <i>AssetCenter Serveur</i>	118
Génération des lignes de dépense liées aux loyers périodiques	120
Visualiser les coûts liés à un contrat	122

Manuel de référence Gestion des coûts

Chapitre 1 - Les devises	1
Définir les devises	2
Devises particulières	2
Formatage des valeurs monétaires	3
Définir les taux de change	4
Description des taux de change	4
Saisie des taux de change	4
Renseigner les valeurs monétaires	6
Saisie	6
Menu contextuel <i>Convertir en</i>	7

Stockage des valeurs monétaires dans la base	7
Règles de conversion entre devises	8
Les devises ne font pas partie de la zone Euro	8
Une des devises ou les deux font partie de la zone Euro	9
Calcul des contre-valeurs	11
Principe	11
Date de conversion	11
Taux de conversion	12
Mettre à jour les contre-valeurs	12
Utilisation limitée du multi-devises	13
<hr/>	
Chapitre 2 - Gérer les dépenses, les budgets et les centres de coût	15
Fonctionnement général des dépenses, budgets et centres de coût	15
Gérer les lignes de dépense	17
Liste et détail des lignes de dépenses	17
Contrôler la création automatique des lignes de dépense	18
Création des lignes de dépense	18
Modification des lignes de dépense	20
Imputation des dépenses	20
Gérer les budgets	21
Définition d'un budget	21
Dépenses imputées aux budgets	22
Gérer les centres de coût	22
Définition d'un centre de coût	23
Dépenses imputées aux centres de coût	23
Ventilation des centres de coût	24
Fonctionnement général de la ventilation	24
Méthodologie	25
Description et calcul des ventilations	26
Suppression d'un centre de coût	27
<hr/>	
Chapitre 3 - Rapprocher les immobilisations comptables avec la base AssetCenter	29
Principes de fonctionnement du rapprochement des immobilisations comptables avec la base AssetCenter	30
Décrire une immobilisation	32
<hr/>	
Chapitre 4 - Gérer les taxes	35
Parties du logiciel où interviennent les taxes	35
Concepts liés aux taxes	37
Juridictions fiscales	37
Type de taxe	37
Taux de taxe	38
Formule de taxe	38
Méthodologie de mise en place du calcul des taxes	41
Déclarer les taxes liées aux localisations	42
Fonctionnement général des taxes liées aux localisations	42
Gérer les types de taxe applicables et les taux de taxe en vigueur dans une juridiction fiscale	42
Voir les taxes applicables dans une juridiction fiscale	43
Déclarer le mode de calcul des taxes à payer sur les loyers	44
Les taxes fixes	44

Les formules de taxe	45
Gérer les changements de taux au cours d'une période de loyer	49
Utilisation des taxes dans le cycle d'acquisition	50

Chapitre 5 - Introduction au TCO (Total Cost of Ownership)	53
Les coûts inclus dans le calcul du TCO	53
Les coûts matériels et logiciels	54
Les coûts de gestion	54
Les coûts d'utilisation	55
Gestion du TCO sous AssetCenter	55
Les coûts d'acquisition et les coûts de gestion externes	55
Les coûts de gestion internes	56
Implémentation sous AssetCenter	56
Mise en place	57
Les unités de travail	58
Décrire un coût de gestion interne au moyen d'un dossier de support	60
Décrire un coût de gestion interne au moyen d'une fiche d'intervention	61
Evaluer le TCO d'un bien	62

Manuel de référence Administration et utilisation avancée

Chapitre 1 - Options de la base de données	1
---	----------

Chapitre 2 - Structure de la base de données AssetCenter	9
Avant-propos	9
Définition d'une base de données	11
Structure des fichiers database.txt et tables.txt	11
Description des tables	12
Identification des tables AssetCenter	13
Chaîne de description des tables AssetCenter	13
Description des champs	14
Identification des champs AssetCenter	15
Types et formats de saisie des champs	15
Champs dtLastModif	21
Champs FullName	22
Description des liens	23
Identification des liens	23
Type d'un lien	24
Cardinalité d'un lien	24
Tables intermédiaires	25
Liens typés	27
Description des index	28
Identification des index	28
Unicité des valeurs des champs d'un index dans une table	29
Personnaliser la base de données	29
Personnaliser les tables	30
Personnaliser les champs et les liens	30
Personnaliser les index	31

Valeurs par défaut des champs et liens	31
Compteurs dans les valeurs par défaut des champs	32
Erreurs dans la description des valeurs par défaut	33
Tags HTML reconnus dans l'aide sur les champs et liens	34
<hr/>	
Chapitre 3 - Créer, personnaliser et décrire la base de données AssetCenter	37
Utiliser <i>AssetCenter Database Administrator</i>	38
Lancer <i>AssetCenter Database Administrator</i>	39
Description du menu Fichier d' <i>AssetCenter Database Administrator</i>	39
Description du menu Edition d' <i>AssetCenter Database Administrator</i>	42
Description du menu Action d' <i>AssetCenter Database Administrator</i>	42
Créer une base	50
Personnaliser une base	50
Réparer une base endommagée ?	56
Décrire une base de données AssetCenter	57
Paramètres de description de la base de données	58
Syntaxe des modèles de description	59
Texte fixe	60
Commentaires	60
Inclusion d'un autre modèle	60
Parcourir, trier et filtrer les composants	61
Conditions \$if...\$else...\$elseif...\$endif	63
Fonctions utilisables dans les modèles de description	64
Traiter la valeur d'une propriété à l'aide d'une fonction définie dans un modèle	67
Supprimer la marque de fin de paragraphe	68
Compter le nombre de composants parcourus	69
Définir une variable globale au niveau d'un modèle	69
Informations sur certains paramètres de description de la base de données	69
Instance Database	71
Instance Table	71
Instance Field	72
Instance Link	76
Instance Index	78
Instance Script	79
Variables globales	80
Valeurs générées lors de l'exportation	81
<hr/>	
Chapitre 4 - Gérer les énumérations	83
Enumérations personnalisables	83
Enumérations système	85
<hr/>	
Chapitre 5 - Fonctionnement de l'historisation	87
<hr/>	
Chapitre 6 - Gérer l'accès des utilisateurs aux bases de données d'AssetCenter	93
Intérêt et fonctionnement de la gestion des accès	94
Assurer la sécurité et la confidentialité des données	95
Définitions	96

Définition d'un profil utilisateur	96
Définition d'un droit d'utilisation	96
Définition d'une restriction d'accès	96
Définir des conditions d'accès	97
Définir des profils utilisateur	97
Définir des droits d'utilisation	97
Définir des restrictions d'accès	99
Définir des utilisateurs d'AssetCenter	101
Gérer les connexions des utilisateurs	103
Types d'accès à la base de données	103
Principe des jetons de connexion	104
Destruction des jetons de connexion	105
Gérer les mots de passe	107
Mot de passe du login "Admin"	107
Modifier le mot de passe du login Admin	108
Mot de passe utilisateur	108
Perte du mot de passe	108
<hr/>	
Chapitre 7 - Ecrire des requêtes en AQL	109
Présentation	109
Les requêtes dans AssetCenter	109
AQL	110
Recommandations pour écrire des requêtes AQL	113
Présentation des jointures AQL	113
Raison d'être et intérêt des enregistrements de clé primaire 0	114
Usage du NULL	116
Self	117
CurrentUser	117
Enumérations système	119
Tables hiérarchiques	120
Notations AQL simplifiées	121
Tris et index	122
L'éditeur de requêtes	125
Principe	125
Accéder à l'éditeur de requêtes	126
Créer une requête à partir de l'éditeur de requêtes	127
Champs intervenant dans une requête	129
Ecrire une expression	129
Constantes	130
Syntaxe de l'AQL	131
Conventions	131
Syntaxe des requêtes	132
Clause FROM - Tables intervenant dans une requête	133
Éléments d'une requête	134
Clause WHERE	139
Clause GROUP BY	140
Clause HAVING	141
Clause ORDER BY	141
Référence des fonctions AQL	142
Fonctions AQL de type Agrégat	143
Fonctions AQL de type Chaîne	144
Fonctions AQL de type Date	144
Fonctions AQL de type Numérique	146
Fonctions AQL de type Test	147

Exemples de requêtes	147
<hr/>	
Chapitre 8 - Editer des formulaires	153
Définition d'un formulaire	153
Créer un formulaire	154
Editer des formulaires et objets	154
Propriétés des objets de formulaires	157
Grille de saisie	159
Mettre en page un formulaire	160
Produire facilement des rapports réguliers	161
<hr/>	
Chapitre 9 - Editer des rapports	163
Fonctionnement et installation du générateur de rapports	163
Détail d'un rapport	164
Modifier un rapport Crystal Reports	165
Statistiques Crystal Reports	165
Créer un rapport de détail	166
<hr/>	
Chapitre 10 - Accéder en lecture à la base de données à l'aide du pilote ODBC d'AssetCenter	169
Fonctionnement général de l'accès à la base AssetCenter	170
Exemple - créer un rapport sous Crystal Reports avec le pilote ODBC	172
<hr/>	
Chapitre 11 - Définir des actions	173
Définition d'une action	174
Créer une action	174
Types d'action	174
Méthode générale	177
Renseigner l'onglet <i>DDE</i>	178
Renseigner l'onglet Messagerie	179
Exemples d'actions	182
Exemple d'action de type exécutable	182
Exemple d'action de type DDE	183
Exemple d'action de type messagerie	186
Exemple d'action de type <i>Script</i>	187
Utilisation de variables	189
Actions liées au helpdesk	190
Cas particulier d'un moteur Sybase SQL Anywhere	192
Test d'une action	192
Exécuter une action	192
Gérer les échéances à l'aide d' <i>AssetCenter Serveur</i>	194
Fonctionnement général d' <i>AssetCenter Serveur</i>	195
Exécuter <i>AssetCenter Serveur</i>	196
Ecran principal d' <i>AssetCenter Serveur</i>	199
Options générales d' <i>AssetCenter Serveur</i>	200
Modules surveillés par <i>AssetCenter Serveur</i>	202
Sélection des modules à surveiller	203
Horaires de vérification d' <i>AssetCenter Serveur</i>	203
Surveillance des historiques par <i>AssetCenter Serveur</i>	205

Surveillance des stocks par <i>AssetCenter Serveur</i>	206
Alarmes surveillées par <i>AssetCenter Serveur</i>	207
Alarmes spécifiques au helpdesk surveillées par <i>AssetCenter Serveur</i>	209
Loyers calculés par <i>AssetCenter Serveur</i>	210
Valeurs de perte mises à jour par <i>AssetCenter Serveur</i>	212
Lignes de dépense ventilées par <i>AssetCenter Serveur</i>	212
Vérification du fuseau horaire du serveur de base de données	214
Signal de présence d' <i>AssetCenter Serveur</i>	214
Recherche de nouveaux groupes d'exécution de schémas de workflow par <i>AssetCenter Serveur</i>	215
Exécution des règles de workflow par <i>AssetCenter Serveur</i>	215
Déclencher le contrôle d' <i>AssetCenter Serveur</i> immédiatement	217
Administrer <i>AssetCenter Serveur</i> par le WEB	217
Démarrer <i>AssetCenter Serveur</i> comme service NT	218
Accéder au service <i>AssetCenter Serveur</i> par le WEB	219
Piloter le service <i>AssetCenter Serveur</i> par le WEB	219

Chapitre 12 - Gérer les messages	223
Fonctionnement général de la messagerie	223
Environnement requis pour émettre des messages vers des messageries externes	225
Configurer <i>AssetCenter</i> pour l'utilisation des messageries	225
Renseigner le détail des personnes pour utiliser une messagerie externe	226
Créer des messages	230
Problèmes de connexion courants	230

Chapitre 13 - Le workflow	233
Définitions relatives au workflow	233
Définition du workflow	234
Définition d'une activité de workflow	235
Définition d'un événement de workflow	235
Définition d'une transition de workflow	235
Définition d'une tâche de workflow	236
Définition d'un chargé d'activité de workflow	236
Définition d'un groupe d'exécution de schémas de workflow	236
Fonctionnement général	236
Principales tables intervenant dans le workflow	239
Utiliser l'éditeur graphique de workflow	240
Activités	241
Événements	242
Transitions	243
Autres fonctionnalités	243
Mettre en place le workflow	244
Exemple de workflow de validation des demandes	244
But	245
Preliminaires	246
Création des activités	252
Création de l'événement de départ	257
Création des transitions	258
Exemple de déclenchement du workflow	258
Le contexte d'un workflow	262
Définir le contexte d'un workflow	263
Objet référencé par un workflow	263
Limiter les instances de workflow en cours pour un objet	263

Les rôles de workflow	264
Les activités de workflow	266
Activités de type <i>Question</i>	267
Activité de type <i>Action utilisateur</i>	268
Activités de type <i>Action automatique</i>	269
Activités de type <i>Test/ Script</i>	269
Activité <i>Start</i>	270
Modèles d'activité	271
Déclenchement des activités	271
Les tâches	272
Création des tâches	272
Activité de type <i>Action automatique ou Test / script</i>	272
Afficher la liste des tâches en cours	273
Réaliser une tâche utilisateur	273
Assignment d'une tâche utilisateur	274
Administration d'une tâche de workflow	274
Les événements	274
Les événements <i>système</i>	275
Les événements <i>alarme</i>	275
Les événements <i>utilisateur</i>	275
Conditions d'activation générales des événements	278
Traitement des événements	279
Application - réalisation d'un workflow synchrone	282
Événement terminal	284
Les transitions d'un workflow	285
Alarmes et délais d'un workflow	286
Délai	286
Alarmes de workflow	287
Les groupes d'exécution de schémas de workflow	288
Suivi du workflow	288

Chapitre 14 - Importer des données	291
Principes de fonctionnement de l'importation de données	292
Recommandations	294
Contraintes à respecter lors de l'importation de données dans un champ	295
Importer des fichiers texte ou une base de données ODBC	298
Préalable à l'importation de fichiers texte	299
Étape 1 - sélection des fichiers texte ou de la base ODBC à importer	300
Étape 2 - décrire le découpage des fichiers ou tables à importer	301
Étape 3 - décrire les champs à importer	305
Étape 4 - affecter les champs à importer à des champs de la base AssetCenter	308
Étape 4 - affecter chaque fichier texte ou table source à une table destination	309
Étape 4 - affecter les champs à importer à des champs de la base AssetCenter	309
Étape 4 - ajout de champs supplémentaires calculés dans le fichier source	314
Étape 4 - cas particuliers d'import	318
Étape 4 - exemples d'utilisation des clés	319
Étape 5 - paramétrage du transfert	330
Étape 6 - transfert des données	331
Importer une base de données AssetCenter	332
Enregistrer et exécuter un script d'importation	333
Exécuter un script d'importation dans une invite de commande 32 bits	335

Chapitre 15 - Exporter des données et gérer les vues SQL	339
Définitions d'un script et d'une requête d'exportation	339
Exporter des données de la base de données AssetCenter	340
Gérer les vues SQL de la base de données AssetCenter	342
Recommandations	342
Définir un script d'exportation	343
Méthodologie	343
Définir des requêtes d'exportation	344
Format de sortie d'un script d'exportation	346
Actions sur les vues SQL	348
Exécuter un script d'exportation	348
Exécuter un script d'exportation via <i>AssetCenter Export</i>	349
Exécuter un script d'exportation sous DOS	349
Chapitre 16 - Utiliser les scripts	351
Définition d'un script	352
Champ d'application des scripts	353
Introduction aux fonctions	354
Définition d'une fonction	354
Fonctions appelées et fonctions programmables	354
Typage des fonctions et des paramètres de fonctions	356
Classification des fonctions BASIC	358
Premiers pas dans la composition de scripts	358
Scénario de l'exemple	359
Etape 1 - création de la caractéristique Tutorial	359
Etape 2 - ouverture de la fenêtre d'édition	360
Etape 3 - analyse et composition de l'algorithme	360
Etape 4 - composition du programme BASIC	361
Etape 5 - test du programme BASIC	361
Précautions et astuces	362
Précaution d'utilisation des fonctions programmables	362
Format des constantes de type Date+Heure dans les scripts	363
Format des constantes de type Durée dans les scripts	363
Accès en lecture et en écriture à la valeur d'une énumération système	364
Le lien virtuel "CurrentUser"	365
Commenter un script BASIC	366
Déclencher un message d'erreur	367
Premier exemple de script	367
Enoncé du problème	368
Etape 1 - analyse et composition de l'algorithme	368
Etape 2 - composition du script BASIC	369
Etape 3 - test du programme BASIC	370
Second exemple de script	370
Enoncé du problème	370
Etape 1 - analyse et composition de l'algorithme	371
Etape 2 - composition du script BASIC	372
Etape 3 - test du programme BASIC	372
Chapitre 17 - Gérer les calendriers	373
Aperçu et fonctionnement général d'un calendrier	373
Incidence des calendriers sur certaines fonctionnalités	375
Méthodologie de création d'un calendrier	375

Description de la création d'un calendrier	376
Saisie des informations générales	376
Renseignement de l'onglet <i>Horaires</i>	376
Renseignement de l'onglet <i>Exceptions</i> d'un calendrier	378
Contrôle du fonctionnement du calendrier	381
<hr/>	
Chapitre 18 - Gérer les fuseaux horaires	383
Pourquoi gérer les fuseaux horaires	384
Mettre en place les fuseaux horaires	385
Créer un fuseau horaire	385
Gérer un fuseau horaire	386
Format du champ <i>Heure d'été</i>	386
Valeurs de l'argument <Year>	387
Valeurs de l'argument <DaylightInfo>	387
Exemple de gestion de l'heure d'été	390
Gestion des fuseaux horaires dans <i>AssetCenter Serveur</i>	393
Incidences sur diverses opérations	394
Création de la base de données	395
Connexion à une base de données et fuseaux horaires	396
Import et Export	397
Calendriers et procédures d'escalade	397
<hr/>	
Chapitre 19 - Utiliser AssetCenter comme serveur de commandes DDE	399
Définition d'un serveur de commandes DDE	400
Modalités d'appel d'un mécanisme DDE	400
Service DDE	400
Thème DDE	400
Commande DDE	401
Introduction aux commandes DDE	401
Commandes globales	402
Connect(<Cnx>, <User>, <Password>)	402
Disconnect()	404
ExecuteAction(<ActionName>)	404
ListAllTables([Mask])	405
ListOpenTables([Mask])	406
OpenView(<ViewName>)	406
Commandes associées à une table	407
OpenTable(<Table>)	407
CloseTable(<Table>)	408
<Table>.GetRecordCount()	409
<Table>.SetViewMode(<Mode>)	409
<Table>.SetRecordMode(<Mode>)	410
<Table>.ListAllFields([Mask])	411
<Table>.ListAllLinks([Mask])	412
<Table>.SetFilter(<Condition>)	413
<Table>.SetSelection(<Condition>)	414
<Table>.GetSelectionId()	415
Commandes associées à une table et à un champ ou à un lien	415
<Table>:<Objet>.AddLink()	416
<Table>:<Objet>.GetValue()	417
<Table>:<Objet>.Hilight()	417
<Table>:<Objet>.RemoveLink()	418
<Table>:<Objet>.SetFocus()	419

