

Peregrine

ServiceCenter

Manuel de l'administrateur système, Volume 1

Version 5.1

Copyright © 2002 -2003 Peregrine Systems, Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés.

Les informations contenues dans ce document sont la propriété de Peregrine Systems, Incorporated et ne peuvent être utilisées ou divulguées qu'avec la permission écrite de Peregrine Systems, Inc. Ce livre, en tout ou partie, ne peut pas être reproduit sans la permission préalable écrite de Peregrine Systems, Inc. Ce document fait référence à de nombreux produits par leur nom commercial. Dans la plupart des cas, si ce n'est dans la totalité leurs désignations sont des marques commerciales ou des marques déposées de leur société respective.

Peregrine Systems® et ServiceCenter® sont des marques déposées de Peregrine Systems, Inc. ou de ses filiales.

Ce document et le logiciel décrit dans ce manuel font l'objet d'un accord de licence ou de non-divulgaration et ne peuvent être utilisés ou copiés que dans le cadre des termes de l'accord. Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modifications sans préavis et n'engagent pas Peregrine Systems, Inc. Contactez le service d'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc. pour vérifier la date de la version la plus récente de ce document.

Les noms de sociétés et de personnes utilisés dans la base de données de référence et dans les exemples des manuels sont fictifs et visent à illustrer l'utilisation du logiciel. Toute ressemblance avec une société ou une personne réelle, existante ou ayant existé ne serait que pure coïncidence.

Si vous avez besoin d'assistance technique concernant ce produit ou si vous souhaitez obtenir de la documentation sur un produit dont vous détenez une licence, veuillez contacter le service d'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc., par e-mail à l'adresse support@peregrine.com.

Si vous souhaitez formuler des commentaires ou des suggestions concernant cette documentation, contactez le service des publications techniques de Peregrine Systems, Inc., par e-mail à l'adresse doc_comments@peregrine.com.

Cette édition s'applique à la version 5.1 du programme sous licence.

Peregrine Systems, Inc.
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130
Tél +1 800.638.5231 ou 858.481.5000
Fax +1 858.481.1751
www.peregrine.com



Table des matières

Chapitre 1	Démarrage	9
	Présentation générale	9
	Amélioration de l'interface ServiceCenter pour Windows NT/2000/XP	10
	Changement de modes	11
	Client/serveur ServiceCenter	13
	Vue d'ensemble de l'installation du serveur	14
	Démarrage et arrêt interne d'un serveur ServiceCenter	14
	Démarrage du serveur ServiceCenter sous Windows NT/2000/XP	15
	Arrêt du serveur ServiceCenter sous Windows NT/2000/XP	19
	Démarrage du serveur ServiceCenter sous Unix	21
	Arrêt du serveur ServiceCenter sous Unix.	22
	Démarrage du serveur ServiceCenter sous OS/390	22
	Arrêt du serveur ServiceCenter sous OS/390.	23
	Arrêt externe d'un serveur ServiceCenter depuis un client Windows	24
	Définition des paramètres de contrôle du serveur	29
	Changement des paramètres de contrôle du serveur dans le fichier d'initialisation (sc.ini)	31
	Fenêtre du client de l'administrateur système	33
	Ligne de commande.	34
	Boutons du système	35
	Onglet Services	35
	Onglet Support	35
	Onglet Utilitaires	36
	Onglet Boîte à outils.	39
	Bouton Déconnexion	39
	Lancement des applications Network Discovery depuis ServiceCenter.	39

État du système ServiceCenter.	41
Accès à l'état du système depuis la ligne de commande	42
Accès à l'état du système depuis le bouton système	43
Processus d'arrière-plan	44
En-tête de colonne	46
Boutons de fonctions	47
Fichiers joints et conteneurs OLE	62
Joindre des fichiers	63
Gestion des fichiers à partir d'un menu de raccourcis.	66
Définition des limites de taille de fichiers	67
Limites de taille des fichiers joints	67
Définition des limites de taille logiques dans le fichier d'initialisation (sc.ini)	69
Recherche de données dans les champs de texte étendus.	70
Rafraîchissement automatique de la liste des enregistrements	72
Création d'une entrée de dernières nouvelles pour la base de connaissances	72
Chapitre 2 Fichiers de support	77
Présentation générale	77
Gestion des fichiers	78
Accès à un enregistrement	78
Création d'un enregistrement.	79
Mise à jour d'un enregistrement.	79
Suppression d'un enregistrement	80
Fichier des contacts (contacts)	81
Champs d'en-tête	82
Onglet Société	82
Onglet Adresse	84
Onglet Numéros du contact	85
Onglet Divers	86
Onglet Commentaires	87
Onglet Pièces jointes	87
Onglet Portrait	88
Fichier des emplacements	91
Champs d'en-tête	91
Champs de l'onglet Général	92
Onglet Plan des locaux.	93

Fichier des modèles	95
Onglet Général	97
Onglet Quantités actuelles	98
Onglet Réapprovisionnement	99
Onglet Fournisseurs	102
Onglet Catalogue	103
Onglet Logiciel	104
Onglet Photo	104
Menu Options - enregistrement de modèle actif	105
Suppression d'un enregistrement de modèle	106
Fichier des fournisseurs	109
Champs d'en-tête	110
Champs de l'onglet Général	110
Champs de l'onglet Ventes	111
Champs de l'onglet Service	112
Champs de l'onglet Emplacement	113
Fichier des sociétés	114
Champs du fichier des sociétés	115
Utilisation du mode multi-sociétés	116
Fichier des services	117
Champs de l'onglet Informations	118
Onglet Positions	119
Onglet Organigramme	120
Options du menu Options	122
Menu Options - enregistrement vide	122
Menu Options - enregistrement actif	123
Options du menu Options de liste	124
Chapitre 3 Contrôle de la sécurité et de l'accès des utilisateurs	127
Présentation générale	127
Rôle d'utilisateur	128
Profils d'utilisateurs	128
Utilitaires d'administration centrale	140
Utilitaires d'utilisateurs et de contact	142
Affichage et modification de données utilisateur	142
Ajout d'utilisateurs	145

Création d'un enregistrement d'opérateur	145
Onglet Général	147
Infos sur la date.	148
Limites de durée	149
Profil d'application	149
Onglet Sécurité (comprend les contrôles de gestion des comptes).	149
Informations sur le mot de passe et sur la réinitialisation du verrouillage du système	150
Informations de connexion.	151
Informations LDAP	152
Informations de modèle	152
Infos de session utilisateur	153
Informations de verrouillage utilisateur	153
Historique des mots de passe	154
Onglet Profils de connexion/de contact.	155
Profil de connexion	155
Profil du contact	156
Groupes d'affectation	156
Onglet Démarrage (comprend les capacités système d'un opérateur)	157
Application initiale	158
Mois	159
Onglet Notification (comprend les informations de contact).	160
Impression client	161
Infos sur le téléappel.	161
Onglet Groupes de sécurité.	162
Onglet Informations de facturation	163
Menus Options - Enregistrement d'opérateur	167
Menu Options de liste - Enregistrement d'opérateur	169
Termes de capacité	170
Création d'un menu de démarrage.	175
Création d'un enregistrement de menu.	180
Test d'un nouvel utilisateur.	185
Modèles d'opérateur.	186
Création d'un modèle	186
Application d'un modèle.	187
Utilisateurs nommés.	188

Détermination du nombre d'utilisateurs nommés disponibles	189
Création d'un fichier texte d'utilisateurs nommés	190
Modification du fichier <i>sc.ini</i>	190
Mots de passe.	191
Restriction des connexions	194
Niveaux de restriction	194
Incidences générales.	195
Activation de system.quiesce pour restreindre les connexions	195
Signature unique	197
Enregistrement société au niveau système	198
Accès à l'enregistrement société au niveau système	198
Champs de l'enregistrement société au niveau système	199
Onglet Informations de connexion	200
Verrouillage utilisateur	200
Expiration du compte	201
Onglet Intégrations actives	202
Onglet Infos sur le menu.	203
Onglet Normes de mot de passe.	204
Onglet Composition du mot de passe	205
Onglet Durée de vie des mots de passe	208
Durée de vie max. des mots de passe	208
Durée de vie min. des mots de passe	209
Onglet Infos de date.	210
Onglets Options d'impression	211
Onglet Limites de durée	211
Onglet Tableaux des mois	212
Onglet Divers	213
Onglet Processeurs de messages	215
Menu Options-Enregistrement société au niveau système	216
Menu Options de liste - Enregistrement société au niveau système	216
Administration des utilisateurs	217
Onglet Général	217
Vérification de l'état des profils d'un utilisateur	218
Ajout d'un profil utilisateur	219
Modification d'un profil utilisateur	219

	Onglet Groupes d'affectation/Groupes de messages	222
	Modification des groupes d'affectation de Gestion des incidents	222
	Modification des groupes de messages de Gestion des changements.	223
	Utilitaire d'ajout rapide d'utilisateur	223
	Onglet Incident.	224
	Onglet Service	225
	Onglet Cause fondamentale	226
	Onglet Stocks	227
	Onglet Contrat	228
	Onglet Changer.	229
	Onglet Demande	230
	Onglet Attribution de privilège	232
Chapitre 4	Configuration des programmes d'impression et des imprimantes	233
	Présentation générale	233
	Avantages des programmes d'impression améliorés	234
	Choix des programmes d'impression.	234
	Fonctionnement des programmes d'impression dans ServiceCenter.	235
	Généralités.	235
	Base de données	235
	Gestion des incidents	235
	Gestion des appels	236
	Gestion des changements	236
	Gestion des stocks.	236
	Gestion des CNS (contrats de niveau des services)	237
	Sélection des anciens programmes d'impression	237
	Enregistrement société au niveau système.	237
	Contrôle du format	239
	Impression-configuration	241
	Impression en arrière-plan dans ServiceCenter pour Windows NT	241
	Création d'un nouvel enregistrement d'imprimante pour un serveur du proces- seur central	250
Chapitre 5	Horloges et minuteur d'inactivité	257
	Horloges.	257
	Champs d'horloge	260

	Fonctionnement de cette horloge	261
	Démarrage et arrêt des horloges	263
	Minuteur d'inactivité	273
	Démarrage du minuteur d'inactivité	273
	Arrêt du minuteur d'inactivité	275
	Redémarrage du minuteur d'inactivité	275
	Suppression de l'enregistrement de planification d'inactivité.	276
Chapitre 6	Fonction de fuseau horaire et formats de date	277
	Présentation générale	277
	Définition du fuseau horaire et des formats de date par défaut	278
	Définition du fuseau horaire et du format de date pour des opérateurs individuels	281
	Maintenance du fichier tzfile	283
	Création d'enregistrements de fuseau horaire	286
	Modification d'enregistrements de fuseau horaire	287
	Changement de dates de commutation	287
	Addition de nouveaux décalages par rapport à GMT	288
Chapitre 7	Surveillance des événements du système	289
	Présentation générale	289
	Surveillance des événements du système ServiceCenter	289
	Définition de l'enregistrement de la planification d'alerte périodique	290
	Définition des paramètres d'alerte du système dans le fichier d'initialisation (sc.ini)	292
	Journal des messages : Catégories et descriptions des alertes	295
	Permutation du journal des messages	300
Chapitre 8	Protection de la base de données par attribution de privilèges	305
	Présentation générale	305
	Fonctionnement de la protection par attribution de privilèges	306
	Fichiers exclus	306
	Structure de l'attribution des privilèges	307
	Groupes de sécurité	307
	Fichier <i>scsecurity</i>	307
	Fichier <i>scmandant</i>	307

Fichier <i>scaccess</i>	307
Attribution de privilèges	308
Protection d'un fichier	308
Sélection d'un champ	309
Définition de groupes de sécurité	309
Définition de valeurs d'attribution de privilèges	312
Définition du fichier et champ d'attribution de privilèges	315
Création d'une interrogation restrictive	317
Attribution de privilèges partagés	319
Appendix A Appels d'invite de ligne de commande	323
Appels d'invite génériques	323
Appels d'invite directs	324
Index	353

À propos de ce manuel

Bienvenue dans le *Volume 1 du Manuel de l'administrateur système de ServiceCenter*. Le *Manuel de l'administrateur système* se compose de deux volumes qui constituent une introduction à ServiceCenter du point de vue de l'administrateur système.

Ce manuel contient des instructions pour le démarrage, la configuration et la gestion de ServiceCenter. Il comprend également des instructions pour l'utilisation des outils de bases de données, des fichiers de support et certains utilitaires d'administration avancés. Ce manuel inclut aussi des informations sur la fenêtre ServiceCenter de base, l'utilisation des applications, la connexion à ServiceCenter et la déconnexion de ServiceCenter, et l'emploi des menus et des boutons. Les menus et les formulaires présentés sont ceux que voit un administrateur système disposant de tous les modules.

Le volume 1 comprend les sections suivantes :

- Démarrage
- Fichiers de support
- Contrôle de la sécurité et de l'accès des utilisateurs
- Configuration des programmes d'impression et des imprimantes
- Horloges et minuteur d'inactivité
- Fonction de fuseau horaire et formats de date
- Surveillance des événements du système
- Protection de la base de données par attribution de privilèges
- Appels d'invite de ligne de commande, Annexe A

Le volume 2 comprend les sections suivantes :

- Utilitaire de script de téléchargement
- Purge et archivage d'enregistrements
- Mappage de données
- Chargement et téléchargement d'enregistrements
- Utilitaire d'exportation
- Utilitaire d'importation
- Téléphonie
- Interface du serveur LDAP
- Gestionnaire de chargement
- Rédacteur de rapport
- Utilitaire des tests de performances
- Raccourcis clavier, Annexe A

Vous trouverez des instructions spécifiques à l'installation ainsi que des informations de référence dans les autres manuels ServiceCenter. Pour obtenir des instructions sur le démarrage des applications, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur de ServiceCenter*. Pour accéder aux instructions sur l'administration du client Java, reportez-vous au *Manuel d'installation et de configuration du client Java de ServiceCenter*.

Connaissances requises

L'administrateur système doit connaître l'environnement opérationnel où ServiceCenter est installé et exploité et bien maîtriser les applications de ServiceCenter. Avant de commencer la lecture de ce manuel, veuillez lire attentivement le *Manuel de l'utilisateur de ServiceCenter* et vous familiariser avec son contenu.

Les conditions d'installation requises sont fonction de la machine sur laquelle est installé ServiceCenter. Ces exigences figurent dans les manuels d'installation respectifs des ordinateurs.

Structure de ce manuel

Ce manuel est organisé autour des tâches principales d'administration du système associées à la configuration et à la maintenance des applications, des modules et de la base des utilisateurs de ServiceCenter. Le diagramme suivant montre les parties du manuel que vous devez consulter pour trouver les informations dont vous avez besoin.

Pour trouver ceci	Consultez les sections
Améliorations apportées à l'interface ServiceCenter, client/serveur de ServiceCenter, démarrage et arrêt de ServiceCenter, fichier d'initialisation (sc.ini), fenêtre du client de l'administrateur système	<i>Démarrage</i> page 15.
Configuration des menus	<i>Création d'un menu de démarrage</i> page 181.
Utilitaires d'administration centralisée	<i>Utilitaires d'administration centrale</i> page 146.
Configuration de l'impression	<i>Impression-configuration</i> page 247.
Démarrage et arrêt des horloges	<i>Horloges</i> page 263.
Attachement et suppression de documents -- conteneurs OLE (Object Linking and Embedding)	<i>Fichiers joints et conteneurs OLE</i> page 68.
Limite de la taille des pièces jointes, des enregistrements et des matrices	<i>Limites de taille des fichiers joints</i> page 73.
Recherche dans les champs de texte étendus	<i>Recherche de données dans les champs de texte étendus</i> page 76.
Fichiers de support	<i>Fichiers de support</i> page 83.
Accès, création, mise à jour et suppression d'un enregistrement	<i>Gestion des fichiers</i> page 84.
Ajout d'utilisateurs et accès aux enregistrements d'opérateurs, termes de capacité utilisés pour donner le droit d'exécution d'une fonctionnalité à un utilisateur, changement des mots de passe, modification d'un enregistrement de société, contrôle centralisé de la maintenance des utilisateurs	<i>Contrôle de la sécurité et de l'accès des utilisateurs</i> page 133.

Pour trouver ceci**Consultez les sections**

Affichage de l'état du système à partir d'une ligne de commande et d'un bouton du système, fonctions d'état du système

État du système ServiceCenter page 47.

Journal des erreurs

Surveillance des événements du système ServiceCenter page 295.

Démarrage, arrêt et redémarrage du minuteur d'inactivité, suppression de l'enregistrement de planification d'inactivité

Minuteur d'inactivité page 279.

Protection des enregistrements

Protection de la base de données par attribution de privilèges page 311.

Choix des programmes d'impression

Configuration des programmes d'impression et des imprimantes page 239.

Restriction des connexions pour la préparation à la maintenance du système

Restriction des connexions page 200.

Codes de pratique dans les processus et les flux de travail de ServiceCenter

ServiceCenter utilise les processus et flux de travail de la bibliothèque ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Cette bibliothèque est composée d'un ensemble de normes et de procédures développées par le Central Computer & Telecommunications Agency (CCTA), une agence gouvernementale du Royaume-Uni, pour ses codes de pratique en termes de processus et flux de travail. Peregrine Systems vous donne les outils dont vous avez besoin pour effectuer certaines tâches dans ServiceCenter. Pour plus d'informations sur les codes de pratique de ServiceCenter, reportez-vous au document *Introduction et codes de pratique de ServiceCenter*.

Données exemples du système

Le système ServiceCenter standard contient des données de test (utilisateurs, périphériques, contacts, etc.) avec lesquelles vous pouvez travailler et vous familiariser avec le système. Vous pouvez utiliser ces enregistrements comme modèle pour vos données réelles. Ce manuel utilise les données exemples pour illustrer les utilitaires et les processus décrits. Vous pouvez modifier ou supprimer ces enregistrements lors de votre apprentissage. Vous pouvez également créer de nouveaux enregistrements.

Les données exemples comprennent les éléments suivants :

- Utilisateurs - ensemble d'utilisateurs fictifs associés à des profils, des fiches d'incident et d'autres enregistrements.
- Menus - menus de démarrage divers avec différents droits d'accès au système. Vous pouvez copier ces menus pour les utiliser en l'état ou les modifier en fonction des besoins des utilisateurs.
- Stocks - simulation des stocks du réseau (modems, PC, postes de travail, hôtes du processeur central, etc.).
- Contacts - un certain nombre d'enregistrements de personnes à contacter. Chaque individu figurant dans le fichier de contacts est associé à un périphérique ou à un bien principal.

Autres fichiers de support - données exemples supplémentaires dans des fichiers tels que *location*, *company*, *model* et *vendor*. Les informations contenues dans ces fichiers sont utilisées dans l'ensemble de ServiceCenter.

Écrans et exemples

Les écrans et exemples inclus dans ce manuel sont fournis uniquement à titre d'illustration et peuvent être différents de ceux de votre site.

Site Web de documentation

Pour obtenir une liste complète de la documentation actuelle de ServiceCenter, consultez les pages Documentation du site Web CenterPoint de Peregrine Systems, Inc., à l'adresse <http://support.peregrine.com/>.

Votre nom de connexion et votre mot de passe sont nécessaires pour accéder à cette page Web.

Vous pouvez télécharger des fichiers .PDF de la documentation et utiliser Adobe Acrobat Reader (également disponible sur ce site Web). De plus, vous pouvez commander des copies imprimées de la documentation par l'intermédiaire de votre représentant commercial Peregrine Systems.

Comment contacter Peregrine Systems

Pour obtenir des informations et une assistance supplémentaires concernant ServiceCenter en général, contactez l'Assistance clientèle de Peregrine.

Site Web CenterPoint de Peregrine

Pour toute précision sur les bureaux de support locaux, consultez le site Web CenterPoint de Peregrine à l'adresse <http://support.peregrine.com/>.

Pour obtenir des informations d'assistance mondiale :

- 1 Utilisez votre ID et votre mot de passe de connexion.
- 2 Cliquez sur **Go** (Aller) pour **CenterPoint**.
- 3 Sélectionnez **Whom Do I Call?** (Qui dois-je appeler ?) dans la barre de navigation sur la gauche de la page.

Les informations d'assistance mondiale s'affiche pour tous les produits.

Contacter les Services éducatifs

Des formations sont proposées pour l'ensemble de la gamme de produits Peregrine, y compris ServiceCenter.

Des informations actualisées concernant nos offres de formation sont disponibles par l'intermédiaire de ces contacts principaux ou à l'adresse :

<http://www.peregrine.com/education>

Adresse :	Peregrine Systems, Inc. Attn : Services éducatifs 3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130, États-Unis
Téléphone :	+1 (858) 794-5009
Télécopie :	+1 (858) 480-3928

1 Démarrage

CHAPITRE

Présentation générale

Ce chapitre est destiné à vous aider dans le démarrage et l'utilisation de l'application ServiceCenter. Les sujets couverts sont les suivants :

- Changement de modes d'amélioration d'interface.
- Installation d'un nouveau serveur.
- Démarrage et arrêt interne d'un serveur ServiceCenter.
- Fenêtre du client de l'administrateur système.
- Réglages des horloges pour le suivi du temps écoulé dans des zones spécifiques de ServiceCenter, par exemple dans les fiches d'incident.
- Utilisation des conteneurs OLE (Object Linking and Embedding).
- Définition des limites de la taille des fichiers joints.
- Utilisation de la fonction de recherche de données dans les champs.
- Création d'une entrée de dernières nouvelles pour la base de connaissances.

Amélioration de l'interface ServiceCenter pour Windows NT/2000/XP

ServiceCenter offre un choix de deux interfaces pour Windows NT/2000/XP :

- L'interface MDI (Multiple Display Interface) active qui offre un bureau et une barre de menus ServiceCenter distincts (Figure 1-1, page 11). Les fenêtres apparaissent sous forme de threads distincts confinés au bureau. Les options de menu changent de la manière appropriée pour le thread actif.
- L'interface SDI (Single Display Interface)

Les avantages de l'interface MDI sont les suivants :

- Facilite l'organisation de plusieurs fenêtres sur le bureau de travail. Vous pouvez redimensionner le bureau pour l'adapter à n'importe quelle taille de fenêtre. Les fenêtres en thread ne dépassent pas les bordures du bureau MDI et ne peuvent pas être perdues derrière d'autres objets à l'écran.
- Permet aux utilisateurs de réduire plusieurs threads en un processus de bureau unique dans la barre des tâches. Lorsque l'interface SDI (Single Display Interface) est active, les utilisateurs doivent réduire chaque fenêtre séparément pour éviter toute surcharge de l'écran. Cela peut donc entraîner une accumulation de boutons ServiceCenter blancs dans la barre des tâches. À l'inverse, le mode MDI réduit le bureau entier en un seul bouton de barre de tâches contenant toutes les fenêtres ouvertes.

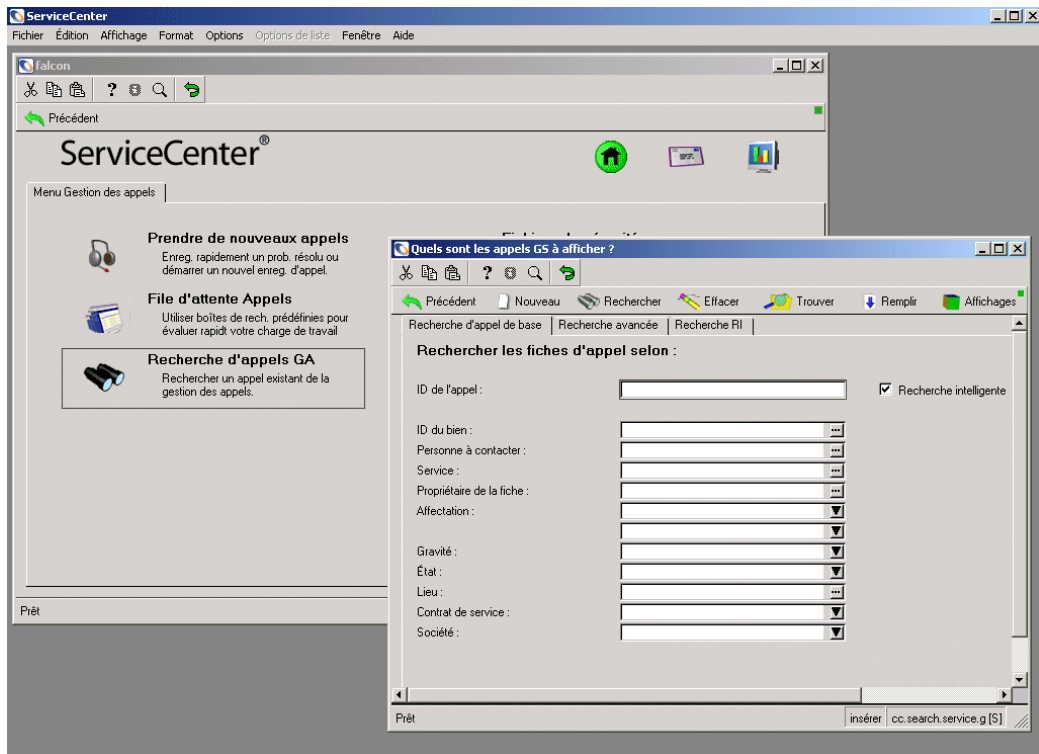


Figure 1-1: ServiceCenter en mode MDI

Changement de modes

Bien que le mode d'interface par défaut pour ServiceCenter 3.0 ou ultérieur soit MDI, vous pouvez configurer votre système en mode SDI. Si vous mettez à niveau votre système ServiceCenter, vous voudrez peut-être conserver l'interface que les utilisateurs connaissent bien. Vous pouvez utiliser l'une des méthodes suivantes pour activer le mode SDI :

- Si votre serveur ServiceCenter fonctionne sous Windows NT/2000/XP, ajoutez un paramètre au fichier d'initialisation de ServiceCenter. Cette méthode reconfigure le serveur en mode SDI. Tous les utilisateurs se connectant au système ont alors accès à l'interface SDI.
- Ajoutez un paramètre au raccourci du client. Cette méthode configure un client précis en mode SDI. Tous les autres utilisateurs se connectant au système voient l'interface en mode MDI. Cette procédure peut être exécutée par l'utilisateur sous la surveillance de l'administrateur système.

Fichier d'initialisation (sc.ini)

Pour modifier le fichier d'initialisation :

- 1 Arrêtez le serveur ServiceCenter.
- 2 Accédez au répertoire RUN de ServiceCenter.
- 3 Ouvrez le fichier sc.ini dans l'éditeur de texte Bloc-notes.
- 4 Ajoutez la ligne suivante au champ parameter :
sdi
- 5 Enregistrez le fichier et quittez le Bloc-notes.
- 6 Redémarrez le serveur ServiceCenter.

Raccourci du client

Pour modifier le raccourci du client :



- 1 Placez le curseur sur le raccourci du client.
- 2 Cliquez avec le bouton droit de la souris et choisissez **Propriétés** dans le menu contextuel.
- 3 Sélectionnez l'onglet Raccourci dans la fenêtre Propriétés de ServiceCenter (Figure 1-2, page 13).

- 4 Ajoutez la ligne suivante au chemin de raccourci :

-sdi

Par exemple : "C:\Program Files\ServiceCenter\Run\scguiw32.exe"

-system:joe.user.12670

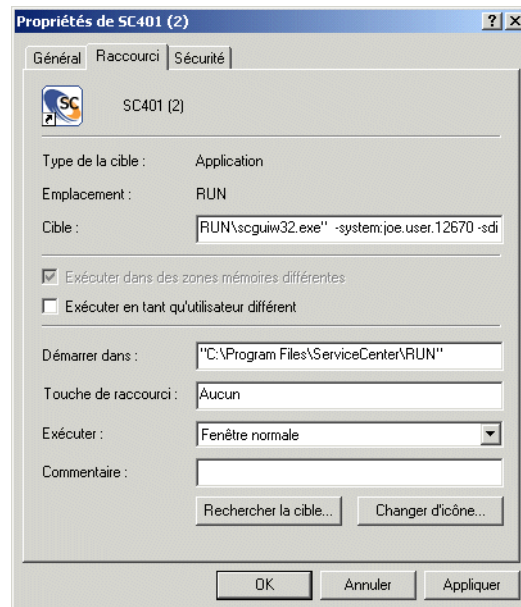


Figure 1-2: Propriétés de raccourci

- 5 Cliquez sur OK.

Client/serveur ServiceCenter

Comme il a déjà été mentionné, ServiceCenter tourne dans un environnement client/serveur. La plupart des utilisateurs ne se rendent pas compte de la présence d'un serveur, bien qu'ils accèdent aux données qui s'y trouvent. Le serveur ServiceCenter contient la base de données, les applications et les utilitaires du système.

Les utilisateurs accèdent aux applications de ServiceCenter par l'intermédiaire d'un client. Le client peut exécuter les applications localement ou à partir du serveur. En ce qui concerne le client ServiceCenter, le traitement est effectué sur le serveur et les résultats sont affichés à l'écran de l'utilisateur.

Les clients ServiceCenter tournent sur de nombreuses plates-formes :

- Windows 98/NT/2000/XP
- Java
- Unix (en mode texte uniquement)
- OS/390 (en mode texte uniquement)

Les serveurs ServiceCenter tournent sous :

- Windows NT/2000/XP
- Unix
- OS/390

Les clients et les serveurs peuvent tourner dans différents environnements. Par exemple, un utilisateur final peut exécuter un client Windows, alors que le serveur ServiceCenter tourne sur une machine Unix.

Vue d'ensemble de l'installation du serveur

Les consignes d'installation de ServiceCenter dépendent de la plate-forme sur laquelle vous installez le système (c'est-à-dire, OS/390, Unix, Windows, Macintosh, OS/2) et de ce que vous installez, le logiciel client ou serveur. Chaque installation est expliquée dans un guide séparé.

Vous pouvez également accéder à ServiceCenter à partir d'un PC utilisateur, en vous connectant directement à un serveur ServiceCenter via le client Java de ServiceCenter. Le client Java, une interface complète aux applications de ServiceCenter, supporte la même fonctionnalité que les clients Windows traditionnels de ServiceCenter sans nécessiter de personnalisation d'application ou de format. Pour plus d'informations sur le client Java, reportez-vous au *Manuel d'installation du client Java de ServiceCenter*.

Démarrage et arrêt interne d'un serveur ServiceCenter

Avant de démarrer ou d'exécuter une session de client, vous devez démarrer le serveur ServiceCenter.

Démarrage du serveur ServiceCenter sous Windows NT/2000/XP

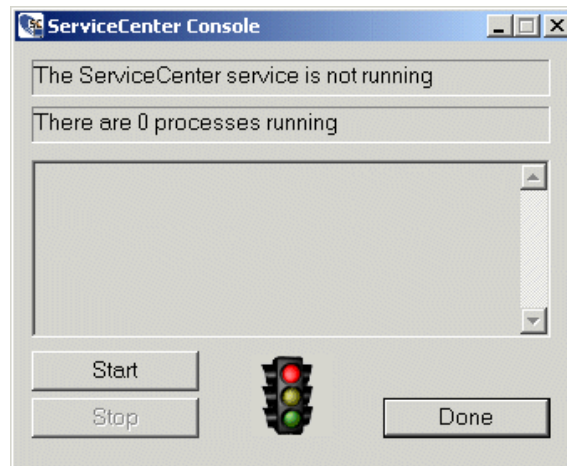
Le serveur ServiceCenter tourne comme service sous Windows NT/2000/XP.
Le service peut être démarré depuis :

- la console ServiceCenter,
- le panneau de configuration des services Windows NT/2000/XP,
- l'invite de commande MS-DOS.

Console ServiceCenter

Pour démarrer le serveur ServiceCenter depuis la console :

- 1 Affichez la console ServiceCenter.
 - a Ouvrez le groupe de programmes ServiceCenter depuis le menu **Démarrer** et sélectionnez **ServiceCenter Console**.
- ou -
 - b Double-cliquez sur le bouton de la console ServiceCenter sur votre bureau.



- 2 Cliquez sur **Start (Démarrer)** pour démarrer le service ServiceCenter.

Au bout de quelques secondes, des messages apparaissent dans la fenêtre de console indiquant l'activité du service et le nombre de processus actifs.

Le bouton **Stop (Arrêt)** devient actif.

- Vous pouvez quitter la console en fermant la fenêtre ou en cliquant sur **Done (Terminé)**. Le service ServiceCenter reste actif jusqu'à ce que vous cliquiez sur le bouton **Stop**.
- La console est à nouveau accessible lorsque vous double-cliquez sur le bouton de la console ServiceCenter.

Panneau de configuration

Pour démarrer le serveur ServiceCenter sous Windows NT/2000/XP depuis le panneau de configuration :



- 1 Sous Windows NT, ouvrez le panneau de configuration et double-cliquez sur Services.

Remarque : Dans Windows 2000/XP, allez à :

Panneau de configuration > Outils d'administration > Services.

La boîte de dialogue Services de Windows NT/2000/XP s'affiche.

2 Dans la liste des services, sélectionnez ServiceCenter.

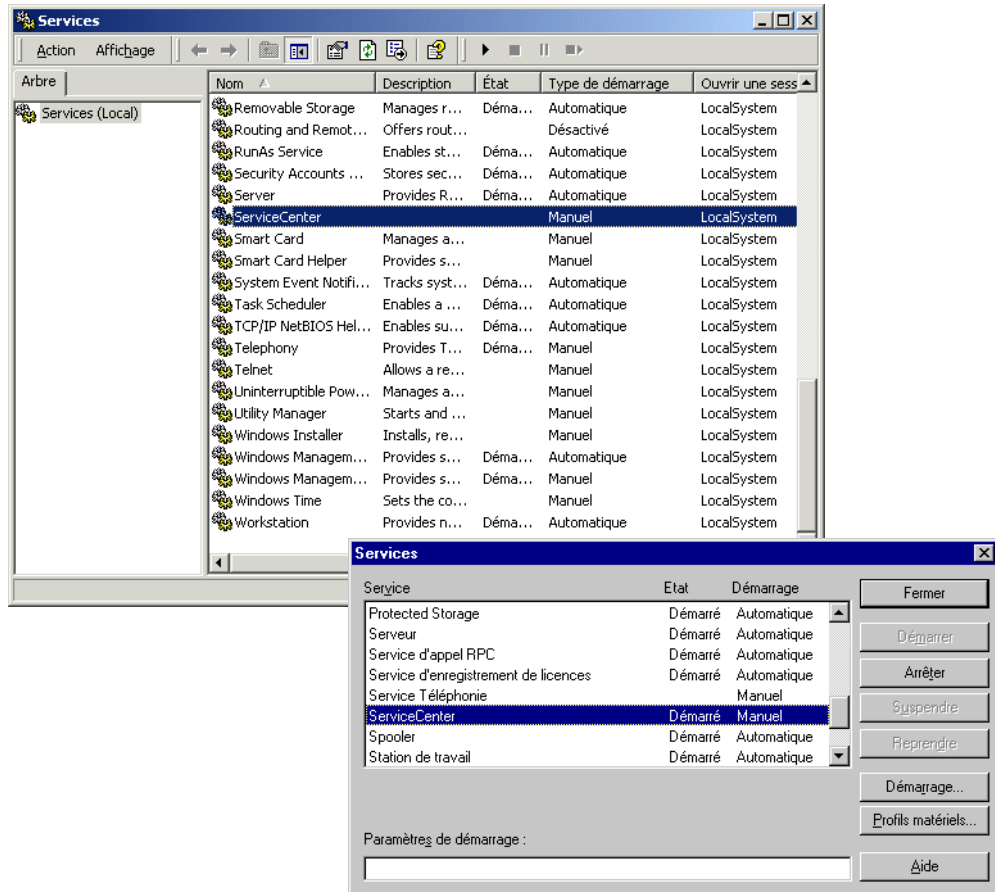


Figure 1-3: Services de Windows NT/2000 - démarrage du service

3 Cliquez sur Démarrer sous Windows NT ou sélectionnez Action > Démarrer sous Windows 2000/XP.

Le message suivant s'affiche sous Windows NT : *Tentative de démarrage du service ServiceCenter sur <nom de l'hôte>*. Le message suivant apparaît sous Windows 2000 : Windows essaie de démarrer le service suivant sur l'ordinateur local.

Au bout de quelques secondes, le service démarre. La boîte de dialogue Services affiche *Démarré* dans le champ État. Si le service ServiceCenter ne démarre pas, appelez le support technique Peregrine avec les données appropriées (messages d'erreur, etc.).

Invite de commande MS-DOS

Pour démarrer le service Windows NT/2000/XP ServiceCenter depuis une invite de commande DOS :

- 1 Dans le menu **Démarrer**, ouvrez une **invite de commande**.
- 2 Entrez la commande suivante pour démarrer le serveur ServiceCenter :
net start servicecenter
- 3 Appuyez sur **Entrée**.

Un message vous informe alors du démarrage du service ServiceCenter.

Utilisation de l'invite de commande NetDOS pour afficher d'autres commandes

Si vous voulez afficher d'autres invites de commande Net DOS, tapez **net** pour afficher d'autres options.

Par exemple, tapez **net statistics server** pour recevoir des statistiques.

Démarrage automatique de ServiceCenter

Vous pouvez configurer ServiceCenter afin que l'application soit automatiquement lancée à chaque redémarrage du système. Ce paramètre est prédéfini par défaut.

Pour démarrer automatiquement ServiceCenter lors d'un redémarrage du système :

Cet exemple utilise une plate-forme Windows NT.

- 1 Dans le menu **Démarrer**, cliquez sur **Paramètres > Panneau de commandes > Services**.
La boîte de dialogue des services s'affiche.
- 2 Défilez vers le bas jusqu'à ServiceCenter. Sélectionnez **ServiceCenter** en plaçant votre curseur sur ServiceCenter et en mettant en surbrillance votre sélection.
- 3 Cliquez sur **Démarrage...** dans la boîte de dialogue des services.
- 4 Sélectionnez **Automatique** dans le champ **Type de démarrage**, puis cliquez sur **OK** pour enregistrer votre changement et revenir à la boîte de dialogue des services.

ServiceCenter est maintenant configuré pour démarrer automatiquement lors d'un redémarrage de votre système. Notez que la colonne **Démarrage** pour ServiceCenter dans la boîte de dialogue des services indique maintenant *Automatique*.

Si vous voulez rétablir un démarrage manuel ou désactiver le démarrage de ServiceCenter, retournez dans la boîte de dialogue des services, comme cela est décrit dans ces étapes, et effectuez votre changement.

Arrêt du serveur ServiceCenter sous Windows NT/2000/XP

Pour arrêter un serveur ServiceCenter sous Windows NT/2000/XP, commencez par fermer la session de tous les clients. Il s'agit d'une précaution contre la perte, toujours possible, d'informations au cours du processus d'arrêt.

Remarque : Les clients actifs seront automatiquement arrêtés.

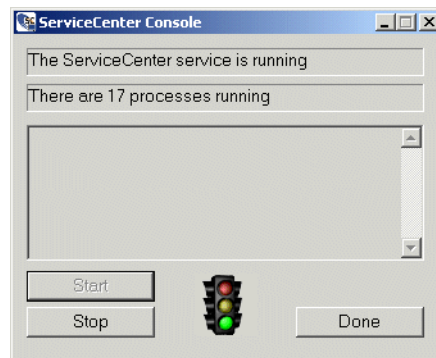
Vous pouvez arrêter de façon interne le serveur ServiceCenter depuis :

- la console ServiceCenter,
- le panneau de configuration des services Windows NT/2000/XP,
- l'invite de commande MS-DOS.

Console ServiceCenter

Pour arrêter le serveur ServiceCenter depuis la console :

- 1 Double-cliquez sur le bouton de la console ServiceCenter sur votre bureau. La console ServiceCenter s'affiche.



- 2 Cliquez sur Stop (Arrêt).

Un message vous demande : *Do you want to stop ServiceCenter? (Voulez-vous arrêter ServiceCenter ?)*

3 Cliquez sur OK.

Le bouton **Stop** passe en grisé et le bouton **Start (Démarrer)** est mis en surbrillance. Un message de fenêtre de console signale : *The ServiceCenter service is not running (Le service ServiceCenter n'est pas activé).*

4 Cliquez sur Done (Terminé) (ou fermez la fenêtre) pour quitter la console ServiceCenter.

Panneau de configuration

Pour arrêter de façon interne le service ServiceCenter depuis le panneau de configuration de Windows NT/2000/XP :



Services

1 Ouvrez le panneau de configuration et double-cliquez sur Services.

Remarque : Dans Windows 2000/XP, allez à : **Panneau de configuration > Outils d'administration > Services.**

La boîte de dialogue Services de Windows NT/2000/XP s'affiche.

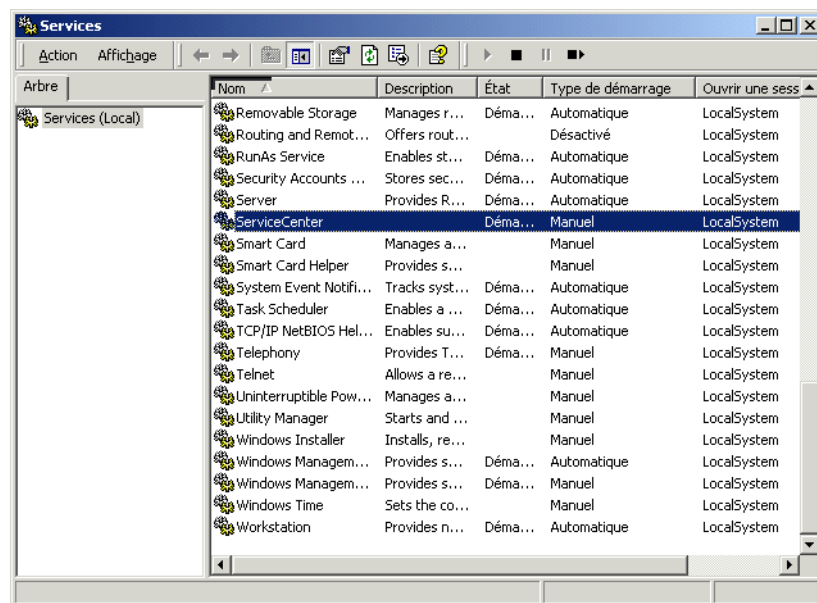


Figure 1-4: Services de Windows NT/2000 - arrêt du service

- 2 Dans la liste **Services**, sélectionnez **ServiceCenter**.
- 3 Cliquez sur **Stop** pour arrêter le service ServiceCenter.
Un message vous demande : *Do you want to stop ServiceCenter?*
(Voulez-vous arrêter ServiceCenter ?)
- 4 Cliquez sur **OK**.

Invite de commande MS-DOS

Pour arrêter de façon interne le serveur Windows NT/2000/XP
ServiceCenter depuis une invite de commande MS-DOS :

- 1 Dans le menu **Démarrer**, ouvrez une **invite de commande**.
- 2 Entrez la commande suivante pour arrêter le serveur ServiceCenter :
`net stop servicecenter`
- 3 Appuyez sur **Entrée**.
Un message vous informe alors de l'arrêt du service ServiceCenter.

Démarrage du serveur ServiceCenter sous Unix

Le processus du serveur ServiceCenter est démarré par un script dans l'environnement Unix. Le script est livré avec ServiceCenter. Vous pouvez également activer la connexion de client.

Pour lancer le script :

- 1 Accédez au répertoire où réside le script *scstart*, par exemple :
`/Run`
- 2 Entrez la commande *scstart* et appuyez sur **Entrée**.

Pour démarrer un auditeur à partir de la ligne de commande :

- 1 Accédez au répertoire **Run**.
- 2 Entrez la commande suivante :
`scenter -express:<expressport>&`
- 3 Appuyez sur **Entrée**.

Arrêt du serveur ServiceCenter sous Unix

Pour arrêter de façon externe un serveur ServiceCenter sous Unix :

- Entrez la commande suivante :

```
scstop u
```

Remarque : Le paramètre `u` indique que tous les processus de ServiceCenter doivent être arrêtés. Le processus d'arrêt dure cinq minutes environ.

- Entrez la commande suivante pour arrêter immédiatement ServiceCenter :

```
scstop u -i
```

- Entrez la commande suivante pour forcer la fermeture d'autres processus qui n'ont pas été correctement arrêtés.

```
scstop u -f
```

Démarrage du serveur ServiceCenter sous OS/390

Pour démarrer ServiceCenter :

- 1 Modifiez le membre SC dans l'ensemble de données partitionné *HILEV.VERSION.SAMPLIB* créé lors de l'installation.

Ce membre contient le code JCL qui démarre ServiceCenter en mode de traitement par lot et contient également des notes indiquant les modifications nécessaires.

- 2 Pour les tâches démarrées uniquement :

- a Copiez le membre SC dans votre tâche démarrée PROCLIB.
- b Effacez le JOBCARD ainsi que les instructions PEND et EXEC SC (les deux dernières instructions du membre). Si possible, utilisez les paramètres prédéfinis pour REGION et TIME.

Remarque : Pour plus de détails sur ces instructions DD, voir l'annexe A du *Client/Server Installation Guide for OS/390*.

- 3 Soumettez les tâches en traitement par lots (ou activez la tâche démarrée). Dans la minute qui suit, ServiceCenter émet le message de console suivant :

```
SC001 SERVICECENTER LOGONS ENABLED -- APPLID
```

Si ServiceCenter n'émet pas ce message de console, voir l'annexe B du manuel *Client/Server Installation Guide for OS/390*.

Remarque : Si vous ne parvenez pas à résoudre les erreurs de démarrage, contactez le support technique Peregrine pour obtenir de l'aide. Soyez prêt à fournir des informations sur les éventuels messages de fin anormale affichés et les étapes suivies pour leur résolution.

Arrêt du serveur ServiceCenter sous OS/390

Le serveur ServiceCenter peut être arrêté de manière interne ou externe sous OS/390.

Arrêt interne sous OS/390

Pour le OS/390 seulement, l'arrêt interne est la méthode recommandée pour arrêter ServiceCenter (par opposition à la méthode externe).

Pour arrêter ServiceCenter de manière interne :

- Entrez shutdown sur la ligne de commande de ServiceCenter,
- ou -
- Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, sélectionnez l'onglet Utilitaires, Maintenance et Système et cliquez sur Arrêt
- ou -
- Sélectionnez l'option d'arrêt dans le menu de l'administrateur système II (utilisateur de texte).

Remarque : La sélection de l'option d'arrêt dans le menu de l'administrateur système II (System Admin II) ne peut être effectuée que par un opérateur connecté à ServiceCenter disposant de l'autorisation SysAdmin.

Pour plus d'informations sur l'arrêt interne et sur les options disponibles, voir le paragraphe [Arrêt externe d'un serveur ServiceCenter depuis un client Windows](#) page 24.

Arrêt externe sous OS/390

Bien que l'arrêt interne soit la méthode recommandée pour l'arrêt de ServiceCenter, deux méthodes *externes* sont disponibles :

- Commande de modification d'OS/390 : /fjobname, SHUTDOWN
- Commande P (stop) d'OS/390.

Remarque : Les deux méthodes d'arrêt externe permettent au système de terminer les transactions d'E/S actives, ce qui préserve l'intégrité du système de fichiers.

Avertissement : N'utilisez pas la commande C (cancel) d'OS/390 pour arrêter ServiceCenter. Ceci empêche les transactions d'E/S actives de se terminer et peut altérer le système de fichiers.

Arrêt externe d'un serveur ServiceCenter depuis un client Windows

L'arrêt externe d'un serveur est un processus différent de l'arrêt interne d'un serveur. Un serveur peut être arrêté depuis ServiceCenter lorsque des clients sont connectés au système. Ces derniers peuvent donc terminer leur travail et avant de fermer leur session. Peregrine Systems recommande d'arrêter un serveur uniquement après la déconnexion de tous les clients. La méthode d'arrêt d'un serveur ServiceCenter dépend de la plate-forme sur laquelle il tourne.

Vous pouvez arrêter le serveur ServiceCenter de manière externe depuis une fenêtre de client ServiceCenter si vous êtes connecté comme administrateur. Il y a trois types d'arrêt externe :

- Immédiat
- Différé
- Planifié

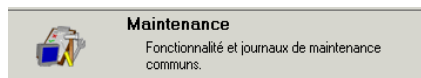
Les utilisateurs sont informés lorsque le serveur est arrêté. Vous pouvez également vérifier l'état du système. Ces options sont disponibles dans le menu Maintenance de ServiceCenter.

Remarque : Si vous exécutez le serveur ServiceCenter sous Windows NT/2000/XP, vous devez arrêter le service du serveur ServiceCenter de façon interne.

Arrêt immédiat

Pour arrêter un serveur ServiceCenter immédiatement :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur l'onglet Utilitaires.
- 2 Cliquez sur **Maintenance**.



Le menu Maintenance de ServiceCenter s'affiche.

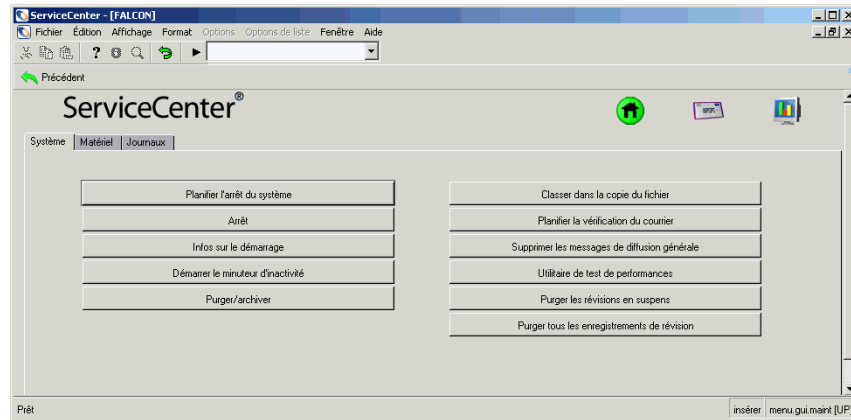


Figure 1-5: Menu Maintenance de ServiceCenter

- 3 Dans l'onglet **Système**, cliquez sur **Arrêt**.
Un formulaire de fermeture du système indique alors l'état du système.
- 4 Cliquez sur **Arrêter MAINTENANT** pour arrêter le système sans informer vos utilisateurs.
- 5 Après l'affichage du message d'avertissement, cliquez sur **Confirmer** pour arrêter le service ServiceCenter sans avertir vos utilisateurs.
- 6 Cliquez sur **État** pour afficher la fenêtre État du système.

Arrêt différé

Pour différer l'arrêt de ServiceCenter :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur l'onglet **Utilitaires**.
- 2 Cliquez sur **Maintenance**.
Le menu Maintenance de ServiceCenter (Figure 1-5, page 25) s'affiche.
- 3 Dans l'onglet **Système**, cliquez sur **Arrêt**.



Un formulaire de fermeture du système indique alors l'état du système.

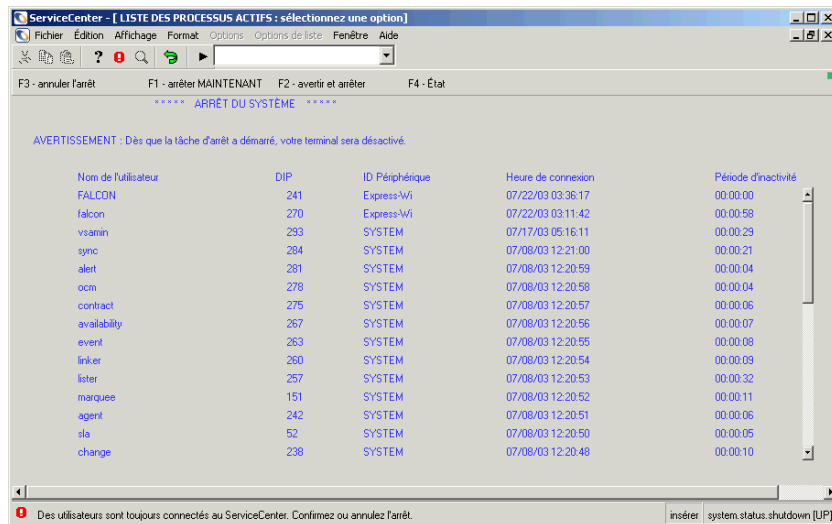


Figure 1-6: Formulaire d'arrêt du système

4 Cliquez sur Avertir et arrêter.

Une boîte de dialogue demande alors le nombre de secondes de différé avant d'entamer la procédure d'arrêt.

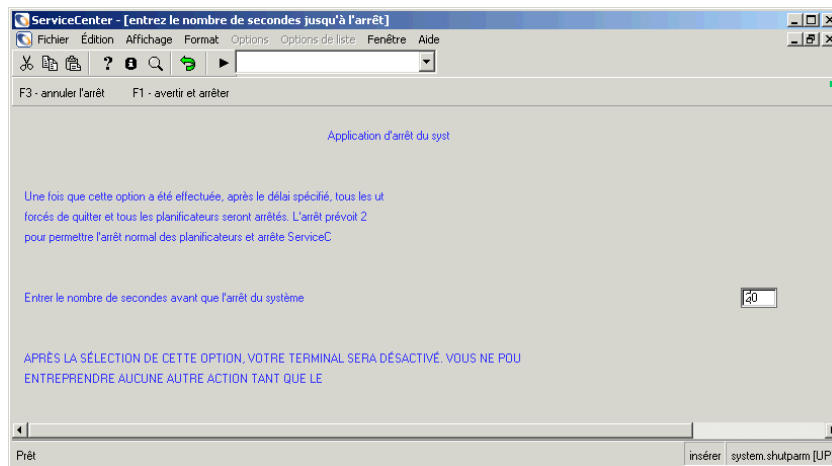


Figure 1-7: Définition de l'heure d'arrêt

5 Entrez le nombre de secondes et cliquez sur Avertir et arrêter.

Ceci a pour effet de verrouiller le système jusqu'à l'arrêt du client.

Arrêt planifié

Vous pouvez également planifier l'arrêt pour un moment donné. Cet arrêt automatique peut constituer un événement unique ou un arrêt répété de façon régulière. Par exemple, vous pouvez vouloir arrêter le serveur ServiceCenter tous les vendredis soir.

Pour planifier un arrêt du serveur ServiceCenter :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur l'onglet Utilitaires.
- 2 Cliquez sur **Maintenance**.
Le menu Maintenance de ServiceCenter s'affiche (Figure 1-5, page 25).
- 3 Dans l'onglet Système, cliquez sur **Planifier l'arrêt du système**.



Un formulaire d'arrêt automatique s'affiche.

Figure 1-8: Formulaire d'arrêt automatique

4 Remplissez les champs suivants pour configurer l'arrêt :

Champ	Description
Date de l'arrêt	Date à laquelle vous voulez que l'arrêt ait lieu. Le format est le suivant : mm/jj/aa hh:mm. Vous pouvez utiliser le bouton de remplissage pour placer la date et l'heure actuelles dans le champ, que vous pouvez ensuite changer à la date et l'heure d'arrêt. Si un enregistrement d'arrêt existe déjà, cliquez sur Rechercher.
Arrêt du système automatique	Active l'arrêt automatique pour la date et l'heure fixées, et éventuellement l'intervalle.
Replanifier l'intervalle	Nombre de jours entre chaque arrêt automatique planifié. Vous pouvez utiliser la flèche vers le bas pour sélectionner un intervalle.
Avertissement d'arrêt	Nombre de minutes avant l'arrêt, déterminant l'envoi par ServiceCenter d'un avertissement d'arrêt imminent aux utilisateurs. Vous pouvez utiliser la flèche vers le bas pour sélectionner un intervalle.

5 Cliquez sur **Ajouter** ou appuyez sur F2.

Le message suivant s'affiche dans la barre d'état : *Enregistrement shutdown ajouté.*

6 Dans le menu **Options**, sélectionnez **màj planification**.

Cette action ajoute l'arrêt automatique au fichier de planification de ServiceCenter.



7 Cliquez sur **Précédent** pour revenir au menu Maintenance.

Définition des paramètres de contrôle du serveur

Un certain nombre de paramètres peuvent être normalement établis par les clients. ServiceCenter comprend un utilitaire de contrôle central qui permet de définir des commandes de serveur comme Options d'impression dans l'impression, Minuterie SC, Aide et le menu Affichage. Par exemple, vous pouvez définir l'option de la barre d'outils comme active (1) ou inactive (0) ou ne pas afficher la barre d'outils sur les écrans des clients. Vous pouvez examiner ces options dans le fichier d'initialisation du serveur (*sc.ini*) afin qu'elles répondent aux besoins des clients. Reportez-vous au tableau suivant pour les paramètres de contrôle que vous pouvez utiliser pour effectuer ces changements. Quand la valeur 0 (zéro) du paramètre est utilisée, l'option n'est pas sélectionnée, ce qui la désactive et l'estompe (elle n'est plus disponible pour le client). Quand la valeur 1 du paramètre est utilisée, l'option est sélectionnée, et de ce fait, le client peut la sélectionner et l'utiliser. La définition de ces paramètres dans le fichier *sc.ini* du serveur désactive tout contrôle individuel de l'utilisateur de ces paramètres.

Reportez-vous au tableau suivant pour des détails relatifs aux paramètres de contrôle du serveur.

Paramètres de contrôle du serveur	Descriptions
viewtoolbar:0/1	0 = Définit l'option de barre d'outils comme étant inactive 1 = Définit l'option de barre d'outils comme étant active
viewstatusbar:0/1	0 = Définit l'option de barre d'état comme étant inactive 1 = Définit l'option de barre d'état comme étant active
viewkeynumbers:0/1	0 = Définit l'option de barre des touches de fonction comme étant inactive 1 = Définit l'option de barre des touches de fonction comme étant active
viewtraycaptions:0/1	0 = Définit l'option des légendes de la barre système comme étant inactive 1 = Définit l'option des légendes de la barre système comme étant active
viewtalltray:0/1	0 = Définit l'option de la barre système sur deux lignes comme étant inactive 1 = Définit l'option de la barre système sur deux lignes comme étant active

Paramètres de contrôle du serveur	Descriptions
viewdocktrayontop:0/1	0 = Définit l'option de la barre système en haut comme étant inactive 1 = Définit l'option de la barre système en haut comme étant active
viewactivenotes:0/1	0 = Définit l'option de remarques actives comme étant inactive 1 = Définit l'option de remarques actives comme étant active
viewpromptforsave:0/1	0 = Définit l'option d'invite de sauvegarde comme étant inactive 1 = Définit l'option d'invite de sauvegarde comme étant active
viewrecordlist:0/1	0 = Définit l'option de la liste des enregistrements comme étant inactive 1 = Définit l'option de la liste des enregistrements comme étant active
viewattachments:0/1	0 = Définit l'option des pièces jointes comme étant inactive 1 = Définit l'option des pièces jointes comme étant active
clientprinting:0/nnn	0 = Définit l'option afin que les clients connectés à ce serveur utilisent l'impression du serveur. Les options d'impression ne peuvent pas être modifiées nnn = Définit que les clients connectés au serveur ne peuvent imprimer qu'un nombre spécifié de pages par rapport. Par exemple, pour limiter chaque rapport à 30 pages, définissez le paramètre à 30. Les options d'impression ne peuvent pas être modifiées
nohelpontfield:0/1	0 = Définit l'option d'aide sur les champs comme étant active 1 = Définit l'option d'aide sur les champs comme étant inactive
sctimeramount:n	n = Définit le minuteur afin que les clients connectés à ce serveur utilisent le compte du minuteur pendant un nombre spécifié de secondes. Par exemple, pour que le serveur vérifie chaque client toutes les 20 secondes, définissez le paramètre à 20 dans le fichier <i>sc.ini</i> : sctimeramount:20

Les changements apportés à ces paramètres clients sont définis dans le fichier initialisation du serveur (fichier *sc.ini*). En conséquence, les options définies dans le fichier *sc.ini* du serveur remplacent les paramètres définis dans les fichiers ini côté serveur.