<Table>:<Objet>.SetValue(<Value>)	419
<Table>:<Link>.SetValueWhere(<Condition>)	420
<Table>:<Objet>.Show()	421
Commandes associées à la prise d'appel	422
NewTicket()	422
NewTicket.SetTicketMode(<Mode>)	423
NewTicket.GetTicketNumber()	424
NewTicket:<Objet>.SetValue(<Value>)	424
NewTicket:<Objet>.SetValueWhere(<Condition>)	425
NewTicket:<Objet>.GetValue ()	426
Introduction aux exemples d'appels DDE	427
Premier scénario - appels DDE internes d'AssetCenter	428
Introduction	428
Saisies	429
Création de la caractéristique	430
Second scénario - appels DDE depuis Excel 97	430
Description de la macro	430
Source de la macro	431
Troisième scénario - appels DDE depuis Visual BASIC 5.0	431
Précautions d'utilisation	432
Exécution du programme	433
Source du programme	434
<hr/>	
Chapitre 20 - Champs calculés	435
Définition d'un champ calculé	435
Intérêt des champs calculés	436
Créer un champ calculé	437
Avant-propos	437
Methodologie de création	439
Utiliser les champs calculés	443
<hr/>	
Chapitre 21 - Présentation des assistants	445
Définition d'un assistant	445
A qui s'adressent les assistants ?	446
Typologie des assistants	446
Les assistants qui échangent des données avec la base AssetCenter	446
Les assistants indépendants	447
<hr/>	
Chapitre 22 - Créer un assistant	449
Conventions utilisées	451
Définitions se rapportant aux assistants	451
Modèle de structure	454
Modèle d'une page d'un assistant	455
Généralités sur les assistants	456
Structure et syntaxe génériques d'un nœud d'assistant	457
Propriétés d'un nœud	458
Enchaînement d'assistants	463
Fonctions BASIC	464
Définition d'un nœud Racine	464
Syntaxe d'un nœud Racine	465

Propriétés d'un nœud Racine	466
Sous-nœuds d'un nœud Racine	469
Définition d'un nœud Page	469
Syntaxe d'un nœud Page	469
Propriétés d'un nœud Page	471
Sous-nœuds d'un nœud Page	472
Définition d'un nœud Transition	472
Syntaxe d'un nœud Transition	473
Propriétés d'un nœud Transition	474
Particularités d'un nœud Transition	475
Définition d'un nœud Finish	475
Définition d'un nœud Start	476
Définition des nœuds Long et String	476
Définition d'un nœud Contrôle	477
Syntaxe générale d'un nœud Contrôle	477
Types de contrôles et propriétés associées	477
Propriétés communes	479
Le contrôle CheckBox	480
Le contrôle ComboBox	481
Le contrôle ListBox	482
Le contrôle Label	485
Le contrôle OptionButtons	486
Le contrôle ProgressBar	486
Le contrôle CommandButton	489
Le contrôle DBListBox	489
Le contrôle DBQueryBox	491
Le contrôle DBEdit	493
Le contrôle DBTable	494
Le contrôle DBPath	494
Le contrôle LinkEdit	495
Le contrôle TextBox	495
Exemple de création d'un assistant	496
Etape n°1 - analyser les besoins	496
Etape n°2 - définir l'organisation de l'assistant	497
Etape n°3 - retranscrire la structure de l'assistant au moyen du langage de script	499
Utiliser l'éditeur graphique	502
Aperçu de l'interface d'édition	502
Créer un nouveau nœud	505
Editer les propriétés d'un nœud	505
Exécuter et déboguer un assistant	506
Questions fréquemment posées	506

Chapitre 23 - Régler les performances d'AssetCenter en réseau WAN **511**

Chapitre 24 - Fichiers .ini	515
Liste des fichiers .ini disponibles	516
Modification des fichiers .ini	517

Index

Conventions :

Dans cet index, chaque numéro de page est précédé d'une lettre identifiant le manuel dans lequel se trouve la page :

R : "Ergonomie générale et tables de référence".

E : "Gestion des équipements".

H : "Gestion du helpdesk".

A : "Gestion des achats".

L : "Gestion des contrats, du leasing et du financement".

C : "Gestion des coûts".

U : "Administration et utilisation avancée".

A

A traiter

Dossiers à traiter • H-113

Abs

Fonctions AQL de type Numérique • U-146

Acceptation

Acceptation (Acceptance) • L-18

Accepter

Accepter des biens et calculer les loyers
intermédiaires • L-63

Accès

Accéder en lecture à la base de données à l'aide du
pilote ODBC d'AssetCenter • U-169

Accès au détail d'un enregistrement • R-33

Définir le profil utilisateur d'une personne • R-120

Gérer l'accès des utilisateurs aux bases de données
d'AssetCenter • U-93

Accusé de réception

Fonctionnement général de la messagerie • U-223

Renseigner l'onglet Messagerie • U-179

Achat

Ajouter des biens au contrat de leasing • L-58

Décrire l'acquisition des biens • E-5

Racheter des biens • L-75

Utilisation des taxes dans le cycle d'acquisition • C-
50

Acquisition

Décrire l'acquisition des biens • E-5

Utilisation des taxes dans le cycle d'acquisition • C-
50

Action

Actions à déclencher lorsque l'affectation d'un dossier
change • H-95

Actions à déclencher lorsque l'état d'un dossier
change • H-95

Définir des actions • U-173

Définition d'une action • R-105

Exécuter des actions • R-105

Ouvrir un document grâce à une action • R-161

Action automatique

Activités de type Action automatique • U-269

Action utilisateur

Activité de type Action utilisateur • U-268

Activer

Activer les modules • R-66

Activer l'outil de prise d'appel • H-28

Conditions d'activation générales des événements •
U-278

Déclenchement des activités • U-271

Exécution des règles de workflow par AssetCenter
Serveur • U-215

Activité

Activités liées au traitement du dossier • H-71

Définition d'une activité de workflow • U-235

Les activités de workflow • U-266

Actualiser

Actualiser l'affichage • R-43

Options se rapportant à l'actualisation des caches •
R-83

AddDays

Fonctions AQL de type Date • U-144

AddHours

Fonctions AQL de type Date • U-144

AddLink

Table-Objet.AddLink() • U-416

AddMinutes

Fonctions AQL de type Date • U-144

AddSeconds

Fonctions AQL de type Date • U-144

Admin

Administrateurs d'AssetCenter • R-119

Gérer les mots de passe • U-107

Administrateur

Administrateurs d'AssetCenter • R-119

Définir des utilisateurs d'AssetCenter • U-101

Gérer les mots de passe • U-107

Administrateur de support

Définition d'un administrateur de support • H-23

Administration

Créer, personnaliser et décrire la base de données

AssetCenter • U-37

Options d'affichage • R-79

Options de la base de données • U-1

Adresse

Renseigner le détail des personnes pour utiliser une
messagerie externe • U-226

Renseigner l'onglet Messagerie • U-179

Affectation

Actions à déclencher lorsque l'affectation d'un dossier
change • H-95

Affectation d'un dossier • H-63

Affecter des biens à un utilisateur • E-16

Boutons de traitement des dossiers de support • H-70

Affichage d'une liste

Options de navigation • R-72

Afficher

Accès au détail d'un enregistrement • R-33

Actualiser l'affichage • R-43

Affichage en liste ou de manière arborescente • R-20

Afficher les nouvelles • R-166

Afficher rapidement une liste avec ses paramètres
par défaut • R-29

Visualiser les coûts liés à un contrat • L-122

Voir les taxes applicables dans une juridiction fiscale
• C-43

Agrégat

Fonctions AQL de type Agrégat • U-143

Aide

Bulles d'aide • R-13

Comment utiliser l'aide en ligne • R-58

Tags HTML reconnus dans l'aide sur les champs et liens • U-34

Aide à la résolution

Gestion de la base de connaissance • H-97

Gestion de l'arbre de résolution • H-99

Ajustement

Définition d'un ajustement • E-81

Les ajustements • E-81

Alarme

Alarmes à déclencher lorsque certaines échéances sont dépassées • H-92

Alarmes et délais d'un workflow • U-286

Alarmes spécifiques au helpdesk surveillées par AssetCenter Serveur • U-209

Alarmes surveillées par AssetCenter Serveur • U-207

Comment utiliser les alarmes • R-57

Exécution des règles de workflow par AssetCenter Serveur • U-215

Les événements alarme • U-275

Alerte

Comment utiliser les alarmes • R-57

Alias

Clause FROM - Tables intervenant dans une requête • U-133

Eléments d'une requête • U-134

Alignement

Propriétés des objets de formulaires • U-157

Aller à

Recherche d'un enregistrement dans une liste • R-27

AmCounter

Compteurs dans les valeurs par défaut des champs • U-32

Amortissement

Immobilisations des biens • E-7

Rapprocher les immobilisations comptables avec la base AssetCenter • C-29

Aperçu

Contrôle du fonctionnement du calendrier • U-381

Api

Accéder en lecture à la base de données à l'aide du pilote ODBC d'AssetCenter • U-169

Appel

Boutons de traitement des dossiers de support • H-70

Définition de l'outil de prise d'appel • H-23

Prise d'appel • H-25

Appliquer des filtres

Fonctionnement général des filtres et des recherches
• R-85

AQL

Créer un champ calculé • U-437

Ecrire des requêtes en AQL • U-109

Arborescence

Affichage en liste ou de manière arborescente • R-20

Hiérarchie • R-30

Options de navigation • R-72

Arbre de résolution

Définition de l'arbre de résolution • H-19

Gestion de l'arbre de résolution • H-99

Lien entre type de problème et arbre de résolution • H-58

Arrondi

Calcul du loyer des biens • L-91

Ascenseur

Déplacement dans les listes • R-16

Ascii

Fonctions AQL de type Chaîne • U-144

AssetCenter Database Administrator

Créer, personnaliser et décrire la base de données AssetCenter • U-37

AssetCenter Export

Exporter des données et gérer les vues SQL • U-339

AssetCenter Serveur

Génération des coûts périodiques par AssetCenter Serveur • L-117

Gérer les échéances à l'aide d'AssetCenter Serveur • U-194

Assistant

Créer un assistant • U-449

Définition d'un assistant • U-445

Exécuter et déboguer un assistant • U-506

Généralités sur les assistants • U-456

Présentation des assistants • U-445

Questions fréquemment posées • U-506

Types d'action • U-174

Astuce

Afficher rapidement une liste avec ses paramètres par défaut • R-29

Contrôler la création automatique des lignes de dépense • C-18

Gérer un catalogue de produits • E-80

Modifier l'organisation hiérarchique d'une table • R-29

Modifier un nombre important d'enregistrements • R-47

Optimiser l'utilisation des plans • R-134

Produire facilement des rapports réguliers • U-161

Recommandations • U-342

Retrouver des enregistrements créés au vol • R-44

Attente

Mettre un dossier en attente • H-73

Au vol

Retrouver des enregistrements créés au vol • R-44

Autocomplétion

Options de navigation • R-72

Automatisme

Contrôler la création automatique des lignes de dépense • C-18

Fonctionnement général de l'utilisation des procédures d'escalade • H-88

Fonctionnement général des groupes de support • H-48

Principe d'utilisation des gravités • H-84

Renseigner automatiquement des champs • R-48

Renseigner l'écran de prise d'appel • H-28

Avg

Fonctions AQL de type Agrégat • U-143

B

Barre de menu

Menus • R-12

Barre d'informations

Barre d'informations • R-13

Barre d'outils

Barre d'outils • R-13

Personnaliser la barre d'outils • R-66

Base

Créer, personnaliser et décrire la base de données AssetCenter • U-37

Les événements utilisateur • U-275

Base de connaissance

Définition de la base de connaissance • H-19

Gestion de la base de connaissance • H-97

Base de données

Accéder en lecture à la base de données à l'aide du pilote ODBC d'AssetCenter • U-169

Définition d'une base de données • U-11

Gérer l'accès des utilisateurs aux bases de données d'AssetCenter • U-93

Importer une base de données AssetCenter • U-332

Se connecter à une base de données AssetCenter • R-1

Structure de la base de données AssetCenter • U-9

Base ODBC

Importer des fichiers texte ou une base de données ODBC • U-298

BASIC

Accès en lecture et en écriture à la valeur d'une énumération système • U-364

Classification des fonctions BASIC • U-358

Créer un champ calculé • U-437

Définition d'un script • U-352

Format des constantes de type Date+Heure dans les scripts • U-363

Format des constantes de type Durée dans les scripts • U-363

Utiliser les scripts • U-351

Batch

Exécuter un script d'exportation sous DOS • U-349

Exécuter un script d'importation dans une invite de commande 32 bits • U-335

Lancer AssetCenter • R-9

Bien

Biens couverts par les contrats • L-4

Biens utilisés au niveau des localisations • R-126

Calcul des loyers • L-87

Concepts utilisés dans la gestion des logiciels • E-30

Créer les biens en attente de réception • A-35

Définition d'un bien • E-1

Description spécifique des contrats de leasing • L-47

Faciliter la création des biens, interventions, contrats, formations • E-63

Gérer les biens • E-1

Gérer les biens en stock • E-101

Gérer les connexions entre biens • E-19

Gérer les consommations de biens • E-65

Gestion du cycle de vie des biens en leasing • L-57

Informations de leasing propres aux biens • L-50

Lien entre type de problème et catégorie de biens • H-58

Principe d'utilisation des gravités • H-84

Remplacer des biens du parc • A-33

Réserver des biens ou des consommations • A-31

Blob

Types et formats de saisie des champs • U-15

Bouton

Boutons d'action sur les enregistrements des listes • R-19

Boutons de traitement des dossiers de support • H-70

Principaux boutons des écrans de détail • R-35

Branchement

Fonctionnement général de l'arbre de résolution • H-100

Budget

Décrire l'acquisition des biens • E-5

Définition d'un budget • C-21

Gérer les dépenses, les budgets et les centres de coût • C-15

Imputation des dépenses • C-20

Bulle d'aide

Bulles d'aide • R-13

Options générales d'ergonomie • R-70

Byte

Types et formats de saisie des champs • U-15

C

Cache

Options se rapportant à l'actualisation des caches • R-83

- Régler les performances d'AssetCenter en réseau WAN • U-511
- Utiliser un cache local pour augmenter les performances d'AssetCenter • R-6
- Calcul**
 - Calcul de la valeur de perte • L-82
 - Calcul des contre-valeurs • C-11
 - Calcul des loyers • L-87
 - Le loyer intermédiaire • L-64
 - Les coûts d'acquisition et les coûts de gestion externes • C-55
 - Les coûts de gestion • C-54
 - Les coûts de gestion internes • C-56
 - Les coûts d'utilisation • C-55
 - Les coûts inclus dans le calcul du TCO • C-53
 - Les coûts matériels et logiciels • C-54
 - Loyers calculés par AssetCenter Serveur • U-210
 - Méthodologie de mise en place du calcul des taxes • C-41
 - Règles de conversion entre devises • C-8
- Calendrier**
 - Définition d'un calendrier des périodes ouvrées • H-22
 - Gérer les calendriers • U-373
 - Suivi d'une intervention • E-112
- Caractéristique**
 - Définition d'une caractéristique • R-136
 - Exemple - utiliser les ajustements pour modifier des valeurs de caractéristiques • E-84
 - Notations AQL simplifiées • U-121
 - Utiliser les caractéristiques • R-135
- Caractéristique héritée**
 - Caractéristiques héritées • R-144
- Cardinalité**
 - Cardinalité d'un lien • U-24
- Casse**
 - Options de navigation • R-72
- Catalogue**
 - Gérer un catalogue de produits • E-80
- Catégorie**
 - Définition d'une catégorie • E-53
 - Gérer les catégories • E-53
 - Lien entre type de problème et catégorie de biens • H-58
 - Principe d'utilisation des gravités • H-84
- Ceil**
 - Fonctions AQL de type Numérique • U-146
- Centre de coût**
 - Décrire l'acquisition des biens • E-5
 - Définition d'un centre de coût • C-23
 - Gérer les dépenses, les budgets et les centres de coût • C-15
 - Imputation des dépenses • C-20
- Lignes de dépense ventilées par AssetCenter Serveur • U-212
- Ventilation des centres de coût • C-24
- Chaîne**
 - Fonctions AQL de type Chaîne • U-144
- Chaîne calculée**
 - Créer un champ calculé • U-437
- Chaîne d'autorisation**
 - Description du menu Action d'AssetCenter Database Administrator • U-42
- Chaîne de description**
 - Chaîne de description des tables AssetCenter • U-13
 - Notations AQL simplifiées • U-121
 - Personnaliser une base • U-50
 - Self • U-117
- Champ**
 - Champs intervenant dans une requête • U-129
 - Champs supplémentaires • R-37
 - Contraintes à respecter lors de l'importation de données dans un champ • U-295
 - Date - règles de saisie • R-53
 - Date + autoHeure - règles de saisie • R-55
 - Description des champs • U-14
 - Durée - règles de saisie • R-54
 - Éléments d'une requête • U-134
 - Heure - règles de saisie • R-55
 - Instance Field • U-72
 - Personnaliser les champs et les liens • U-30
 - Personnaliser une base • U-50
 - Renseigner la valeur des champs • R-48
 - Stockage des valeurs monétaires dans la base • C-7
- Champ calculé**
 - Champs calculés • U-435
 - Définition d'un champ calculé • U-435
 - Étape 4 - ajout de champs supplémentaires calculés dans le fichier source • U-314
 - Notations AQL simplifiées • U-121
- Change**
 - Définir les taux de change • C-4
 - Taux de conversion • C-12
- Char**
 - Fonctions AQL de type Chaîne • U-144
- Chargé d'activité**
 - Définition d'un chargé d'activité de workflow • U-236
 - Les rôles de workflow • U-264
- Chargé de dossier**
 - Actions à déclencher lorsque l'affectation d'un dossier change • H-95
 - Affectation d'un dossier • H-63
 - Définition d'un chargé de dossier • H-24
- Chargement**
 - Options se rapportant aux listes • R-77
- CheckBox**
 - Le contrôle CheckBox • U-480

Choice

Le contrôle RadioButtons • U-486

Classe

Gérer les classes de caractéristiques • R-140

Clavier

Utiliser les raccourcis clavier • R-59

Clé

Étape 4 - exemples d'utilisation des clés • U-319

Notations AQL simplifiées • U-121

Raison d'être et intérêt des enregistrements de clé primaire 0 • U-114

Cloisonnement

Définir des conditions d'accès • U-97

Clore

Terminer la prise d'appel • H-40

CloseTable

CloseTable(Table) • U-408

Clôture

Boutons de traitement des dossiers de support • H-70

Clore un dossier de support • H-78

Suivi d'une intervention • E-112

Code

Code et raccourci d'un type de problème • H-56

Code à barres

Réaliser un inventaire codes à barres • E-117

Coller

Coller • R-51

Combo

Le contrôle ComboBox • U-481

CommandButton

Le contrôle CommandButton • U-489

Commande

Ajouter des biens au contrat de leasing • L-58

Créer une demande, un devis ou une commande • A-17

Définition d'une commande • A-2

Commande DDE

Commande DDE • U-401

Commandes associées à la prise d'appel • U-422

Commandes associées à une table • U-407

Commandes associées à une table et à un champ ou à un lien • U-415

Commandes globales • U-402

Introduction aux commandes DDE • U-401

Commande ouverte

Définir le mode de financement • A-24

Définition d'une commande ouverte • A-36

Gérer les commandes ouvertes • A-37

Informations spécifiques aux contrats de type

Commande ouverte • L-13

Compétence

Compétences des groupes de support • H-52

Compilation

Informations systèmes, composants installés et reconnus • R-14

Compiler

Exécuter et déboguer un assistant • U-506

Composant

Informations systèmes, composants installés et reconnus • R-14

Composition

Composition des groupes de support • H-51

Composition des produits • E-59

Créer les lignes de composition de demande, de devis et de commande • A-19

Compte

Renseigner le détail des personnes pour utiliser une messagerie externe • U-226

Compte-rendu

Produire facilement des rapports réguliers • U-161

Compteur

Compteurs dans les valeurs par défaut des champs • U-32

Compteur de logiciels

Concepts utilisés dans la gestion des logiciels • E-30

Utiliser les compteurs de logiciels • E-42

Concurrent

Modification d'enregistrements par plusieurs utilisateurs à la fois • R-45

Condition d'accès

Définir des conditions d'accès • U-97

Condition d'entrée

Déclenchement des activités • U-271

Configuration fournisseur

Les configurations fournisseur • E-61

Utiliser les configurations fournisseur dans le cycle d'achat • A-14

Configurer

Configurer AssetCenter pour l'utilisation des messageries • U-225

Créer, personnaliser et décrire la base de données AssetCenter • U-37

Personnaliser AssetCenter au niveau d'un poste utilisateur • R-65

Personnaliser la base de données • U-29

Connaissance

Définition de la base de connaissance • H-19

Connect

Connect(Cnx, User, Password) • U-402

Connexion

Fonctionnement général de l'accès à la base AssetCenter • U-170

Gérer les connexions des utilisateurs • U-103

Gérer les connexions entre biens • E-19

Problèmes de connexion courants • U-230

Se connecter à une base de données AssetCenter • R-

1

Consolidation

Caractéristiques consolidées • R-137

Consommation

Consommations effectuées par les biens • E-11
Gérer les consommations de biens • E-65
Réserver des biens ou des consommations • A-31