Changement des paramètres de contrôle du serveur dans le fichier d'initialisation (*sc.ini*)

Le fichier *sc.ini* sur le ServiceCenter Server doit être modifié afin d'y inclure les paramètres de contrôle à redéfinir.

Pour réviser l'option d'affichage de la barre d'outils afin qu'elle soit masquée sur les écrans des clients :

- 1 Accédez au dossier de programmes ServiceCenter.
- 2 Modifiez le fichier *sc.ini* dans un éditeur de texte.
Par exemple, sous Windows NT/2000, vous pouvez sélectionner **Démarrer > Programmes > ServiceCenter > Fichier Init** pour ouvrir le fichier *sc.ini* dans le Bloc-notes. Le fichier *sc.ini* s'ouvre dans le Bloc-notes (Figure 1-9, page 32).
- 3 Ajoutez une nouvelle ligne au champ parameter.
Exemple : Ajoutez la ligne suivante au champ parameter :
`viewtoolbar:0`
- 4 Dans le menu Fichier, choisissez Enregistrer.
- 5 Quittez le Bloc-notes.

- 6 Arrêtez et redémarrez ServiceCenter afin que les changements apportés au système entrent en vigueur.

```
#
# ServiceCenter Initialization file
# Copyright (c) 1997-2002 Peregrine Systems, Inc.
# All Rights Reserved
#
#####
#
# NOTES ON USAGE:
# Lines that begin with the pound sign are comments
# The system parameter below may be changed to a TCP/IP service name.
# TCP/IP service names are maintained in the services file.
# As specified here, Servicecenter is using a service port number.
#
# system:12670
#
# Type the authorization code supplied by your Peregrine account representative
# immediately following the "auth:" keyword below.
# only numbers and the letters A thru Z may appear in the authorization code.
#
# auth expires xxx, 2001
#
#####
#
# Installed Configuration
#
path:C:\Program Files\ServiceCenter\DATA
shared_memory:24000000
intservice:ServiceCenter
log:C:\Program Files\ServiceCenter\sc.log
bitmap_path:C:\Program Files\ServiceCenter\BITMAPS
system:12670
auth:VMN97RHPH 2KRB40P6 EIJMCL38 V2D46OR0
scauto:12690
viewtoolbar:0
```

Figure 1-9: fichier sc.ini

Remarque : Les changements prendront effet la prochaine fois que vous vous connecterez à ServiceCenter.

Répétez ces étapes pour apporter d'autres modifications.

Fenêtre du client de l'administrateur système

Toutes les fenêtres client de ServiceCenter présentent un aspect similaire. Ceci en accroît l'uniformité et favorise la familiarisation avec le système. Le menu de démarrage dépend de la personnalisation de votre système ServiceCenter. En tant qu'administrateur système, vous pouvez utiliser le Concepteur de formulaires de ServiceCenter pour créer des menus personnalisés pour différents types d'utilisateurs. Pour plus d'informations, reportez-vous au chapitre *Forms Designer* (Concepteur de formulaires) du manuel *System Tailoring, Volume 1, de ServiceCenter*.

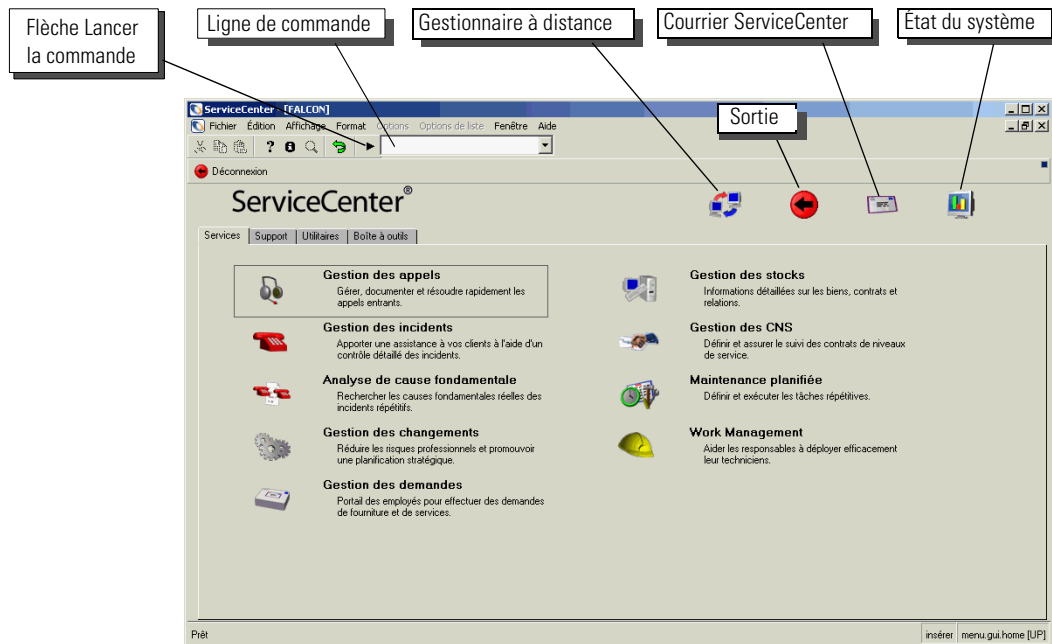


Figure 1-10: Menu de l'écran initial de l'administrateur système

Ligne de commande

La ligne de commande est accessible depuis chaque écran de ServiceCenter. Elle vous permet d'entrer des commandes pour les actions suivantes :

- Accès aux fichiers
- Lancement d'applications, d'interrogations, de scripts et de raccourcis de commandes
- Recherche de raccourcis de commandes
- Modification du menu actif dans le Gestionnaire des menus

La ligne de commande conserve un historique des commandes antérieures. Vous pouvez afficher ou masquer la ligne de commande en sélectionnant ou en désélectionnant **Ligne de commande** dans le menu **Affichage**.

Par exemple, pour accéder au fichier *Contacts* dans le Gestionnaire de base de données :

- 1 Dans le menu initial de l'administrateur système, assurez-vous que la ligne de commande est visible en sélectionnant **Ligne de commande** dans le menu **Affichage**.
- 2 Entrez **fcontacts* dans la ligne de commande.
- 3 Cliquez sur la flèche **Exécuter la commande** ou appuyez sur **Entrée**.

Le fichier *Contacts* apparaît.

Pour rendre la ligne de commande disponible au démarrage, sélectionnez **Activer la ligne de commande au démarrage** dans l'onglet Démarrage de l'enregistrement Opérateur. Pour des instructions, reportez-vous à la section *Onglet Démarrage (comprend les capacités système d'un opérateur)* page 157.

Pour positionner le curseur à l'invite de la ligne de commande, appuyez sur **Maj-Ctrl+L**.

Pour obtenir une liste des appels d'invite de ligne de commande possibles ainsi que leurs fonctions, reportez-vous à la section *Appels d'invite de ligne de commande* page 323.

Boutons du système

Champ	Description
Gestionnaire à distance	Accède au produit InfraTools Remote Management de Peregrine.
Sortie	Permet de mettre fin à la session client ServiceCenter active.
Courrier ServiceCenter	Accède à l'utilitaire de courrier interne de ServiceCenter.
État du système	Accède à une liste indiquant l'état des utilisateurs et des processus.

Onglet Services

Utilisez l'onglet Services (Figure 1-10, page 33) pour accéder aux applications principales de ServiceCenter. Les boutons actifs sont uniquement associés aux applications installées.

Onglet Support

L'onglet Support donne accès aux fichiers de support importants dans ServiceCenter. Pour plus d'informations sur ces fichiers, consultez le chapitre 3, *Fichiers de support*.



Figure 1-11: Onglet Support - fichiers de support de ServiceCenter

Onglet Utilitaires

Utilisez l'onglet Utilitaires pour afficher les boutons d'accès aux utilitaires d'administration de ServiceCenter. L'onglet vous permet d'accéder à d'autres fonctions clés de ServiceCenter, parmi lesquelles les enregistrements d'opérateurs, le fichier de liaison et le contrôle de format. Ce manuel contient les instructions fonctionnelles d'administration liées au démarrage, à la configuration et à la gestion de ServiceCenter.

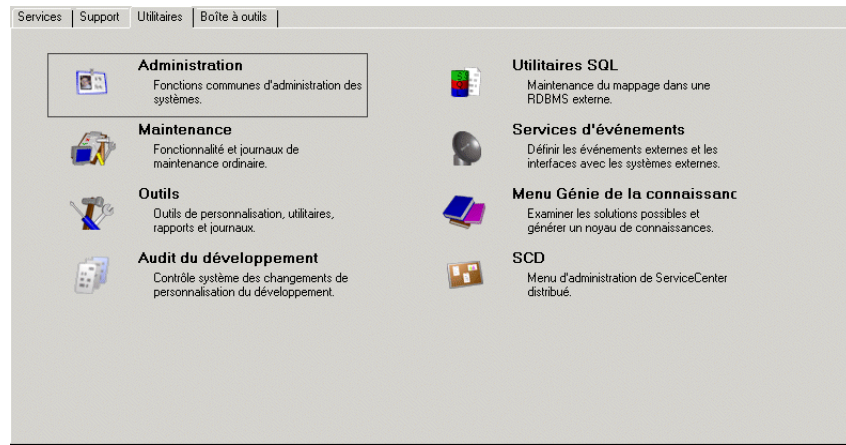


Figure 1-12: Onglet Utilitaires - permet d'accéder aux utilitaires servant à administrer ServiceCenter

Il comprend également des instructions pour l'utilisation des outils de bases de données, des fichiers de support et de certains utilitaires d'administration avancés. Les informations suivantes peuvent également être modifiées par l'administrateur système. Pour accéder à ces informations, cliquez sur l'onglet Informations/Sécurité/Insight de la page Administration.

Informations

Les informations qui peuvent être modifiées par l'administrateur système à l'aide des utilitaires d'administration et obtenues par les utilisateurs depuis ServiceCenter sont les suivantes :

- Bulletin système
- Exécuter le rapport
- File d'attente d'impression
- Distribution

Bulletin système

Ces informations permettent à l'administrateur système de modifier le bulletin système vu par les utilisateurs.

Pour accéder au bulletin système en tant qu'analyste du Help Desk :

- 1 Connectez-vous en tant que BOB.HELPDESK.
- 2 Cliquez sur le bouton Afficher le bulletin système en haut du menu pour afficher les incidents « critiques » actifs (Figure 1-13).

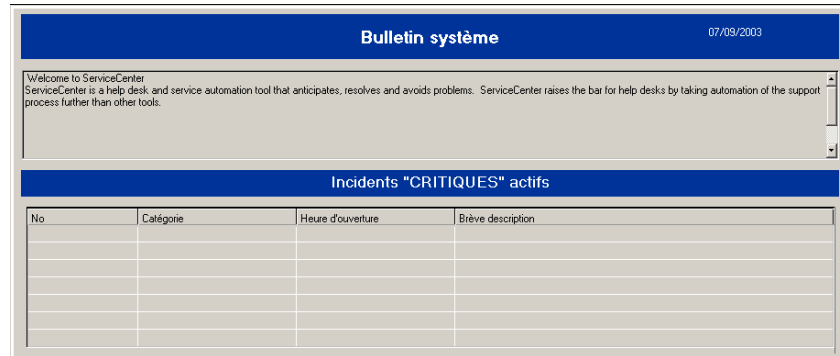


Figure 1-13: Affichage du bulletin système

Exécuter le rapport

Cette fonction permet d'exécuter un rapport système ServiceCenter, précédemment créé dans le Rédacteur de rapport. Pour plus d'informations sur la création, l'utilisation et l'exécution de rapports à l'aide du Rédacteur de rapport, reportez-vous au chapitre *Rédacteur de rapport* du *Manuel de l'administrateur système, Volume 2*.

File d'attente d'impression

Avant l'impression du côté client, l'intégralité de l'impression était assurée (et peut toujours l'être) par une imprimante via le serveur. Ceci impliquait généralement un serveur Unix ou OS/390. Les pages à imprimer étaient stockées dans le fichier « File d'attente d'impression » jusqu'au lancement en arrière-plan du processeur commandant le spouleur d'impression, qui imprimait alors les pages. Le bouton **File d'attente d'impression** vous permet de visualiser les éventuels travaux en attente d'impression ou les travaux non traités. Lorsque vous appuyez sur **Entrée** dans la page En-tête de spoule, les pages non imprimées sont affichées.

Distribution

Distribution est un point d'accès au fichier **distgroup**, qui vous permet de définir certains utilisateurs comme destinataires et le type d'impression ou de distribution de message. Après avoir défini un groupe avec une liste de destinataires et un type de distribution, les utilisateurs peuvent envoyer des rapports du Rédacteur de rapport et des messages annotés à d'autres utilisateurs de ServiceCenter par impression, e-mail, télécopie ou téléappel. Cette capacité de diffusion est également établie dans Gestion des changements et Gestion des incidents.

Les champs suivants permettent de créer un groupe de distribution au sein du fichier **distgroup**.

Champ	Description
Nom du groupe	Ce groupe identifie un groupe de distribution pour qui un rapport du Rédacteur de rapport est imprimé ou à qui un message est envoyé.
Type	Méthode d'impression ou de distribution des messages. ■ Changement (Gestion des changements) ■ E-mail ■ FAX ■ Page ■ Problème (Gestion des incidents)
Opérateurs/Contacts	Ce champ contient une liste des utilisateurs à qui les rapports ou les messages doivent être envoyés. Les noms repris dans la liste doivent correspondre à des opérateurs de ServiceCenter ou à des noms de contacts.

Onglet Boîte à outils

Utilisez l'onglet Boîte à outils pour accéder à la base de données, modifier les formulaires ServiceCenter et afficher les applications à l'aide de l'éditeur RAD. Voici les applications utilisées pour personnaliser ServiceCenter.

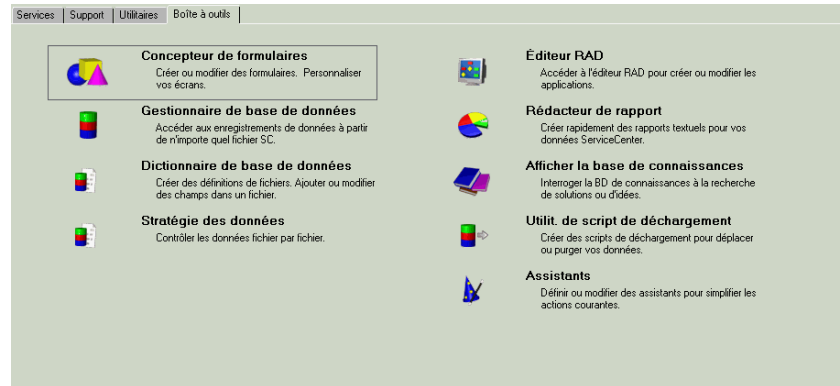


Figure 1-14: Onglet Boîte à outils - applications utilisées pour personnaliser ServiceCenter

Bouton Déconnexion



Le bouton Déconnexion vous déconnecte de la session ServiceCenter client en cours. Ce bouton a la même fonction que le bouton Quitter.

Lancement des applications Network Discovery depuis ServiceCenter

Vous pouvez également accéder à certaines fonctions Network Discovery (anciennement intitulées IND, InfraTools Network Discovery) depuis Gestion des incidents, Gestion des stocks et Gestion des changements.

La fonction Network Discovery est lancée depuis le menu Options d'un enregistrement dans ces applications. Quand l'option est sélectionnée, le navigateur Web est lancé et une demande HTTP est envoyée à la machine du réseau Network Discovery. La procédure de connexion Network Discovery commence.

Reportez-vous à la Figure 1-15 pour des explications détaillées sur l'intégration des fonctions Network Discovery par ServiceCenter.

Reportez-vous au *manuel de l'utilisateur Network Discovery*, pour des informations sur l'utilisation du système Network Discovery.

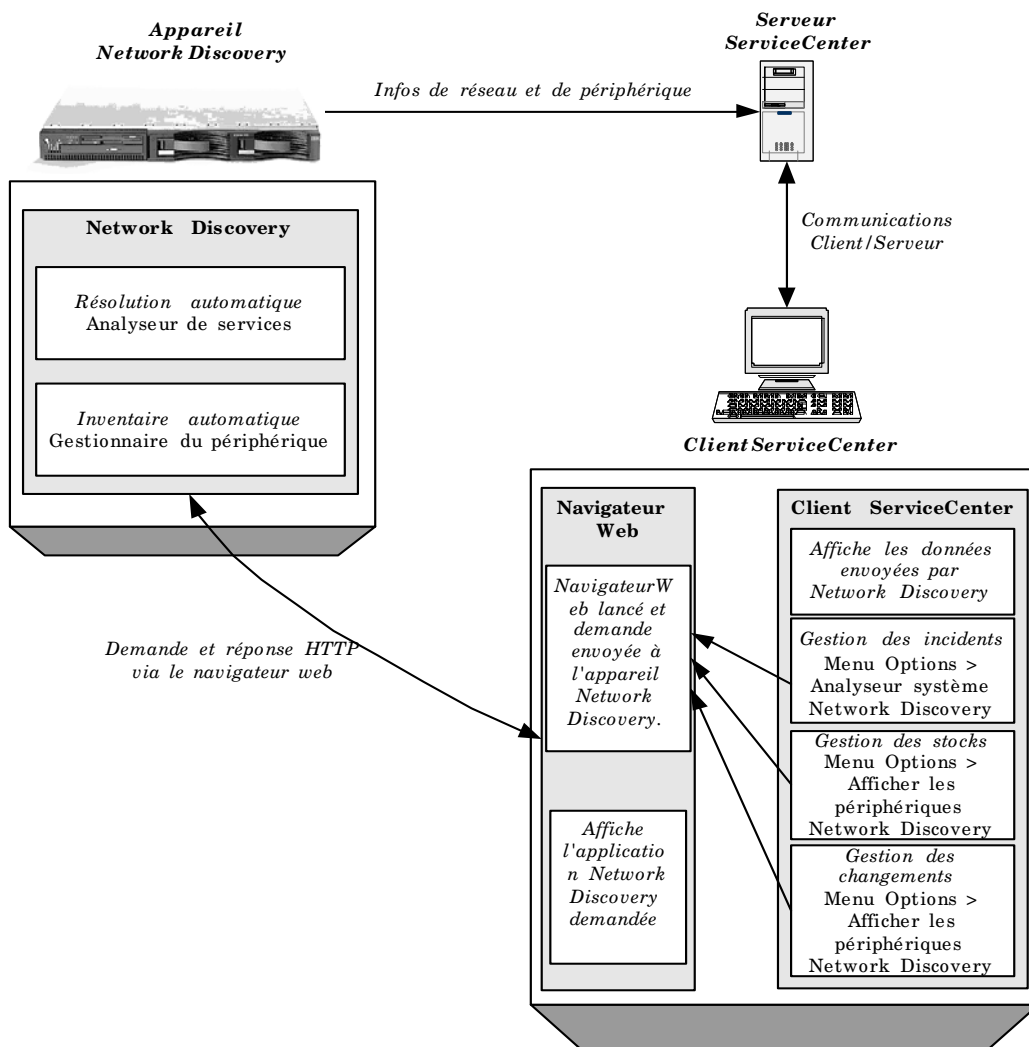


Figure 1-15: Lancement de Network Discovery depuis ServiceCenter

Configuration de ServiceCenter pour lancer les fonctions Network Discovery

Pour configurer l'enregistrement de société afin de lancer les fonctions Network Discovery :

Important : Le serveur ServiceCenter doit être arrêté et redémarré pour activer cette fonction.

- 1 Connectez-vous avec les droits d'administrateur.
- 2 Sélectionnez l'onglet Utilitaires dans le menu principal.
- 3 Cliquez sur Administration.
- 4 Cliquez sur **Enregistrement société au niveau système** dans l'onglet Informations/Sécurité/Insight.
- 5 Entrez le chemin de l'ordinateur Network Discovery dans le champ Système Network Discovery.

Remarque : Les signes *http://* et les barres obliques finales ne sont pas nécessaires. Seuls le chemin d'accès de l'ordinateur et les extensions associées sont requis.

- 6 Cliquez sur Sauvegarder.
- 7 Cliquez sur OK pour quitter l'enregistrement de société.
- 8 Quittez ServiceCenter.
- 9 Arrêtez et redémarrez le serveur ServiceCenter.

État du système ServiceCenter

Lorsque vous ouvrez la fenêtre d'état du système, le formulaire `system.status.list` s'affiche, avec la liste des processus d'arrière-plan lancés et de tous les utilisateurs connectés. Voici quelques tâches que vous pouvez effectuer dans la fenêtre d'état du système (liste non exhaustive) :

- vérifier l'état d'un utilisateur ou d'une tâche tournant en arrière-plan ;
- interrompre la session ou la tâche d'un utilisateur ;
- vérifier les verrous du système ;
- envoyer des messages de diffusion.

En tant qu'administrateur système, vous pouvez vérifier l'état du système ServiceCenter, notamment les utilisateurs actuellement connectés et les processus actifs en accédant à la fenêtre d'état du système (Figure 1-17, page 43).

Pour plus d'informations sur les processus d'arrière-plan, consultez la section *Processus d'arrière-plan* page 44.

Ouvrez la fenêtre d'état du système, en utilisant l'une des deux méthodes :

- Ligne de commande
- Bouton système

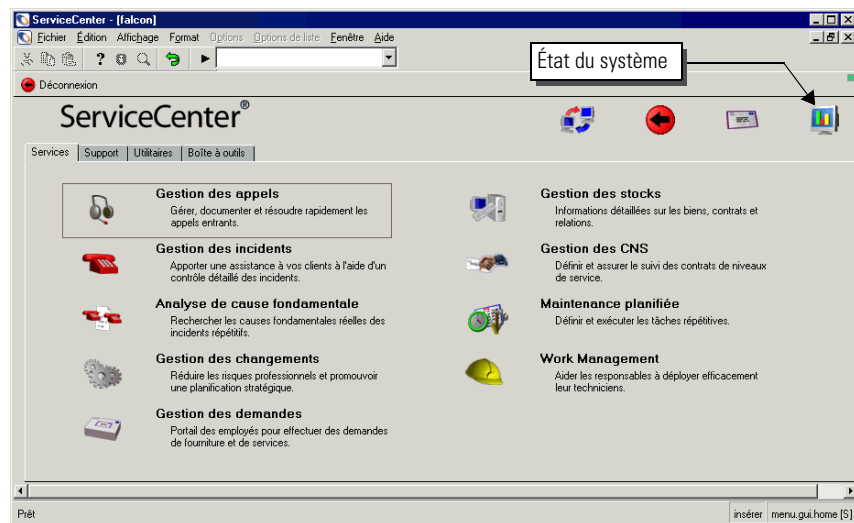


Figure 1-16: Bouton d'état du système dans le menu de l'écran initial

Accès à l'état du système depuis la ligne de commande

Pour afficher l'état du système depuis la ligne de commande :

- 1 Dans le menu initial de l'administrateur système, assurez-vous que la ligne de commande est visible en sélectionnant **Ligne de commande** dans le menu **Affichage**.
- 2 Entrez **status** sur la ligne de commande.
- 3 Cliquez sur la flèche **Lancer la commande** ou appuyez sur **Entrée**.
La fenêtre d'état du système s'affiche (Figure 1-17, page 43).

Accès à l'état du système depuis le bouton système

Pour afficher la fenêtre d'état du système (Figure 1-17, page 43), cliquez sur le bouton **d'état du système** dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système (Figure 1-16, page 42).

À partir de ce formulaire, vous pouvez vérifier l'état d'un utilisateur ou d'une tâche en arrière-plan, interrompre la session d'un utilisateur ou la tâche, vérifier les verrous, envoyer un message de diffusion, etc. Voici les connexions établies à partir d'un OS/390, d'un serveur NT/2000/XP ou d'Unix.

TOTAL D'UTILISATEURS : 2 - utilisez Rafraîchir affichage pour rafraîchir les statistiques

Commande	Nom de l'utilis	DIP	ID Périphériq.	Heure de connex	Période d'inactivité
	CLIENT-12680	252	SYSTEM	07/08/03 12:20:	00:00:01
	spool	254	SYSTEM	07/08/03 12:20:	00:03:18
	CLIENT-12690	230	SYSTEM	07/08/03 12:20:	00:00:02
	report	234	SYSTEM	07/08/03 12:20:	00:00:16
	problem	222	SYSTEM	07/08/03 12:20:	00:00:56
	change	238	SYSTEM	07/08/03 12:20:	00:00:11
	sla	52	SYSTEM	07/08/03 12:20:	00:00:06
	agent	242	SYSTEM	07/08/03 12:20:	00:00:05
	marquee	151	SYSTEM	07/08/03 12:20:	00:00:12
	lister	257	SYSTEM	07/08/03 12:20:	00:00:29
	linker	260	SYSTEM	07/08/03 12:20:	00:00:10
	event	263	SYSTEM	07/08/03 12:20:	00:00:09
	availability	267	SYSTEM	07/08/03 12:20:	00:00:08
	contract	275	SYSTEM	07/08/03 12:20:	00:00:07
	ocm	278	SYSTEM	07/08/03 12:20:	00:00:05
	alert	281	SYSTEM	07/08/03 12:20:	00:00:05
	sync	284	SYSTEM	07/08/03 12:21:	00:00:22
	vsamin	293	SYSTEM	07/17/03 05:16:	00:00:00
	FALCON	241	Express-Windc	07/22/03 03:36:	00:00:00
	falcon	295	Express-Windc	07/22/03 04:13:	00:04:05

Prêt insérer system.status.list.g [UP]

Figure 1-17: Fenêtre d'état du système

Processus d'arrière-plan

Les processus d'arrière-plan sont également connus comme agents en tâche de fond, planificateurs, processeurs et tâches d'arrière-plan. L'entrée de démarrage de l'agent en tâche de fond définit son intervalle d'inactivité et la classe de planification contrôlée.

Par exemple, le délai d'inactivité du processeur de liaison (ou agent) est de 60 secondes et la classe de planification par défaut est linker (liaison). L'agent en tâche de fond demeure inactif pendant la durée définie dans son entrée de démarrage. Ensuite, il s'éveille et traite les enregistrements de planification avec la classe adaptée et un délai d'expiration antérieur à la date/heure en cours. L'enregistrement de planification définit l'application RAD lancée chaque fois que l'agent en tâche de fond traite cet enregistrement. Pour le traitement de la liaison (linker), l'application utilisée est **apm.start.linked.close**, qui recherche les appels liés à la fiche d'incident, communique la résolution de l'appel, puis met à jour l'état de l'appel. L'enregistrement de planification définit également les valeurs de paramètres requises par l'application. Les paramètres de l'application **apm.start.linked.close** incluent le numéro d'incident de la fiche clôturée.

Les *Processus d'arrière-plan* page 45 décrivent les processus d'arrière-plan ainsi que leur utilisation.

Processus d'arrière-plan

Processus	Description du processus
Démarrage	Ensemble de processus d'arrière-plan démarrés automatiquement au chargement du système.
CNS	Processus qui génère des alertes CNS.
agent	Processus qui génère des graphiques à l'aide d'interrogations stockées. Remarque : Si les interrogations utilisées sont sans clé, le processus d'agent risque de monopoliser une quantité importante de temps de l'unité centrale.
alert.startup (Incident)	Processus utilisé pour gérer les messages et les alertes d'incidents.
availability.startup (Disponibilité)	Processus utilisé pour déterminer la disponibilité des biens. Remarque : Ce processus est antérieur aux CNS. Il n'est généralement plus utilisé.
change.startup (Changement)	Processus utilisé pour gérer les changements.
contract	Processus utilisé pour gérer les événements liés aux contrats, tels que le temps de gestion.
event.startup (Événement)	Processus utilisé pour gérer les événements entrants asynchrones (file d'attente des événements).
gie.startup(gie)	Processus utilisé pour gérer les événements Prim entrants. Remarque : Celui-ci n'a plus été utilisé depuis la commercialisation de Connect.It!
inactive.startup (Inactif)	Processus qui déconnecte automatiquement les utilisateurs de ServiceCenter après une période d'inactivité.
linker.startup (Incident de liaison)	Processus utilisé pour gérer les appels liés à un incident clôturé.
lister.startup(Lister)	Processus utilisé pour créer des variables globales, à partir des définitions du fichier globallist. Remarque : Si les interrogations du fichier globallist sont sans clé, ce processus risque de monopoliser une quantité importante de temps de l'unité centrale.