Constante

Constantes • U-130
Éléments d'une requête • U-134
Format des constantes de type Date+Heure dans les scripts • U-363
Format des constantes de type Durée dans les scripts • U-363

Constructeur d'expression

L'éditeur de requêtes • U-125

Consulter

Afficher les nouvelles • R-166
Consulter des messages dans AssetCenter • R-109
Fonctionnement général des nouvelles • R-164

Contact

Contacts des sociétés • R-128
Contacts intervenant dans les contrats • L-3

Contenu

Composition des produits • E-59
Personnaliser la barre d'outils • R-66

Contexte

Le contexte d'un workflow • U-262

Contextuel

Menus • R-12

Contrat

Concepts utilisés dans la gestion des logiciels • E-30
Contrats couvrant les biens • E-10
Contrats dans le cadre desquels le groupe de support intervient • H-53
Contrats passés avec des sociétés • R-128
Définition d'un contrat • L-2
Description des contrats • L-1
Faciliter la création des biens, interventions, contrats, formations • E-63
Gérer les utilisations de contrats • E-67

Contrat cadre

Contrat cadre (Master lease) • L-17

Contrat de leasing

Contrat de location ou de crédit bail (Lease schedule) • L-17

Contrat de licence

Décrire les contrats de licence logicielle • E-37
Gérer un contrat de type Microsoft Select • E-48

Contre-valeur

Calcul des contre-valeurs • C-11
Mettre à jour les contre-valeurs • C-12

Contrôle

Contrôler la création automatique des lignes de dépense • C-18

Déclencher le contrôle d'AssetCenter Serveur immédiatement • U-217

Définitions se rapportant aux assistants • U-451
Modules surveillés par AssetCenter Serveur • U-202
Vérifier les licences logicielles automatiquement • E-47

Convention

Conventions • U-131
Conventions utilisées • U-451

Conversion

Définir les taux de change • C-4
Règles de conversion entre devises • C-8
Taux de conversion • C-12

Convertir en

Menu contextuel Convertir en • C-7

Copier

Copier • R-52

Copyp

Type d'un lien • U-24

Couleur

Importance des nouvelles • R-164
Options générales d'ergonomie • R-70
Options se rapportant au helpdesk • R-81
Propriétés des objets de formulaires • U-157

Count

Fonctions AQL de type Agrégat • U-143

Countdistinct

Fonctions AQL de type Agrégat • U-143

Couper

Couper • R-50

Coût

Coûts des biens • E-12
Implémentation sous AssetCenter • C-56
Introduction au TCO (Total Cost of Ownership) • C-53
Les coûts d'acquisition et les coûts de gestion externes • C-55
Les coûts de gestion • C-54
Les coûts de gestion internes • C-56
Les coûts d'un contrat • L-117
Les coûts d'utilisation • C-55
Les coûts inclus dans le calcul du TCO • C-53
Les coûts matériels et logiciels • C-54

Création au vol

Retrouver des enregistrements créés au vol • R-44

Crédit-bail

Calcul de la valeur de perte de biens • L-79
Calcul des loyers • L-87
Fonctionnement général de la gestion du leasing • L-15
Gestion du cycle de vie des biens en leasing • L-57
Informations spécifiques aux contrats de leasing • L-47
Leasing • L-16

Crée

Ce que crée une ligne de composition de produit, de demande, de devis, de commande • E-69

Créer

Actions sur les vues SQL • U-348
Création des lignes de dépense • C-18
Créer des biens • E-13
Créer des gravités • H-85
Créer des vues • R-114
Créer et modifier des enregistrements de la base • R-37
Créer les biens en attente de réception • A-35
Créer un arbre de résolution • H-104
Créer un assistant • U-449
Créer un champ calculé • U-437
Créer un formulaire • U-154
Créer un fuseau horaire • U-385
Créer un service ou une personne • R-119
Créer un stock • E-100
Créer une base • U-50
Créer une caractéristique • R-136
Créer une catégorie • E-54
Créer une connexion • E-20
Créer une connexion à une base de données • R-1
Créer une demande, un devis ou une commande • A-17
Créer une facture • A-42
Créer une requête à partir de l'éditeur de requêtes • U-127
Définir des actions • U-173
Définir des conditions d'accès • U-97
Définir les règles de calcul de la valeur de perte • L-79
Définir un plan • R-132
Définir un script d'exportation • U-343
Description du menu Action d'AssetCenter Database Administrator • U-42
Faciliter la création des biens, interventions, contrats, formations • E-63
Fonctionnement général des groupes de support • H-48
Fonctionnement général des nouvelles • R-164
Les formules de taxe • C-45
Manipulation des enregistrements d'une liste • R-28
Méthodologie - comment créer un contrat de leasing • L-22
Saisir des biens • E-2

Crystal Reports

Editer des rapports • U-163
Exemple - créer un rapport sous Crystal Reports avec le pilote ODBC • U-172

CurrentUser

CurrentUser • U-117
Le lien virtuel CurrentUser • U-365

Cycle

Evolution d'une intervention • E-110
Gestion du cycle de vie des biens en leasing • L-57
Suivre le cycle de gestion des acquisitions • A-45

Cypress

Définition d'un script • U-352

D

Database

Instance Database • U-71

Database.txt

Structure des fichiers database.txt et tables.txt • U-11

Date

Date - règles de saisie • R-53
Date + autoHeure - règles de saisie • R-55
Fonctions AQL de type Date • U-144
Typage des fonctions et des paramètres de fonctions • U-356
Types et formats de saisie des champs • U-15

Date d'acceptation

Le loyer intermédiaire • L-64

Date de conversion

Date de conversion • C-11

Date ouvrée

Gérer les calendriers • U-373

Date+Time

Types et formats de saisie des champs • U-15

DateModif

Champs dtLastModif • U-21

Day

Fonctions AQL de type Date • U-144

DayOfYear

Fonctions AQL de type Date • U-144

DaysDiff

Fonctions AQL de type Date • U-144

Dbb

Description du menu Fichier d'AssetCenter Database Administrator • U-39

DBEdit

Le contrôle DBEdit • U-493

DBListBox

Le contrôle DBListBox • U-489

DBPath

Le contrôle DBPath • U-494

DBQueryBox

Le contrôle DBQueryBox • U-491

DBTable

Le contrôle DBTable • U-494

DbToLocalDate

Fonctions AQL de type Date • U-144

DDE

Définition d'un serveur de commandes DDE • U-400
Exemple d'action de type DDE • U-183

Renseigner l'onglet DDE • U-178
Types d'action • U-174
Utiliser AssetCenter comme serveur de commandes
DDE • U-399

Déboguer
Exécuter et déboguer un assistant • U-506

Début
Déplacement dans les listes • R-16

Déconnexion
Destruction des jetons de connexion • U-105
Se connecter à une base de données AssetCenter • R-1

Défaut
Afficher rapidement une liste avec ses paramètres
par défaut • R-29
Devises particulières • C-2
Personnaliser une base • U-50
Renseigner automatiquement des champs • R-48
Valeurs par défaut des champs et liens • U-31

Définir
Type d'un lien • U-24

Délai
Alarmes à déclencher lorsque certaines échéances
sont dépassées • H-92
Alarmes et délais d'un workflow • U-286
Description spécifique des contrats de leasing • L-47

Délai de reconnexion
Options générales d'AssetCenter Serveur • U-200

Délai de résolution
Délai de résolution • H-92

Demande
Créer une demande, un devis ou une commande • A-17

Demande d'achat
Définition d'une demande • A-1
Valider une demande d'achat • A-34

Démarrer
Lancer AssetCenter • R-9
Lancer AssetCenter Database Administrator • U-39

Dépense
Coûts des biens • E-12
Dépenses imputées aux budgets • C-22
Dépenses imputées aux centres de coût • C-23
Gérer les dépenses, les budgets et les centres de coût
• C-15
Introduction au TCO (Total Cost of Ownership) • C-53

Déplacement
Déplacement dans les listes • R-16

Dépréciation
Immobilisations des biens • E-7

Déstockage
Gérer les biens en stock • E-101

Détail

Détail d'un enregistrement • R-32
Imprimer des informations détaillées • R-102

Détruire
Actions sur les vues SQL • U-348
Manipulation des enregistrements d'une liste • R-28

Devis
Créer une demande, un devis ou une commande • A-17
Définition d'un devis • A-2

Devises
Les devises • C-1

Diffusion
Liste de diffusion des nouvelles • R-165

Dimension
Redimensionnement des fenêtres • R-35

Disconnect
Disconnect() • U-404

DLL
Informations systèmes, composants installés et
reconnus • R-14

Document
Associer des documents aux enregistrements de la
base • R-159
Définition d'un document • R-159
Etape 4 - cas particuliers d'import • U-318

Donnée
Importer des données • U-291
Imprimer des données • R-99
Sauvegarder les données d'un lecteur • E-120

DOS
Exécuter un script d'exportation sous DOS • U-349
Exécuter un script d'importation dans une invite de
commande 32 bits • U-335
Lancer AssetCenter • R-9

Dossier de support
Décrire un coût de gestion interne au moyen d'un
dossier de support • C-60
Définition d'un dossier de support • H-18
Gestion des dossiers de support • H-61
Incidence des calendriers sur certaines
fonctionnalités • U-375
Résoudre un problème à l'aide de l'arbre de résolution
• H-105

Double
Typage des fonctions et des paramètres de fonctions •
U-356
Types et formats de saisie des champs • U-15

Droit
Définir des conditions d'accès • U-97
Définir des utilisateurs d'AssetCenter • U-101
Définir le profil utilisateur d'une personne • R-120

Droit d'utilisation
Définition d'un droit d'utilisation • U-96

Dupliquer

Dupliquer un enregistrement • R-41
Manipulation des enregistrements d'une liste • R-28

Durée

Durée - règles de saisie • R-54

E

Echéance

Alarmes à déclencher lorsque certaines échéances sont dépassées • H-92
Alarmes et délais d'un workflow • U-286
Alarmes spécifiques au helpdesk surveillées par AssetCenter Serveur • U-209
Alarmes surveillées par AssetCenter Serveur • U-207

Ecriture

Accéder en lecture à la base de données à l'aide du pilote ODBC d'AssetCenter • U-169

Editeur de requêtes

L'éditeur de requêtes • U-125

Editeur graphique

Utiliser l'éditeur graphique • U-502
Utiliser l'éditeur graphique de workflow • U-240

Email

Renseigner le détail des personnes pour utiliser une messagerie externe • U-226

Emprunt

Emprunts (Loan) • L-19
Emprunts associés aux contrats • L-9
Génération des coûts périodiques par AssetCenter Serveur • L-117

En cours

Afficher la liste des tâches en cours • U-273

Enregistrement

Créer et modifier des enregistrements de la base • R-37
Détail d'un enregistrement • R-32
Gérer les caractéristiques • R-141
Listes d'enregistrements • R-15
Rechercher et filtrer des enregistrements • R-85

En-tête

Mettre en page un formulaire • U-160

Entrée

Déclenchement des activités • U-271

Énumération

Gérer les énumérations • U-83

Énumération système

Accès en lecture et en écriture à la valeur d'une énumération système • U-364
Énumérations système • U-85, U-119

Ergonomie

Utiliser AssetCenter • R-9

Err.Raise

Déclencher un message d'erreur • U-367

Erreur

Comment traiter les messages d'erreur • R-59

Déclencher un message d'erreur • U-367
Erreurs dans la description des valeurs par défaut • U-33

Problèmes de connexion courants • U-230

Escalade

Escalade d'un dossier • H-65
Gestion des procédures d'escalade • H-87
Mettre un dossier en attente • H-73

Etat

Etat d'un dossier de support • H-62
Evolution d'une intervention • E-110

Euro

Règles de conversion entre devises • C-8

Evaluation

Evaluer le TCO d'un bien • C-62

Événement

Définition d'un événement de workflow • U-235
Les événements • U-274

Exception

Renseignement de l'onglet Exceptions d'un calendrier • U-378

Exécutable

Exemple d'action de type exécutable • U-182
Types d'action • U-174

ExecuteAction

ExecuteAction(ActionName) • U-404

Exécuter

Exécuter AssetCenter Serveur • U-196
Exécuter des actions • R-105
Exécuter un script d'exportation • U-348
Exécution des règles de workflow par AssetCenter Serveur • U-215
Réaliser une tâche utilisateur • U-273

Exemple

Application - réalisation d'un workflow synchrone • U-282
Autres exemples d'utilisation des ajustements • E-92
Caractéristique renseignée en sélectionnant un enregistrement dans une autre table • R-153
Enchaînement type d'une procédure de leasing • L-21
Étape 4 - exemples d'utilisation des clés • U-319
Exemple - créer un rapport sous Crystal Reports avec le pilote ODBC • U-172
Exemple - utiliser les ajustements pour gérer les extensions de licence • E-89
Exemple - utiliser les ajustements pour modifier des valeurs de caractéristiques • E-84
Exemple de calcul de loyer réparti sur tous les biens • L-95
Exemple de caractéristique héritable • R-147
Exemple de création d'un assistant • U-496
Exemple de gestion de l'heure d'été • U-390
Exemple de workflow de validation des demandes • U-244

- Exemples d'actions • U-182
- Exemples de gestion du support • H-3
- Exemples de requêtes • U-147
- Exemples de scénarios de prise d'appel • H-10
- Fonctionnement général des groupes de support • H-48
- Introduction aux exemples d'appels DDE • U-427
- Premier exemple de script • U-367
- Premier scénario - appels DDE internes d'AssetCenter • U-428
- Premiers pas avec le cycle de gestion des acquisitions • A-5
- Premiers pas avec les contrats de leasing • L-25
- Premiers pas dans la composition de scripts • U-358
- Second exemple de script • U-370
- Second scénario - appels DDE depuis Excel 97 • U-430
- Troisième scénario - appels DDE depuis Visual BASIC 5.0 • U-431

Exist

- Fonctions utilisables dans les modèles de description • U-64

Exporter

- Exporter des données et gérer les vues SQL • U-339
- Exporter une liste • R-31
- Valeurs générées lors de l'exportation • U-81

Expression

- Ecrire une expression • U-129
- Éléments d'une requête • U-134

Extension de licence

- Exemple - utiliser les ajustements pour gérer les extensions de licence • E-89

F

Facturation d'une commande

- Créer une facture • A-42

Facture

- Définition d'une facture fournisseur • A-3
- Gérer les factures fournisseur • A-41

FAQ

- Questions fréquemment posées • U-506

Fenêtre

- Affichage combiné d'une liste et d'un détail • R-34
- Ergonomie générale d'AssetCenter • R-11
- Utilisation des listes • R-15

Fenêtre de choix

- Options de navigation • R-72

Fermée

- Énumérations personnalisables • U-83

Fiche de clôture

- Clore un dossier de support • H-78

Fiche de connaissance

- Gestion de la base de connaissance • H-97

Fiche de réception

- Définition d'une fiche de réception • A-2

Fiche d'intervention

- Gérer les interventions • E-107

Fichier

- Associer des documents aux enregistrements de la base • R-159
- Description du menu Fichier d'AssetCenter Database Administrator • U-39
- Exporter une liste • R-31
- Importer des fichiers texte ou une base de données ODBC • U-298
- Structure des fichiers database.txt et tables.txt • U-11

Fichier de description de base

- Description du menu Fichier d'AssetCenter Database Administrator • U-39

Field

- Instance Field • U-72

Filtre

- L'éditeur de requêtes • U-125
- Rechercher et filtrer des enregistrements • R-85
- Utiliser les champs calculés • U-443

Filtre par requête

- Filtres par requête • R-93

Filtre simple

- Filtres simples • R-90

Filtre spécifique

- Filtre spécifique • R-96

Filtre standard

- Filtres standard • R-90

Fin

- Déplacement dans les listes • R-16
- Fin de contrat (End of term) • L-19
- Gérer la fin de vie d'un bien • E-17
- Mettre fin à la mise en attente • H-77
- Quitter AssetCenter • R-11
- Terminer la prise d'appel • H-40

Financement

- Définir le mode de financement • A-24
- Emprunts (Loan) • L-19

FIRST_ROWS

- Tris et index • U-122

Float

- Types et formats de saisie des champs • U-15

Floor

- Fonctions AQL de type Numérique • U-146

Flottant

- Trois types d'accès à la base de données • U-103

Fonction

- Définition d'une fonction • U-354
- Référence des fonctions AQL • U-142

Fonction appelée

Fonctions appelées et fonctions programmables • U-354

Fonction BASIC

Classification des fonctions BASIC • U-358

Fonctions BASIC • U-464

Fonction programmable

Fonctions appelées et fonctions programmables • U-354

Précaution d'utilisation des fonctions programmables • U-362

Fonctionnement

Fonctionnement général • U-236

Fonctionnement général de la gestion du leasing • L-15

Fonctionnement général de la gestion du support • H-1

Fonctionnement général de l'arbre de résolution • H-100

Fonctionnement général des groupes de support • H-48

Fonctionnement général des stocks • E-98

Utiliser AssetCenter • R-9

Forcer les index

Tris et index • U-122

Format

Contraintes à respecter lors de l'importation de données dans un champ • U-295

Date - règles de saisie • R-53

Durée - règles de saisie • R-54

Format de sortie d'un script d'exportation • U-346

Formatage des valeurs monétaires • C-3

Types et formats de saisie des champs • U-15

Formation

Faciliter la création des biens, interventions, contrats, formations • E-63

Formations des personnes • R-120

Formulaire

Définition d'un formulaire • U-153

Editer des formulaires • U-153

Imprimer des données • R-99

Formule de taxe

Formule de taxe • C-38

Les formules de taxe • C-45

Fournisseur

Fournisseurs des produits • E-79

Fréquence

Horaires de vérification d'AssetCenter Serveur • U-203

FROM

Clause FROM - Tables intervenant dans une requête • U-133

FullName

Champs FullName • U-22

Tables hiérarchiques • U-120

Fuseau horaire

Description du menu Action d'AssetCenter Database Administrator • U-42

Gérer les fuseaux horaires • U-383

Options générales d'AssetCenter Serveur • U-200

Options se rapportant aux fuseaux horaires • R-81

Vérification du fuseau horaire du serveur de base de données • U-214

G

Gel

Mettre un dossier en attente • H-73

Général

Fonctionnement général de la gestion du leasing • L-15

Gérer

Gérer une connexion • E-27

Gestion

Gestion du TCO sous AssetCenter • C-55

GetDate

Fonctions AQL de type Date • U-144

GetRecordCount

Table.GetRecordCount() • U-409

GetSelectionId

Table.GetSelectionId() • U-415

GetTicketNumber

NewTicket.GetTicketNumber() • U-424

GetValue

NewTicket-Objet.GetValue() • U-426

Table-Objet.GetValue() • U-417

GMT

Options se rapportant aux fuseaux horaires • R-81

Graph

Options se rapportant au helpdesk • R-81

Gravité

Définition d'une gravité • H-21

Éléments pris en compte pour assigner automatiquement une procédure d'escalade à un dossier • H-96

Escalade d'un dossier • H-65

Gestion des gravités • H-83

Gravité d'un type de problème • H-57

Grille

Grille de saisie • U-159

GROUP BY

Clause GROUP BY • U-140

Groupe

Actions à déclencher lorsque l'affectation d'un dossier change • H-95

Affectation d'un dossier • H-63

Définition d'un groupe de support • H-20

Gestion des groupes de support • H-47

Groupes compétents pour un type de problème • H-58

Recherche de nouveaux groupes d'exécution de schémas de workflow par AssetCenter Serveur • U-215

Suivi des dossiers groupe par groupe • H-111

Groupe de personnes

Groupes de personnes • R-121

Groupe d'exécution

Définition d'un groupe d'exécution de schémas de workflow • U-236

Les groupes d'exécution de schémas de workflow • U-288

H

HAVING

Clause HAVING • U-141

Clause WHERE • U-139

Helpdesk

Actions liées au helpdesk • U-190

Alarmes spécifiques au helpdesk surveillées par AssetCenter Serveur • U-209

Gestion de la base de connaissance • H-97

Gestion de l'arbre de résolution • H-99

Gestion des dossiers de support • H-61

Gestion des gravités • H-83

Gestion des groupes de support • H-47

Gestion des procédures d'escalade • H-87

Gestion des types de problèmes • H-55

Les nouvelles • R-163

Options se rapportant au helpdesk • R-81

Utilisation du Tableau de bord • H-109

Utilisation du Tableau de statistiques • H-115

Héritage

Caractéristiques héritées • R-144

Informations héritées par un contrat de location - crédit bail lorsqu'il est créé en référence à un contrat cadre • L-54

Renseigner automatiquement des champs • R-48

Heure

Date + autoHeure - règles de saisie • R-55

Heure - règles de saisie • R-55

Options se rapportant aux fuseaux horaires • R-81

Heure d'été

Gérer un fuseau horaire • U-386

Hiérarchie

Hiérarchie • R-30

Modifier l'organisation hiérarchique d'une table • R-29

Tables hiérarchiques • U-120

Hilight

Table-Objet.Hilight() • U-417

Historique

Conserver l'historique des modifications d'enregistrements • R-57

Fonctionnement de l'historisation • U-87

Personnaliser une base • U-50

Surveillance des historiques par AssetCenter Serveur • U-205

Horaire

Gérer les calendriers • U-373

Horaires de vérification d'AssetCenter Serveur • U-203

Hour

Fonctions AQL de type Date • U-144

HoursDiff

Fonctions AQL de type Date • U-144

HTML

Tags HTML reconnus dans l'aide sur les champs et liens • U-34

I

Îcône

Barre d'outils • R-13

Image

Images • R-56

Immobilisation

Immobilisations des biens • E-7

Rapprocher les immobilisations comptables avec la base AssetCenter • C-29

Importance

Importance des nouvelles • R-164

Importer

Importer des données • U-291

Imprimer

Editer des rapports • U-163

Imprimer des données • R-99

Imputer

Calcul des loyers • L-87

Imputation des dépenses • C-20

Index

Description des index • U-28

Instance Index • U-78

Personnaliser les index • U-31

Personnaliser une base • U-50

Tris et index • U-122

Information

Barre d'informations • R-13

Bulles d'aide • R-13

Ini

Fichiers .ini • U-515

Installation logicielle

Concepts utilisés dans la gestion des logiciels • E-30

Décrire les installations de logiciels • E-40

Gérer les logiciels • E-29

Instance

Définition du workflow • U-234

Instance Database • U-71

Instance Field • U-72

Instance Index • U-78

Instance Link • U-76
Instance Script • U-79
Instance Table • U-71

Integer

Typage des fonctions et des paramètres de fonctions • U-356

Intermédiaire

Accepter des biens et calculer les loyers intermédiaires • L-63

Tables intermédiaires • U-25

INTERSECTS

Syntaxe des requêtes • U-132

Intervenant

Suivi d'une intervention • E-112

Intervention

Décrire un coût de gestion interne au moyen d'une fiche d'intervention • C-61

Définition d'une intervention • E-108

Faciliter la création des biens, interventions, contrats, formations • E-63

Gérer les demandes d'interventions • A-33

Gérer les interventions • E-107

Informations spécifiques aux contrats de maintenance • L-12

Interventions effectuées dans le cadre des dossiers de support • H-67

Maintenance et interventions sur les biens • E-10

Inventaire

Réaliser un inventaire codes à barres • E-117

IsNull

Fonctions AQL de type Test • U-147

J

Jeton de connexion

Destruction des jetons de connexion • U-105

Principe des jetons de connexion • U-104

Jointure

Présentation des jointures AQL • U-113

Raison d'être et intérêt des enregistrements de clé primaire 0 • U-114

Jour ouvré

Gérer les calendriers • U-373

Juridiction

Juridictions fiscales • C-37

Juridictions fiscales

Juridictions fiscales • C-37

L

Label

Le contrôle Label • U-485

Lancer

Activer l'outil de prise d'appel • H-28

Exécuter AssetCenter Serveur • U-196

Lancer AssetCenter • R-9

Lancer AssetCenter Database Administrator • U-39

Lease schedule

Contrat de location ou de crédit bail (Lease schedule) • L-17

Leasing

Calcul de la valeur de perte de biens • L-79

Calcul des loyers • L-87

Fonctionnement général de la gestion du leasing • L-15

Gestion du cycle de vie des biens en leasing • L-57

Informations spécifiques aux contrats de leasing • L-47

Leasing • L-16

Lecteur

Préparer le matériel • E-118

Lecture

Accéder en lecture à la base de données à l'aide du pilote ODBC d'AssetCenter • U-169

Lecture seule

Contraintes à respecter lors de l'importation de données dans un champ • U-295

Left

Fonctions AQL de type Chaîne • U-144

Librairie

Informations systèmes, composants installés et reconnus • R-14

Licence

Gérer les logiciels • E-29

Trois types d'accès à la base de données • U-103

Licence logicielle

Concepts utilisés dans la gestion des logiciels • E-30

Lien

Description des liens • U-23

Éléments d'une requête • U-134

Instance Link • U-76

Personnaliser les champs et les liens • U-30

Personnaliser une base • U-50

Lien typé

Liens typés • U-27

Ligne

Options se rapportant aux listes • R-77

Ligne de commande

Exécuter un script d'exportation sous DOS • U-349

Exécuter un script d'importation dans une invite de commande 32 bits • U-335

Lancer AssetCenter • R-9

Ligne de composition

Ce que crée une ligne de composition de produit, de demande, de devis, de commande • E-69

Ligne de dépense

Dépenses imputées aux budgets • C-22

Dépenses imputées aux centres de coût • C-23

Gérer les lignes de dépense • C-17

Les coûts d'un contrat • L-117

- Lignes de dépense ventilées par AssetCenter Serveur • U-212
- Link**
 - Instance Link • U-76
- LinkEdit**
 - Le contrôle LinkEdit • U-495
- List**
 - Le contrôle ListBox • U-482
- ListAllFields**
 - Table.ListAllFields([Mask]) • U-411
- ListAllLinks**
 - Table.ListAllLinks([Mask]) • U-412
- ListAllTable**
 - ListAllTables([Mask]) • U-405
- Liste**
 - Affichage combiné d'une liste et d'un détail • R-34
 - Coller • R-51
 - Copier • R-52
 - Couper • R-50
 - Imprimer une liste d'enregistrements • R-101
 - Listes d'enregistrements • R-15
 - Options se rapportant aux listes • R-77
 - Utiliser les champs calculés • U-443
- Liste de diffusion**
 - Liste de diffusion des nouvelles • R-165
- Liste de sélection**
 - Eléments d'une requête • U-134
- Liste déroulante**
 - Configurer les listes déroulantes • R-27
 - Options de navigation • R-72
- ListOpenTables**
 - ListOpenTables([Mask]) • U-406
- Localisation**
 - Déclarer les taxes liées aux localisations • C-42
 - Définition d'une localisation • R-125
 - Eléments pris en compte pour assigner automatiquement une procédure d'escalade à un dossier • H-96
 - Localisations • R-125
 - Localisations dans lesquelles le groupe intervient • H-52
 - Principe d'utilisation des gravités • H-84
- LocalToDate**
 - Fonctions AQL de type Date • U-144
- Location**
 - Calcul de la valeur de perte de biens • L-79
 - Calcul des loyers • L-87
 - Fonctionnement général de la gestion du leasing • L-15
 - Gestion du cycle de vie des biens en leasing • L-57
 - Informations spécifiques aux contrats de leasing • L-47
 - Leasing • L-16
- LogError**

- Fonctions utilisables dans les modèles de description • U-64
- Logiciel**
 - Concepts utilisés dans la gestion des logiciels • E-30
 - Gérer les logiciels • E-29
 - Informations systèmes, composants installés et reconnus • R-14
 - Les requêtes dans AssetCenter • U-109
 - Parties du logiciel où interviennent les taxes • C-35
 - Principales parties du logiciel où intervient la gestion du leasing • L-20
- Login**
 - Définir le profil utilisateur d'une personne • R-120
- Long**
 - Typage des fonctions et des paramètres de fonctions • U-356
 - Types et formats de saisie des champs • U-15
- Loueur**
 - Description spécifique des contrats de leasing • L-47
- Lower**
 - Fonctions AQL de type Chaîne • U-144
- Loyer**
 - Calcul des loyers • L-87
 - Déclarer le mode de calcul des taxes à payer sur les loyers • C-44
 - Génération des coûts périodiques par AssetCenter Serveur • L-117
 - Informations de leasing propres aux biens • L-50
 - Loyer (Rent) • L-17
 - Loyers calculés par AssetCenter Serveur • U-210
 - Loyers des contrats • L-6
 - Visualiser les coûts liés à un contrat • L-122
- Loyer intermédiaire**
 - Accepter des biens et calculer les loyers intermédiaires • L-63
 - Description spécifique des contrats de leasing • L-47
 - Visualiser les coûts liés à un contrat • L-122
- Loyer unitaire**
 - 3ème méthode - calculer le loyer du contrat et imputer un loyer unitaire sur tous les biens sous contrat • L-108
 - 4ème méthode - calculer le loyer du contrat et imputer un loyer unitaire sur une sélection de biens • L-109
- Ltrim**
 - Fonctions AQL de type Chaîne • U-144

M

- Maintenance**
 - Gérer les interventions • E-107
 - Informations spécifiques aux contrats de maintenance • L-12
 - Maintenance et interventions sur les biens • E-10
- MAPI**

- Renseigner le détail des personnes pour utiliser une messagerie externe • U-226
 - Master lease**
 - Contrat cadre (Master lease) • L-17
 - Max**
 - Fonctions AQL de type Agrégat • U-143
 - Memo**
 - Types et formats de saisie des champs • U-15
 - Menu**
 - Menus • R-12
 - Message**
 - Barre d'informations • R-13
 - Bulles d'aide • R-13
 - Comment traiter les messages d'erreur • R-59
 - Message à diffuser • R-165
 - Messagerie**
 - Consulter des messages dans AssetCenter • R-109
 - Exemple d'action de type messagerie • U-186
 - Gérer les messages • U-223
 - Options se rapportant à la messagerie • R-80
 - Renseigner l'onglet Messagerie • U-179
 - Types d'action • U-174
 - Min**
 - Fonctions AQL de type Agrégat • U-143
 - MINUS**
 - Syntaxe des requêtes • U-132
 - Minute**
 - Fonctions AQL de type Date • U-144
 - MinutesDiff**
 - Fonctions AQL de type Date • U-144
 - Mise à jour**
 - Mettre à jour la base • E-122
 - Mettre à jour les contre-valeurs • C-12
 - Mettre à jour les informations dans les demandes • A-23
 - Mise à jour des valeurs de perte • L-84
 - Mise en attente**
 - Boutons de traitement des dossiers de support • H-70
 - Mettre un dossier en attente • H-73
 - Mise en page**
 - Mettre en page un formulaire • U-160
 - Mise en place**
 - Étapes de la mise en place de la gestion du support • H-6
 - Méthodologie - comment créer un contrat de leasing • L-22
 - Méthodologie de mise en place du calcul des taxes • C-41
 - Mettre en place la gestion des logiciels • E-36
 - Mettre en place le workflow • U-244
 - Mettre en place les fuseaux horaires • U-385
 - Mise en place • C-57
 - Mod**
 - Fonctions AQL de type Numérique • U-146
 - Modèle**
 - Création d'un modèle de connexion • E-21
 - Modèles d'activité • U-271
 - Modèle de description**
 - Description du menu Action d'AssetCenter Database Administrator • U-42
 - Syntaxe des modèles de description • U-59
 - Modèle de structure**
 - Modèle de structure • U-454
 - Modifier**
 - Champs dtLastModif • U-21
 - Créer et modifier des enregistrements de la base • R-37
 - Manipulation des enregistrements d'une liste • R-28
 - Mettre à jour les contre-valeurs • C-12
 - Modifier l'organisation hiérarchique d'une table • R-29
 - Personnaliser la base de données • U-29
 - Module**
 - Activer les modules • R-66
 - Modules surveillés par AssetCenter Serveur • U-202
 - Month**
 - Fonctions AQL de type Date • U-144
 - Mot de passe**
 - Définir le profil utilisateur d'une personne • R-120
 - Gérer les mots de passe • U-107
 - Multi-devises**
 - Les devises • C-1
 - Multiple**
 - Lancer AssetCenter • R-9
 - Mises en attente multiples • H-78
 - Modifier une sélection d'enregistrements • R-45
 - Multisélection**
 - Modifier un nombre important d'enregistrements • R-47
 - Modifier une sélection d'enregistrements • R-45
- N**
- Nature**
 - Natures de produits • E-58
 - Navigation**
 - Options de navigation • R-72
 - Neutral**
 - Type d'un lien • U-24
 - NewTicket**
 - NewTicket() • U-422
 - Niveau**
 - Principe d'utilisation des gravités • H-84
 - Noeud**
 - Définitions se rapportant aux assistants • U-451
 - Propriétés d'un nœud • U-458
 - Noeud Contrôle**
 - Définition d'un nœud Contrôle • U-477
 - Syntaxe générale d'un nœud Contrôle • U-477

Types de contrôles et propriétés associées • U-477

Noeud Finish

Définition d'un nœud Finish • U-475

Noeud Long

Définition des nœuds Long et String • U-476

Noeud page

Définition d'un nœud Page • U-469

Propriétés d'un nœud Page • U-471

Sous-nœuds d'un nœud Page • U-472

Syntaxe d'un nœud Page • U-469

Noeud racine

Définition d'un nœud Racine • U-464

Propriétés d'un nœud Racine • U-466

Sous-nœuds d'un nœud Racine • U-469

Syntaxe d'un nœud Racine • U-465

Noeud Start

Définition d'un nœud Start • U-476

Noeud String

Définition des nœuds Long et String • U-476

Noeud transition

Définition d'un nœud Transition • U-473

Particularités d'un nœud Transition • U-475

Propriétés d'un nœud Transition • U-474

Syntaxe d'un nœud Transition • U-473

Nom complet

Champs FullName • U-22

Définitions se rapportant aux assistants • U-451

Tables hiérarchiques • U-120

Nommé

Trois types d'accès à la base de données • U-103

Normal

Type d'un lien • U-24

Nouveau message

Avertissement de l'arrivée de messages • R-110

Nouvelle

Définition d'une nouvelle • H-19

Les nouvelles • R-163

Options se rapportant au helpdesk • R-81

NULL

Usage du NULL • U-116

Numérique

Fonctions AQL de type Numérique • U-146

O

Objet

Définitions se rapportant aux assistants • U-451

Objet référencé

Le contexte d'un workflow • U-262

Renseigner l'onglet Messagerie • U-179

Obligatoire

Contraintes à respecter lors de l'importation de données dans un champ • U-295

Personnaliser une base • U-50

Occasionnel

Trois types d'accès à la base de données • U-103

Odbc

Accéder en lecture à la base de données à l'aide du pilote ODBC d'AssetCenter • U-169

Onglet

Onglets • R-36

Personnaliser les onglets • R-69

OpenTable

OpenTable(Table) • U-407

OpenView

OpenView(ViewName) • U-406

Opérateur

Éléments d'une requête • U-134

Option

Avertissement de l'arrivée de messages • R-110

Description spécifique des contrats de leasing • L-47

Fin de contrat (End of term) • L-19

Options d'affichage • R-79

Options de navigation • R-72

Options générales d'ergonomie • R-70

Options se rapportant à la messagerie • R-80

Options se rapportant à l'actualisation des caches • R-83

Options se rapportant au helpdesk • R-81

Options se rapportant aux fuseaux horaires • R-81

Options se rapportant aux listes • R-77

Options

Options de la base de données • U-1

ORDER BY

Clause ORDER BY • U-141

Ordre

Configurer les listes principales • R-21

Organisation

Modifier l'organisation hiérarchique d'une table • R-29

Outil

Barre d'outils • R-13

Définition de l'outil de prise d'appel • H-23

Personnaliser la barre d'outils • R-66

Ouverte

Énumérations personnalisables • U-83

Own

Type d'un lien • U-24

Owncopy

Type d'un lien • U-24

P

Page

Modèle d'une page d'un assistant • U-455

Paramètre

Définir les paramètres d'une caractéristique • R-139

Informations sur certains paramètres de description de la base de données • U-69

- Paramètres de description de la base de données • U-58
- Partage**
 - Gérer les connexions entre biens • E-19
- Passerelle**
 - Importer des logiciels inventoriés à l'aide des passerelles • E-49
- Performance**
 - Régler les performances d'AssetCenter en réseau WAN • U-511
 - Utiliser un cache local pour augmenter les performances d'AssetCenter • R-6
- Période ouvrée**
 - Gérer les calendriers • U-373
- Périodique**
 - Les événements utilisateur • U-275
- Personnaliser**
 - Énumérations personnalisables • U-83
 - Personnaliser AssetCenter au niveau d'un poste utilisateur • R-65
 - Personnaliser la base de données • U-29
 - Personnaliser une base • U-50
- Personne**
 - Affecter des biens à un utilisateur • E-16
 - Décrire les utilisations de licence par personnes nommées • E-41
 - Définition d'un service et d'une personne • R-118
 - Étape 4 - cas particuliers d'import • U-318
 - Principe d'utilisation des gravités • H-84
 - Services et personnes • R-117
- Perte**
 - Calcul de la valeur de perte de biens • L-79
 - Gérer les mots de passe • U-107
- Photo**
 - Images • R-56
- Pied de page**
 - Mettre en page un formulaire • U-160
- Pilote ODBC**
 - Accéder en lecture à la base de données à l'aide du pilote ODBC d'AssetCenter • U-169
- Plan**
 - Définition d'un plan • R-131
 - Plan des localisations • R-126
 - Plans • R-131
- Planificateur**
 - Horaires de vérification d'AssetCenter Serveur • U-203
- Port**
 - Gérer les connexions entre biens • E-19
- Position**
 - Personnaliser la barre d'outils • R-66
 - Propriétés des objets de formulaires • U-157
- Possession**
 - Introduction au TCO (Total Cost of Ownership) • C-53
- Poste de travail**
 - Décrire les utilisations de licence par postes de travail désignés • E-41
 - Personnaliser AssetCenter au niveau d'un poste utilisateur • R-65
- Pourcentage**
 - Le loyer intermédiaire • L-64
- Précédent**
 - Déplacement dans les listes • R-16
- Presse-papiers**
 - Coller • R-51
 - Copier • R-52
 - Couper • R-50
- Prise d'appel**
 - Définition de l'outil de prise d'appel • H-23
 - Exemples de scénarios de prise d'appel • H-10
 - Prise d'appel • H-25
- Prix**
 - Composition des produits • E-59
- Procédure d'escalade**
 - Actions liées au helpdesk • U-190
 - Définition d'une procédure d'escalade • H-22
 - Gestion des procédures d'escalade • H-87
 - Incidence des calendriers sur certaines fonctionnalités • U-375
 - Mettre un dossier en attente • H-73
- Produit**
 - Définition d'un produit • E-57
 - Gérer les produits • E-57
 - Produits fournis par les sociétés • R-128
 - Utilisation des produits dans la gestion des achats • A-11
- Profil**
 - Définir des conditions d'accès • U-97
 - Définir des utilisateurs d'AssetCenter • U-101
 - Définir le profil utilisateur d'une personne • R-120
 - Renseigner le détail des personnes pour utiliser une messagerie externe • U-226
- Profil utilisateur**
 - Définition d'un profil utilisateur • U-96
- ProgressBar**
 - Le contrôle ProgressBar • U-486
- Projet**
 - Définition d'un projet • E-115
 - Gérer les projets • E-115
- Propager**
 - Mise à jour des valeurs de perte • L-84
- Propriété**
 - Propriétés des objets de formulaires • U-157
 - Propriétés d'un nœud • U-458
 - Propriétés d'un nœud Page • U-471
 - Propriétés d'un nœud Racine • U-466