Processus	Description du processus
Bannière	Processus utilisé pour gérer les messages de bannières statiques.
netview	Processus qui lit vsam NAPA depuis Netview.
ocm.startup(OCM)	Processus utilisé pour gérer les événements liés aux demandes.
printer.startup(Spool)	Processus utilisé pour gérer les demandes d'impressions du côté serveur.
report.startup(Rapport)	Processus utilisé pour gérer les rapports du Rédacteur de rapport. Il est également utilisé pour les importations/exportations en arrière-plan.
scauto.startup (Serveur SCAUTO)	Interface bidirectionnelle avec les applications externes, telles que Tivoli et le client de messagerie compatible MAPI.
scemail.startup (SCEMAIL)	Interface sortante uniquement. Non utilisée conjointement avec SC Automate.
vsamin	Processus utilisé pour lire un jeu de données.
vsamout	Processus utilisé pour écrire à partir d'un jeu de données.

En-tête de colonne

Le tableau d'état du système contient les colonnes suivantes :

En-tête de colonne	Description
Commande	Champ où est entrée l'instruction s ou k.
Nom de l'utilisateur	Nom d'utilisateur ou ID de tâche d'arrière-plan dans la base de données ServiceCenter.
DIP	Numéro d'identification du processus, affecté quand un nouveau thread est ouvert. Ces numéros sont simplement utilisés par ServiceCenter pour identifier les processus séparés. Voir la section <i>Boutons de fonctions</i> page 47 pour plus d'informations sur les numéros qui s'affichent dans ce champ. Ce numéro identifie l'utilisateur et le type de client ou de processus d'arrière-plan.

En-tête de colonne	Description
ID Périphérique	Identifie l'endroit où a lieu l'exécution du processus ou de la session, ainsi que le type de session.
Heure de connexion	Date et heure de lancement du processus ou de la session.
Période d'inactivité	Période écoulée depuis la fin d'exécution d'une action dans le processus ou la session.

Boutons de fonctions

La fenêtre d'état du système contient une série de boutons. Certains permettent d'exécuter une fonction, alors que d'autres donnent accès à des formulaires offrant d'autres informations ou fonctions.

Les fonctions suivantes sont abordées dans cette section :

- *Rafraîchir l'affichage* page 47
- *Planificateur de mise en marche* page 47
- *Diffusion messages* page 49
- *Afficher les verrous* page 50
- *Options d'affichage* page 50
- *Système d'auto-surveillance* page 52
 - *Boutons d'accès au Système d'auto-surveillance* page 53
- *Liste des commandes* page 59
- *Récapitulatif* page 60
- *Exécuter les commandes* page 61

Rafraîchir l'affichage

Cliquez sur **Rafraîchir l'affichage** (Figure 1-17, page 43) pour mettre à jour le tableau à l'aide des informations système actuelles.

Planificateur de mise en marche

Cliquez sur **Planificateur de mise en marche** (Figure 1-17, page 43) pour démarrer des processus en arrière-plan du serveur ServiceCenter à partir de la liste des processus disponibles (Figure 1-18, page 48).

Remarque : Le planificateur ne peut être lancé que depuis un client ServiceCenter (avec Java) ou en mode texte.

Pour démarrer le planificateur depuis un client ServiceCenter :

1 Cliquez sur Planificateur de mise en marche.

Une liste s'affiche avec les processus d'arrière-plan disponibles.

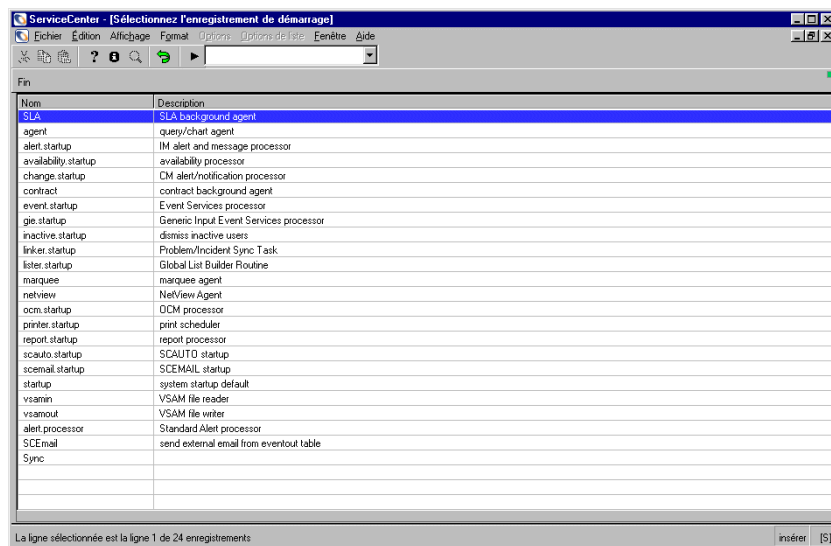


Figure 1-18: QBE du planificateur de mise en marche

2 Double-cliquez sur le processus à démarrer ou sélectionnez-le et appuyez sur Entrée.

Vous revenez alors au formulaire d'état où la tâche venant d'être lancée est affichée en bas de la liste. Le message suivant s'affiche dans la barre d'état : *Planificateur en arrière-plan du système : événement démarré à : mm/jj/aaaa 00:00:00.*

Diffusion messages

Cliquez sur **Diffusion messages** (Figure 1-17, page 43) pour envoyer un message (Figure 1-20, page 50) à tous les utilisateurs ServiceCenter actuellement connectés à votre système.

Pour envoyer un message à l'aide de la fonction Diffusion messages :

- 1 Cliquez sur **Diffusion messages**.

Le formulaire qui s'affiche permet alors de créer et d'envoyer un message.

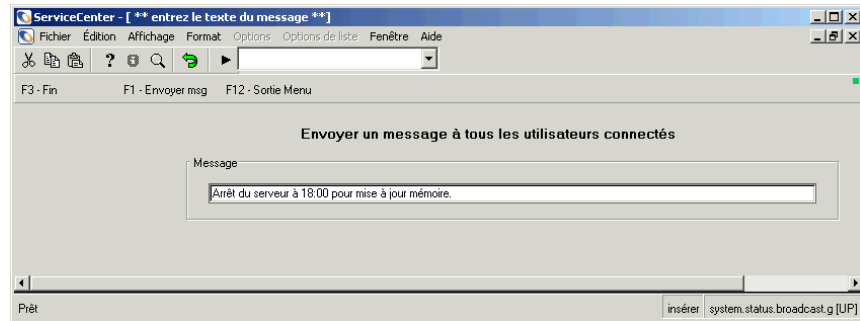


Figure 1-19: Message de diffusion

- 2 Entrez le message dans le champ **Message**.
- 3 Cliquez sur **Envoyer msg**.
Vous retournez alors à la console d'état du système. Votre message est affiché sur la barre d'état du formulaire.
- 4 Cliquez sur **Sortie du menu** pour annuler le message avant de l'envoyer et revenir au point d'entrée initial (menu de l'écran initial).

Afficher les verrous

Cliquez sur **Afficher les verrous** (Figure 1-17, page 43) pour afficher une liste d'objets verrouillés (Figure 1-20, page 50).

The screenshot shows a window titled "ServiceCenter - [Verrous de système]". The menu bar includes "Fichier", "Édition", "Affichage", "Format", "Options", "Options de liste", "Fenêtre", and "Aide". Below the menu is a toolbar with icons for file operations and a search bar. The main area is titled "État de la ressource verrouillée" and contains a button "Exécuter les commandes". To the right is a table with the following data:

Commande	Nom de ressource	Verrouillé à	Verrouillé par	Sur le périphérique	DIP	Exclusif	Verrouillé	Élimination possible
	agent:spool	07/08/03 12:20:46	spool	SYSTEM	254	false	true	true
	agent:report	07/08/03 12:20:47	report	SYSTEM	234	false	true	true
	agent:problem	07/08/03 12:20:49	problem	SYSTEM	222	false	true	true
	agent:change	07/08/03 12:20:49	change	SYSTEM	238	false	true	true
	agent:sla	07/08/03 12:20:50	sla	SYSTEM	52	false	true	true
	agent:agent	07/08/03 12:20:51	agent	SYSTEM	242	false	true	true
	agent:marquee	07/08/03 12:20:52	marquee	SYSTEM	151	false	true	true
	agent:liater	07/08/03 12:20:53	liater	SYSTEM	257	false	true	true
	agent:linker	07/08/03 12:20:54	linker	SYSTEM	260	false	true	true
	agent:event	07/08/03 12:20:55	event	SYSTEM	263	false	true	true
	agent:availability	07/08/03 12:20:56	availability	SYSTEM	267	false	true	true
	agent:contract	07/08/03 12:20:57	contract	SYSTEM	275	false	true	true
	agent:ocm	07/08/03 12:20:58	ocm	SYSTEM	278	false	true	true
	agent:alert	07/08/03 12:20:59	alert	SYSTEM	281	false	true	true
	agent:vsamin	07/17/03 05:16:11	vsamin	SYSTEM	293	false	true	true

At the bottom left, it says "Prêt". At the bottom right, there is a status bar with "insérer" and "system.status.locks.g [UP]".

Figure 1-20: Formulaire de ressources verrouillées

Options d'affichage

Cliquez sur **Options d'affichage** (Figure 1-17, page 43) pour afficher un menu de configuration de l'affichage d'état du système (Figure 1-18, page 48). Les options sont disponibles dans la zone centrale encadrée de l'écran et sur la barre système.

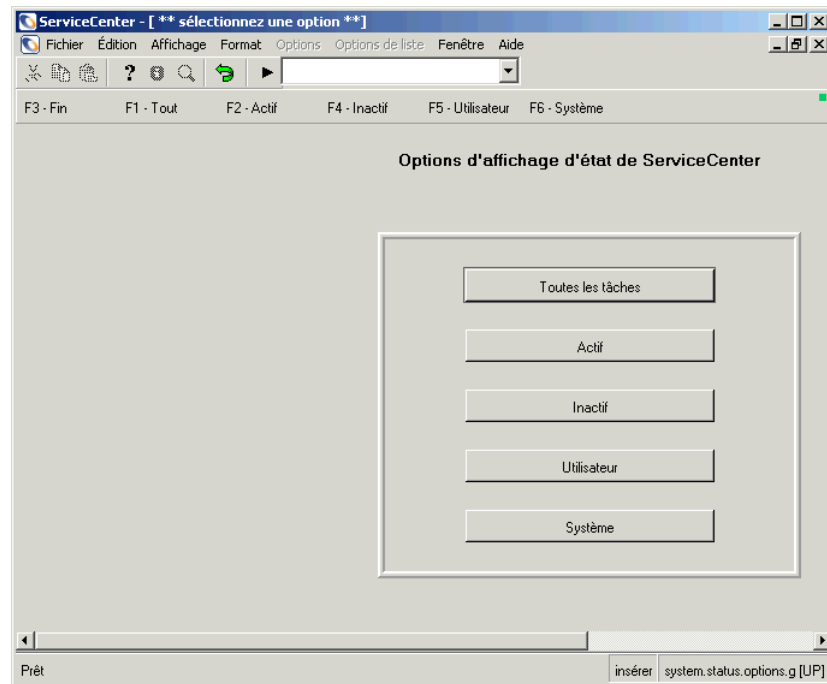


Figure 1-21: Options d'affichage

Boutons d'option

Bouton	Action
Toutes les tâches	Affiche l'état de toutes les tâches tournant actuellement dans ServiceCenter.
Actif	Affiche l'état des processus actifs tournant actuellement dans ServiceCenter.
Inactif	Affiche l'état des processus inactifs qui existent actuellement dans ServiceCenter.
Utilisateur	Affiche l'état des utilisateurs actifs et inactifs dans ServiceCenter.
Système	Affiche l'état des processus d'arrière-plan en cours dans ServiceCenter.

Système d'auto-surveillance

Cliquez sur **Système d'auto-surveillance** (Figure 1-17, page 43) pour afficher des statistiques sur l'impact des processus de ServiceCenter. Le formulaire **Infos Utilisateur principal** (Figure 1-22, page 52) est un formulaire parmi plusieurs autres contenant ces données.

ServiceCenter - [Statistiques du moniteur système]

FichierÉditionAffichageFormatOptionsOptions de listeFenêtreAide

Figure 1-22: Système d'auto-surveillance - Infos Utilisateur principal

Colonnes de Système d'auto-surveillance

Champ	Description
Nom	Nom du processus ou de l'utilisateur.
DIP	Numéro d'ID du processus.
Nom du périphérique	Ordinateur sur lequel opère l'utilisateur ou tourne le processus.
Période d'inactivité	Période écoulée depuis le dernier accès au serveur par le processus ou l'utilisateur.
Application	Application ServiceCenter dans laquelle opère le processus ou l'utilisateur.
Adresse du réseau	Adresse IP.
% de mém.	Pourcentage de RAM utilisé par ce processus ou cet utilisateur sous ServiceCenter.
% unité centrale	Pourcentage de l'unité centrale du système utilisé par le processus ou l'utilisateur de ServiceCenter.
Instructions évaluées	Nombre d'instructions évaluées pour le processus ou l'utilisateur.

Boutons d'accès au Système d'auto-surveillance

Remarque : Le bouton qui active une fenêtre n'est pas affiché avec les autres boutons, mais s'affiche uniquement lors d'un changement de vue.

Totaux généraux - affiche les totaux généraux pour l'utilisation (Figure 1-23, page 54). Les boutons en regard de ces champs affichent d'autres statistiques du système.

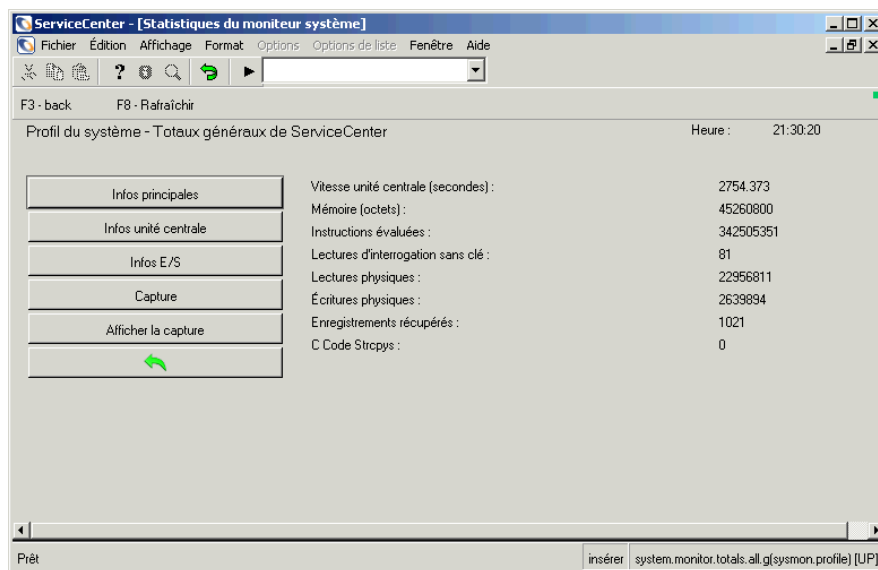


Figure 1-23: Système d'auto-surveillance - Totaux généraux

Info unité centrale - affiche un tableau illustrant l'impact des processus et des utilisateurs sur le système où ils opèrent.

ServiceCenter - [Statistiques du moniteur système]

Fichier Édition Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide

F3 - back F8 - Rafraîchir

Système d'auto-surveillance - Infos UCT

Totaux du système :

Vitesse unité centrale (secondes) : 2755.124

Taille du fichier3 (octets) : 147718144

Mémoire (octets) : 45232128

Heure : 21:35:33

	Nom	Dernière date d'activité	Vitesse de l'unité centrale (v)	Priorité	Application	Mémoire (oc	Instructions évaluées
Infos principales	ls	07/22/03 21:34:45	131.359	9	scheduler	2347008	28825533
Totaux généraux	marquee	07/22/03 21:35:29	0.483	4	scheduler	2293760	2548156
Infos E/S	problem	07/22/03 21:34:46	13.187	9	scheduler	2670592	12038717
Infos de mémoire partagée	FALCON	07/22/03 21:35:33	1.061	9	system.monitor	2985984	74489
Capture	CLIENT-12690	07/22/03 21:35:29	0.061	9		1658880	10
Afficher la capture	report	07/22/03 21:35:25	1.218	4	scheduler	2445312	839852
	change	07/22/03 21:35:30	4.453	9	scheduler	2965504	1076625
	agent	07/22/03 21:35:21	806.983	4	scheduler	2834432	49610432
	CLIENT-12680	07/22/03 21:35:32	0.39	9		1740800	210
	spool	07/22/03 21:31:23	0.358	9	scheduler	2293760	176226
	lister	07/22/03 21:34:39	1726.562	4	scheduler	2588672	227070849
	linker	07/22/03 21:35:31	0.264	4	scheduler	2142208	772517
	event	07/22/03 21:35:32	0.312	9	scheduler	2351104	11981584
	availability	07/22/03 21:34:33	0.359	9	scheduler	2310144	775395
	contract	07/22/03 21:34:34	0.593	9	scheduler	2449408	4627674
	ocm	07/22/03 21:34:36	0.702	9	scheduler	2633728	797010
	alert	07/22/03 21:34:36	0.421	9	scheduler	2613248	782398
	sync	07/22/03 21:35:19	0.077	9		1597440	10
	vsamin	07/22/03 21:35:11	0.311	4	scheduler	2310144	618686

La ligne sélectionnée est la ligne 1 de 19 enregistrements

insérer system.monitor.2.gl(sysmon.profile) [UP]

Figure 1-24: Système d'auto-surveillance - Infos UCT

Infos E/S - affiche les statistiques sur le nombre d'opérations par processus ou utilisateur ServiceCenter.

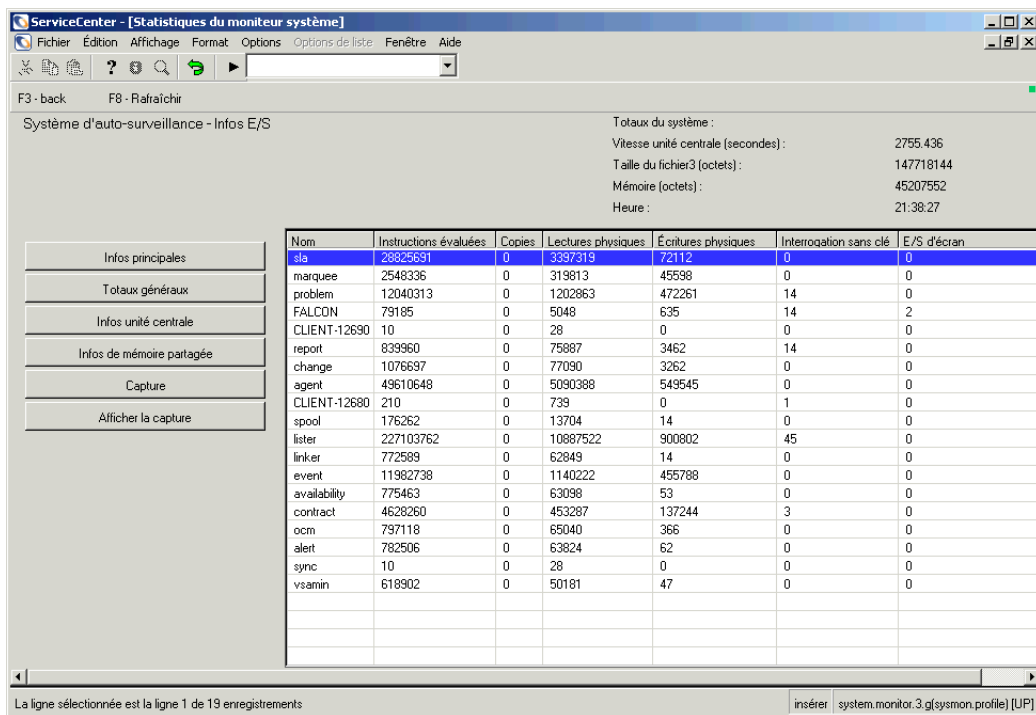


Figure 1-25: Système d'auto-surveillance - Infos E/S

Statistiques de mémoire partagée - affiche les caractéristiques d'allocation de mémoire spécifiques à votre système ServiceCenter.

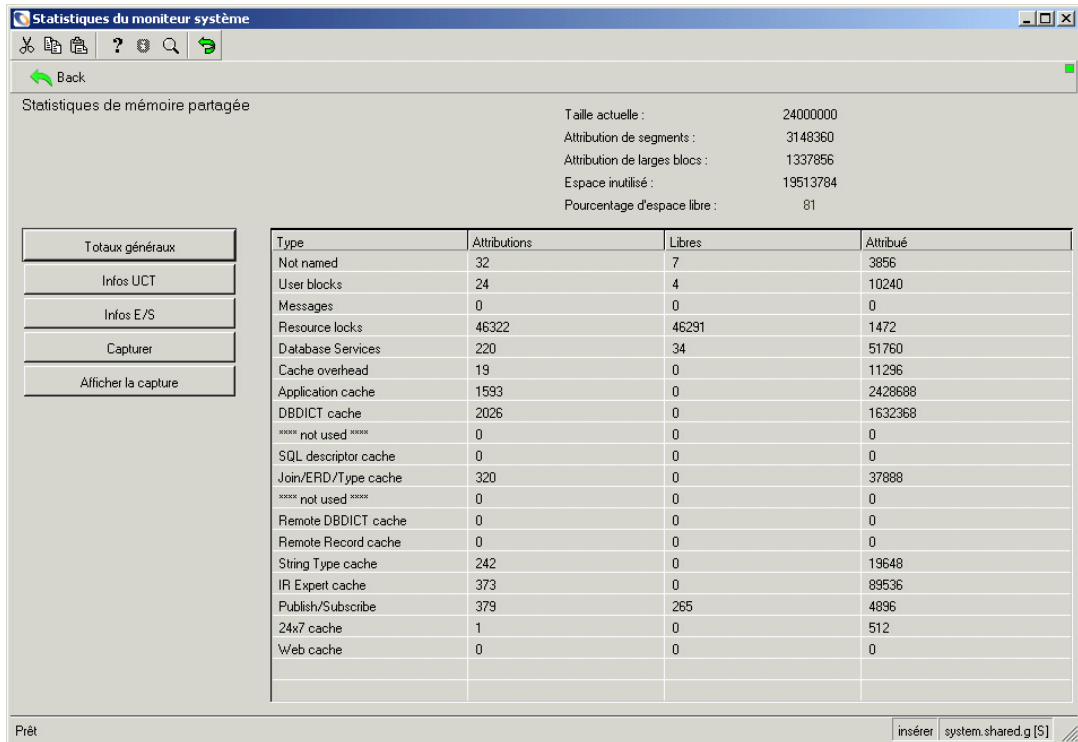


Figure 1-26: Système d'auto-surveillance - Infos de mémoire partagée

Capture - permet de programmer des instantanés réguliers (Figure 1-27, page 58) des informations de surveillance du système. Vous pouvez définir une **heure de début** et un **intervalle de répétition**. Cliquez sur le bouton **Planifier** pour définir la capture.

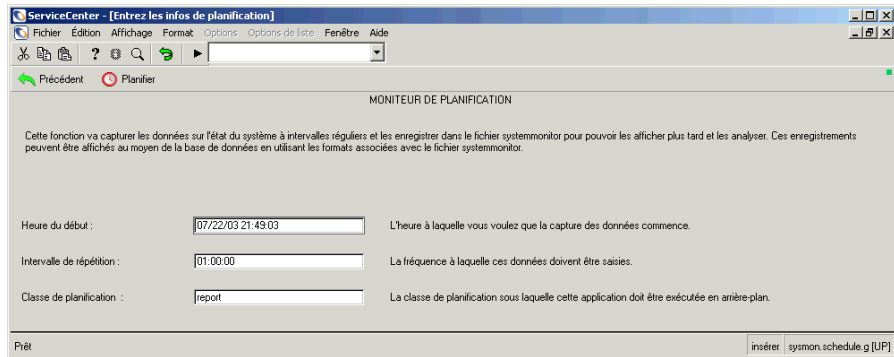


Figure 1-27: Système d'auto-surveillance - Moniteur de planification de la capture

Afficher la capture - permet d'afficher les informations récupérées de la capture planifiée.

[illegible]

Figure 1-28: Système d'auto-surveillance - affichage des informations de capture

Liste des commandes

Cliquez sur **Liste des commandes** (Figure 1-17, page 43) pour afficher un formulaire en lecture seule décrivant les commandes s et k utilisées dans l'utilitaire d'état du système.

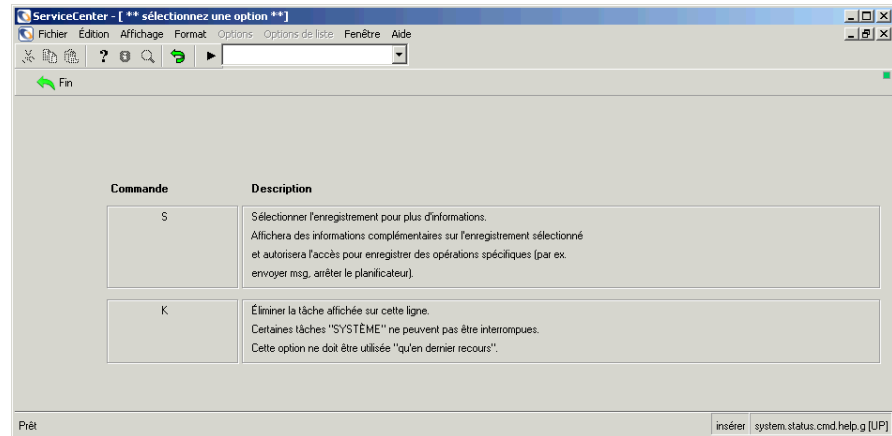


Figure 1-29: Descriptions des commandes

Descriptions de la liste des commandes

Commande	Description
S	Entrez S pour sélectionner un enregistrement pour d'autres informations. Affiche des informations complémentaires sur l'enregistrement sélectionné et permet d'accéder dans l'enregistrement à des tâches spécifiques, par exemple, l'envoi de messages. Remarque : Un seul enregistrement peut être sélectionné à la fois.
K	Entrez K pour interrompre une tâche. Vous pouvez entrer K sur plusieurs lignes pour interrompre différentes tâches. Remarque : Certaines tâches liées au système ne peuvent pas être interrompues. Remarque : N'utilisez cette option qu'en dernier recours.

Récapitulatif

Cliquez sur **Récapitulatif** (Figure 1-17, page 43) pour afficher le formulaire **Récapitulatif de l'état du système** (Figure 1-30, page 60). L'état du système inclut :

ServiceCenter - [** RÉCAP DE STATUT DE SYSTÈME **]

F3 - Fin

État du système

Comptes utilisateur :

Utilisateurs actifs : 1

Utilisateurs inactifs : 0

Planificateurs : 17

Autres utilisateurs : 1

Total des processus : 19

Utilisateurs actifs	Utilisateurs inactifs	Planificateurs	Autre
FALCON		vsamin	sync
		alert	
		ocm	
		contract	
		availability	
		event	
		linker	
		lister	
		marquee	
		agent	
		sla	
		change	

Prêt insérer system.status.stats.g [UP]

Figure 1-30: Récapitulatif d'état du système

Champ	Description
Total des processus	Nombre d'utilisateurs et de processus en arrière-plan actuellement actifs.
Utilisateurs actifs	Nombre d'utilisateurs actifs et leurs noms.
Utilisateurs inactifs	Nombre d'utilisateurs connectés mais inactifs. La liste des noms de ces utilisateurs est également donnée.
Planificateurs	Nombre et noms des planificateurs actuellement actifs.
Autres utilisateurs	Nombre d'autres utilisateurs actifs de ServiceCenter.
Autre	Noms d'autres processus actifs dans ServiceCenter.

Exécuter les commandes

Cliquez sur **Exécuter les commandes** (Figure 1-17, page 43) pour donner l'ordre au système d'auto-surveillance d'exécuter la commande **s** ou **k** qui a été placée en regard d'un utilisateur ou d'un processus dans la liste du système d'auto-surveillance (Figure 1-31, page 61).

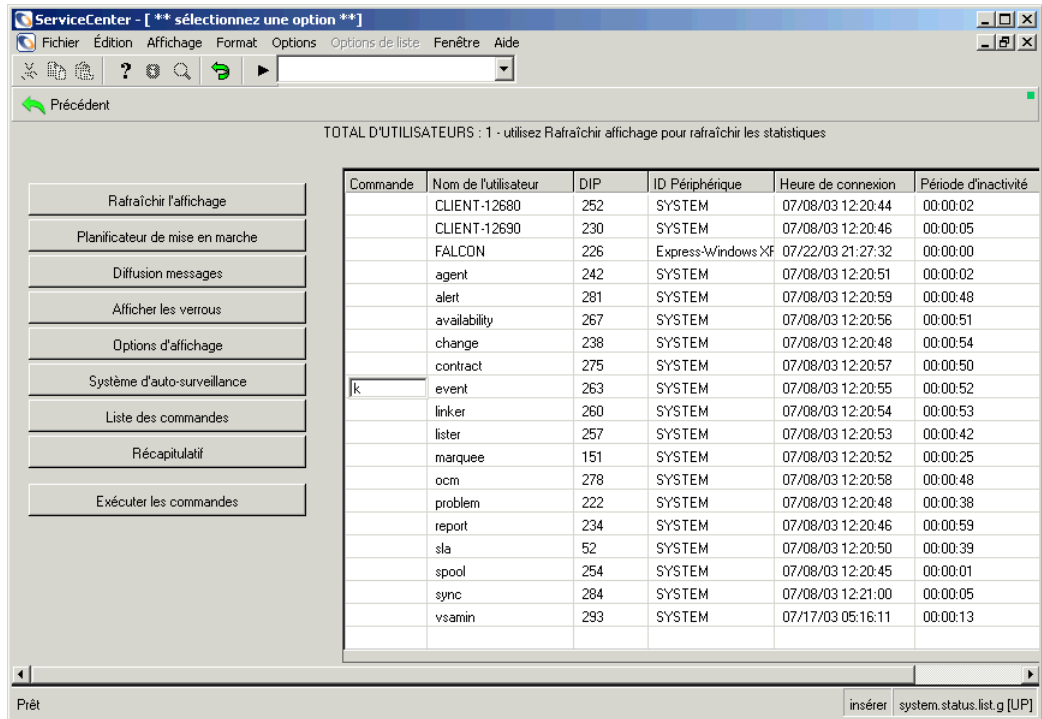


Figure 1-31: Commande pour interrompre un processus

Pour exécuter une opération sur une session d'utilisateur ou une tâche en arrière-plan :

- 1 Placez le curseur dans la colonne **Commande** en regard de la tâche ou de l'utilisateur de la liste.