Propriétés d'un nœud Transition • U-474
Types de contrôles et propriétés associées • U-477

Prorata

Calcul du loyer des biens • L-91
Emprunts associés aux contrats • L-9

Protection

Gérer l'accès des utilisateurs aux bases de données d'AssetCenter • U-93

Q

Question

Activités de type Question • U-267
Fonctionnement général de l'arbre de résolution • H-100

Questions

Questions fréquemment posées • U-506

Quitter

Quitter AssetCenter • R-11
Terminer la prise d'appel • H-40

R

Raccourci

Code et raccourci d'un type de problème • H-56
Touches de raccourci utilisables lors de la prise d'appel • H-44
Utiliser les raccourcis clavier • R-59

Rachat

Racheter des biens • L-75

Racine

Fonctionnement général de l'arbre de résolution • H-100

Rafraîchissement

Actualiser l'affichage • R-43

Rapport

Editer des rapports • U-163
Exemple - créer un rapport sous Crystal Reports avec le pilote ODBC • U-172
Imprimer des données • R-99

Rebut

Gérer la fin de vie d'un bien • E-17

Réception

Définition d'une fiche de réception • A-2
Gérer les réceptions • A-27
Réceptionner des biens • E-15

Recherche

Clause WHERE • U-139
Recherche d'un enregistrement dans une liste • R-27
Rechercher et filtrer des enregistrements • R-85

Redimensionnement

Redimensionnement des fenêtres • R-35

Référence

Devises particulières • C-2

Refinanceur

Description spécifique des contrats de leasing • L-47

Refinanceur (Assignee) • L-20

Règle

Date - règles de saisie • R-53
Date + autoHeure - règles de saisie • R-55
Définir les règles de calcul de la valeur de perte • L-79
Durée - règles de saisie • R-54
Exécution des règles de workflow par AssetCenter Serveur • U-215
Fonctionnement général de l'utilisation des procédures d'escalade • H-88
Fonctionnement général des filtres et des recherches • R-85
Heure - règles de saisie • R-55
Recommandations pour écrire des requêtes AQL • U-113
Règles de conversion entre devises • C-8
Renseignement de l'onglet Exceptions d'un calendrier • U-378

Règle de gestion

Définir les règles de gestion des stocks • E-100

Relation

Tables intermédiaires • U-25

Remboursement

Emprunts associés aux contrats • L-9

RemoveLink

Table-Objet.RemoveLink() • U-418

Remplacer

Remplacer des biens du parc • A-33

Renouveler

Renouveler la présence de biens dans un contrat • L-71

Réparer

Réparer une base endommagée ? • U-56

Répartir

1ère méthode - répartir le loyer sur tous les biens sous contrat • L-88
2ème méthode - calculer le loyer du contrat et le répartir sur une sélection de biens sous contrat • L-101
Calcul des loyers • L-87
Emprunts associés aux contrats • L-9
Ventilation des centres de coût • C-24

Requête

Ecrire des requêtes en AQL • U-109
Filtres par requête • R-93

Requête d'exportation

Définir des requêtes d'exportation • U-344
Définitions d'un script et d'une requête d'exportation • U-339

Réseau à bas débit

Régler les performances d'AssetCenter en réseau WAN • U-511

Utiliser un cache local pour augmenter les performances d'AssetCenter • R-6

Réserver

Réserver des biens • E-13
Réserver des biens ou des consommations • A-31

Résolution

Définition de l'arbre de résolution • H-19
Gestion de la base de connaissance • H-97
Gestion de l'arbre de résolution • H-99
Lien entre type de problème et arbre de résolution • H-58

Résoudre

Boutons de traitement des dossiers de support • H-70

Responsable de groupe

Définir le responsable d'un groupe de support • H-51
Définition d'un responsable de groupe de support • H-24

Restriction d'accès

Définir des conditions d'accès • U-97
Définition d'une restriction d'accès • U-96

Retour

Retourner des biens • L-73
Retourner des éléments d'une fiche de réception • A-30

RetVal

Valeurs par défaut des champs et liens • U-31

Right

Fonctions AQL de type Chaîne • U-144

Rôle de workflow

Définition d'un chargé d'activité de workflow • U-236
Les rôles de workflow • U-264

Round

Fonctions AQL de type Numérique • U-146

Rtrim

Fonctions AQL de type Chaîne • U-144

S

Saisie

Date - règles de saisie • R-53
Date + autoHeure - règles de saisie • R-55
Définir les taux de change • C-4
Durée - règles de saisie • R-54
Heure - règles de saisie • R-55
Renseigner automatiquement des champs • R-48
Renseigner l'écran de prise d'appel • H-28
Renseigner les valeurs monétaires • C-6
Saisie • C-6
Saisir des biens • E-2
Types et formats de saisie des champs • U-15

Scheduler

Horaires de vérification d'AssetCenter Serveur • U-203

Schéma

Définition du workflow • U-234

Schéma de déroulement de la prise d'appel • H-26

Script

Activités de type Test/ Script • U-269
Définition d'un script • U-352
Exemple d'action de type Script • U-187
Instance Script • U-79
Propriétés d'un nœud • U-458
Types d'action • U-174
Utiliser les scripts • U-351

Script d'exportation

Définir un script d'exportation • U-343
Définitions d'un script et d'une requête d'exportation • U-339
Exécuter un script d'exportation • U-348

Script d'importation

Enregistrer et exécuter un script d'importation • U-333
Exécuter un script d'importation dans une invite de commande 32 bits • U-335

Second

Fonctions AQL de type Date • U-144

SecondsDiff

Fonctions AQL de type Date • U-144

Select

Gérer un contrat de type Microsoft Select • E-48

SELECT

Syntaxe des requêtes • U-132

Sélection

Éléments pris en compte pour assigner automatiquement une procédure d'escalade à un dossier • H-96
Manipulation des enregistrements d'une liste • R-28
Modifier un nombre important d'enregistrements • R-47
Modifier une sélection d'enregistrements • R-45

Self

Self • U-117

Séquencement

Définition d'une sous-tâche • E-108

Serveur

Gérer les connexions entre biens • E-19

Serveur de commandes DDE

Définition d'un serveur de commandes DDE • U-400
Utiliser AssetCenter comme serveur de commandes DDE • U-399

Service

Administrer AssetCenter Serveur par le WEB • U-217
Définition d'un service et d'une personne • R-118
Étape 4 - cas particuliers d'import • U-318
Services et personnes • R-117

Service DDE

Service DDE • U-400

Session

Lancer AssetCenter • R-9
Principe des jetons de connexion • U-104

SetFilter
Table.SetFilter(Condition) • U-413

SetFocus
Table-Objet.SetFocus() • U-419

SetOutput
Fonctions utilisables dans les modèles de description
• U-64

SetProperty
Fonctions utilisables dans les modèles de description
• U-64

SetRecordMode
Table.SetRecordMode(Mode) • U-410

SetSelection
Table.SetSelection(Condition) • U-414

SetTicketMode
NewTicket.SetTicketMode(Mode) • U-423

SetValue
NewTicket-Objet.SetValue(Value) • U-424
Table-Objet.SetValue(Value) • U-419

SetValueWhere
NewTicket-Objet.SetValueWhere(Condition) • U-425
Table-Link.SetValueWhere(Condition) • U-420

SetViewMode
Table.SetViewMode(Mode) • U-409

Short
Types et formats de saisie des champs • U-15

Show
Table-Objet.Show() • U-421

Signal de présence
Signal de présence d'AssetCenter Serveur • U-214

Simultané
Modification d'enregistrements par plusieurs
utilisateurs à la fois • R-45

SLvl
Tables hiérarchiques • U-120

SMTP
Renseigner le détail des personnes pour utiliser une
messagerie externe • U-226

Société
Contacts intervenant dans les contrats • L-3
Définition d'une société • R-127
Fournisseurs des produits • E-79
Sociétés • R-127

Solution
Fonctionnement général de l'arbre de résolution • H-
100

Sortie du parc
Sortie des biens du parc • L-75

Sous-contrat
Organisation hiérarchique des contrats • L-12

Sous-noeud
Sous-nœuds d'un nœud Page • U-472
Sous-nœuds d'un nœud Racine • U-469

Sous-requête
Syntaxe des requêtes • U-132

Sous-tâche
Définition d'une sous-tâche • E-108
Suivi d'une intervention • E-112

Spécifique
Menus • R-12

SQL
Ecrire des requêtes en AQL • U-109

SQL Anywhere
Cas particulier d'un moteur Sybase SQL Anywhere •
U-192

Start
Activité Start • U-270

Statistique
Options se rapportant au helpdesk • R-81
Statistiques Crystal Reports • U-165

Statut
Etat d'un dossier de support • H-62
Evolution d'une intervention • E-110

Stock
Définition d'un stock • E-97
Gérer les biens en stock • E-101
Gérer les stocks • E-97
Réserver des biens ou des consommations • A-31
Surveillance des stocks par AssetCenter Serveur • U-
206

String
Typage des fonctions et des paramètres de fonctions •
U-356
Types et formats de saisie des champs • U-15

Structure
Présentation générale de la gestion du support • H-2
Structure de la base de données AssetCenter • U-9
Structure et syntaxe génériques d'un nœud
d'assistant • U-457

Substring
Fonctions AQL de type Chaîne • U-144

Suite logicielle
Gérer les suites logicielles • E-51

Suivant
Déplacement dans les listes • R-16

Suivi
Conserver l'historique des modifications
d'enregistrements • R-57
Escalade d'un dossier • H-65
Suivi du workflow • U-288
Suivi d'une intervention • E-112
Suivre des opérations de leasing • L-76
Suivre le cycle de gestion des acquisitions • A-45

Sum
Fonctions AQL de type Agrégat • U-143

Supplémentaire

Champs supplémentaires • R-37

Support

Actions liées au helpdesk • U-190
Alarmes spécifiques au helpdesk surveillées par AssetCenter Serveur • U-209
Gestion de la base de connaissance • H-97
Gestion de l'arbre de résolution • H-99
Gestion des dossiers de support • H-61
Gestion des gravités • H-83
Gestion des groupes de support • H-47
Gestion des procédures d'escalade • H-87
Gestion des types de problèmes • H-55
Les nouvelles • R-163
Options se rapportant au helpdesk • R-81
Utilisation du Tableau de bord • H-109
Utilisation du Tableau de statistiques • H-115

Supprimer

Fonctionnement général des filtres et des recherches • R-85
Manipulation des enregistrements d'une liste • R-28
Supprimer des vues • R-115
Supprimer du texte • R-53
Supprimer l'application d'un filtre • R-96
Supprimer une connexion à une base de données • R-4

Syntaxe

Structure et syntaxe génériques d'un nœud d'assistant • U-457
Syntaxe de l'AQL • U-131
Syntaxe des modèles de description • U-59
Syntaxe d'un nœud Page • U-469
Syntaxe d'un nœud Racine • U-465
Syntaxe d'un nœud Transition • U-473
Syntaxe générale d'un nœud Contrôle • U-477

Sysblob

Réparer une base endommagée ? • U-56

Système

Énumérations système • U-85
Informations systèmes, composants installés et reconnus • R-14
Les événements système • U-275

T

Table

Clause FROM - Tables intervenant dans une requête • U-133
Description des tables • U-12
Instance Table • U-71
Personnaliser les tables • U-30
Personnaliser une base • U-50

Table de départ

Clause FROM - Tables intervenant dans une requête • U-133

Table de relation

Tables intermédiaires • U-25

Table intermédiaire

Tables intermédiaires • U-25

Tableau de bord

Utilisation du Tableau de bord • H-109

Tableau de remboursement

Emprunts associés aux contrats • L-9

Tableau de statistiques

Utilisation du Tableau de statistiques • H-115

Tables.txt

Structure des fichiers database.txt et tables.txt • U-11

Tâche de workflow

Définition d'une tâche de workflow • U-236
Les tâches • U-272

Tag

Tags HTML reconnus dans l'aide sur les champs et liens • U-34

Taille

Personnaliser une base • U-50
Redimensionnement des fenêtres • R-35

Taux de change

Définir les taux de change • C-4
Règles de conversion entre devises • C-8
Taux de conversion • C-12

Taux de taxe

Taux de taxe • C-38

Taxe

Gérer les taxes • C-35
Taxes associées à une localisation • R-126

TCO

Décrire un coût de gestion interne au moyen d'un dossier de support • C-60
Décrire un coût de gestion interne au moyen d'une fiche d'intervention • C-61
Évaluer le TCO d'un bien • C-62
Gestion du TCO sous AssetCenter • C-55
Implémentation sous AssetCenter • C-56
Introduction au TCO (Total Cost of Ownership) • C-53
Les coûts d'acquisition et les coûts de gestion externes • C-55
Les coûts de gestion • C-54
Les coûts de gestion internes • C-56
Les coûts d'utilisation • C-55
Les coûts inclus dans le calcul du TCO • C-53
Les coûts matériels et logiciels • C-54
Les unités de travail • C-58
Mise en place • C-57

Technicien

Suivi des dossiers technicien par technicien • H-112

Technicien de support

Définition d'un chargé de dossier • H-24

Terminal

- Événement terminal • U-284
- Test**
 - Activités de type Test/ Script • U-269
 - Fonctions AQL de type Test • U-147
 - Test d'une action • U-192
- TextBox**
 - Le contrôle TextBox • U-495
- Texte**
 - Coller • R-51
 - Copier • R-52
 - Couper • R-50
 - Supprimer du texte • R-53
- Thème DDE**
 - Thème DDE • U-400
- Tiers**
 - Contacts intervenant dans les contrats • L-3
- Time**
 - Types et formats de saisie des champs • U-15
- Touche**
 - Déplacement dans les listes • R-16
 - Touches de raccourci utilisables lors de la prise d'appel • H-44
- Touche de fonction**
 - Utiliser les raccourcis clavier • R-59
- Tpl**
 - Description du menu Action d'AssetCenter Database Administrator • U-42
 - Syntaxe des modèles de description • U-59
- Transfert**
 - Importer des données • U-291
- Transition**
 - Actions à déclencher lorsque l'état d'un dossier change • H-95
 - Définition d'une transition de workflow • U-235
 - Définitions se rapportant aux assistants • U-451
 - Les transitions d'un workflow • U-285
- Tri**
 - Configurer les listes principales • R-21
 - Tris et index • U-122
- Trunc**
 - Fonctions AQL de type Numérique • U-146
- Twip**
 - Définitions se rapportant aux assistants • U-451
- Type**
 - Alarmes à déclencher lorsque certaines échéances sont dépassées • H-92
 - Contraintes à respecter lors de l'importation de données dans un champ • U-295
 - Les divers types de contrats • L-2
 - Trois types d'accès à la base de données • U-103
 - Type d'un lien • U-24
 - Types d'action • U-174
 - Types d'intervention • E-109
 - Types et formats de saisie des champs • U-15

- Typé**
 - Liens typés • U-27
- Type de contrôle**
 - Types de contrôles et propriétés associées • U-477
- Type de fonction**
 - Typage des fonctions et des paramètres de fonctions • U-356
- Type de paramètre**
 - Typage des fonctions et des paramètres de fonctions • U-356
- Type de problème**
 - Définition d'un type de problème • H-21
 - Gestion des types de problèmes • H-55
 - Principe d'utilisation des gravités • H-84
- Type de taxe**
 - Déclarer les taxes liées aux localisations • C-42
 - Type de taxe • C-37
- Type util**
 - Types et formats de saisie des champs • U-15
- Type utilisateur**
 - Types et formats de saisie des champs • U-15
- Typologie**
 - Typologie des assistants • U-446

U

- Unicité**
 - Unicité des valeurs des champs d'un index dans une table • U-29
- UNION**
 - Syntaxe des requêtes • U-132
- Unité de travail**
 - Les unités de travail • C-58
- Upper**
 - Fonctions AQL de type Chaîne • U-144
- Utilisateur**
 - Définir des utilisateurs d'AssetCenter • U-101
 - Enumérations personnalisables • U-83
 - Gérer l'accès des utilisateurs aux bases de données d'AssetCenter • U-93
 - Gérer les connexions des utilisateurs • U-103
 - Gérer les mots de passe • U-107
 - Modification d'enregistrements par plusieurs utilisateurs à la fois • R-45
 - Personnaliser AssetCenter au niveau d'un poste utilisateur • R-65
 - Utilisateur d'AssetCenter • R-118
- Utilisation de contrat**
 - Gérer les utilisations de contrats • E-67
- Utilisation de licence**
 - Décrire les utilisations de licence par personnes nommées • E-41
 - Décrire les utilisations de licence par postes de travail désignés • E-41
 - Gérer les utilisations de licence • E-68

Utilisation des produits

Principales utilisations des produits • E-62

V

Valeur de perte

Calcul de la valeur de perte de biens • L-79
Description spécifique des contrats de leasing • L-47
Valeur de perte (Loss value) • L-19
Valeurs de perte mises à jour par AssetCenter Serveur • U-212

Valeur monétaire

Renseigner les valeurs monétaires • C-6

Valeur par défaut

Compteurs dans les valeurs par défaut des champs • U-32
Erreurs dans la description des valeurs par défaut • U-33
Personnaliser une base • U-50
Renseigner automatiquement des champs • R-48
Valeurs par défaut des champs et liens • U-31

Valeur résiduelle

Immobilisations des biens • E-7
Rapprocher les immobilisations comptables avec la base AssetCenter • C-29

Valider

Valider une demande d'achat • A-34

ValueOf

Fonctions utilisables dans les modèles de description • U-64

Variable

Définitions se rapportant aux assistants • U-451
Utilisation de variables • U-189
Variables globales • U-80

Variant

Typage des fonctions et des paramètres de fonctions • U-356

Ventilation

Lignes de dépense ventilées par AssetCenter Serveur • U-212
Ventilation des centres de coût • C-24

Vérification

Description du menu Action d'AssetCenter Database Administrator • U-42
Options se rapportant aux fuseaux horaires • R-81

Vérifier

Boutons de traitement des dossiers de support • H-70

Vérifier les licences

Vérifier les licences logicielles automatiquement • E-47

Versement initial

Visualiser les coûts liés à un contrat • L-122

Version

Informations systèmes, composants installés et reconnus • R-14

Verticalisation

Définir des conditions d'accès • U-97

Vide

Usage du NULL • U-116

VIM

Renseigner le détail des personnes pour utiliser une messagerie externe • U-226

Vol

Retrouver des enregistrements créés au vol • R-44

Vue

Définition d'une vue • R-113
Gérer les vues (fonction administrateur) • R-116
Utiliser les vues • R-111

Vue SQL

Exporter des données et gérer les vues SQL • U-339

W

WAN

Régler les performances d'AssetCenter en réseau WAN • U-511
Utiliser un cache local pour augmenter les performances d'AssetCenter • R-6

WEB

Administrer AssetCenter Serveur par le WEB • U-217

WeekDay

Fonctions AQL de type Date • U-144

WHERE

Clause WHERE • U-139

Workflow

Définition du workflow • U-234
Exécution des règles de workflow par AssetCenter Serveur • U-215
Incidence des calendriers sur certaines fonctionnalités • U-375
Le workflow • U-233
Recherche de nouveaux groupes d'exécution de schémas de workflow par AssetCenter Serveur • U-215
Vérifier les licences logicielles automatiquement • E-47

Y

Year

Fonctions AQL de type Date • U-144

Z

Zone fonctionnelle

Implémentation sous AssetCenter • C-56

Glossaire

A

Acceptation

Un bien est réellement pris en compte dans le contrat de leasing lorsqu'il est "accepté" par le locataire. Cette acceptation est importante pour les raisons suivantes :

- Elle marque le début effectif de la location et en particulier l'exigibilité des loyers.
- Elle permet au loueur de payer son fournisseur.