2 Entrez la commande à exécuter :

- Entrez **s** en regard de la session ou de la tâche de l'utilisateur pour afficher les détails de l'application et de l'enregistrement de la planification.
- Entrez **s** en regard de la session de l'utilisateur pour afficher les détails de l'application que la session est en train d'exécuter.
- Entrez **s** en regard d'un processus d'arrière-plan pour afficher la liste de tous les enregistrements planifiés en cours ou en attente d'exécution sur ce processus.
- Entrez **k** en regard d'un utilisateur ou d'une tâche pour interrompre cette session ou cette tâche d'utilisateur.

3 Cliquez sur **Exécuter les commandes**.

- Si la commande **s** est exécutée, un formulaire affiche alors l'état de l'article.
- Si la commande **k** est exécutée, un message de confirmation s'affiche dans la barre d'état.

Fichiers joints et conteneurs OLE

Un *conteneur OLE* (Object Linking and Embedding) est un objet fenêtre du Concepteur de formulaires qui permet aux utilisateurs d'incorporer les fichiers pertinents à partir d'autres applications directement dans un enregistrement de ServiceCenter. Quand un fichier est lié à un enregistrement de cette manière, il peut être ouvert dans l'application qui l'a créé directement à partir de l'enregistrement en double-cliquant sur le bouton affiché dans le champ du conteneur OLE.

Les conteneurs OLE sont utilisés dans les onglets Pièces jointes des enregistrements suivants dans ServiceCenter :

- Changer les demandes
- Fiches d'incident
- Enregistrements de périphériques
- Contrats de service
- Enregistrements de contacts
- Enregistrements CNS

Vous pouvez utiliser un conteneur OLE pour joindre une large gamme de types de fichiers : tableurs, fichiers texte, fichiers d'images et organigrammes. Ces fichiers peuvent être ouverts par tout utilisateur de ServiceCenter pouvant accéder à l'enregistrement.

Remarque : ServiceCenter 4.0 ou ultérieur permet de manipuler les pièces jointes comme des fichiers au lieu d'objets OLE. Les fichiers joints sont supportés sous OS/390 (mode Windows uniquement), Windows, OS/2 et les clients Windows et Java pour Macintosh. Les clients Windows et Java peuvent également accéder aux objets OLE et les lancer des versions précédentes de ServiceCenter. Les clients Java OS/2 et Macintosh peuvent accéder aux objets OLE des versions antérieures de ServiceCenter, mais ne peuvent pas les lancer.

Joindre des fichiers

Pour joindre des fichiers, l'option Pièce jointe du fichier *sc.ini* doit être activée. Il s'agit de la valeur par défaut. Pour plus d'informations, reportez-vous au paramètre *viewattachments* décrit dans le guide *Technical Reference*.

Deux méthodes permettent de joindre des fichiers à un conteneur OLE :

- Insertion d'une commande de menu
- Glisser-déposer

Commande d'insertion

Vous pouvez insérer des fichiers existants ou créer un nouveau fichier à insérer.

Pour créer un nouveau fichier à insérer :

- 1 Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur l'onglet Pièces jointes et choisissez **Insérer objet** dans le menu de raccourcis.

Une boîte de dialogue affiche les objets pouvant être joints.

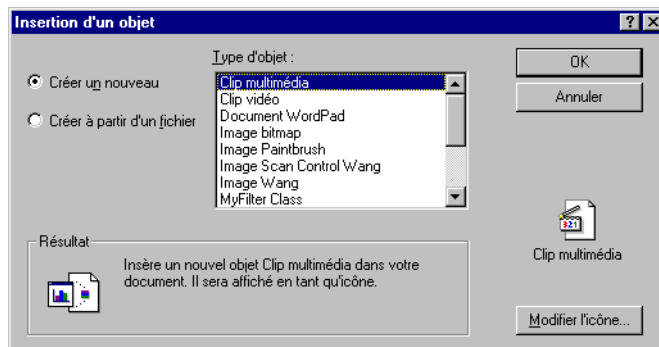


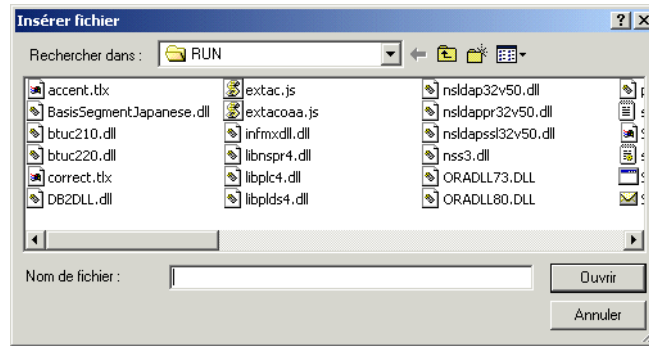
Figure 1-32: Boîte de dialogue Insertion d'un objet

- 2 Cliquez sur **Créer un nouveau** pour créer un nouveau fichier (valeur par défaut).
- 3 Sélectionnez un format dans le champ **Type d'objet** et cliquez sur **OK**.
Un nouveau fichier (objet) s'ouvre dans l'application appropriée.
- 4 Créez la pièce jointe dans l'application sélectionnée.
- 5 Dans le menu **Fichier**, choisissez **Fermer et retourner à SC**.
La pièce jointe créée s'affiche en tant que bouton dans l'onglet Pièce jointe.
Il n'est pas nécessaire de sauvegarder l'enregistrement pour conserver vos changements. Le fichier est incorporé dans l'enregistrement quand le bouton est affiché dans l'onglet.

Remarque : Les pièces jointes créées par cette méthode ont une étiquette générale seulement (par exemple, Document, Visio).

Pour insérer un fichier existant :

- 1 Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur l'onglet Pièces jointes et choisissez **Insérer fichier** dans le menu de raccourcis.
La fenêtre qui s'affiche permet de sélectionner un fichier existant.



- 2 Sélectionnez le fichier approprié dans votre système.
- 3 Cliquez sur Ouvrir.

Le bouton de l'objet sélectionné s'affiche dans l'onglet Pièces jointes.

Il n'est pas nécessaire de sauvegarder l'enregistrement pour conserver vos changements. Le fichier est incorporé dans l'enregistrement quand le bouton est affiché dans l'onglet.

Remarque : Les objets joints par cette méthode à un contrat dans Gestion des contrats sont repérés par une étiquette générique ainsi que par le nom du fichier.

Utilisation de la fonction glisser-déposer pour des fichiers

Pour glisser-déposer des fichiers dans un conteneur OLE :

- 1 Utilisez un utilitaire de gestion de fichiers pour ouvrir le dossier contenant le document que vous souhaitez joindre à l'enregistrement de contact ou sélectionnez un fichier à partir de votre bureau.

L'onglet Pièces jointes doit être visible sur l'écran.

Remarque : Vous pouvez également effectuer un glisser-déposer (couper-coller) des fichiers d'une session ServiceCenter à une autre. Les deux sessions doivent être ouvertes sur votre bureau et les deux onglets Pièces jointes doivent être visibles.

- 2 Cliquez sur le document à joindre et faites-le glisser dans le conteneur OLE dans l'onglet Pièces jointes.
- 3 Relâchez le bouton de la souris. Le bouton associé au document est copié dans le champ blanc.

Remarque : Il n'est pas nécessaire de sauvegarder l'enregistrement pour conserver vos changements. Le document est incorporé dans l'enregistrement quand le bouton est affiché dans l'onglet.

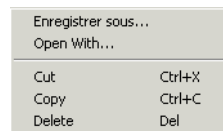
Gestion des fichiers à partir d'un menu de raccourcis

Déplacement des fichiers

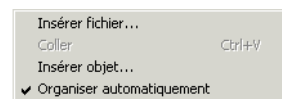
Vous pouvez couper, copier et coller des fichiers insérés dans l'onglet Pièces jointes d'un enregistrement vers un autre enregistrement en utilisant un menu de raccourcis.

Pour déplacer des fichiers entre enregistrements :

- 1 Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le fichier à déplacer.
Un menu de raccourcis s'affiche.



- 2 Sélectionnez la fonction à effectuer sur le fichier.
- 3 Ouvrez l'enregistrement dans lequel vous souhaitez que le fichier apparaisse.
- 4 Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur l'onglet Pièces jointes.
Un menu de raccourcis s'affiche.



- 5 Sélectionnez Coller à partir du menu pour copier le fichier à son nouvel emplacement.

Suppression de fichiers

Pour supprimer un fichier dans l'onglet Pièces jointes, sélectionnez simplement le bouton et appuyez sur la touche Suppr ou sélectionnez Supprimer dans le menu de raccourcis.

Remarque : Il n'est pas nécessaire de sauvegarder l'enregistrement pour conserver vos changements. Le document est supprimé de l'enregistrement de façon irréversible quand vous appuyez sur la touche Suppr.

Définition des limites de taille de fichiers

Pour définir des limites de taille pour des pièces jointes OLE, des enregistrements et des matrices afin d'éviter que les fichiers ne deviennent trop volumineux, procédez comme suit :

- Limitez la taille des fichiers joints pouvant être placés dans un conteneur OLE en définissant des limites de taille dans trois emplacements au sein de ServiceCenter :
 - Concepteur de formulaires
 - Enregistrement d'opérateur
 - Enregistrement de société
- Définissez les limites de taille logiques dans le fichier d'initialisation (*sc.ini*) pour empêcher que les tailles d'enregistrement deviennent trop importantes et que les matrices soient trop volumineuses, ce qui consomme inutilement de la mémoire.

Limites de taille des fichiers joints

Les limites de taille définies n'affectent que les pièces jointes individuelles. Vous pouvez joindre autant de documents que vous le souhaitez, à condition que chacun d'entre eux respecte les critères de taille. Les documents joints au préalable aux formulaires ServiceCenter ne sont pas affectés par les limites plus restrictives.

Enregistrement de société

La valeur définie dans le champ **Taille max. de pièce jointe** dans l'enregistrement de société (`info.company.g`) est la valeur par défaut de la société. Cette valeur est exprimée en *octets*. Elle limite la taille de tout document qu'un utilisateur peut joindre à un conteneur OLE dans le système. (Voir la section *Enregistrement société au niveau système* page 198).

Enregistrement d'opérateur

Vous pouvez remplacer la limite de taille spécifiée dans l'enregistrement de société par les limites définies dans le champ **Taille max. de pièce jointe** dans un enregistrement opérateur d'utilisateur. (Voir la section *Modèles d'opérateur* page 186.) Cette valeur définit le document de taille maximale que l'utilisateur peut joindre à tout conteneur OLE dans ServiceCenter. Une valeur de 0 (zéro) dans la propriété **Taille max. de pièce jointe** permet aux utilisateurs de joindre des documents avec la taille spécifiée dans le champ **Taille max. de pièce jointe** de l'enregistrement de société. Cette valeur est exprimée en *octets*.

Concepteur de formulaires

Une valeur non nulle spécifiée dans le Concepteur de formulaires remplace les valeurs indiquées dans l'enregistrement de société ou d'opérateur. Les limites de taille sont définies en *octets* dans l'utilitaire Concepteur de formulaires. Des limites de taille peuvent être définies dans le Concepteur de formulaires pour chaque conteneur OLE affiché dans le système. (Pour plus d'informations sur la définition des propriétés des conteneurs OLE, reportez-vous au chapitre *Concepteur de formulaires* du document *System Tailoring, Volume 1, de ServiceCenter*.) Tous les utilisateurs ayant accès aux formulaires dans lesquels ces conteneurs apparaissent sont sujets aux mêmes limites de taille.

Une valeur de 0 (zéro) dans la propriété **Taille max. de pièce jointe** du Concepteur de formulaires permet aux utilisateurs de joindre des documents avec la taille spécifiée dans l'enregistrement de l'opérateur. Si cette valeur est également 0 (zéro), les utilisateurs peuvent joindre des documents avec la taille spécifiée dans l'enregistrement de société. Si cette valeur est également 0 (zéro), les utilisateurs peuvent joindre des documents de n'importe quelle taille.

Exemple 1 : Si la valeur **Taille max. de pièce jointe** spécifiée dans l'enregistrement de société est 0 (zéro), la valeur indiquée dans l'enregistrement de l'opérateur est 6 000 et la valeur spécifiée pour le conteneur OLE dans le Concepteur de formulaires est 0 (zéro), la limite de taille pour les fichiers joints est de 6 000 par pièce jointe.

Exemple 2 : Si la valeur **Taille max. de pièce jointe** spécifiée dans l'enregistrement de société et dans celui de l'opérateur est 0 (zéro) et si la valeur spécifiée pour le conteneur OLE dans le Concepteur de formulaires est 12 000, la limite de taille pour les fichiers joints est de 12 000 par pièce jointe.

Définition des limites de taille logiques dans le fichier d'initialisation (sc.ini)

La taille des pièces jointes pour les enregistrements et les matrices est exprimée en octets. Le fichier *sc.ini* contient deux paramètres qui peuvent définir les limites de fichiers logiques pour la taille des enregistrements et des matrices.

Pour définir ces limites :

- 1 Arrêtez le serveur ServiceCenter.
- 2 Passez au répertoire RUN de ServiceCenter et modifiez le fichier *sc.ini*.
Ouvrez le fichier *sc.ini*.
- 3 Ajoutez la ligne suivante pour définir la limite de taille des enregistrements :
recordsizelimit:nnnn
Où nnnn représente la taille maximale pour un enregistrement de base de données. Si ce nombre n'est pas spécifié dans le fichier *sc.ini*, la valeur par défaut est 64 000 octets (64 Ko).
- 4 Ajoutez la ligne suivante pour définir la limite de taille des matrices :
arraysizelimit:nnnn
Où nnnn représente le nombre maximum d'entrées dans une matrice. Si ce nombre n'est pas spécifié dans le fichier *sc.ini*, la valeur par défaut est 89478485.
- 5 Enregistrez vos changements.

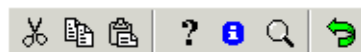
Recherche de données dans les champs de texte étendus

ServiceCenter a de nombreux champs de texte étendus, par exemple, le champ Détails de l'incident dans une fiche d'incident. Ces champs contiennent de nombreuses données, ce qui rend la recherche difficile lorsque vous devez rechercher dans l'historique d'un incident reporté et trouver ce qu'il vous faut. ServiceCenter est doté d'une capacité de recherche qui permet de trouver facilement les informations nécessaires.

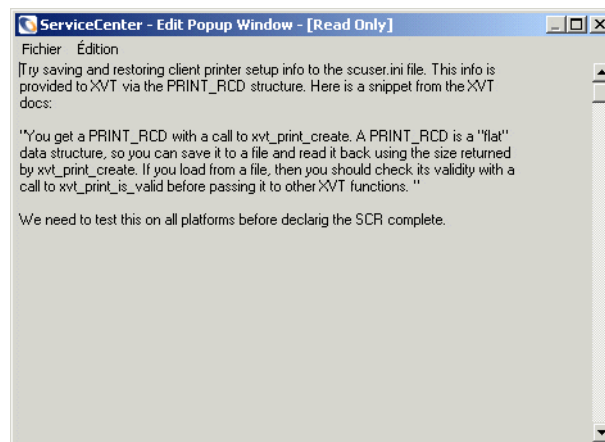
Quand vous êtes dans un champ de texte étendu, par exemple un champ contenant une longue description d'un incident dans Gestion des incidents, vous pouvez initialiser une recherche dans ce champ pour trouver les informations dont vous avez besoin.

Pour initialiser une recherche dans un champ de texte :

- 1 Placez votre curseur dans le champ de texte étendu dans lequel vous voulez opérer la recherche.
- 2 Cliquez sur la loupe dans la barre d'outils.



Une fenêtre de raccourcis de modification apparaît et affiche le texte sélectionné.



- 3 Dans le menu **Édition**, sélectionnez **Chercher** ou appuyez sur Ctrl + F.
Une boîte de dialogue pour la recherche du champ de texte apparaît.



- 4 Sélectionnez les options appropriées pour votre recherche dans le tableau suivant.

Champ	Description
Rechercher quoi	Initialise la recherche IR Expert afin que vous puissiez repérer le texte spécifique dans le champ.
Rechercher	Permet de rechercher dans le champ de texte étendu et de trouver des données ou des commentaires sans faire dérouler le texte.
Respecter la casse	Permet de rechercher des mots ou des phrases spécifiques qui tiennent compte de la casse avec laquelle ils ont été entrés. Par exemple, toutes les lettres en majuscules et en minuscules doivent correspondre au texte entré d'origine. Cette option vous aide à repérer des occurrences dans lesquelles des acronymes peuvent avoir été utilisés, vous aidant à limiter votre recherche afin d'aller plus vite.
Mots entiers	Permet de rechercher uniquement les occurrences dans lesquelles les mots entiers ont été utilisés (les mots partiellement entrés seront ignorés).
Annuler	Vous permet d'annuler la recherche et vous renvoie à la fenêtre de visualisation des messages.

- 5 Cliquez sur **Afficher le suivant**.
La première occurrence trouvée est mise en surbrillance.
- 6 Cliquez à nouveau sur **Afficher le suivant** pour rechercher l'occurrence suivante.
- 7 Une fois la recherche terminée, fermez la fenêtre de raccourcis de modification.
Vous êtes renvoyé au champ d'où vous avez lancé la recherche.

Rafraîchissement automatique de la liste des enregistrements

Quand les utilisateurs de ServiceCenter sont pilotés par des files de travail qui leur sont affectées, ils émettent des interrogations spéciales par rapport à la base de données de ServiceCenter pour dresser la liste des enregistrements sur lesquels ils doivent intervenir. ServiceCenter offre le rafraîchissement automatique des listes d'enregistrements. Vous n'avez plus à rafraîchir manuellement la liste des enregistrements pour mettre à jour l'affichage. Les interrogations qui ont été émises pour les listes de la base de données rafraîchissent automatiquement les enregistrements affichés sur l'écran du client. Chaque fois que des enregistrements interrogés ont été insérés, mis à jour ou supprimés dans la base de données, ces changements sont automatiquement incorporés dans les interrogations affichées sur l'écran du client.

Le taux de rafraîchissement (en secondes) des interrogations affichées sur l'écran du client est configuré par l'administrateur système. Comme il n'existe pas de valeur par défaut, vous devez définir cette valeur dans l'utilitaire Concepteur de formulaires et indiquer le nombre de secondes dans le champ **Refresh Rate** (Taux de rafraîchissement) des propriétés de l'objet tableau de vos formulaires. Pour plus d'informations sur la définition de la fréquence de rafraîchissement automatique des listes d'enregistrements, reportez-vous au chapitre *Concepteur de formulaires* de la documentation *System Tailoring, Volume 1, de ServiceCenter*.

Création d'une entrée de dernières nouvelles pour la base de connaissances

Les dernières nouvelles sont conçues pour présenter des informations de dernière minute à l'analyste du Help Desk, comme par exemple les pannes de serveurs, les autres pannes d'infrastructure ainsi que toute information actuelle. Le *Manuel de l'utilisateur de ServiceCenter* décrit la façon dont sont utilisées les dernières nouvelles, ainsi que les autres options de la base de connaissances.

Création d'une entrée de dernières nouvelles :

- 1 Sélectionnez l'onglet Boîte à outils dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système.
- 2 Cliquez sur **Gestionnaire de base de données**.
- 3 Entrez **core** dans le champ **Formulaire**. Un formulaire *core.g* s'affiche (Figure 1-33, page 73).
- 4 Cochez la case **Dernières nouvelles** et cliquez sur **Rechercher** pour effectuer une interrogation *vraie (true)* et obtenir une liste de toutes les dernières nouvelles actuelles. Sélectionnez une dernière nouvelle à utiliser comme base pour commencer à créer votre dernière nouvelle.

- ou -

Cochez la case **Dernières nouvelles** et commencez à créer votre dernière nouvelle de toute pièce.

Remarque : Vous pouvez aussi créer des entrées de problème commun et de message d'erreur.

The screenshot shows a window titled "ServiceCenter - [Rechercher les enregistrements Connaissances globales]". It has a menu bar with "Fichier", "Édition", "Affichage", "Format", "Options", "Options de liste", "Fenêtre", and "Aide". Below the menu is a toolbar with icons for "Précédent", "Ajouter", "Rechercher", "Trouver", and "Remplir". The main form has several fields: "ID Entrée:" (empty), "Titre:" (empty), and a section with four checkboxes: "Dernières nouvelles" (checked), "Problème commun" (unchecked), "Message d'erreur" (unchecked), and "Privé" (unchecked). Below these are "Validé à partir de:" and "Validé jusqu'à:" fields, both empty. There are two tabs: "Contenu" (selected) and "Catégorisation". Under "Contenu", there are two large text areas: "RUBRIQUE ou QUESTION" and "CONTENU ou RÉPONSE". The status bar at the bottom shows "Prêt" on the left and "insérer core.gldb:search [S]" on the right.

Figure 1-33: Création d'une dernière nouvelle

Les champs du formulaire *core.g* sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
Nom du fichier source	Nom du fichier source entré par le système si la dernière nouvelle provient d'une fiche.
Clé source	Identificateur unique dans le fichier source générant la dernière nouvelle.
Clé secondaire	Deuxième identificateur unique dans le fichier source générant la dernière nouvelle.
Clé tertiaire	Troisième identificateur unique dans le fichier source générant la dernière nouvelle.
Mots clés	Mots-clés à utiliser dans cette dernière nouvelle.
Rubrique ou question	Description de la dernière nouvelle.
Contenu ou réponse	Résolution suggérée pour la dernière nouvelle annoncée.
Dernières nouvelles	Cochez l'une des options suivantes :
Problème commun	Dernières nouvelles pour identifier cette entrée comme une dernière nouvelle.
Message d'erreur	Problème commun pour identifier cette entrée comme un problème courant.
	Message d'erreur pour identifier cette entrée comme un message d'erreur.
Catégorie	Entrez la catégorie (Bien et/ou Incident) affectée par cette dernière nouvelle.
Sous-catégorie	Entrez la sous-catégorie (Bien et/ou Incident) affectée par cette dernière nouvelle.
Type de produit	Entrez le type de produit affecté par cette dernière nouvelle.
Société	Entrez la société affectée par cette dernière nouvelle. La dernière nouvelle sera diffusée auprès de la société sélectionnée.
Type de problème	Entrez le type de problème spécifique affecté par cette dernière nouvelle.
Emplacement	Indiquez le lieu où la dernière nouvelle est applicable. La dernière nouvelle sera diffusée dans ce lieu uniquement.
Périphérique	Entrez le périphérique affecté par cette dernière nouvelle.

- 5 Une fois que tous les champs applicables sont renseignés, cliquez sur **Ajouter**.
Lorsque vous cochez la case **Dernières nouvelles**, des champs vous permettent de préciser une plage de dates de validité pour ces nouvelles.

2 Fichiers de support

CHAPITRE

Présentation générale

En tant qu'administrateur système, vous pouvez accéder directement aux fichiers de support suivants (et à leurs menus d'options) utilisés pour l'administration de ServiceCenter :

- Contacts (fichier **contacts**)
- Emplacements (fichier **location**)
- Modèles (fichier **model**)
- Fournisseurs (fichier **vendor**)
- Infos sur les sociétés (fichier **company**)
- Services (fichier **dept**)
- Devises (fichier **currency**) - présenté en détail dans le chapitre *Gestion des contrats de service* dans le *Manuel d'administration des applications de ServiceCenter*
- Conversion des devises (fichier **curconvert**) - présenté en détail dans le chapitre *Gestion des contrats de service* dans le *Manuel d'administration des applications de ServiceCenter*

Gestion des fichiers

L'accès aux fichiers de support décrits dans ce chapitre s'effectue de préférence par l'onglet Support du menu de l'écran initial de l'administrateur système (Figure 2-1, page 78). Vous pouvez choisir d'accéder à ces fichiers depuis le Gestionnaire de base de données ; toutefois, l'accès direct par le bouton fourni sur l'onglet Support est plus rapide.

En tant qu'administrateur système, vous pouvez créer, mettre à jour et supprimer des enregistrements dans ces fichiers. Ces procédures varient peu d'un fichier à l'autre et sont décrites d'une manière générique au début de ce chapitre. La suppression d'un enregistrement dans le fichier *model* requiert des étapes supplémentaires. Cette procédure est présentée en détail à la section *Fichier des modèles* page 95.

Accès à un enregistrement

Pour accéder à un enregistrement existant :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur l'onglet Support.



Figure 2-1: Onglet Support dans le menu de l'écran initial

- 2 Cliquez sur le bouton correspondant au fichier auquel vous voulez accéder. Un enregistrement vide s'affiche.

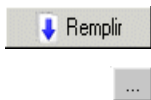
- 3 Accédez à un enregistrement existant en utilisant l'une des méthodes suivantes :
 - a Entrez des informations connues sur l'enregistrement dans un champ et cliquez sur le bouton **Rechercher** ou appuyez sur **Entrée**.
- ou -
 - b Cliquez sur le bouton **Rechercher** et sélectionnez un enregistrement dans la liste d'enregistrements dans la partie supérieure du formulaire.
L'enregistrement sélectionné s'affiche.

Création d'un enregistrement

En tant qu'administrateur, vous devez parfois ajouter des enregistrements aux fichiers de support.

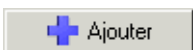
Pour créer un enregistrement :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur l'onglet Support (Figure 2-1, page 78).
- 2 Cliquez sur le bouton correspondant au fichier dans lequel vous voulez créer un enregistrement.
- 3 Un enregistrement vide s'affiche.
- 4 Remplissez autant de champs que possible, en particulier les champs requis.



Vous pouvez utiliser le bouton de remplissage ou le bouton à points de suspension pour remplir les champs liés à d'autres fichiers.

Remarque : Reportez-vous aux définitions dans chaque section de ce chapitre pour repérer les champs requis.



- 5 Cliquez sur **Ajouter** ou appuyez sur F2.
Le message suivant s'affiche dans la barre d'état : *Enregistrement <nom_du_fichier>ajouté.*

Mise à jour d'un enregistrement

Pour mettre à jour un enregistrement existant :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur l'onglet Support (Figure 2-1, page 78).
- 2 Cliquez sur le bouton correspondant au fichier dont vous voulez mettre à jour un enregistrement.



Un enregistrement vide s'affiche.

- a Entrez des informations connues sur l'enregistrement dans un champ et cliquez sur le bouton **Rechercher** ou appuyez sur **Entrée**.

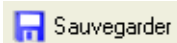
- ou -

- b Cliquez sur le bouton **Rechercher** et sélectionnez un enregistrement dans la liste d'enregistrements dans la partie supérieure du formulaire.

Remarque : L'option **Liste des enregistrements** doit être activée (cochée) dans le menu **Affichage (Affichage > Liste des enregistrements)**.

L'enregistrement sélectionné s'affiche.

- 3 Changez les champs que vous voulez modifier.



- 4 Cliquez sur **Sauvegarder** ou appuyez sur **F2** pour sauvegarder les modifications.

Le message suivant s'affiche : *Enregistrement <nom_de_fichier> mis à jour.*

Suppression d'un enregistrement

Pour supprimer un enregistrement existant :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur l'onglet **Support** (Figure 2-1, page 78).
- 2 Cliquez sur le bouton correspondant au fichier dont vous voulez supprimer un enregistrement.

Un enregistrement vide s'affiche.

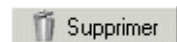


- a Entrez des informations connues sur l'enregistrement dans un champ et cliquez sur le bouton **Rechercher** ou appuyez sur **Entrée**.

- ou -

- b Cliquez sur le bouton **Rechercher** et sélectionnez un enregistrement dans la liste d'enregistrements dans la partie supérieure du formulaire.

L'enregistrement sélectionné s'affiche.



- 3 Cliquez sur **Supprimer** ou appuyez sur **F6**.

Une invite vous demande de confirmer l'opération.

- 4 Cliquez sur **Oui** pour supprimer l'enregistrement.

Le message suivant s'affiche : *Enregistrement <nom_du_fichier> supprimé.*

Fichier des contacts (contacts)

Le fichier **contacts** est utilisé dans ServiceCenter pour les informations complètes relatives aux contacts ou aux activités liées aux incidents, aux demandes de changement et aux enregistrements des stocks. Généralement, des personnes à contacter sont associées à certains biens, ce qui simplifie l'ouverture d'un rapport d'appel, d'une fiche d'incident ou d'une demande de changement.

Les enregistrements associés aux personnes à contacter peuvent être ajoutés ou mis à jour par des techniciens de support de premier niveau répondant à des appels. Quand ceci se produit, le technicien ajoute simplement un minimum d'informations relatives à la personne à contacter pour ouvrir l'incident. La tâche de remplissage des enregistrements des personnes à contacter est assurée par l'administrateur système.

Pour accéder au fichier *contacts*, cliquez sur l'onglet Support dans le menu de l'écran initial de ServiceCenter, puis cliquez sur **Contacts**.

The screenshot shows the ServiceCenter application window titled "ServiceCenter - [Informations sur la personne à contacter: BROWN, NICHOLAS]". The window has a menu bar (Fichier, Edition, Affichage, Format, Options, Options de liste, Fenêtre, Aide) and a toolbar with icons for OK, Annuler, Précédent, Suivant, Ajouter, Sauvegarder, Supprimer, Trouver, and Remplir. Below the toolbar is a table listing contacts:

Nom du contact	Nom	Prénom	Téléphone	Poste	Service	Société
BUTLER, RICHARD	Butler	Richard	(800) 422-551	328	ACME/Customer Support	ACME
CHAN, HEATHER	Chan	Heather	(619) 455-71	214	ACME/Executive	ACME
EMPLOYEE, JOE	Employee	Joe	(317) 455-51	505	PRGN/Marketing	PRGN
EMPLOYEE, MARC	Employee	Marc	(619) 455-71	505	PRGN/Marketing	PRGN

Below the table is the "Infos sur le contact" section, which is divided into two tabs: "Contact" and "Infos sur la société". The "Contact" tab is active, showing the following fields:

Contact

Nom du contact : BROWN, NICHOLAS
 ID Employé : ACME00005
 Nom : Brown
 Prénom : Nicholas

Infos sur la société

Bien principal : ACMEpc012
 Société : ACME
 Nom du service : Administration
 Titre : Sr. Administrative Assistant
 Groupe :
 Poste : day
 E-mail : NickBrown@acme.com
 Responsable : BUTLER, RICHARD
 Contrat de service : ACME US
 Struct./Div. Sté : ACME/Administration

Valide à partir de :
 A :
 Code Société :
 Centre de coûts :
 Unité de rattachement :
 Sous-unité :
 Type d'utilisateur :
 Paire :
 ID ServiceCenter :
 Utilisateur critique :
 Privilèges requis :

At the bottom of the window, it says "La ligne sélectionnée est la ligne 1 de 29 enregistrements" and "insérer | contacts.qbe.g [5]".

Figure 2-2: Enregistrement de contact

Champs d'en-tête

Champ	Description
Nom du contact	Clé unique pour l'enregistrement de la personne à contacter (égal au nom de la personne à contacter dans le système prêt à l'emploi).
ID Employé	Numéro d'identification alphanumérique unique de la personne à contacter.
Nom	Nom de famille de la personne à contacter.
Prénom	Prénom de la personne à contacter.

Onglet Société

Champ	Description
Bien primaire	Bien le plus fréquemment associé à cette personne à contacter. Cliquez sur Parcourir pour accéder au fichier du bien et sélectionner un bien.
Société	Nom de la société pour laquelle travaille la personne à contacter.
Nom du service	Nom du service dans lequel travaille la personne à contacter.
Titre	Titre professionnel de la personne à contacter (par exemple, directeur, représentant des ventes, technicien).
Groupe	Nom du groupe/division où travaille la personne à contacter.
Poste	Heures de travail de cette personne à contacter (par exemple, jour, nuit).
E-mail	Adresse électronique de la personne à contacter. Remarque : Si vous laissez le champ vide sans adresse e-mail, l'utilisateur ne recevra aucune notification. L'expéditeur de l'e-mail ne pourra, en aucune manière, en être averti.
Responsable	Nom du directeur associé à cette personne à contacter. Ce champ est utilisé par Gestion du travail.

Champ	Description
Contrat de service	Champ de Gestion des contrats désignant un contrat de service associé à cette personne à contacter.
Struct./Div. Sté	Hiérarchie du service pour cet emplacement provenant du fichier des services (dept).
Utilisateur critique	Clients qui effectuent des tâches vitales pendant une partie de leur temps. Cela veut dire que, pour ces clients, les interruptions ont un impact sur la production plus important que pour les utilisateurs ordinaires.
Privilèges requis	Entraîne, pour l'utilisateur, le contrôle des droits de CNS lors de l'ouverture d'une fiche d'appel.

Champs SAP

ServiceCenter peut être intégré à certaines applications SAP par l'intermédiaire de l'interface SCAuto disponible auprès de Peregrine Systems. Les champs suivants sont utilisés par l'administrateur système de ServiceCenter pour interfacer avec des applications de ressources humaines SAP via SCAuto.

Champ	Description
Valide à partir de	Début de la période de validité
À	Date de fin de validité
Code Société	Unité d'organisation relevant de la comptabilité externe.
Centre de coûts	Unité d'organisation relevant d'une zone de contrôle qui représente un emplacement distinct de coûts encourus.
Unité de rattachement	Unité d'organisation représentant un domaine d'organisation défini par des aspects spécifiques d'administration du personnel, de gestion d'emploi du temps et de masse salariale.
Sous-unité	Unité d'organisation représentant une partie de la division du personnel distinguée des autres par des aspects spécifiques d'administration du personnel, de gestion d'emploi du temps et de masse salariale.
Type d'utilisateur	Type de l'utilisateur. Les options sont Site, Domicile ou Mobile.

Champ	Description
Paie	Numéro d'identification unique de paie de la personne à contacter.
ID ServiceCenter	Nom de l'opérateur (provenant du fichier operator) pour les personnes à contacter qui sont également des opérateurs de ServiceCenter.

Onglet Adresse

The screenshot shows a software interface for managing contact information. The 'Adresse' tab is active, displaying two main sections: 'Adresse professionnelle' and 'Adresse personnelle'. The 'Adresse professionnelle' section contains several input fields: 'Emplacement' (ACME HQ), 'Structure de l'emplacement' (ACME/ACME HQ), 'Nom' (Chicago HQ), 'Adresse' (5543 Windy Way), 'City' (Chicago), 'Zip' (98765), 'Country' (USA), 'Horaires' (empty), 'Bâtiment' (empty), 'Étage' (empty), 'Pièce' (empty), and 'Bureau/Cube' (empty). The 'Adresse personnelle' section has three empty input fields for address and phone numbers.

Figure 2-3: Onglet Adresse dans un enregistrement de la personne à contacter

Champs

Champs	Description
Emplacement	Emplacement géographique, provenant du fichier des emplacements et définissant la région du pays où se trouve le bureau de la personne à contacter.
Structure de l'emplacement	Hiérarchie du service pour cet emplacement.
Nom	Nom unique du fichier des emplacements indiquant le lieu de travail de la personne à contacter (par exemple, centre de données de Paris).
Adresse	Adresse complète du lieu de travail de la personne à contacter.
Horaires	Horaires de travail de la personne à contacter.
Bâtiment	Numéro du bâtiment (le cas échéant) où se trouve le bureau de la personne à contacter.
Étage	Étage où se trouve le bureau de la personne à contacter.

Champs	Description
Pièce	La pièce (ou salle) de la personne à contacter.
Bureau/Cube	Le bureau ou cube de la personne à contacter.
Adresse personnelle	L'adresse postale complète du domicile de la personne à contacter.

Onglet Numéros du contact

Société

Adresse

Numéros du contact

Divers

Commentaires

Pièces jointes

Portrait

Téléphone

Travail : (800) 422-5505

Poste : 328

Domicile : (800) 422-5500

Voiture : N/A

Portable : N/A

Téléavertisseur

Numéro :

Code secret :

Boîte aux lettres :

Type :

Nom :

Groupe :

Téléappel bi-directionnel : ☐

Fax

No de fax : (800) 422-5506

Figure 2-4: Onglet Numéros du contact dans un enregistrement de contact

Champs

Champ	Description
FAX	Numéro de télécopieur pour la personne à contacter.
Téléphone	Numéros de téléphone de la personne à contacter, à savoir : poste au bureau, téléphone à domicile, téléphone voiture et téléphone portable.
Informations de téléavertisseur (bip)	Informations complètes sur le dispositif de téléappel de la personne à contacter.
Téléappel bi-directionnel	Fonction SCAutomate permettant à un utilisateur de mettre à jour ou de fermer une fiche d'incident par un dispositif de téléappel. Si ce champ est évalué comme <i>true</i> (vrai), la personne à contacter dispose de la fonctionnalité de téléappel bidirectionnel.

Onglet Divers

Informations diverses	
Titre de noblesse :	
Langue :	
Formule de politesse :	

Communication	
Type de communication	No de communication

Figure 2-5: Onglet Divers dans un enregistrement de contact

Champs

Champ	Description
Titre de noblesse	Titre de noblesse de la personne à contacter, le cas échéant. Par exemple, Comte ou Comtesse.
Langue	Champ SAP indiquant la langue principale de la personne à contacter.
Formule de politesse	Autre titre pour s'adresser au contact (par exemple, M, Mme, Melle). Le système affecte alors la clé interne pertinente indiquant le sexe de l'employé
Type de communication	Champ SAP décrivant un type d'appareil de communication (par exemple, téléphone cellulaire, télécopieur).
No de communication	Champ SAP contenant le numéro de l'appareil de communication correspondant.

Onglet Commentaires

Le champ Commentaires est un champ facultatif dans lequel vous pouvez entrer des renseignements complémentaires sur la personne à contacter ne figurant pas dans l'enregistrement. Ces données ne sont pas utilisées ailleurs dans ServiceCenter.



Figure 2-6: Onglet Commentaires dans un enregistrement de la personne à contacter

Onglet Pièces jointes

L'onglet Pièces jointes utilise un *conteneur OLE* pour afficher les pièces jointes. Dans cet onglet, joignez tout document relatif à cette personne à contacter.

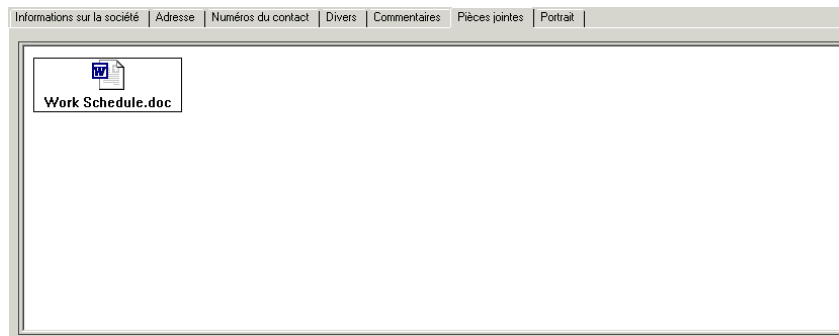


Figure 2-7: Onglet Pièces jointes dans un enregistrement de la personne à contacter

Deux options permettent de joindre des documents à un enregistrement de la personne à contacter :

- **Menu contextuel** : Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le champ d'onglet Pièces jointes et choisissez Insérer objet dans le menu de raccourcis.
- **Glisser-déposer des documents** : Faites glisser des documents à partir d'un dossier de fichiers directement dans l'onglet Pièces jointes.

Reportez-vous au chapitre 2, *Conteneurs OLE* pour des explications détaillées sur la possibilité de joindre des documents à un conteneur OLE.

Remarque : Actuellement, les conteneurs OLE ne sont supportés que par les systèmes d'exploitation Windows, OS/2 et Macintosh.

Onglet Portrait

L'onglet Portrait vous permet d'afficher une image bitmap (.bmp) de la personne à contacter si vous le désirez. Ce champ est semblable à l'onglet Plan des locaux dans le fichier location (page 93) et fonctionne de la même manière.

Ajout d'une image

Le système insère le bitmap dans un cadre prévu à cet effet. Pour que les proportions du portrait soient correctes, vous devez ajuster la taille du cadre au bitmap que vous avez l'intention d'utiliser. Pour obtenir des instructions détaillées sur la modification des formulaires de ServiceCenter, reportez-vous au chapitre *Concepteur de formulaires* du document *System Tailoring Guide, Volume 1* de ServiceCenter.

Pour insérer un bitmap :

- 1 Avec le bouton droit de la souris, cliquez dans le cadre vide de l'onglet Portrait.

Un menu de raccourcis s'affiche (Figure 2-8, page 89).

Remarque : Si le menu ne s'affiche pas, essayez de cliquer à l'extérieur du cadre, puis repassez dans le cadre.

Remarque : Un seul bitmap peut être stocké à la fois.

- 2 Tout en maintenant enfoncé le bouton de la souris, sélectionnez l'option Insérer bitmap.

Une boîte de dialogue permettant la sélection d'une image s'affiche.

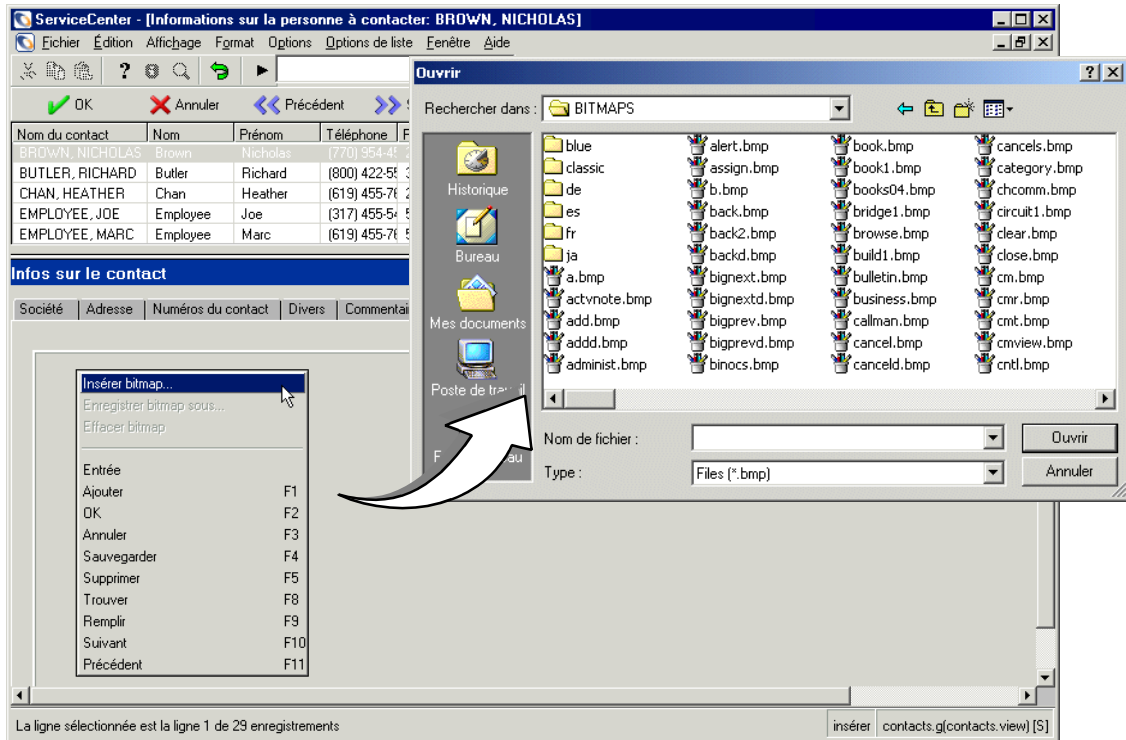


Figure 2-8: Menu de raccourcis et boîte de dialogue pour la sélection d'un bitmap - onglet Portrait

- 3 Sélectionnez le fichier bitmap à afficher dans l'onglet.
- 4 Cliquez sur **Ouvrir** pour insérer l'image.

Remarque : Il n'est pas nécessaire de sauvegarder l'enregistrement pour conserver vos changements. L'image est insérée de façon permanente dans l'enregistrement lors de la sélection de l'option.

Suppression d'une image

Pour supprimer une image d'un enregistrement de la personne à contacter :

- 1 Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur l'image de bitmap de l'onglet Portrait.

Un menu de raccourcis s'affiche.

Remarque : Si le menu ne s'affiche pas, essayez de cliquer à l'extérieur du cadre, puis repassez dans le cadre.

- 2 Tout en maintenant enfoncé le bouton de la souris, sélectionnez l'option Effacer bitmap.

Le bitmap est alors supprimé de l'onglet.

Remarque : Il n'est pas nécessaire de sauvegarder l'enregistrement pour conserver vos changements. Le bitmap est supprimé de façon irréversible de l'enregistrement lors de la sélection de l'option.

Fichier des emplacements

ServiceCenter contient un fichier `location` avec des enregistrements indiquant l'adresse physique des composants. Ces données sont utilisées pour remplir l'enregistrement de société et spécifier les informations d'emplacement des enregistrements dans d'autres applications ServiceCenter, telles que les fiches d'incident dans Gestion des incidents.

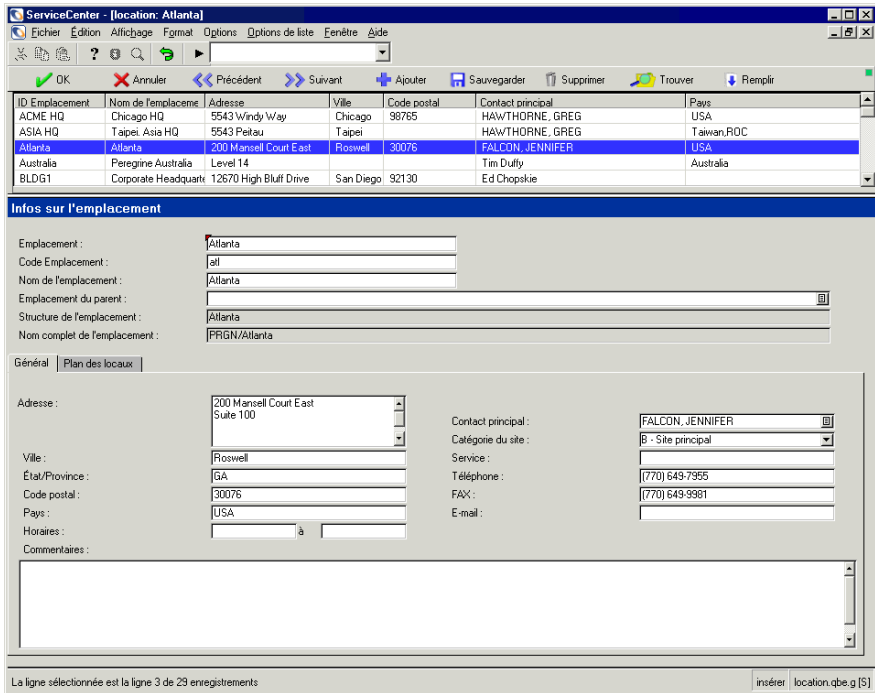


Figure 2-9: Enregistrement d'emplacement

Champs d'en-tête

Champ	Description
Emplacement	Nom univoque permettant d'identifier cet emplacement.
Code Emplacement	Jeu unique de caractères identifiant l'emplacement. Par exemple, Australie peut apparaître sous la forme aus et une région de Californie peut être indiquée par cal.

Champ	Description
Nom de l'emplacement	Nom officiel de l'emplacement, par exemple, Siège social.
Emplacement du parent	Emplacement principal. La valeur précisée dans ce champ combine le code société et le nom de l'emplacement parent (le cas échéant). Ce champ est facultatif.
Structure de l'emplacement	Définit la structure de l'emplacement à partir des emplacements définis dans la structure parent, mais n'inclut pas le code société. Par exemple, la valeur de ce champ peut être le nom d'un bâtiment spécifique. Del Mar/Bât1
Nom complet de l'emplacement	Structure hiérarchique complète de l'emplacement, laquelle comprend l'emplacement préfixé par l'emplacement parent. Exemple d'une valeur pour ce champ : PRGN/Del Mar/Bât1

Champs de l'onglet Général

Champ	Description
Adresse	Adresse du site.
Horaires	Heures pendant lesquelles le site est actif.
Société	Nom de la société provenant du fichier de sociétés (company). Ce nom peut être différent de la valeur figurant dans le champ Nom de l'emplacement.
Contact principal	Contact principal pour cet emplacement. La valeur de ce champ provient du fichier des contacts.
Struct./Div. Sté	Structure complète du service pour cet emplacement.
Catégorie du site	Classification de cet emplacement. Les quatre types qui apparaissent dans la liste déroulante sont : ■ A-Site critique ■ B-Site principal ■ C-Site satellite ■ D-Site d'accueil
Service	Service où travaille la personne à contacter principale.

Champ	Description
Téléphone	Numéro de téléphone de la personne à contacter principale.
FAX	Numéro de télécopieur de la personne à contacter principale.
E-mail	Adresse électronique de la personne à contacter principale.
Commentaires	Champ de commentaires généraux. Ce texte n'est utilisé par aucun autre processus du système.

Onglet Plan des locaux

L'onglet Plan des locaux affiche une image bitmap insérée. Cette option est accessible uniquement aux clients Windows. Par exemple, cette image peut constituer le plan de l'emplacement.

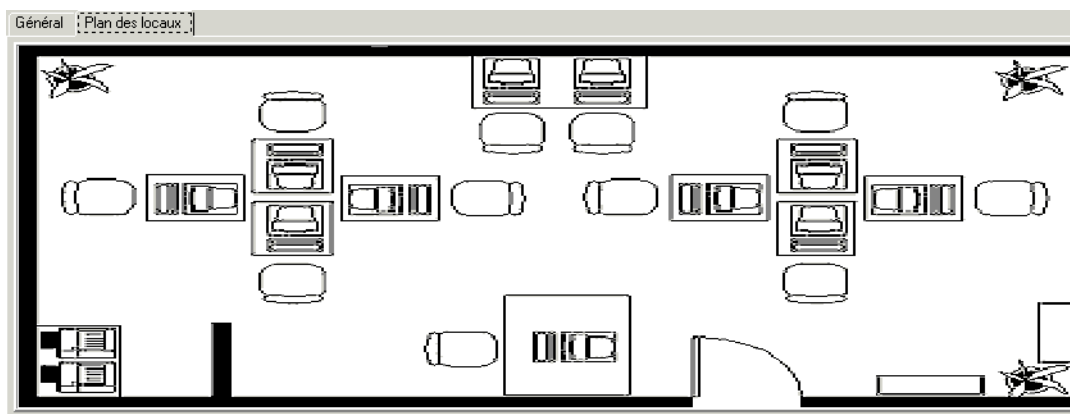


Figure 2-10: Onglet Plan des locaux dans un enregistrement d'emplacement

Ajout d'une image

Le système insère le bitmap (.bmp) dans le cadre prévu à cet effet. Pour que les proportions de votre image soient correctes, vous devez ajuster la taille du cadre au bitmap que vous avez l'intention d'utiliser. Pour obtenir des instructions détaillées sur la modification des formulaires de ServiceCenter, reportez-vous au chapitre *Concepteur de formulaires* du document *System Tailoring Guide, Volume 1 de ServiceCenter*.

Pour insérer un bitmap :

- 1 Avec le bouton droit de la souris, cliquez dans le cadre vide de l'onglet Plan des locaux.

Un menu de raccourcis s'affiche (Figure 2-11, page 94).

Remarque : Si le menu ne s'affiche pas, essayez de cliquer à l'extérieur du cadre, puis repassez dans le cadre.

- 2 Tout en maintenant enfoncé le bouton de la souris, sélectionnez l'option **Insérer bitmap**.

Une boîte de dialogue permettant la sélection d'une image s'affiche.

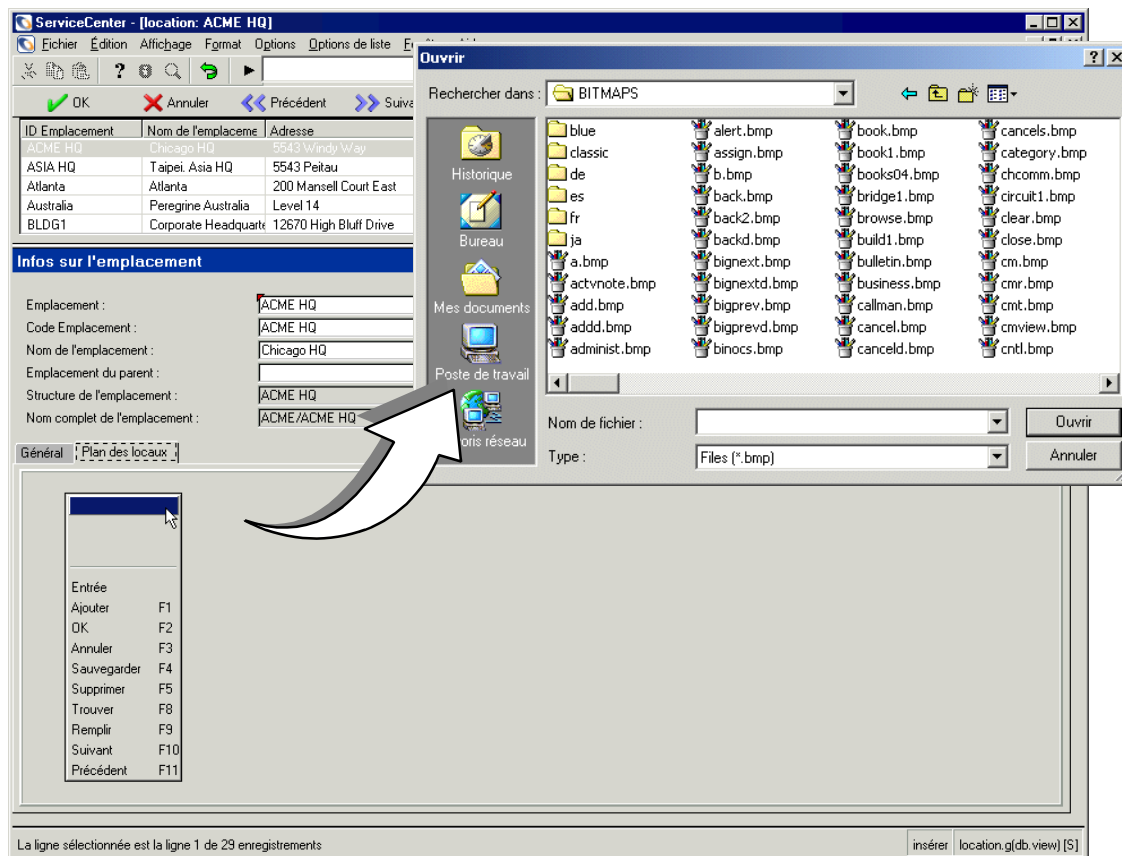


Figure 2-11: Menu de raccourcis et boîte de dialogue pour la sélection d'un bitmap

- 3 Sélectionnez le fichier bitmap à afficher dans l'onglet.
- 4 Cliquez sur **Ouvrir** dans la **boîte de dialogue** pour insérer l'image.

Remarque : Il n'est pas nécessaire de sauvegarder l'enregistrement pour conserver vos changements. Le plan des locaux est inséré de façon permanente dans l'enregistrement lors de la sélection de l'option.

Suppression d'une image

Pour supprimer une image d'un enregistrement d'emplacement :

- 1 Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur l'image de bitmap de l'onglet Plan des locaux.

Un menu de raccourcis s'affiche.

Remarque : Si le menu ne s'affiche pas, essayez de cliquer à l'extérieur du cadre, puis repassez dans le cadre.

- 2 Tout en maintenant enfoncé le bouton de la souris, sélectionnez l'option **Effacer bitmap**.

Le bitmap est alors supprimé de l'onglet.

Remarque : Il n'est pas nécessaire de sauvegarder l'enregistrement pour conserver vos changements. Le bitmap est supprimé de façon irréversible de l'enregistrement lors de la sélection de l'option.

Fichier des modèles

ServiceCenter contient un fichier *model* permettant de suivre différents modèles de composants dans un réseau. Par exemple, le fichier **model** est lié à des enregistrements de biens dans Gestion des stocks et de la configuration. Le fichier **model** est également lié à la Gestion des demandes de ServiceCenter qui est couverte dans un manuel séparé. Lorsque des informations sur le modèle sont stockées dans la Gestion des demandes, les utilisateurs peuvent prendre connaissance d'éléments tels que :

- les règles de traitement d'un composant, comme un élément de ligne, une partie d'un devis ou d'une commande ;
- les règles pour la sélection des composants d'une pièce parente ;
- les dépendances ;

- les approbations exigées quand un composant fait partie d'un devis ou d'une commande ;
- les quantités d'un composant qui sont en utilisation, en stock, en commande, etc.

ServiceCenter - [Rechercher les enregistrements model]

Échier Édition Affichage Format Options Options de base Fenêtre Aide

Précédent Ajouter Rechercher Trouver Remplir

Infos sur le modèle

Général Quantités actuelles Réapprovisionnement Fournisseurs Catalogue Logiciels Photo

Informations générales

No de pièce :

Brève description :

Fabricant :

Modèle :

Ext. du modèle :

Fichier de config. :

Coût :

Devis :

No d'imputation :

Priorité par défaut :

Quantité par défaut :

Fichier de config. :

Fichier d'attributs :

Description détaillée

Instructions

Prêt Insérer | model.gldb search | [S]

Figure 2-12: Enregistrement de modèle

À la différence du fichier *device* qui contient un enregistrement pour chaque composant dans le réseau, le fichier *model* permet de créer des enregistrements généraux pour des composants identiques. Les enregistrements de modèles sont liés au champ *Modèle* dans d'autres enregistrements, comme un enregistrement de bien.

Par exemple, vous pouvez avoir 300 PC d'un modèle particulier, disons des Toshiba Tecra 8000. Le fichier *device* contient 300 enregistrements de biens pour ces PC, mais le fichier *model* ne contient qu'un seul enregistrement avec des détails relatifs au Tecra 8000.