Cette acceptation se traduit par un document formel adressé par le locataire au loueur : c'est le certificat d'acceptation, appelé en anglais "Certificate of Acceptance" ("C of A" ou "AC").

Action

Une action est une opération qui fait appel à un programme exécutable directement depuis AssetCenter.

Une action peut être de plusieurs **Nature** :

- **Exécutable**,
- **DDE**,
- **Messagerie**,
- **Script** : modification d'un objet de la base de données AssetCenter,
- **Assistant**,

- **Impression.**

Les actions doivent être pré-définies afin de pouvoir être exécutées à tout moment par une simple sélection dans une liste.

Activité de workflow

Une activité de workflow se compose :

- d'un travail à exécuter. Ce travail peut demander l'intervention d'un utilisateur ou être effectué automatiquement par AssetCenter Serveur.
- d'événements de sortie qui déclenchent des transitions vers d'autres activités.

Les activités de workflow sont stockées dans la table des activités de workflow de nom SQL "amWfActivity".

Administrateur de support

L'administrateur de support est un utilisateur d'AssetCenter à qui l'administrateur d'AssetCenter a accordé le droit de gérer le helpdesk. Ce droit est accordé en cochant la case **Administrateur de support** (Nom SQL : bHDAdmin) dans l'onglet **Profil** du détail de la personne.

L'administrateur de support est le seul, avec l'administrateur d'AssetCenter, à pouvoir visualiser les dossiers de tous les groupes et de tous les chargés de dossier grâce au "Tableau de bord".

Administrateurs d'AssetCenter

Un administrateur d'AssetCenter est un utilisateur d'AssetCenter qui possède tous les droits sur toutes les tables de la base de données AssetCenter.

Plusieurs utilisateurs peuvent être administrateurs de la base de données. Pour ce, il suffit qu'un autre administrateur leur confère des droits administratifs dans l'onglet **Profil** de leur détail.

Aide contextuelle

L'aide contextuelle sur un champ ou un lien affiche :

- Le nom SQL du champ ou lien.

- Son type et son format de saisie.
- Une "Description" du contenu du champ ou du lien.
- Des "Exemples" de saisie.
- Des points importants à connaître : précautions de saisie, automatismes, etc.
- Valeurs d'énumérations système.
- Tables liées.

Vous pouvez accéder à l'aide contextuelle de deux manières :

- Positionnez-vous sur le champ ou lien. Appuyez simultanément sur les touches "Shift" et "F1".
- Positionnez-vous sur le champ ou lien. Cliquez sur le bouton droit de la souris. Dans le menu contextuel qui s'affiche, sélectionnez l'entrée "Aide sur ce champ".

Le contenu de l'aide contextuelle sur les champs et liens n'est pas repris dans les manuels imprimés.

Aide en ligne

L'aide en ligne est l'assistance que vous pouvez obtenir à l'écran pendant que vous utilisez AssetCenter.

Pour l'afficher, il suffit d'appuyer sur la touche F1 quel que soit l'endroit où vous vous trouvez dans AssetCenter.

Alarmes

Des alarmes peuvent être programmées au niveau des champs qui sont suivis d'une icône {bmc zalarme.bmp}. Les alarmes lancent des actions de la table des actions d'AssetCenter.

Les alarmes se déclenchent à l'approche de certaines échéances. AssetCenter propose des alarmes pour de nombreuses opérations.

En général, les actions déclenchées par les alarmes sont des envois de messages destinés à avertir des utilisateurs d'AssetCenter de l'imminence d'une échéance (fin de contrat par exemple).

L'utilisateur d'AssetCenter peut créer des alarmes à 1 ou 2 niveaux. Chaque niveau d'alarme définit une échéance et une action se déclenchant à cette échéance.

Dans le cas d'alarmes à 2 niveaux, le déclenchement de l'action de deuxième niveau dépend de la nature de l'action effectuée au premier niveau.

- Si l'alarme de premier niveau déclenche une action autre qu'un envoi de message via la messagerie interne d'AssetCenter (comme par exemple l'envoi d'un message via une messagerie externe...), alors l'alarme de deuxième niveau se déclenche toujours au moment convenu.
- Si l'alarme de premier niveau envoie un message à un groupe d'utilisateurs d'AssetCenter via le système de messagerie d'AssetCenter, alors l'action définie au deuxième niveau ne sera pas effectuée si l'un des destinataires au moins a lu le message.

Arbre de résolution

L'arbre de résolution vous permet d'analyser une situation pas à pas afin de trouver la solution la plus appropriée au problème que vous rencontrez.

L'arbre est composé de questions, de réponses possibles et de solutions correspondantes.

Les types de problèmes peuvent pointer sur une entrée de l'arbre de résolution. Ainsi, lors de la prise d'appel, il est possible d'être assisté pas à pas et de manière ciblée dans la résolution du problème une fois que le type de problème a été déterminé.

Assistant

Les assistants d'AssetCenter vous aident à effectuer des tâches simples et systématiques. Ils vous guident pas à pas, de manière graphique et intuitive, au travers des différentes étapes nécessaires à la réalisation d'une tâche. AssetCenter est livré avec des assistants prédéfinis qui vous permettent par exemple :

- De déménager des utilisateurs et des biens d'une localisation à une autre. L'utilisateur choisit un employé, les biens de cet employé à déménager et la nouvelle localisation. Quand toutes ces informations ont été fournies à l'assistant, la localisation est mise à jour pour l'employé et ses biens.
- De gérer simplement les stocks. L'utilisateur choisit des biens en stock, un employé et une localisation. L'assistant affecte les biens à l'employé et à la localisation sélectionnés.

- De collecter de façon simple des informations en vue de l'exécution d'une action de n'importe quel type.
- De faciliter la saisie d'un enregistrement.

En plus des assistants livrés en standard, AssetCenter autorise la création de nouveaux assistants.

B

Barre d'outils

La barre d'outils d'AssetCenter contient une sélection d'icônes qui permettent d'accéder directement à certaines fonctionnalités du logiciel sans avoir à passer par la barre de menu.

Cette barre d'outils est entièrement configurable.

Base de connaissance

La base de connaissance est un ensemble de fiches qui décrivent des problèmes et leurs solutions.

Ces fiches vous permettent de résoudre plus facilement les problèmes que vous rencontrez. Vous enrichissez la base de connaissance au fur et à mesure que vous découvrez des problèmes et leurs solutions.

Chaque fiche de connaissance peut être attachée à un point d'entrée de l'arbre de résolution. Ainsi, lorsque vous prenez un appel, que vous naviguez dans l'arbre de résolution, l'assistant de prise d'appel vous propose les fiches de connaissance associées au nœud de l'arbre de résolution sélectionné et à ses sous-nœuds.

Exemple de fiche de connaissance :

- Description : L'écran n'affiche rien mais est allumé.
- Résolution : Brancher le câble entre le moniteur et l'unité centrale.

Base de données

Une base de données AssetCenter est un ensemble de fichiers qui contiennent l'ensemble des informations sur les biens que vous gérez.

Pour les installations simples, ces fichiers se trouvent dans un même répertoire, soit sur le disque dur local d'un poste de travail, soit sur le disque dur d'un serveur de fichiers du réseau.

Le logiciel est livré avec une base de démonstration.

AssetCenter vous permet de créer plusieurs bases de données et d'en ouvrir une à la fois par poste utilisateur. Plusieurs postes utilisateurs peuvent se connecter en même temps à une base de données. Le logiciel utilise le mode transactionnel pour la mise à jour des données ; ce mode, associé à un mécanisme sophistiqué de gestion des mises à jour garantit qu'elles seront effectuées en toute sécurité et de manière optimisée.

Bien

Au cœur d'AssetCenter se trouve le "bien". Un bien est un objet référencé de votre parc. Il n'est pas nécessairement votre propriété, car il peut avoir été loué, ou financé en crédit-bail.

En voici quelques exemples simples :

- Unités centrales.
- Imprimantes.
- Licences logicielles.
- Terminaux passifs.
- Le standard téléphonique de l'entreprise.

Les biens peuvent également être hiérarchisés ; on rattache alors des sous-biens à un bien principal.

Par exemple :

- Un poste de travail complet (U.C. avec clavier, écran, imprimante, etc.).
- Des ensembles standard de bureaux (bureau, chaise, armoire, ordinateur, téléphone).

Avec AssetCenter, les biens sont décrits de manière exhaustive et détaillée.

Budget

Les "budgets" d'AssetCenter sont des budgets opérationnels destinés à suivre les dépenses (cash flow). Ils n'ont pas de dimension comptable. Ils permettent de gérer des projets de type "projets d'investissement" avec

un objectif de suivi et de prévision des dépenses. Les aspects d'amortissement et d'actualisation n'y sont pas traités.

Ils permettent de regrouper des dépenses d'origines variées, liées à l'acquisition, la maintenance des biens, la formation des personnes, les coûts des contrats de maintenance, de location, de crédit-bail ou d'assurance, etc.

Chaque "ligne de dépense" créée dans AssetCenter est affectée à un budget déterminé, ce qui permet d'obtenir un état récapitulatif immédiat des dépenses effectuées à son niveau. Le budget fonctionne comme une enveloppe.

Un budget possède un numéro, ce qui permet d'effectuer des rapprochements avec d'autres services de l'entreprise.

C

Calendrier des périodes ouvrées

Un calendrier décrit les périodes ouvrées et chômées d'une équipe de support. Les calendriers sont utilisés pour calculer les échéances à respecter dans le traitement des dossiers en tenant compte des périodes d'activité de l'équipe de support.

Caractéristique

Les caractéristiques permettent de compléter la description des objets (biens, produits, commandes, catégories, ...) d'AssetCenter. Elles leur sont attachées avec une valeur et sont affichées directement dans l'onglet **Caractéristiques** des objets.

Il est possible de créer autant de caractéristiques qu'on le souhaite et de spécifier leur mode de saisie (**Numérique**, **Texte**, etc.). Ceci confère une grande souplesse et puissance de personnalisation à AssetCenter.

En utilisant les caractéristiques, il vous sera possible d'y placer toutes les informations complémentaires dans les domaines auxquels vous vous intéressez particulièrement (financier, technique, ou un autre domaine spécifique).

Ce sont autant de "champs" supplémentaires dont vous disposez pour décrire les enregistrements de votre base de données. Par exemple, pour un ordinateur, il est possible de renseigner le type de processeur, la fréquence d'horloge et pour une voiture, la puissance fiscale.

Enfin, les caractéristiques peuvent être interrogées par le langage de requêtes d'AssetCenter.

Catégorie

Les catégories permettent de regrouper les produits qui ont des traits communs. On peut ainsi différencier les équipements micro-informatiques des équipements mini-systèmes et des périphériques, les formations externes des formations internes, etc. En particulier, la nature d'un produit est fixée au niveau de sa catégorie.

Cela permet de structurer la base de données.

Les catégories sont également utilisées par certains automatismes. Exemple : lors de la création d'un produit, le produit hérite des caractéristiques de la catégorie à laquelle il est associé et de leurs valeurs.

Les catégories sont organisées de manière hiérarchique.

Centre de coût

Les centres de coût permettent de recenser les lignes de dépense que vous souhaitez regrouper. Ils doivent être compris dans un sens très général de "Centre d'imputation".

Les "centres de coût" d'AssetCenter sont destinés à suivre les dépenses (cash flow). Ils n'ont pas de dimension comptable.

Ils permettent de regrouper des dépenses d'origines variées, liées à l'acquisition, la maintenance des biens, la formation des personnes, les coûts des contrats de maintenance ou d'assurance, etc.

C'est au moment de la création des lignes de dépense que vous faites référence au centre de coût auquel vous souhaitez imputer la dépense.

Chaque centre de coût possède un numéro, ce qui permet d'effectuer des rapprochements avec d'autres services de l'entreprise.

AssetCenter gère la ventilation des centres de coût.

Champ calculé

Un champ calculé est un champ dont la valeur est calculée en fonction de la valeur d'autres champs et de variables, grâce à une formule définie par l'utilisateur. Il existe trois types de champs calculés :

- AQL.
- BASIC.
- Chaîne calculée.

Chacun de ces types fait appel à un langage différent pour l'écriture de la formule de calcul du champ et conditionne les possibilités et contraintes d'utilisation du champ. Par exemple, seuls les champs calculés de type "AQL" sont utilisables dans les filtres.

Les champs calculés sont des champs virtuels (seule la formule de calcul de la valeur du champ est stockée une seule fois dans la base de données AssetCenter), accessibles uniquement en lecture. Vous pouvez définir autant de champs calculés que vous le souhaitez et leur affecter des droits d'utilisation.

Champs supplémentaires

AssetCenter a prévu des champs supplémentaires afin que vous puissiez y placer des informations propres à votre entreprise. Ces champs se trouvent dans les écrans de détails et portent, par défaut, un nom du type "Champ x", où x est un nombre.

L'administrateur peut en modifier le nom et les propriétés grâce aux fonctions de personnalisation de la base.

Chargé d'activité de workflow

Les chargés doivent réaliser des tâches issues des activités de workflow de type "Question" ou "Action utilisateur". Il n'existe pas de chargé pour les activités de type "Action automatique" ou "Test/ Script".

Chargé de dossier

Un chargé de dossier est un utilisateur d'AssetCenter qui a été sélectionné pour faire partie d'un groupe de support (onglet **Composition** du détail d'un groupe de support).

Il visualise dans le "Tableau de bord" :

- les dossiers de support qui lui sont attribués. On dit qu'il est "chargé de dossier" pour ces dossiers de support.
- les dossiers de support attribués à son groupe mais non attribués à un chargé de dossier.

Commande

Après avoir sélectionné le devis qui vous convient, vous créez une commande.

Une commande est créée à partir d'un seul devis, et se trouve par défaut en attente de réception. Il est toutefois possible de créer des commandes sans avoir préalablement préparé de devis.

AssetCenter vous donne la possibilité de créer et de renseigner par avance ce que la commande doit créer et renseignée lorsqu'elle est réceptionnée. Ceci permet par exemple de préparer la réception des divers éléments, d'affecter un technicien à leur installation, de former de futurs utilisateurs, etc.

Commande DDE

Il s'agit des commandes que l'on va demander à AssetCenter d'exécuter. Celles-ci peuvent être classées en quatre groupes :

- Les commandes globales, ne nécessitant pas de nom de table ou de champ comme paramètre pour leur exécution.
- Les commandes associées à une table, nécessitant le nom SQL d'une table comme paramètre pour leur exécution.
- Les commandes associées à une table et à un champ ou à un lien, nécessitant le nom SQL d'une table et le nom SQL d'un champ ou d'un lien comme paramètre pour leur exécution.
- Les commandes associées à la prise d'appel.

Les commandes de ces groupes sont de deux types :

- "Execute", qui permet d'exécuter une tâche dans AssetCenter.
- "Request", qui permet de demander des informations à AssetCenter.

Compteurs de logiciels

Le contrôle des droits d'utilisation des logiciels est effectué par les "compteurs de logiciels".

Ils comptabilisent :

- le nombre de droits acquis pour une sélection de licences logicielles.
- le nombre d'installations d'une sélection de logiciels.

Contrat

AssetCenter vous permet de gérer les contrats conclus avec vos partenaires (contrats d'entretien, d'assurance, de maintenance, etc.).

Un bien peut être attaché à plusieurs contrats.

Les contrats sont gérés dans une table autonome.

Ils sont organisés de manière hiérarchique.

Contrat cadre (Master lease)

Le contrat cadre définit les conditions générales de relations entre le loueur et le locataire.

Il sert de base (ou de modèle) à la création des contrats de location/ crédit bail. Ni la liste des biens, ni le montant précis des loyers ne sont définis au niveau du contrat cadre. Ils le sont au niveau des contrats de location/ crédit bail.

Contrat de location ou de crédit bail (Lease schedule)

Le contrat de location ou de crédit bail est une application du contrat cadre. Il hérite de la plupart des informations du contrat cadre et définit, de plus, la liste des biens couverts, le montant des loyers et les principales échéances à respecter.

Il est possible de créer directement un tel contrat sans créer au préalable de contrat cadre.

D

Date + Heure - règles de saisie

Ces champs sont gérés différemment des champs "Date".

Le format de saisie d'un champ "Date+Heure" est :

Date[<Sep>[**Heure**]]

Sep est un séparateur : . / ; , : -

Date est une chaîne représentant la date. Sa syntaxe est de la forme :

```
xx<Sep>yy<Sep>zz
```

où **xx**, **yy** et **zz** sont des chaînes représentant des entiers.

Heure est une chaîne représentant l'heure. Sa syntaxe est de la forme :

```
heure[ <Sep>[minute[ <Sep>[seconde[ <Sep>[milliseconde[ <Sep>]]]]]]]
```

où **heure**, **minute**, **seconde**, **milliseconde** sont des chaînes représentant des entiers.