Onglet Général

Champ	Description
No. de pièce	Numéro de pièce unique utilisé pour identifier ce modèle. Si aucun numéro de pièce n'est entré ServiceCenter en attribue automatiquement quand l'enregistrement est ajouté. Vous pouvez aussi entrer ce numéro manuellement.
Brève description	Description textuelle du modèle.
Fabricant	Fabricant du modèle. Ce champ doit contenir un enregistrement de fournisseur existant. Ce champ est obligatoire.
Modèle	Nom ou numéro unique affecté par le fabricant pour identifier ce bien. Ce champ est obligatoire. Par exemple, une imprimante Hewlett Packard peut être une Laserjet.
Ext. du modèle	Définit le numéro d'extension du modèle. Par exemple, l'extension de modèle pour une HP Laserjet peut être 4SI. Il est tout aussi acceptable de définir le modèle sous la forme Laserjet 4SI.
En série	Champ logique indiquant si le modèle est mis en série. Cette valeur affecte le processus utilisé lors de la génération des commandes.
Coût	Coût par unité dans la devise figurant dans le champ Devise.
Devise	Nom de la devise utilisée pour calculer les valeurs dans le fichier model. Les devises sont définies dans le fichier des devises.
No d'imputation	Numéro du grand livre utilisé pour la comptabilité.
Priorité par défaut	Contrôle l'ordre dans lequel les articles sont présentés à l'utilisateur pour sélection quand une pièce est sélectionnée dans Gestion des demandes. Remarque : Pour suivre les modèles hors stock mis en série, cochez cette case et définissez le champ Fichier de config à hors stock.
Quantité par défaut	Définit la quantité par défaut de cet article à commander.
Fichier de config.	Fichier dans lequel les données sont affichées quand ce type de modèle est reçu.

Champ	Description
Fichier d'attributs	Avec le fichier de config, champ qui détermine l'emplacement de définition d'une pièce dans les stocks. Ce champ apparaît uniquement si la valeur du fichier de config est <i>device</i> . Pour plus d'informations sur les fichiers d'attributs, reportez-vous au chapitre Gestion des stocks du <i>Manuel d'administration des applications</i> .
Description détaillée	Description détaillée textuelle de ce bien.
Instructions	Champ matriciel utilisé avec Gestion des demandes permettant d'entrer des instructions spéciales nécessaires pour ce type de composant. Cette matrice peut contenir des instructions de montage ou d'installation, des rappels, etc.

Onglet Quantités actuelles

[illegible]

Figure 2-13: Onglet Quantités actuelles dans un enregistrement de modèle

Remarque : Les champs de la section Quantités actuelles ont par défaut la valeur 0 (zéro) si aucune valeur n'est entrée dans ces champs.

Champ	Description
Magasin	Emplacement physique du magasin.
Installé	Pour l'équipement mis en série, la quantité de ce modèle dans le fichier device avec Installé comme état. Pour l'équipement non mis en série, cette valeur est la quantité livrée au cours de la durée du modèle.

Champ	Description
Disponible	Pour l'équipement mis en série, la quantité de ce modèle dans le fichier des périphériques avec Disponible comme état. Pour l'équipement non mis en série, cette valeur est la quantité actuelle disponible.
Réservé	Pour l'équipement mis en série, la quantité de ce modèle dans le fichier des périphériques avec Réservé comme état. Ce champ n'est pas utilisé pour l'équipement non mis en série.
Non disponible	Quantité de ce modèle dans le fichier device de Gestion des stocks avec Non disponible comme état.
Réceptionné	Quantité de ce modèle dont l'état correspond à Reçu ou Réceptionné pour l'équipement mis en série et non mis en série. Un article est considéré reçu après sa consignation lors du processus de réception d'article commandé mais avant son affichage dans le fichier de stocks approprié
Sur commande	Quantité de ce modèle actuellement commandée pour l'équipement mis en série et non mis en série.
Sur demande	Quantité de ce modèle actuellement demandée pour l'équipement mis en série et non mis en série.
En attente	Quantité faisant l'objet d'une commande en souffrance pour ce modèle.

Onglet Réapprovisionnement

GénéralQuantités actuellesRéapprovisionnementFournisseursCatalogueLogicielsPhoto

Infos sur le réapprovisionnement

Montant min. de cmde :0

Montant max. de cmde :0

Taille du lot (cmde) :0

Unité/Mesure :EA

Type de réapprovisionnement :Lot

Groupe d'achats :

Groupe de matériel :

Dispon. à la consommation ?

Combiner ?

Suivi des réceptions ?

Magasin	Point de réapprovisionnement	Montant de réapprovisionnement

Figure 2-14: Onglet Informations de réapprovisionnement dans un enregistrement de modèle

Remarque : Par défaut, les champs Infos sur le réapprovisionnement ont la valeur 0 (zéro) si aucune valeur n'est entrée dans ces champs.

Champ	Description
Montant min. de cmde	Quantité minimale pouvant être commandée pour ce modèle.
Montant max. de cmde	Quantité maximale pouvant être commandée pour ce modèle.
Taille du lot	Taille de lot utilisée quand ce modèle est commandé auprès d'un fournisseur. La quantité commandée est toujours un multiple de ce nombre.
Unité Mesure	Unité de mesure standard pour ce bien.
Type de réapprovisionnement	Contrôle le traitement quand un modèle est commandé. Un menu déroulant offre trois options : ■ Lot - active les champs de réapprovisionnement. ■ Immédiat - indique que ce modèle doit être commandé immédiatement. ■ Fantôme - ce modèle n'est pas commandé à nouveau. Les fantômes sont des pièces fictives, ou pseudo-pièces, utilisées pour organiser une collection d'articles et fournir davantage de souplesse pour définir les relations entre les composants au sein d'un catalogue. Un fantôme peut être considéré comme une sorte de cadre pour plusieurs sélections de pièces du même type et n'est pas, généralement, un article physique.
Magasin	Liste des magasins à partir desquels commander.
Point de réapprovisionnement	Seuil limite nécessitant une commande de ce modèle. Quand la quantité dans le champ Disponible tombe au-dessous de cette valeur, la quantité indiquée dans le champ Quantité du réapprovisionnement est commandée. Le champ Type de réapprovisionnement doit être défini à Lot pour que ce champ soit activé.
Montant de réapprovisionnement	Quantité commandée quand la quantité disponible tombe au-dessous du point de réapprovisionnement. Le type de réapprovisionnement doit être Lot pour que ce champ soit activé.
Groupe d'achats	Clé pour un acheteur ou un groupe d'acheteurs responsable de certaines activités. Un groupe d'achats est responsable au sein de la société de l'approvisionnement de certains types de matériaux. Par exemple, le service IT achète tout le matériel ayant trait aux ordinateurs, tandis que le service des ressources s'occupe de l'approvisionnement des fournitures de bureau.

Champ	Description
Groupe de matériel	Classe le matériel similaire au sein d'une société. Ce champ suit les catégories de matériaux que vous définissez. Par exemple, vous pouvez avoir différentes classifications de matériel pour l'équipement de fabrication ou la construction. Une grande organisation composée de plusieurs divisions commerciales peut utiliser ce champ pour conserver le stock unique d'une division visible aux membres de cette division seulement.
Dispon. à la consommation	Champ logique permettant la consommation du stock de ce modèle. Cochez cette case si le stock disponible est consommé lorsque les articles du devis sont traités dans l'application ocmo.create.order. Par défaut, cette case n'est pas cochée. Elle n'est pas cochée pour l'équipement hors stock.
Combiner	Champ logique contrôlant le traitement d'articles. Cochez cette case si les quantités d'articles de ligne du devis sont combinées en une commande d'articles lors de leur traitement. Lorsque cette case est désactivée, une commande et un article de commande unique sont créés pour chaque article de ligne du devis. Elle est désactivée par défaut.
Suivi des réceptions	Champ logique contrôlant le suivi de la réception de ce modèle.

Remarque : Le fichier *model* comprend également des données de définitions de catalogues approfondies pour chaque modèle, y compris ses composants, ses dépendances, ses conditions de pièces et de composants, les alertes et les approbations associées et les règles de réception et de report. Pour des détails sur les champs de configuration dans le fichier *model*, voir le manuel *ServiceCenter Request Management*.

Les données du fichier *model* peuvent également être affichées à l'aide d'autres formulaires. En particulier, le formulaire *ocmco.detail* permet de définir et d'afficher des conditions détaillées relatives aux pièces et aux composants de catalogue au lieu des simples conditions true/false (vrai/faux). Pour utiliser une vue complémentaire, cliquez sur le bouton système Vues pour afficher la vue désirée.

Onglet Fournisseurs

L'onglet Fournisseurs donne accès à tous les fournisseurs offrant des services pour ce composant. La recherche est exécutée dans le fichier `modelvendor`. Elle est basée sur le numéro de pièce de l'enregistrement de modèle actif.

Informations générales	Quantités actuelles	Informations de réapprovisionnement	Fournisseurs	Informations de catalogue	Photo
Afficher tous les fournisseurs		Ajouter un fournisseur			
Fournisseur	Coût unitaire	Type de trans.	Nbre de paiem	Mont. paiement	

Figure 2-15: Informations sur le fournisseur dans le fichier `model`

Onglet Catalogue

L'onglet Infos sur le catalogue affiche les définitions des composants à partir de la Gestion des demandes, en fonction du numéro de pièce de l'enregistrement de modèle actuel. Pour plus d'informations sur les champs de cet onglet, reportez-vous à la *Gestion des demandes*.

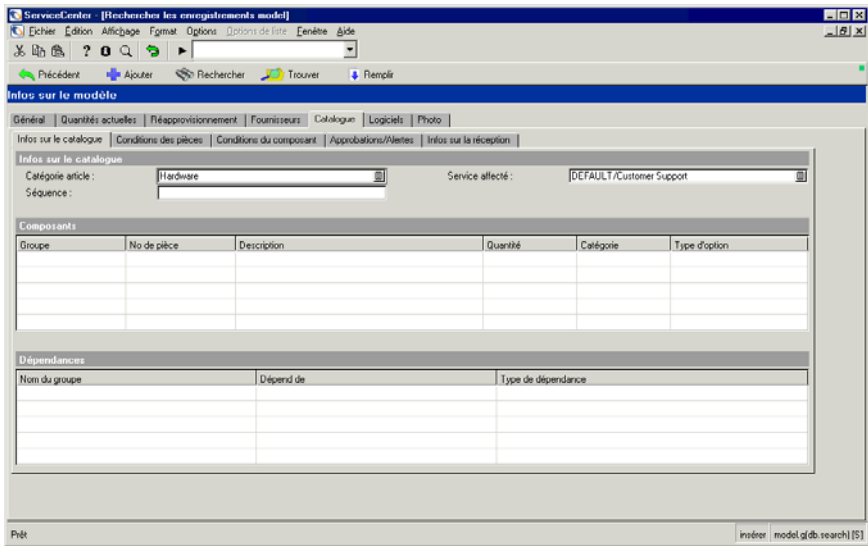


Figure 2-16: Définitions des composants de Gestion des demandes

Champ	Description
Catégorie article	Permet de grouper les entrées similaires sous un nom commun. Ces données proviennent de Gestion des demandes. Ce champ est obligatoire.
Service affecté	Champ utilisé pour affecter un groupe à une pièce.
Séquence	Séquence définie par l'utilisateur permettant de trier des éléments dans le processus de sélection de catalogue pour la Gestion des demandes. Les numéros de séquence sont triés en ordre ascendant avec les numéros blancs en premier.

Onglet Logiciel

L'onglet Logiciel affiche des informations sur la licence et l'installation des logiciels. Utilisez cet onglet uniquement si les données du champ **Catégorie article** de l'onglet Catalogue mentionne une licence ou une installation logicielle. Pour plus de détails sur cet onglet, reportez-vous au *Manuel d'administration des applications*.

Onglet Photo

Cet onglet (Figure 2-17, page 104) est un conteneur OLE pour des images bitmaps. Pour des instructions sur le placement et la manipulation des images, voir la section *Fichiers joints et conteneurs OLE* page 62.

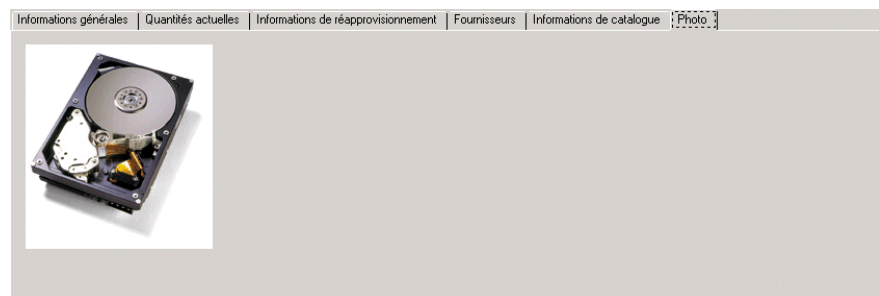


Figure 2-17: Conteneur OLE pour des images bitmaps de pièce

Menu Options - enregistrement de modèle actif

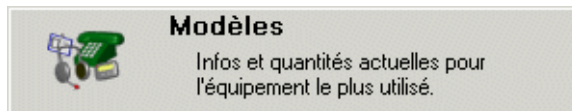
Le menu Options d'un enregistrement de modèle actif contient des options uniques au fichier `model`. Pour une explication des options dans un formulaire d'enregistrement de modèle vide, voir la section *Options du menu Options* page 122.

Champ	Description
Imprimer	Imprime l'enregistrement actif sur l'imprimante du serveur.
Recherche de validité	Vérifie les données dans le champ actuel par rapport à la table de validité de ServiceCenter pour ce champ.
Exporter/Décharger	Permet d'exporter cet enregistrement dans un fichier pour son importation dans une feuille de calcul, ou fournit des options pour décharger le DBdict ou préparer une interrogation pour sélectionner des enregistrements à décharger.
Interrogation IR	Accède à l'application IR Expert (récupération d'informations) de ServiceCenter.
Étendre la matrice	Affiche une fenêtre séparée avec une version étendue de la matrice en surbrillance, vous permettant d'entrer ou de supprimer des valeurs dans la matrice.
Summarize (Récapituler)	Résume les définitions de composants parents actuelles dans une matrice qui clarifie la relation des divers articles de lignes.
Take Inventory (Recherche dans le stock)	Exécute l'application <code>model.take.inventory</code> pour rechercher dans le fichier spécifié dans le champ Fichier de config tous les articles du stock avec le même numéro de pièce et les mêmes totaux en fonction de l'état (installé réservé disponible, non disponible) ; calcule ensuite dans le fichier <code>ocml</code> le nombre pour les champs commandés, sur demande et reçus.

Suppression d'un enregistrement de modèle

Pour supprimer un enregistrement de modèle existant :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur l'onglet Support.
- 2 Cliquez sur **Modèles**.



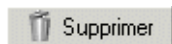
Un enregistrement de modèle vide (**modèle**) est affiché.

- 3 Sélectionnez un enregistrement existant en utilisant l'une des méthodes suivantes :



- a Entrez des informations sur l'enregistrement souhaité dans les champs prévus à cet effet et cliquez sur le bouton **Rechercher** ou appuyez sur **Entrée**, *ou*
- b Cliquez sur le bouton **Rechercher** et sélectionnez un enregistrement dans la liste d'enregistrements de modèles affichée dans la partie supérieure du formulaire.

L'enregistrement demandé s'affiche.



- 4 Cliquez sur **Supprimer** ou appuyez sur **F6**.
Un formulaire demande de confirmer la suppression de l'enregistrement.
- 5 Cliquez sur **Oui** pour confirmer l'opération.

Vous êtes invité à sélectionner les articles appropriés à supprimer dans la boîte de dialogue Vue récapitulative des relations parent/composant de Gestion de demandes (ocmo.smry.g) (page 107).

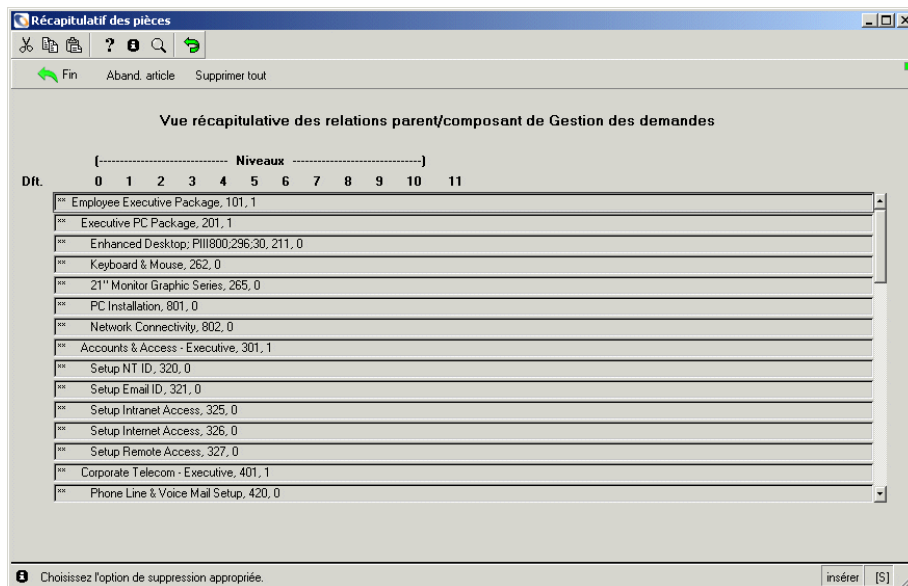


Figure 2-18: Liste des relations parent/composant

Cet écran permet de supprimer tous les composants associés à cet article qui pourrait être le parent de plusieurs articles connexes.

- **Aband. article** supprime l'article de la ligne où se trouve le curseur, en laissant tous les autres articles dans la liste de suppression.
- **Supprimer tout** poursuit le processus de suppression, en supprimant tous les articles restants figurant dans la liste.

- 6 Retirez tous les éléments que vous voulez conserver et cliquez sur **Supprimer tout**.

Un formulaire Définitions des composants de Gestion des demandes s'affiche en mode lecture sous forme de fenêtre de confirmation pour chaque composant enfant si plusieurs éléments sont à supprimer.

confirmez la suppression de cet enregistrement

Fin Supprimer Sauter

DÉFINITIONS DES COMPOSANTS DE GESTION DES DEMANDES

No. de pièce : 201 afficher les paramètres

Descr. : Executive PC Package

Fabricant : Internal

Modèle : Various

Catégorie article : Desktop Packages

Ext. du modèle :

Service affecté :

Quantité par défaut : 1

Composants | Dépendances | Conditions des pièces | Conditions du composant | Approbations/Alertes | Réception/Enregistrement

Groupe	No. de pièce	Description	Quantité	Catégorie	Type d'option
cpu	211	Enhanced Desktop: PIII800/236/30	1	Desktop	required
accessories	265	21" Monitor Graphic Series	1	Monitor	required
install	801	PC Installation	1	Installation	required
accessories	262	Keyboard & Mouse	1	Computer Accessor	required
install	802	Network Connectivity	1	Installation	required

Prêt insérer | [S]

Figure 2-19: Formulaire de définition des composants

- 7 Cliquez sur **Supprimer** pour chaque élément.

Le message suivant s'affiche dans la barre système : *La pièce < numéro> a été effacée.* Cliquez sur Supprimer pour supprimer d'autres composants connexes.

Fichier des fournisseurs

ServiceCenter contient un fichier **vendor** qui contient les enregistrements des fournisseurs, des fabricants et des sous-traitants. Ces données sont liées à de nombreux fichiers connexes (fichiers de devis, de commandes, Gestion des demandes pour articles de ligne) dans lesquels les informations sont placées dans le champ **Fournisseur**. Ce fichier est également lié au champ **Prestataire de service** dans une fiche d'incident, au champ **Fabricant** dans le fichier *model*, au champ **Fournisseur** dans le fichier *device* et au champ **Fournisseur** dans le fichier *modelvendor*, par exemple.

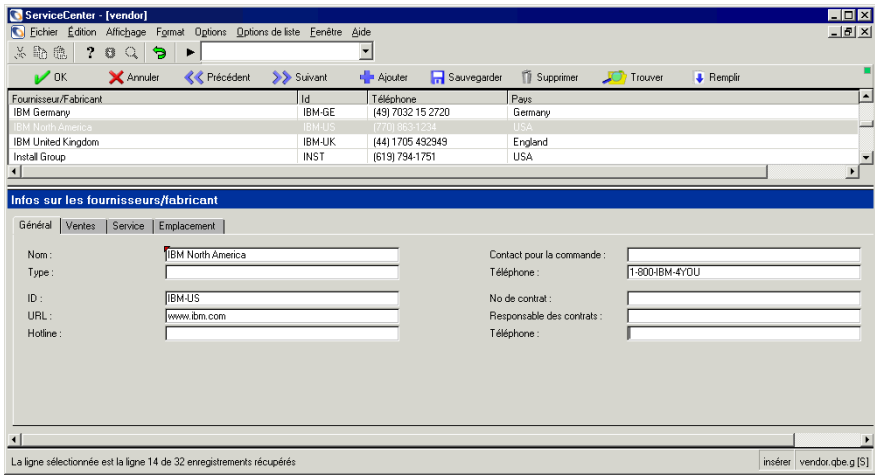


Figure 2-20: Enregistrement de fournisseur

Champs d'en-tête

Les champs d'enregistrement de fournisseur offrent les informations nécessaires pour contacter et travailler avec un fournisseur ou un fabricant. Les champs requis sont indiqués.

Champ	Description
Fournisseur/ Fabricant	Nom du fournisseur, du fabricant, du sous-traitant, du prestataire de services, etc.
ID	Identificateur alphanumérique unique affecté à cet enregistrement de fournisseur dans la base de données ServiceCenter.
Téléphone	Numéro de téléphone du fournisseur/fabricant.
Pays	Pays où est situé le fournisseur/fabricant.

Champs de l'onglet Général

The screenshot shows a web form with tabs: 'Général', 'Ventes', 'Service', and 'Emplacement'. The 'Général' tab is active. It contains two columns of input fields. The left column has: 'Nom' (filled with 'IBM North America'), 'Type' (empty), 'ID' (filled with 'IBM-US'), 'URL' (filled with 'www.ibm.com'), and 'Hotline' (empty). The right column has: 'Contact pour la commande' (empty), 'Téléphone' (filled with '1-800-IBM-4YOU'), 'No de contrat' (empty), 'Responsable des contrats' (empty), and 'Téléphone' (empty).

Figure 2-21: Onglet Général d'un enregistrement de fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom du fournisseur, du fabricant, du sous-traitant, du prestataire de services, etc. Ce champ est obligatoire.
Type	Champ facultatif définissant le type de service offert par le fournisseur.
ID	Identificateur alphanumérique unique affecté à cet enregistrement de fournisseur dans la base de données ServiceCenter.
URL	Adresse du site Web du fournisseur.
Hotline	Numéro de téléphone du Support technique.

Champ	Description
Contact pour la commande	Représentant du fournisseur.
Téléphone	Numéro de téléphone de la personne à contacter nommée dans le champ Contact pour la commande.
No du contrat	Numéro du contrat de service.
Responsable des contrats	Contact représentant le fournisseur dans le contrat de service.
Téléphone	Numéro de téléphone de la personne à contacter nommée dans le champ Responsable des contrats.

Champs de l'onglet Ventes

The screenshot shows a software interface with a tabbed menu at the top containing 'Général', 'Ventes', 'Service', and 'Emplacement'. The 'Ventes' tab is selected. Below the menu, the title 'Bureau du service des ventes' is displayed. The form contains several input fields: 'Directeur des ventes :' with the value 'Steve Smith', 'Téléphone :' with the value '(619) 555-1235', 'Commercial :' with the value 'Pete Smith', 'Téléphone :' with the value '(619) 555-1234 x282', and 'Heures de ventes :' with a time range from '09:00:00' to '17:00:00'.

Figure 2-22: Onglet Ventes d'un enregistrement de fournisseur

Champ	Description
Directeur des ventes	Nom du directeur du bureau des ventes de ce fournisseur.
Téléphone	Numéro de téléphone du directeur des ventes.
Commercial	Commercial en charge du compte de votre société chez le fournisseur.
Téléphone	Numéro de téléphone du commercial.
Heures de ventes	Heures de travail du commercial.

Champs de l'onglet Service

Figure 2-23: Onglet Service d'un enregistrement de fournisseur

Champ	Description
Technicien	Votre contact dans le service Support technique.
Téléphone	Numéro de téléphone du technicien.
Téléavertisseur	Numéro du télécourt du technicien.
Heures	Horaires du service Support technique.
Contact après heures de bureau	Votre contact au Support technique après les heures de travail.
Téléphone	Numéro de téléphone de la personne à contacter.
Responsable	Responsable du service Support technique.
Téléphone	Numéro de téléphone du responsable.
Procédures d'escalade des incidents	Étapes nécessaires pour qu'un service soit assuré et les problèmes traités avec une priorité plus élevée s'ils ne sont pas résolus.

Champs de l'onglet Emplacement

Figure 2-24: Onglet Emplacement d'un enregistrement de fournisseur

Champ	Description
Adresse	Zone à défilement pour l'adresse postale du fournisseur, contenant la ville, le département et le code postal du fournisseur.
Pays	Pays où se trouve le fournisseur.
Téléphone	Numéro de téléphone du fournisseur.
FAX	Numéro de télécopieur du fournisseur.
E-mail	Adresse électronique du fournisseur.
Fournisseur ?	Cochez cette case pour indiquer qu'il s'agit d'un enregistrement de fournisseur.
Fabricant ?	Cochez cette case pour indiquer qu'il s'agit d'un enregistrement de fabricant.

Fichier des sociétés

Les informations sur les sociétés contenues dans le fichier **company** sont utilisées dans ServiceCenter pour compléter des formulaires et valider des champs, tels que ceux de Gestion des contrats. À la différence de *l'enregistrement de société* qui enregistre des détails spécifiques sur votre société, le fichier **company** enregistre des informations de base sur les emplacements et les personnes à contacter pour les sociétés avec lesquelles vous passez des contrats.

The screenshot shows the ServiceCenter application window titled "ServiceCenter - [Société: 00000004]". The main window displays a table of companies with columns: Code Société, Nom de société, ID Client, Client depuis, Ville, État, and Pays. The selected row is for "GENERICOM" with ID Client 00000004, Client depuis 06/01/95 00:00:00, Ville Chicago, État IL, and Pays USA.

Below the table, the "Infos sur la société" form is displayed for the selected company. The form contains the following fields:

- ID Client: 00000004
- Code Société: GENERICOM (with a "Contacts" button)
- Nom de société: Genericom Computer Resources
- CNS par défaut pour la société: (dropdown menu)
- Client depuis: 06/01/95 00:00:00
- Adresse: 753 E. Northwest Highway
- Ville/Département/Code postal: Chicago IL 60004
- Pays: USA
- No de téléphone: (800) 555-6893
- No de FAX: (888) 555-1551
- Responsable des services: MANAGER1
- Responsable SDU: SM 1
- Afficher la société dans les listes multi-sociétés: (dropdown menu)
- Toujours afficher la société dans les listes: (dropdown menu)
- Article affecté OBLIGATOIRE: (checkbox)

At the bottom of the form, it states: "La ligne sélectionnée est la ligne 4 de 4 enregistrements". In the bottom right corner, there are buttons for "insérer" and "company.qbe.g [UP]".

Figure 2-25: Informations sur la société - organisations externes

Champs du fichier des sociétés

Les boutons **Contacts** et **Afficher** de ce formulaire vous dirigent respectivement vers les formulaires associés *contacts.g* et *sla.edit*.

Champ	Description
ID Client	Numéro unique affecté à cette société à des fins d'identification. Ce champ est obligatoire.
Code Société	Identificateur unique (définissable par l'utilisateur) de cette société. Cliquez sur Contacts pour parcourir les enregistrements des personnes à contacter.
Nom de société	Nom complet de la société Ce champ est obligatoire.
CNS par défaut pour la société	Contrat de niveau de services par défaut pour cette société Relie l'incident au CNS sur cet enregistrement de société
Client depuis	Date à laquelle cette société est devenue un client.
Adresse	Adresse de cette société
Ville/Département/ Code postal	Ville/département/code postal à utiliser pour l'adresse postale de la société
Pays	Code ou nom de pays à utiliser pour l'adresse postale de la société
No de téléphone	Numéro de téléphone principal pour cette société
No de fax	Numéro de télécopieur pour cette société
Afficher la société dans les listes multi-sociétés	Affiche cette société au sein d'une liste de sociétés pour des systèmes configurés pour le mode multi-sociétés. Pour plus d'informations sur le mode multi-sociétés, reportez-vous à la section <i>Utilisation du mode multi-sociétés</i> , page 116
Toujours afficher la société dans les listes	Voir ci-dessus.
Article affecté OBLIGATOIRE	Pas utilisé dans cette version de ServiceCenter.
Responsable des services	Responsable des services pour cette société. La valeur de ce champ peut être utilisée à des fins de notification.
Responsable SDU	Directeur de livraison du service pour cette société s'il est différent du directeur de service. La valeur de ce champ peut être utilisée à des fins de notification.

Utilisation du mode multi-sociétés

L'exécution de ServiceCenter en mode multi-sociétés permet aux équipes de support technique de gérer de manière plus efficace les données concernant plusieurs sociétés ou services. Des liens et formats personnalisés, combinés au mode multi-sociétés, vous permettent d'isoler les données d'une société. Ceci permet de ne faire apparaître que les informations concernant la société en question, lorsque vous ouvrez une fiche ou générez des factures et des rapports pour cette société.