Les règles suivantes sont appliquées :

- Définissez l'ordre de saisie du mois, du jour et de l'année à l'aide du panneau de contrôle de Windows. Respectez celui-ci lors de la saisie des dates.
- Vous devez systématiquement saisir un jour, un mois et une année.
- Le chiffre "0" ne doit pas nécessairement précéder les années, mois ou jours à un chiffre.
- L'année peut être saisie sur 2 ou 4 chiffres (par exemple : "1995", ou "95").
Les nombres de 00 à 49 donnent 2000 à 2049.
Les nombres de 50 à 99 donnent 1950 à 1999.
- La combinaison de touches "Ctrl" et ";" affiche la date et l'heure du moment.

Année 2000 : AssetCenter a été développé dès le début pour ne pas être affecté par le passage à l'année 2000. Les champs "date + heure" stockent les informations avec suffisamment de précision pour distinguer les dates des années 0 à 9999.

Date - règles de saisie

- Définissez l'ordre de saisie et d'affichage du mois, du jour et de l'année à l'aide du panneau de contrôle de Windows. Respectez celui-ci lors de la saisie des dates.
- Vous devez systématiquement saisir un jour, un mois et une année.
- Pour séparer les jours des mois et des années, utilisez comme séparateur les caractères /,- ; : ou un espace.

- Le chiffre "0" ne doit pas nécessairement précéder les années, mois ou jours à un chiffre.
- L'année peut être saisie sur 2 ou 4 chiffres (par exemple : "1995", ou "95").
Les nombres de 00 à 49 donnent 1900 à 1949.
Les nombres de 50 à 99 donnent 2050 à 2099.
- La combinaison de touches "Ctrl" et ";" affiche la date du jour.

Année 2000 : AssetCenter a été développé dès le début pour ne pas être affecté par le passage à l'année 2000. Les champs "date" stockent les informations avec suffisamment de précision pour distinguer les dates des années 0 à 280 000.

Demande

Une demande d'achat est une des étapes du cycle d'acquisition d'AssetCenter.

Elle se compose de lignes de composition de demande. En général, les lignes de composition de demande référencent des produits AssetCenter. Vous précisez ce que doit créer et renseigner chaque ligne de demande.

Devis

Un devis est une estimation chiffrée de tout ou partie d'une ou plusieurs demandes.

AssetCenter offre une grande souplesse de gestion des devis. Chaque élément d'une demande peut être affecté à différents devis. Plusieurs demandes ou plusieurs éléments de demandes différentes peuvent être regroupés au sein d'un même devis.

Vous pouvez ainsi comparer les divers devis que vous avez créés dans AssetCenter, et créer une commande à partir du devis que vous retenez.

Document

Un document est une référence à un document imprimé (manuel, contrat, etc.) ou à un fichier informatique dont on indique le chemin complet.

Les fichiers externes ne sont jamais directement stockés dans la base de données.

Il est possible d'associer un ou plusieurs documents aux enregistrements de la plupart des tables AssetCenter.

Lorsqu'un document donne le chemin complet d'un fichier, il est possible d'utiliser ce fichier de manière dynamique grâce aux actions. Une action peut par exemple ouvrir le fichier en lançant l'application qui lui est associée.

Dossier de support

Un dossier de support permet de décrire un problème et de suivre sa résolution.

Un dossier peut être créé directement à l'aide du menu **Support/ Dossiers**, ou avec l'outil de prise d'appel, qui permet de créer un dossier de manière guidée et rapide.

Quand vous utilisez l'outil de prise d'appel pour créer un dossier, deux cas de figure peuvent se présenter :

- Le problème est résolu au moment de l'appel : un dossier est créé avec l'état **Clos** et sert uniquement à garder une trace de l'appel.
- Le problème nécessite une prise en charge différée : un dossier est créé pour garder une trace du problème et gérer sa résolution. Il est attribué à un groupe de support et/ou à un technicien de support qui le trouveront dans la liste des dossiers qui leur sont attribués.

Droit d'utilisation

Un droit d'utilisation est un des constituants d'un profil utilisateur d'AssetCenter. Il concerne les tables et les champs AssetCenter, et non pas seulement certains enregistrements. En tant qu'administrateur, vous pouvez donner des droits de lecture et d'écriture (comme pour un système d'exploitation) aux différents utilisateurs de la base sur les tables d'AssetCenter.

Durée - règles de saisie

Utilisez les abréviations reconnues par AssetCenter :

- Secondes : **seconde** | **secondes** | **s** | **sec** | **secs**
- Minutes : **minute** | **minutes** | **mn** | **min** | **mins**
- Heures : **heure** | **heures** | **h**
- Jours : **jour** | **jours** | **j**

- Mois : **mois** | **m** | **mo**
- Années : **an** | **ans** | **a** | **année** | **années**

Vous pouvez laisser ou non un espace entre une unité et une valeur.

Vous pouvez ne pas saisir d'unité. Une unité par défaut est alors appliquée. Par exemple, l'unité par défaut des durées d'interventions est l'heure (champs durée du sous-onglet **Calendrier** de l'onglet **Suivi** du détail d'une intervention)

Les unités autorisées dépendent du contexte. Si vous saisissez une valeur avec une unité non autorisée, elle est convertie dans les unités autorisées. Par exemple, les champs durée du sous-onglet **Calendrier** de l'onglet **Suivi** du détail d'une intervention n'affichent que des heures ou des minutes. Si vous saisissez "1 mois", AssetCenter remplace "1 mois" par "720h".

E

Emprunts

Il arrive que les contrats de leasing nécessitent d'emprunter des fonds. AssetCenter permet de décrire l'emprunt et de gérer les remboursements (principal, intérêts, frais).

Le financement de biens à l'aide d'un emprunt ne doit pas être confondu avec le "refinancement".

Événement de workflow

Les événements de workflow se positionnent en sortie des activités. Ils permettent d'activer des transitions déclenchant d'autres activités.

Les événements qui font partie d'un schéma de workflow sont stockés dans la table des événements de workflow de nom SQL "amWfEvent".

Lorsque ces événements se réalisent, ils peuvent être enregistrés dans la table des événements élémentaires d'une instance de workflow de nom SQL "amWfOccurEvent".

F

Facture fournisseur

AssetCenter vous permet de gérer les factures fournisseur associées aux commandes.

La facturation d'une ligne de commande peut être partielle, pour cause d'erreurs de la part du fournisseur, ou bien complète.

Fiche de réception

Une fiche de réception décrit la réception d'un ou plusieurs éléments commandés.

Cette réception peut répondre complètement ou partiellement à une commande. Plusieurs réceptions peuvent être nécessaires pour satisfaire entièrement une commande.

De la même façon, la réception d'une ligne de commande peut être partielle, pour cause d'erreurs de la part du fournisseur, ou bien échelonnée. Par exemple, vous commandez 20 P.C.. Votre fournisseur vous les livre par lots de 5. Vous avez alors recours à des réceptions partielles.

AssetCenter permet également de gérer le retour d'éléments réceptionnés.

Filtre spécifique

Certains onglets des écrans de détail présentent une liste d'enregistrements (contrats, lignes de dépense, par exemple). Il arrive alors qu'AssetCenter propose des filtres au niveau de l'onglet pour afficher une sélection des enregistrements de la liste en fonction de certains critères. Le choix de ces filtres est imposé par AssetCenter.

Fin de contrat

A la fin du contrat, le locataire dispose en général de plusieurs possibilités : racheter les biens, les retourner ou les louer à nouveau.

Fin de contrat anticipée

Il arrive que les biens soient vendus à une société tierce, perdus, volés ou détruits. Ces derniers cas sont en général signalés au loueur et ont une conséquence immédiate sur le montant des loyers (voir la notion de valeur de perte).

Le locataire peut dans certains cas retourner le bien avant la fin du contrat. Ce retour peut avoir lieu à n'importe quel moment à la demande du locataire, ou à des dates déterminées par le contrat. Dans tous les cas, le locataire devra payer des indemnités de fin de contrat anticipée.

Fonction

Une fonction est un programme qui effectue des opérations et renvoie à l'utilisateur une valeur, appelée "valeur de retour" ou "code de retour".

Une fonction possède la structure suivante :

```
Function <Nom de la fonction> (<Paramètre> As <Type du paramètre>[, ...,
<Paramètre> As <Type du paramètre>]) As <Type de la fonction>

<Programme (script) exécuté par la fonction. Ce programme doit définir
la valeur de retour.>

End Function
```

Cette structure s'applique aux fonctions appelées comme aux fonctions programmables.

Formulaire

Un formulaire est un modèle de document qui vous permet d'imprimer des données.

A la différence des rapports Crystal, les formulaires sont composés directement dans AssetCenter.

Formule de taxe

Les formules de taxes sont les formules définies pour calculer le montant de la taxe à appliquer au loyer d'un contrat ou d'un bien.

Un éditeur permet de construire ces formules à partir d'un script BASIC. Pour une formule de taxe donnée, vous pouvez définir un nombre illimité de formules de calcul différentes et dépendantes d'un contexte (une table de la base de données). Ainsi par exemple la formule de taxe "TVA" ne

possèdera pas la même formule de calcul suivant qu'elle s'applique aux demandes d'achat ou aux réceptions.

En pratique, on définit les formules de calcul au moyen de la fonction BASIC "AmTaxRate()" qui renvoie un taux de taxe en fonction d'un type de taxe, d'une juridiction fiscale et d'une date donnée :

```
Set [Lien.Lien.Champ] = Montant H.T. * AmTaxRate()
```

G

Gravité

Chaque dossier de support est qualifié par une gravité. Elle permet de décider quels dossiers traiter en priorité.

Des automatismes sont prévus pour attribuer automatiquement une gravité à un dossier lors de sa création en fonction :

- du type de problème.
- du contact qui appelle.
- du bien concerné.
- de la localisation du bien.

Groupe de support

Un groupe de support est constitué d'un ensemble de techniciens de support capables de résoudre des problèmes similaires sur un ensemble donné de localisations et agissant dans le cadre de contrats.

Les groupes sont gérés dans une liste accessible à l'aide du menu **Parc/Groupes**.

Les groupes de support reflètent votre organisation interne : définir un groupe revient à déterminer qui résout quels types de problèmes, à quels endroits et dans le cadre de quels contrats.

Les groupes de support sont organisés hiérarchiquement.

Groupe d'exécution de schémas de workflow

Les groupes d'exécution de workflow permettent de classer les schémas de workflows que vous définissez. Le groupe d'exécution auquel appartient un schéma de workflow est indiqué dans le champ **Groupe d'exécution** (Nom SQL : GroupName) de l'onglet **Général** du détail du workflow.

H

Hiérarchie

Certaines des tables d'AssetCenter sont organisées de manière hiérarchique : chaque enregistrement peut avoir des sous-enregistrements.

Les enregistrements de ces tables sont donc organisés sous forme d'arborescence. AssetCenter ne fixe pas de limite au nombre de niveaux de l'arborescence.

Exemples :

- Dans la table des localisations, une localisation A peut être une "sous-localisation" d'une localisation B.
- Dans la table des biens, un bien peut être "composant" d'un autre bien.
- Dans la table des services et personnes, un service "Direction commerciale" peut avoir un sous-service "Ventes". "Direction commerciale" est alors le "père" ou "service parent" de "Ventes", ce qui crée l'arborescence représentée ci-dessous :

I

Images

AssetCenter permet d'attacher trois types d'images :

- Les fichiers au format Bitmap (fichier d'extension ".BMP") de 16 ou 256 couleurs. Ils ont l'avantage de s'afficher rapidement.
- Les métafichiers Windows. Ce sont des images vectorielles plus lentes à afficher, mais qui peuvent être redimensionnées sans que leur qualité n'en soit altérée (fichiers d'extension ".WMF").
- Les icônes (fichiers d'extension ".ico").

Pour attacher une image :

- Soit vous double-cliquez sur la zone destinée à la recevoir. AssetCenter présente un écran qui permet de sélectionner le fichier graphique qui contient l'image.
- Soit vous cliquez sur le bouton droit de la souris afin d'afficher le menu contextuel. Dans ce menu, sélectionnez l'entrée de menu **Choisir une image**.

Pour détacher une image, positionnez le curseur sur l'image et cliquez avec le bouton droit de la souris afin d'afficher le menu contextuel. Dans ce menu, sélectionnez le menu **Supprimer l'image**.

Les images sont stockées dans la table "sysblob" de la base de données AssetCenter.

Elles sont converties dans un format propre à AssetCenter puis compressées sous forme d'objet binaire.

Note : il n'est donc pas nécessaire de conserver le fichier image externe sur le disque, sauf si vous voulez le modifier ultérieurement.

Imputation des dépenses

Les champs budget et centre de coût apparaissent à plusieurs endroits dans AssetCenter. Dans certains cas, il est nécessaire de cliquer sur le bouton pour les afficher.

Ils permettent d'imputer les dépenses à un budget et à un centre de coût.

Informations sur le BASIC

Le BASIC utilisé au sein d'AssetCenter est un sous-ensemble compatible avec "Visual Basic pour Applications™", d'origine Cypress. Nous vous conseillons de consulter la documentation de ce BASIC pour toute information complémentaire concernant ce langage, sa structure et sa syntaxe.

Seules certaines fonctions de "Visual Basic pour Applications™" sont supportées, par exemple :

- Les fonctions d'accès aux fichiers ne sont pas supportées.
- Les fonctions date et heure sont supportées de manière limitée.
- Les contrôles "Visual Basic pour Applications™" ne sont pas disponibles.

Installations logicielles

Les "installations logicielles" décrivent l'installation d'un logiciel sur un ordinateur.

Les "installations logicielles" peuvent être créées de différentes manières :

- En créant manuellement des enregistrements dans la table des installations logicielles :
 - √ quand vous recevez un poste de travail pré-installé,
 - √ quand vous installez un logiciel à la main sur un poste de travail,
- En important une base d'inventaire à l'aide de la passerelle entre l'outil d'inventaire et AssetCenter.

Instance de workflow

Une "instance de workflow" est un schéma de workflow qui se déroule.

Intervention

Une intervention est une opération qui porte sur un bien pour résoudre un problème : réparation, assistance de l'utilisateur, dépannage, installation, déménagement, etc.

Les interventions sont décrites sous forme d'une arborescence d'interventions (ou de sous-tâches). Vous pouvez affecter à une intervention autant de sous-tâches que vous le souhaitez. Une intervention peut s'appuyer sur un modèle d'intervention défini dans le champ **Produit** (SQL Name : Product). Ce modèle décrit une intervention générique ou une procédure standard d'intervention. Les informations définies dans un modèle sont reprises dans le détail de l'intervention.

J

Juridictions fiscales

Les juridictions fiscales permettent d'effectuer un rapprochement entre des localisations et des types et taux de taxe. L'écran de détail des juridictions fiscales vous permet d'effectuer deux opérations, chacune d'entre elles étant accessible dans l'onglet **Taux** du détail d'une juridiction :

- Voir les taux de taxes applicable dans une juridiction.
- Définir les taux de taxes d'une juridiction.

En sélectionnant l'option "Editer les taux de taxes de cette juridiction", vous pouvez ajouter des taux de taxe en cliquant sur le bouton {bmc zplus.bmp}.

Les juridictions fiscales sont organisées hiérarchiquement. Le code d'une juridiction fiscale correspond généralement au code postal de la juridiction.

L

Leasing

La notion de "Leasing" est propre aux pays anglo-saxons. Les notions les plus proches en France sont le crédit bail et la location longue durée.

Ces notions ont en commun la location de biens. Quelques traits marquants permettent de les distinguer les unes des autres :

- Leasing : les contrats de leasing font référence à des échéances précises pour calculer le montant des loyers et des pénalités. Il existe une grande variété de contrats. La négociation entre le loueur et le locataire joue une part importante dans la définition des termes du contrat.
- Location longue durée : à l'issue d'un contrat de location longue durée, il n'est pas prévu de racheter le bien.

- Crédit bail : à l'issue d'un contrat de crédit bail, le locataire peut racheter le bien aux conditions définies par le contrat.

Licences logicielles

La "licence logicielle" est un bien dont le champ **Nature** (Nom SQL : seNature) du produit lié a pour valeur "Licence logicielle". La licence logicielle décrit le droit d'installation et d'utilisation d'un logiciel concédé par un éditeur.

La notion de licence logicielle apparaît dans les tables suivantes :

- Biens
- Catégories
- Produits
- Contrats

Elle est déterminée, pour les catégories, les produits et les biens, par le champ **Nature** (Nom SQL : seNature) qui peut prendre la valeur "Licence logicielle".

Elle est déterminée, pour les contrats, par le champ **Type** (Nom SQL : seType) qui peut prendre la valeur "Licence".

Lignes de dépenses

Vous accédez à la liste des lignes de dépense à partir du menu **Finance/ Lignes de dépenses**.

Chaque ligne de dépense se caractérise par :

- un "débit" ou un "crédit".
- un "objet" indiquant l'origine de la ligne de dépense (achat d'un bien par exemple).
- Un élément concerné par la ligne de dépense ("bien", "consommation", "contrat", "formation"), sauf si la ligne de dépense a été créée à partir du menu "Finance/ Lignes de dépense".
- Un "Etat" : la ligne de dépense peut être : "Prévisionnelle", "Réalisée", "Réalisée et validée". Lorsque la ligne de dépense est créée automatiquement, ce champ ne prend pas la valeur "Réalisée et validée". Ceci permet de contrôler les lignes de dépense créées automatiquement, en ne validant que celles de votre choix.
- Un "centre de coût" et un "budget".

Pour effectuer un bilan des dépenses engagées :

- Affichez la liste des lignes de dépense.
- Définissez éventuellement des filtres pour n'afficher que certaines lignes de dépense.
- Appuyez sur les boutons {bmc zcalc.bmp} : s'affichent alors le total débité et le total crédité pour l'ensemble des lignes de dépense de la liste, une fois appliqués les éventuels filtres.

Localisation

Les localisations sont utilisées pour décrire l'emplacement d'un bien, d'un stock, le lieu d'une intervention, etc. La description des localisations peut inclure des plans graphiques sur lesquels seront localisés les biens ou les personnes, par exemple, représentés par des icônes.

Les localisations de votre société sont décrites dans une table autonome.

Les localisations sont organisées de manière hiérarchique.

Logiciels

On appelle "logiciel" un enregistrement de la table "répertoire des logiciels".

Cette table contient les références des logiciels installés dans la société sous forme "d'installations logicielles" sur les ordinateurs.

Login "Admin"

Il existe dans la table des services et personnes un administrateur par défaut de "login" "Admin". Cet enregistrement ne peut être détruit, pour des raisons de sécurité.

- Lors de la première installation d'AssetCenter, c'est seulement sous ce nom de login que l'on peut accéder à la base de données AssetCenter pour toutes les opérations d'administration.
- Cet enregistrement est également le seul recours dans le cas où il est impossible de se connecter sous un nom de "Login" possédant également les droits administratifs.

Le type d'accès de l'utilisateur de "Login" "Admin" est "Nommé". Sa licence n'est pas décomptée du nombre d'utilisateurs nommés autorisés.

Note : l'administrateur de login "Admin" est le seul administrateur qui puisse détruire un jeton de connexion via le bouton {bmc fdetruire.bmp}

Loyer (Rent)

Définir un loyer consiste à déterminer le montant des versements périodiques et la périodicité des paiements.

AssetCenter permet de calculer le montant global du loyer pour le contrat, les loyers au niveau des biens sous contrat, et le loyer intermédiaire :

Loyer de chaque bien sous contrat

On définit le montant global du loyer au niveau du contrat de location ou de crédit bail.

AssetCenter gère plusieurs méthodes de calcul du loyer des biens. Selon l'option sélectionnée, le loyer des biens est calculé en répartissant le montant global du loyer du contrat au prorata d'une valeur de référence :

- du loyer principal du bien
- de la valeur initiale du bien
- du prix d'achat du bien
- du prix public du produit correspondant au bien
- de la valeur de rachat du bien
- du versement initial (loyer intermédiaire) du bien
- des amortissements du bien
- de la valeur résiduelle du bien
- du prix de cession du bien

Loyer du contrat

On multiplie le prix de référence de chaque bien par un coefficient de location et on additionne les valeurs ainsi obtenues pour définir le montant global du loyer pour le contrat.

Le coefficient de location peut varier selon la nature du bien.

Loyer intermédiaire

Le loyer intermédiaire couvre la période entre la réception et l'acceptation du bien et la date du premier loyer sur une période complète.

Par exemple, dans le cas de loyers mensuels calculés au début du mois, si l'équipement est installé le 20 du mois, les 10 jours entre le 20 et le 1er peuvent constituer 10 jours de loyer intermédiaire calculé au prorata temporis. Le contrat de leasing mentionne le mode exact de calcul du loyer intermédiaire.

La valeur du loyer intermédiaire est fixée au niveau de chaque bien ou au niveau du contrat de location ou de crédit bail.

M

Messages d'erreur

Lorsqu'une opération est impossible à réaliser ou qu'un problème survient, AssetCenter affiche un message d'erreur. Les messages sont suffisamment explicites pour vous permettre de comprendre l'origine du problème; aussi ne sont-ils pas documentés.

La fenêtre qui affiche le message d'erreur contient un bouton {bmc fenregistrar.bmp} pour sauvegarder sous forme de fichier le message d'erreur.

N

Nœud Contrôle

Les contrôles d'une page permettent l'interaction avec l'utilisateur. Vous pouvez définir autant de contrôles que vous le souhaitez pour une page donnée. AssetCenter prenant entièrement en charge l'organisation des contrôles au sein d'une page, vous n'avez pas à préciser l'emplacement de chacun des contrôles que vous définissez.

Les nœuds de type "Contrôle" sont composés uniquement d'un bloc de propriétés applicables au contrôle défini.

Nœud Finish

Un nœud "Finish" décrit la transition finale, celle qui amène à la dernière page de l'assistant. Il s'agit donc d'un cas particulier d'un nœud "Transition".

Nœud Page

Un nœud "Page" décrit une page de l'assistant. Il est composé d'un bloc de propriétés applicables à ce nœud et à tous ses sous-nœuds, et d'un ensemble de sous-nœuds qui définissent les objets contenus dans la page.

Nœud Racine

Le nœud "Racine" décrit l'assistant dans son ensemble. Il est composé d'un bloc de propriétés générales applicables à tout l'assistant et d'une série de sous-nœuds qui représentent les objets contenus dans l'assistant.

Nœud Start

Un nœud "Start" décrit le démarrage de l'assistant. Il s'agit donc d'un cas particulier d'un nœud "Transition".

Nœud Transition

Un nœud "Transition" décrit le passage entre deux pages d'un assistant. Il est composé uniquement d'un bloc de propriétés.

Nœuds Long et String

Les nœuds Long et String définissent des variables. Celles-ci peuvent être référencées dans n'importe quel nœud de l'assistant. Le nom du nœud détermine le nom de la variable.

Notation d'accès aux données

La syntaxe du BASIC utilisé dans AssetCenter est similaire à la syntaxe standard, sauf pour la notation d'accès aux données depuis un enregistrement courant, qui est de la forme :

[Lien.Lien.Champ]

Exemple : **[Category.FullName]** depuis la table des produits.

Vous pouvez récupérer le numéro d'identifiant d'un lien en utilisant la syntaxe :

[Lien.Lien]

Lorsque vous souhaitez faire référence à un lien, vous pouvez utiliser de façon indifférente le nom SQL d'un lien ou le nom de la clé du lien.

Exemple : **RetVal=[Contact.Location]** ou **RetVal=[Contact.lLocaId]**

Notification

La plupart des contrats exigent que le locataire notifie explicitement et par avance l'option qu'il a choisie pour les équipements (renouvellement, retour, achat). En général, si le loueur n'est pas prévenu à temps, un loyer supplémentaire est exigé.

AssetCenter présente l'avantage de signaler à temps les biens qui arrivent en fin de contrat.

Le locataire peut en effet créer des alarmes à plusieurs niveaux qui se déclencheront à l'approche de certaines dates : date de fin de validité du contrat, date de notification de retour des biens, date de notification de rachat des biens, date de notification de renouvellement des biens.

Nouvelle

Une nouvelle est une information d'actualité que vous souhaitez diffuser à un ensemble désigné de personnes pendant une période donnée.

Ces personnes font partie des groupes de support.

A priori, les nouvelles ne concernent que des informations de courte durée.

Exemple de nouvelle : "Le serveur XXX sera hors service entre 11:00 et 12:00 le 10/02/1997".

O

Onglets

AssetCenter affiche la description des enregistrements de la base de données dans une "fenêtre de détail". Les informations sont regroupées par thème (les immobilisations par exemple) dans des sous-fenêtres qu'on appelle "onglets".

Une fenêtre de détail est donc composée de plusieurs onglets.

Les onglets contiennent parfois des sous-onglets.

Pour ajouter, dupliquer ou supprimer un sous-onglet, cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'onglet qui le contient pour afficher le menu contextuel et sélectionnez les options **Ajouter un lien**, **Dupliquer le lien** ou **Supprimer le lien**.

Le nom du sous-onglet est défini par l'un des champs du sous-onglet.

P

Plan

Un plan est un espace graphique sur lequel vous pouvez disposer des enregistrements de tables (toutes les tables peuvent être utilisées, notamment les localisations, les personnes et les biens.). Une fois les enregistrements de tables positionnés, il est très facile d'accéder au détail de ces enregistrements depuis le plan : il suffit de double-cliquer sur l'élément lui-même.

Prise d'appel

L'outil de prise d'appel est une fonction d'AssetCenter qui guide pas à pas la personne qui enregistre les appels (on donne un sens large à "appel" : appel téléphonique, visite d'un utilisateur, fax, etc.).

Il vous présente une vue simplifiée et guidée d'un dossier existant ou en cours de création.

Il est conçu pour faciliter au maximum l'étape d'enregistrement des demandes de support.

Les étapes d'une prise d'appel sont les suivantes :

- Identification de l'appelant,
- Si l'appel concerne un dossier qui a déjà été créé : enrichissement du dossier existant avec les nouvelles informations, clôture éventuelle.
- Si l'appel concerne un problème qui n'a pas encore été enregistré :
 - √ Saisie des informations sur le problème,
 - √ Création d'un dossier de support, clos ou ouvert.

Procédure d'escalade

Une procédure d'escalade définit la façon dont un dossier de support doit être traité :

- Calendrier des périodes ouvrées à prendre en compte dans le calcul des échéances.
- Actions à déclencher lorsque, à certaines échéances, le dossier est encore dans un **Etat** (Nom SQL : seStatus) donné. Il est par exemple utile d'envoyer automatiquement un message au responsable d'un groupe de support si un dossier n'est toujours pas affecté 1 jour après sa création.
- Actions à déclencher lorsque l'état du dossier change.
- Actions à déclencher lorsque l'affectation du dossier à un chargé ou un groupe change.

Les procédures d'escalade reflètent les traitements internes de votre organisation. Pour déterminer la procédure d'escalade à associer automatiquement à un dossier, AssetCenter prend en compte la gravité du dossier et la localisation du problème.

Produit

Un produit est une référence de catalogue, un modèle du marché, avec ses caractéristiques, son prix, etc. Il ne correspond pas directement aux enregistrements de votre patrimoine (de même que le produit d'un catalogue de vente par correspondance ne correspond à l'un de vos biens que lorsque vous l'avez reçu).

Les produits sont de plusieurs natures (champ **Nature** (Nom SQL : seNature) en haut du détail d'un produit) :

- Matériel standard.
- Ordinateur.
- Licence logicielle.
- Intervention.
- Contrat.
- Configuration type.
- Formation.
- Autre.

Note : le champ **Nature** d'un produit n'est pas éditable. Sa valeur est fixée au niveau de la catégorie du produit.

Exemples de produits :

- Catégorie : micro-ordinateur, Marque : Peregrine, Modèle : Pentium II, Nature : Ordinateur.
- Catégorie : intervention, Modèle : installation d'un poste de travail, Nature : Intervention.
- Catégorie : contrat, Modèle : maintenance étendue à 5 ans, Nature : Contrat.
- Catégorie : licence, Modèle : Select, Nature : licence logicielle.

Profil utilisateur

Un profil utilisateur est un ensemble de droits d'accès aux tables et champs et de restrictions d'accès à certains enregistrements de ces tables.

Les profils sont attribués à des utilisateurs d'AssetCenter.

Par exemple, vous pouvez définir :

- un profil "technicien de support" dont les accès sont restreints aux tables intervenant dans le helpdesk.
- Un profil "comptable", qui accède seulement aux centres de coût, aux budgets et aux lignes de dépense.

Projet

Un projet permet de décrire une opération concernant un ensemble de biens.

R

Rachat

La plupart des contrats précisent que le locataire peut ou doit racheter le bien à sa valeur de marché équitable. Cette valeur est fixée par le loueur et le locataire en accord avec les transactions opérées sur le marché pour ce type d'équipement.

Refinanceur

Pour obtenir le financement de l'équipement, le loueur fait parfois appel à un tiers auquel il transfère ses droits sur les obligations financières du locataire. Ce tiers est habituellement un organisme financier appelé refinanceur. En général, le refinanceur perçoit les paiements des loyers et le loueur conserve ses obligations contractuelles.

Responsable de groupe de support

Le responsable de groupe de support est sélectionné dans la table des services et personnes.

Le responsable de groupe de support est le seul, avec l'administrateur de support et l'administrateur d'AssetCenter, à pouvoir visualiser les dossiers de tous les chargés de dossier des groupes de support dont il est responsable grâce au "Tableau de bord".

Restriction d'accès

Une restriction d'accès est un des constituants d'un profil utilisateur d'AssetCenter. Il correspond à un filtre des enregistrements d'une table. Par exemple, vous pouvez faire en sorte qu'un technicien ne puisse accéder qu'aux biens de son service, à l'exclusion de tous les autres. Les restrictions d'accès portent sur la lecture d'enregistrements et sur l'écriture (ajout ou modification) d'enregistrements.

S

Schéma de workflow

Créer un schéma de workflow dans AssetCenter consiste à définir :

- Des activités.
- Des événements de sortie des activités qui permettent d'activer des transitions.
- Des transitions qui déclenchent des activités.
- Un contexte.
- Des délais et des alarmes.

Script

Un script désigne de façon générique un programme écrit dans un langage évolué. Dans AssetCenter, cette notion regroupe trois types de scripts :

- Les scripts procéduraux qui regroupent :
 - √ Les scripts de calcul qui sont des programmes BASIC utilisés pour calculer des valeurs de champs, conditionner les propriétés d'objets de la base de données AssetCenter, ...
 - √ Les scripts BASIC qui permettent d'exécuter des tâches, notamment dans les actions.

Ces programmes BASIC peuvent utiliser des fonctions. Ce type de scripts fait l'objet du présent chapitre.

- Les scripts déclaratifs. Il s'agit des scripts d'importation et d'exportation d'objets de la base de données AssetCenter qui utilisent un langage de description à part entière, différent du BASIC. Ce type de scripts est documenté de façon exhaustive dans le manuel intitulé "Manuel de référence : Administration et utilisation avancée d'AssetCenter", chapitre "Importer des données" ainsi que dans le "Manuel de référence : Administration et utilisation avancée d'AssetCenter", chapitre "Exporter des données et gérer les vues SQL"
- Les scripts "mixtes", à la fois déclaratifs et procéduraux. Ce type de script est utilisé dans les assistants AssetCenter.

Serveur de commandes DDE

DDE signifie "Dynamic Data Exchange" et désigne des mécanismes d'échange dynamique de données entre applications Windows. Dans le cas présent, on utilise les mécanismes DDE pour piloter AssetCenter à partir d'une autre application.

Service DDE

Dans la majorité des cas, le "Service" est le nom de l'exécutable chargé en mémoire. Dans le cas présent, c'est-à-dire lorsque l'on utilise AssetCenter comme serveur DDE, le service est "aam32" (si "aam32.exe" est le nom de l'exécutable).

Le programme jouant le rôle de serveur de commandes DDE doit être impérativement lancé pour assurer le fonctionnement des mécanismes DDE. Dans le cas présent, AssetCenter doit être chargé en mémoire.

Services personnes

AssetCenter organise les services et personnes de manière hiérarchique.

Les services et les personnes sont créés et gérés à partir du même écran.

Les services et les personnes sont utilisés à de multiples endroits dans AssetCenter :

- Utilisateur ou responsable d'un bien
- Créateur d'une vue de biens
- Responsable d'un stock
- Responsable d'un projet
- Demandeur ou intervenant pour une intervention
- Responsable d'un budget
- Responsable d'un contrat
- Etc.

Société

AssetCenter permet de décrire les sociétés tierces et leurs interlocuteurs dans une table spécifique.

Les sociétés apparaissent dans la base de données en tant que prestataires de contrats, réparateurs, fournisseurs, etc.

Les "sociétés" d'AssetCenter ne doivent pas être confondues avec les sociétés ou filiales de votre propre groupe.

Sous-tâche

Les sous-tâches sont des interventions. Elles permettent le découpage d'une intervention en interventions élémentaires. La réalisation de la totalité des sous-tâches est nécessaire à la réalisation de l'intervention.

Les sous-tâches d'une intervention peuvent être réalisées de façon séquentielle (sous-tâches réalisées l'une après l'autre) ou en parallèle (sous-tâches réalisées simultanément).

Stock

Un stock contient :

- Des biens non affectés ou en attente de réception (dans le détail du bien, le champ **Affectation** (Nom SQL : seAssignment) de l'onglet **Général** a la valeur "Non affecté" ou "En attente de réception").
Exemple : un bien acheté récemment et qui n'a pas encore été installé ou confié à un utilisateur. Ces biens sont visibles dans l'onglet **Biens** du stock.
- Des produits créant des consommations. Ces produits sont visibles dans l'onglet **Consommables** du détail du stock. Ils peuvent par exemple provenir de la réception de lignes de composition de commande pour lesquelles le champ **Crée** (Nom SQL : seCreate) indique "Consommation" et l'option **Consommation immédiate** (Nom SQL : bUseConsDirectly) n'a pas été validée.

AssetCenter permet d'associer à un stock des règles qui déclenchent des demandes d'achat automatiques afin de réapprovisionner le stock. La surveillance des seuils limites des stocks est assurée par AssetCenter Serveur.

Attention : il est nécessaire qu'AssetCenter Serveur fonctionne sur un poste (client ou serveur) pour que la surveillance des seuils limites des stocks soit effective.

AssetCenter vous permet de créer autant de stocks que vous le souhaitez.

T

Tâche de workflow

Une tâche de workflow est un travail à effectuer, issu du déclenchement d'une activité.

Pour qu'une tâche de workflow soit enregistrée dans la table des tâches de workflow de nom SQL "amWfWorkItem", il faut que l'option **Enregistrer la tâche** (Nom SQL :bLogWorkItem) dans l'onglet **Général** du détail de l'activité dont provient la tâche, soit validée.

Taux de taxe

On définit, pour chaque "Type de taxe" applicable dans une localisation donnée, une liste de "Taux" de taxe applicables à partir d'une date donnée.

Pour visualiser la liste des taux pris par un type de taxe dans une localisation donnée :

- Affichez la table des localisations via le menu **Parc/Localisations**.
- Cliquez sur le bouton {bmc zloupe.bmp} pour visualiser le détail de la juridiction fiscale associée à la localisation.
- Choisissez l'option "Editer les taux de taxes de cette juridiction" de l'onglet **Taux** du détail de la juridiction.
- La liste affichée récapitule tous les taux de taxes applicables pour tous les types de taxes de la juridiction :

Thème DDE

Le thème permet de définir le contexte dans lequel l'action doit être exécutée. Pour AssetCenter, ce thème est nécessairement "AssetCenter".

Transition de workflow

Une transition de workflow permet de passer d'une activité à une autre. Elle est déclenchée par la survenue d'un événement.

Un événement peut être associé à plusieurs transitions.

Les transitions qui font partie d'un schéma de workflow sont stockées dans la table des transitions de workflow de nom SQL "amWfTransition".

Type de problème

Le type de problème fait partie de la description d'un dossier de support.

Les types de problèmes rencontrés par l'équipe de support sont décrits dans une table hiérarchique accessible à l'aide du menu **Support/ Types de problèmes**.

Exemple d'arborescence de types de problèmes :

- Problème imprimante
 - √ Imprimante laser
 - √ Imprimante à jet d'encre

Les types de problèmes sont associés à des groupes de support compétents pour les résoudre. Ainsi, lors de la création d'un dossier de support, une fois le type de problème sélectionné, AssetCenter propose automatiquement le groupe de support le plus approprié.

Les types de problèmes sont également utiles pour regrouper les dossiers et effectuer des statistiques.

Type de taxe

Un "Type de taxe" définit une taxe à appliquer aux loyers des biens. Par exemple : "taxe locale".

Pour accéder à la table des "Types de taxe" :

- Sélectionnez l'écran "Type de taxe" à partir du menu **Outils/ Liste des écrans**.
- Dans la table des taux de taxe d'une juridiction fiscale, à partir du lien **Type de taux** (Nom SQL : TaxType).

Vous affichez ainsi le détail d'un type de taxe :

U

Utilisateur d'AssetCenter

Pour ouvrir une base de données AssetCenter, il faut être "utilisateur" d'AssetCenter. Ceci permet de protéger l'accès à la base de données.

Plusieurs utilisateurs peuvent ouvrir une même base de données en même temps et travailler au même moment.

Un "utilisateur" d'AssetCenter est un enregistrement de la liste des services et personnes à qui l'administrateur a attribué un **Login** (Nom SQL : UserLogin) et un **Mot de passe** (Nom SQL : LoginPassword).

Il est également associé à un profil utilisateur, à moins qu'il ne lui soit conféré des droits administratifs.

V

Valeur de perte

Il existe des pénalités pour les biens endommagés, perdus, ...

Elles dépendent de la valeur des biens perdus ou détruits; cette valeur, appelée valeur de perte, est en général définie contractuellement.

AssetCenter gère les différents modes de calcul des valeurs de perte possibles, en fonction du temps écoulé depuis le début de la location d'un type de bien donné.

Vue

Une vue permet de mémoriser l'affichage d'une liste dans des conditions données :

- Le mode d'affichage : "en "liste"" ou "arborescent".
- Le mode d'affichage : "détail seul", "liste seule" ou "liste + détail".
- Le critère de tri.

- Le filtre appliqué et les valeurs de filtrage.
- La liste et la largeur des colonnes visibles.
- Les dimensions de la fenêtre.

Ceci est un moyen simple de créer des états que vous devez produire régulièrement. Cet état, une fois affiché, peut être imprimé rapidement avec la même présentation à chaque fois.

Exemples de vues :

- Liste des biens non affectés de plus de 10 000 FF, présentée sous forme d'arbre.
- Liste de tous les bureaux équipés d'un fax, en affichant le numéro du bureau, le modèle de fax et le nom de l'utilisateur).

W

Workflow

Le workflow est la formalisation et/ou l'automatisation des procédures d'entreprise.

Par exemple, peuvent être modélisés et automatisés par workflow :

- Les procédures de validation des demandes d'achat.
- Les déménagements de biens.
- etc.

AssetCenter permet de définir des schémas de workflow et de gérer leur déroulement.