Par exemple, un analyste de Help desk qui dessert différentes sociétés ouvre un nouveau rapport d'appel à partir des informations client qu'il ou elle reçoit. Si ServiceCenter fonctionne en mode multi-sociétés, l'analyste voit des données qui concernent uniquement la société liée à ce client. Si ServiceCenter ne fonctionne *pas* en mode multi-sociétés, l'analyste voit des données qui concernent toutes les sociétés gérées par le Help Desk.

Vous pouvez encore affiner vos données et accroître leur sécurité en combinant le mode multi-sociétés à la fonction d'attribution de privilèges. Pour plus d'informations sur cette fonction, consultez la section [*Protection de la base de données par attribution de privilèges*](#) page 305.

Pour configurer ServiceCenter afin de l'exécuter en mode multi-sociétés, sélectionnez **Exécuter en mode multi-sociétés** dans l'onglet Divers de l'enregistrement société au niveau système. Pour plus d'informations sur ce champ, reportez-vous à la section [*Onglet Divers*](#) page 213.

Fichier des services

Le fichier **dept** enregistre les données de base sur les divers services de votre organisation, y compris le contrat de niveau de service (CNS) qui s'applique à ce service. Les enregistrements de service sont accessibles depuis les autres fichiers ServiceCenter supportant la fonction de remplissage.

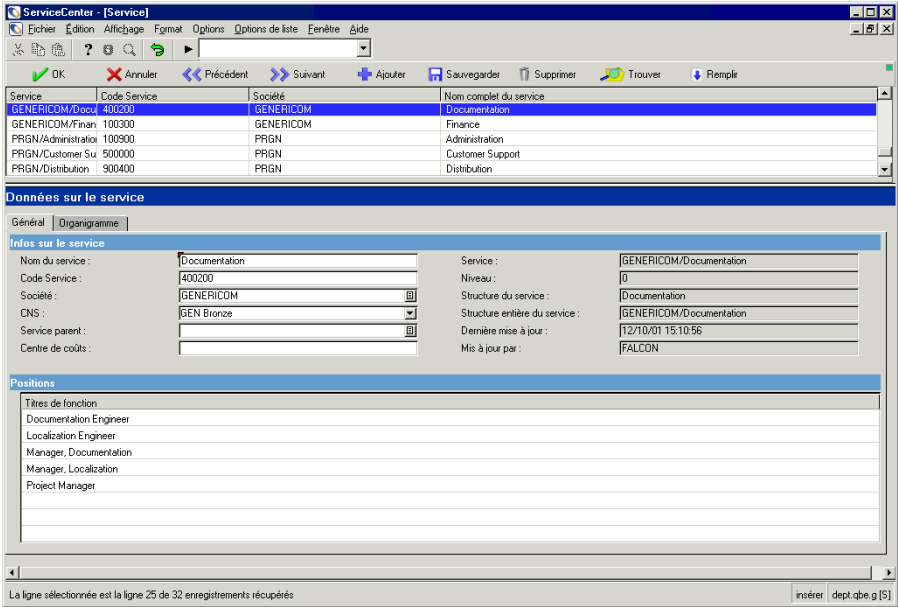


Figure 2-26: Enregistrement de service

Champs de l'onglet Informations

Champ	Description
Service	Nom de service unique composé du code de la société et du nom du service. La valeur de ce champ donnée en lecture seule est automatiquement compilée par le système. Ce champ est défini dans l'application trigger.dept.structure sur le panneau set.final et fournit un identifiant unique pour l'enregistrement. Les utilisateurs ne doivent pas modifier ce champ.
Nom du service	Nom complet de ce service. Ce champ est obligatoire.
Code Service	Numéro d'identification unique du service qui est affecté par la personne créant l'enregistrement. Vous pouvez utiliser un modèle alphanumérique de votre choix.
Société	Code de société unique (définissable par l'utilisateur) provenant du fichier des sociétés.
N° de CNS	Numéro de CNS applicable à ce service.
Service parent	Service principal qui sera reporté pour les contrats de niveau de service. La valeur de ce champ est une compilation du code de société et du nom du service.
Structure du service	Définit la structure du service sous le service parent. Par exemple, la valeur de ce champ peut indiquer le groupe Documentation au sein du service de Recherche et développement. Recherche et Développement/Documentation
Structure entière du service	Structure hiérarchique complète du service, y compris le code de la société et un sous-groupe du service. Exemple d'une valeur pour ce champ : PRGN/Recherche et développement/Documentation
Dernière mise à jour	Date de la dernière mise à jour de cet enregistrement de service.
Mis à jour par	Nom de la dernière personne ayant mis à jour cet enregistrement.

Onglet Organigramme

L'onglet Organigramme est un conteneur OLE où vous pouvez insérer un organigramme de l'organisation du service. Tous les objets OLE ne peuvent pas être insérés ; par conséquent, seuls les bitmaps sont acceptables. Créez le graphique d'organigramme dans une autre application (par exemple, MS Word ou Visio) et enregistrez-le comme bitmap (.bmp).

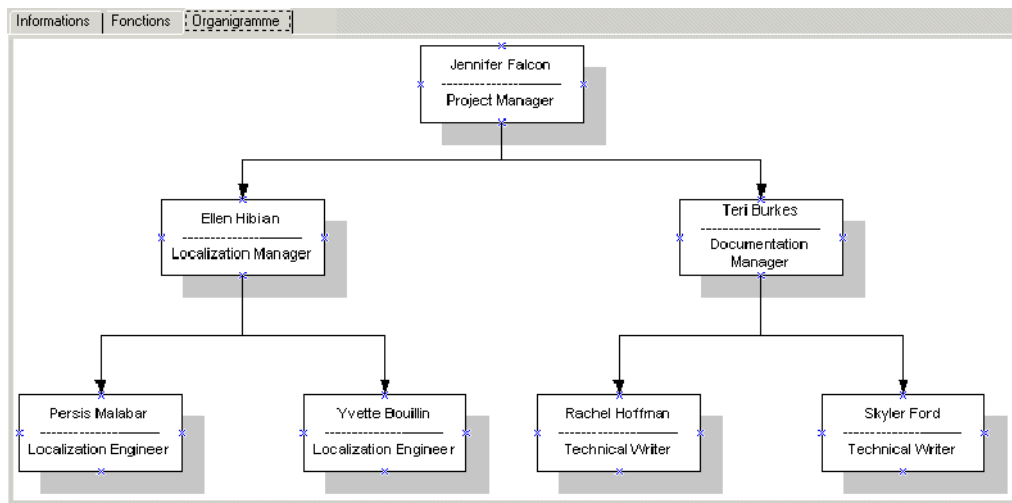


Figure 2-28: Onglet Organigramme

Insertion d'une image

Pour insérer une image bitmap d'un organigramme :

- 1 Avec le bouton droit de la souris, cliquez dans le cadre vide de l'onglet Organigramme.

Un menu de raccourcis s'affiche (Figure 2-29, page 121).

Remarque : Si le menu ne s'affiche pas, essayez de cliquer à l'extérieur du cadre, puis repassez dans le cadre.

- 2 Tout en maintenant enfoncé le bouton de la souris, sélectionnez l'option **Insérer bitmap**.

Une boîte de dialogue permettant la sélection d'une image s'affiche.

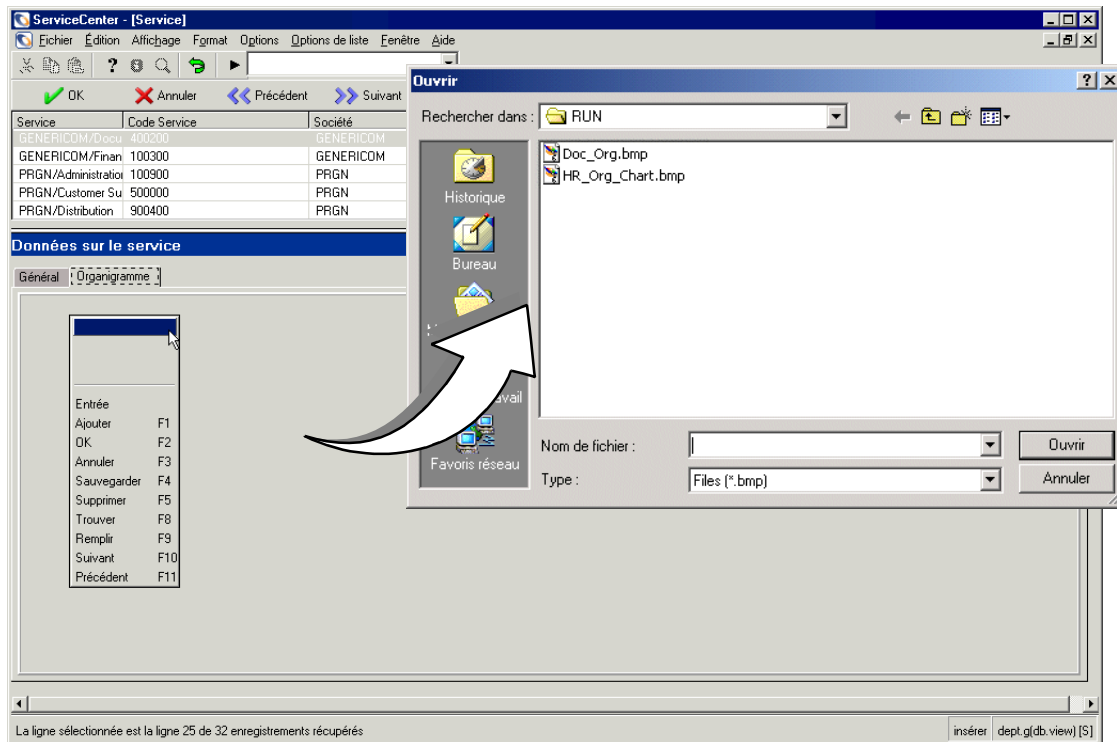


Figure 2-29: Menu de raccourcis et boîte de dialogue pour la sélection d'un bitmap-onglet Organigramme

- 3 Sélectionnez le fichier bitmap (.bmp) à afficher dans l'onglet.
Par défaut, ServiceCenter recherche le fichier dans le répertoire Run.
- 4 Cliquez sur **Ouvrir** pour insérer l'image.

Remarque : Il est inutile de cliquer sur Sauvegarder. L'image est sauvegardée automatiquement avec l'enregistrement.

Suppression d'une image

Pour supprimer une image d'organigramme depuis un enregistrement de service :

- 1 Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur l'image de bitmap de l'onglet Organigramme.

Un menu de raccourcis s'affiche.

Remarque : Si le menu ne s'affiche pas, essayez de cliquer à l'extérieur du cadre, puis repassez dans le cadre.

- 2 Tout en maintenant enfoncé le bouton de la souris, sélectionnez l'option Effacer bitmap.

Le bitmap est alors supprimé de l'onglet.

Remarque : Il est inutile de cliquer sur Sauvegarder pour sauvegarder vos changements. Le bitmap est supprimé de façon irréversible de l'enregistrement lors de la sélection de l'option.

Options du menu Options

Les options du menu **Options** sont les mêmes pour tous les formulaires des fichiers de support, à l'exception du menu Options d'enregistrements de modèle actifs. Pour une explication des options disponibles dans des enregistrements de modèle, voir la section *Fichier des modèles* page 95.

Les menus Options de tous les fichiers de support dans ce chapitre varient selon que l'enregistrement affiché est vide ou actif.

Menu Options - enregistrement vide

Champ	Description
Effacer	Efface les données saisies dans le formulaire.
Restaurer	Rétablit les champs du formulaire à leurs valeurs précédentes. Disponible uniquement dans le formulaire initial où vous entrez des données.
Recherche avancée	Affiche une fenêtre de recherche permettant d'entrer votre propre interrogation de recherche et de trier les résultats par champs clés.

Champ	Description
Interrogation IR	Accède à l'application IR Expert (récupération d'informations) de ServiceCenter.
Exporter/Décharger	Exporte cet enregistrement dans un fichier pour son importation dans une feuille de calcul ou décharge cet ensemble de données pour son chargement sur un autre système ServiceCenter. En fait, vous pouvez exporter des données vers tout logiciel qui supporte la fonction d'échange dynamique de données.
Recherche de validité	Vérifie les données dans le champ actuel par rapport à la table de validité de ServiceCenter pour ce champ.
Réinitialiser	Supprime tous les enregistrements dans le fichier actuel.
	Avertissement : Évitez d'utiliser l'option Réinitialiser, sauf pour supprimer tous les enregistrements dans le fichier actuel.
Régén.	Régénère les index pour le fichier actuel.
Ouvrir la boîte de recherche	Permet à l'utilisateur de sélectionner une interrogation prédéfinie (boû'e de recherche) pour rechercher le fichier.
Étendre la matrice	Affiche une fenêtre séparée avec une version étendue de la matrice en surbrillance, vous permettant d'entrer ou de supprimer des valeurs dans la matrice.

Menu Options - enregistrement actif

Champ	Description
Imprimer	Imprime l'enregistrement actuel sur l'imprimante par défaut de l'utilisateur.
Recherche de validité	Vérifie les données dans le champ actuel par rapport à la table de validité de ServiceCenter pour ce champ.
Exporter/Décharger	Exporte cet enregistrement dans un fichier pour son importation dans une feuille de calcul ou décharge cet ensemble de données pour son chargement sur un autre système ServiceCenter. En fait, vous pouvez exporter des données dans tout logiciel qui prend en charge la fonction d'échange dynamique de données (DDE).

Champ	Description
Interrogation IR	Accède à l'application IR Expert (récupération d'informations) de ServiceCenter.
Étendre la matrice	Affiche une fenêtre séparée avec une version étendue de la matrice en surbrillance, vous permettant d'entrer ou de supprimer des valeurs dans la matrice.

Options du menu Options de liste

Le menu Options de liste contient des options en rapport avec les listes d'enregistrements et les listes QBE. Des options de liste sont disponibles dans les fichiers de support uniquement quand une liste est active.

Champ	Description
Ajouter en masse	Permet de modifier des enregistrements sélectionnés dans un fichier et de les ajouter à la base de données, tout en laissant les enregistrements initiaux en place. Vous pouvez par exemple, préparer une liste d'enregistrements de PC à partir du fichier des périphériques pour l'exportation vers un autre système. Si le nouveau système requiert un préfixe d'identification pour chaque PC, le champ Ajouter en masse peut ajouter des enregistrements de PC en double avec ce préfixe à la base de données. Une interrogation peut alors trouver le nouveau sous-ensemble qui peut être exporté dans un fichier externe à l'aide de l'option de déchargement en masse.
Mettre à jour en masse	Permet de mettre à jour tous les enregistrements dans un fichier. Cette procédure remplace les enregistrements d'origine. Vous pouvez par exemple mettre à jour des numéros de pièce dans le fichier des modèles pour refléter une nouvelle formule d'identification.
Suppression en masse	Permet de supprimer tous les enregistrements figurant dans une liste d'enregistrements (ou QBE). Recherchez par interrogation un certain sous-ensemble d'enregistrements et sélectionnez Suppression en masse. Vous êtes invité à confirmer l'opération.
Déchargement en masse	Permet de décharger tous les enregistrements figurant dans une liste d'enregistrements (ou QBE) dans un fichier externe.
Compter	Compte les enregistrements figurant dans une liste d'enregistrements (ou QBE). Le total apparaît dans une fenêtre contextuelle.

Champ	Description
Imprimer la liste	Permet d'imprimer la liste d'enregistrements (ou QBE) ou tous les enregistrements.
Rafraîchir	Actualise l'affichage de la liste d'enregistrements (ou QBE).
Modifier les colonnes	Permet de modifier les en-têtes de colonne dans une liste d'enregistrements (ou QBE) (voir <i>En-tête de colonne</i> page 46).
Exporter dans Excel	Exporte tous les enregistrements figurant dans une liste d'enregistrements (ou QBE) directement dans Microsoft Excel. En fait, vous pouvez exporter des données dans tout logiciel qui prend en charge la fonction d'échange dynamique de données (DDE). Cette fonction DDE exige Excel 95 ou une version ultérieure. Remarque : Cette option est disponible uniquement sur les clients Windows.
Exporter dans un fichier de texte	Exporte tous les enregistrements figurant dans une liste d'enregistrements (ou QBE) dans un fichier externe dans le format texte. Choisissez un nom de fichier et un séparateur de texte dans la boîte de dialogue affichée. Le fichier est exporté dans le répertoire RUN de l'installation du client. Cette option ne fait pas appel à la prise en charge DDE et peut être exécutée à partir de clients ne travaillant pas sous Windows.

3

CHAPITRE

Contrôle de la sécurité et de l'accès des utilisateurs

Présentation générale

En tant qu'administrateur système, vous assurez la maintenance des utilisateurs dans le système en ajoutant, modifiant et entretenant des fichiers d'utilisateurs, des enregistrements d'opérateurs et des profils, et en accordant au système des droits d'accès aux utilisateurs.

En tant qu'administrateur système, vous accordez l'accès à trois niveaux : accès au système (niveau de menu), accès aux applications de ServiceCenter et accès aux fonctionnalités de ces applications (termes de capacité). Vous effectuez la configuration de la sécurité pour vos utilisateurs dans les Utilitaires d'administration centralisée, au moyen du fichier d'*opérateurs* qui contient le nom de connexion, le mot de passe et le ou les codes de capacité et de l'*enregistrement société au niveau système*.

ServiceCenter est livré avec plusieurs modèles d'utilisateurs déjà définis dans le système, ce qui vous permet de choisir d'utiliser certains de ces utilisateurs pour créer votre base d'utilisateurs dans ServiceCenter. Chaque type d'utilisateur a des droits système différents et une vue différente du système au menu de démarrage. Consultez la section *Modèles d'opérateur* page 186 pour travailler avec les modèles d'opérateurs prédéfinis. Ce chapitre vous aide à assurer les tâches de maintenance de la base des utilisateurs de ServiceCenter en vous présentant différentes méthodes pour ajouter et modifier des utilisateurs et leurs droits d'accès.

Consultez les rubriques suivantes qui vous aideront à réaliser ces tâches.

- Définition de profils, d'après *Rôle d'utilisateur* page 128.
- *Ajout d'utilisateurs* page 145.
- *Création d'un enregistrement d'opérateur* page 145.
- Utilisation des termes de capacité, *Termes de capacité* page 170.
- *Création d'un menu de démarrage* page 175.
- *Création d'un enregistrement de menu* page 180.
- Changement de mot de passe des utilisateurs, *Mots de passe* page 191.
- Modification d'un enregistrement société au niveau système, *Enregistrement société au niveau système* page 198.
- Utilisation de l'onglet Groupes d'affectation/Groupes de messages, *Onglet Groupes d'affectation/Groupes de messages* page 222.

Rôle d'utilisateur

Les rôles d'utilisateurs prédéfinis aident à définir des rôles d'opérateurs au sein des applications de ServiceCenter. Un rôle d'utilisateur affecté sert de point de départ pour affecter des types de profils d'utilisateurs pour configurer correctement les opérateurs dans chacune des applications de ServiceCenter. Lorsque vous sélectionnez un rôle d'utilisateur prédéfini, les paramètres du profil d'application dans ce rôle d'utilisateur déterminent les droits et privilèges d'accès de l'utilisateur dans chacune des applications de ServiceCenter, depuis l'utilisateur de base avec un accès limité jusqu'à un administrateur système avec un accès complet. Lorsque l'administrateur système affecte un rôle d'utilisateur particulier à une personne ou à un type de groupe spécifique, ce rôle adopte les paramètres du profil d'utilisateur affecté, définis pour les privilèges et les affichages dans chaque application et détermine les tâches que l'opérateur pourra effectuer dans les applications de ServiceCenter.

Profils d'utilisateurs

Les profils d'utilisateurs offrent différents niveaux d'accès aux applications pour répondre aux besoins des différents niveaux d'utilisateurs de ServiceCenter. Voici la description des profils d'utilisateurs prêts à l'emploi, configurés dans ServiceCenter, pouvant être utilisés pour affecter des rôles d'utilisateurs à des utilisateurs du système.

Profil d'utilisateur	Privilèges
ADMIN	Utilisé dans Gestion des appels, Gestion des incidents, Analyse de la cause fondamentale, Gestion des stocks, Gestion des changements et Gestion des demandes pour accorder un accès administratif complet : ■ toutes les options de base, y compris ouvrir, mettre à jour, consulter et clôturer des rapports d'appel, des fiches d'incident et des fiches d'analyse de la cause fondamentale ; ■ effectuer des recherches dans la base de connaissances de ServiceCenter ; ■ ouvrir, examiner, approuver, refuser et rétracter des changements dans Gestion des changements ; ■ ouvrir et fermer des devis et des commandes dans Gestion des demandes ; ■ approbations ; ■ toutes les options d'impression ; ■ toutes les options d'interrogation.
APPROVER	Utilisé dans Gestion des changements et Gestion des demandes pour accorder un pouvoir d'approbation pour les demandes de changement et les devis et commandes de Gestion des demandes. Les autres privilèges comprennent : ■ les options de base, telles que compter les enregistrements, trouver et aviser ; ■ toutes les options d'interrogation ; ■ toutes les options d'impression.
ASSET MANAGEMENT	Utilisé dans Gestion des changements pour gérer tous les biens de la Gestion des stocks et accorder un accès administratif complet : ■ toutes les options de base, notamment ouvrir, mettre à jour, consulter et clôturer des fiches de changement ; ■ effectuer des recherches dans la base de connaissances de ServiceCenter ; ■ ouvrir, examiner, approuver, refuser et rétracter des changements dans Gestion des changements ; ■ approuver des changements dans les groupes d'approbation CA et ONSITE ; ■ toutes les options d'impression ; ■ toutes les options d'interrogation ;

Profil d'utilisateur	Privilèges
CLIENT SECURITY	Utilisé dans Gestion des incidents pour accorder les privilèges suivants : ■ ouvrir, mettre à jour, consulter et clôturer des fiches d'incident ; ■ effectuer des recherches dans la base de connaissances de ServiceCenter ; ■ rouvrir, consigner, imprimer et permettre les interrogations inefficaces.
COORDINATOR	Utilisé dans Gestion des changements, Gestion des stocks et Gestion des demandes pour accorder un accès administratif permettant de coordonner les demandes de changement de Gestion des changements et les devis et commandes de Gestion des demandes. Les privilèges comprennent : ■ toutes les options de base, y compris ouvrir, mettre à jour et consulter les demandes de changement et les devis et commandes ; ■ les approbations et les annulations ; ■ toutes les options d'impression ; ■ toutes les options d'interrogation.
DEFAULT	Utilisé dans Gestion des appels, Gestion des incidents, Analyse de la cause fondamentale, Gestion des stocks, Gestion des changements et Gestion des demandes pour accorder les droits et privilèges d'accès suivants, y compris : ■ consulter, consigner, trouver, remplir, aviser, compter, rechercher, ignorer, permettre les interrogations inefficaces et vérifier la présence de doublons pour les rapports d'appel, les fiches d'incident, les fiches d'analyse de la cause fondamentale, les demandes de changement et les devis et commandes ; ■ effectuer des recherches dans la base de connaissances de ServiceCenter ; ■ dans Gestion des changements, toutes les options de base, ainsi que les options d'approbation, d'impression et d'interrogation ; ■ dans Gestion des demandes, la plupart des options de base, ainsi que les options d'approbation et d'impression et la plupart des options d'interrogation.
EMERGENCY GROUP	Utilisé dans Gestion des changements pour effectuer rapidement un changement au sein de l'application Gestion des changements. Toutes les options de base, d'approbation, d'impression et d'interrogation sont accordées.

Profil d'utilisateur	Privilèges
FACILITIES	Utilisé dans Gestion des incidents et Gestion des changements pour coordonner les activités relatives aux ressources. Les privilèges suivants sont accordés : ■ la plupart des options de base, y compris consulter, consigner, trouver, remplir, aviser, compter, rechercher, ignorer, permettre les interrogations inefficaces et vérifier la présence de doublons pour les fiches d'incident et les demandes de changement ; ■ les approbations sans annulation ; ■ toutes les options d'impression et d'interrogation ; ■ effectuer des recherches dans la base de connaissances de ServiceCenter.
FIELD ENG.	Utilisé dans Gestion des incidents pour accorder les droits et privilèges d'accès suivants : ■ certaines des options de base, y compris consulter, consigner, trouver, remplir, aviser, compter, rechercher, ignorer, permettre les interrogations inefficaces et vérifier la présence de doublons pour les fiches d'incident ; ■ effectuer des recherches dans la base de connaissances de ServiceCenter ;
HELPDESK	Utilisé dans Gestion des changements pour accorder les droits et privilèges d'accès suivants : ■ effectuer le suivi des alertes ; ■ calculer les risques ; ■ certaines des options de base, y compris consulter, consigner, trouver, remplir, aviser, sauvegarder, compter, rechercher, ignorer, permettre les interrogations inefficaces, examiner, trouver les changements parents, ouvrir des tâches et vérifier la présence de doublons pour les demandes de changement ; ■ effectuer des recherches dans la base de connaissances de ServiceCenter ; ■ les approbations sans annulation ; ■ toutes les options d'impression ; ■ toutes les options d'interrogation.

Profil d'utilisateur	Privilèges
HELPDESK TECH	Utilisé dans Gestion des appels et Gestion des incidents pour accorder les privilèges suivants : ■ ouvrir, mettre à jour, consulter, clôturer et désactiver des fiches d'incident ; ■ effectuer des recherches dans la base de connaissances de ServiceCenter ; ■ rouvrir, consigner, imprimer et permettre les interrogations inefficaces ; ■ accéder à la base de données ; ■ créer de nouvelles catégories.
INITIATOR	Utilisé dans Gestion des appels, Gestion des incidents, Analyse de la cause fondamentale, Gestion des stocks et Gestion des changements pour accorder les privilèges suivants : ■ ouvrir, consulter, consigner, trouver, remplir et aviser les rapports d'appel et les fiches ; ■ effectuer des recherches dans la base de connaissances de ServiceCenter ; ■ consigner, imprimer, compter et permettre les interrogations inefficaces ; ■ créer des doublons, de nouvelles catégories et des notes.
ISP	Utilisé dans Gestion des incidents pour accorder les privilèges suivants : ■ ouvrir, mettre à jour, consulter, clôturer et désactiver des fiches d'incident ; ■ consigner, rouvrir, trouver, remplir et imprimer des fiches ; ■ effectuer une recherche avancée ; ■ accéder à la base de données ; ■ créer des doublons, permettre les interrogations inefficaces et vérifier les doubles d'incident sur un périphérique ;

Profil d'utilisateur	Privilèges
ISPADMIN	Utilisé dans Gestion des incidents pour accorder les privilèges suivants : ■ ouvrir, mettre à jour, consulter, clôturer et désactiver des fiches d'incident ; ■ consigner, rouvrir, trouver, remplir et imprimer des fiches ; ■ effectuer une recherche avancée ; ■ accéder à la base de données ; ■ créer des doublons, permettre les interrogations inefficaces et vérifier les doubles d'incident sur un périphérique. ■ désactiver et désactiver en masse des fiches ; ■ créer de nouvelles catégories.
SUPPORT LAN	Utilisé dans Gestion des changements et Gestion des incidents pour accorder les privilèges suivants : ■ ouvrir, mettre à jour, consulter et clôturer des fiches d'incident ; ■ consigner, rouvrir, trouver, remplir et imprimer des fiches ; ■ effectuer une recherche avancée ; ■ accéder à la base de données ; ■ créer des doublons, permettre les interrogations inefficaces et vérifier les doubles d'incident sur un périphérique.
M/F SUPPORT	Utilisé dans Gestion des changements et Gestion des incidents pour accorder les privilèges suivants : ■ ouvrir, mettre à jour, consulter et clôturer des fiches d'incident ; ■ consigner, rouvrir, trouver, remplir et imprimer des fiches ; ■ effectuer une recherche avancée ; ■ accéder à la base de données ; ■ créer des catégories, permettre les interrogations inefficaces et vérifier les doubles d'incident sur un périphérique.

Profil d'utilisateur	Privilèges
MANAGEMENT	Utilisé dans Gestion des changements pour gérer toutes les demandes de changement. Accorde des privilèges d'accès administratif complet, y compris : ■ toutes les options de base, notamment ouvrir, mettre à jour, consulter et clôturer des fiches de changement ; ■ effectuer des recherches dans la base de connaissances de ServiceCenter ; ■ ouvrir, examiner, approuver, refuser et rétracter des changements dans Gestion des changements ; ■ approuver des changements dans les groupes d'approbation ASSET MANAGEMENT et CA ; ■ toutes les options d'impression ; ■ toutes les options d'interrogation.
MASTER	Utilisé dans Gestion des demandes pour accorder les privilèges suivants : ■ toutes les fonctions de base, à l'exception des activités de gestion de la base de données ; ■ Journal des alertes. ■ options d'approbation, y compris approbation, approbation en masse, journal d'approbation, réévaluation, réinitialisation et annulation ; ■ toutes les options d'impression ; ■ toutes les options d'interrogation.
ASSISTANCE SUR SITE	Utilisé dans Gestion des incidents et Gestion des changements pour accorder les privilèges suivants : ■ certaines des options de base, y compris ouvrir, mettre à jour, consulter et clôturer des fiches d'incident et des demandes de changement ; ■ approbations pour Gestion des changements ; ■ toutes les options d'impression ; ■ toutes les options d'interrogation.
PROCUREMENT	Utilisé dans Gestion des incidents et Gestion des changements pour accorder les privilèges suivants : ■ certaines des options de base, y compris ouvrir, mettre à jour, consulter et clôturer des fiches d'incident et des demandes de changement ; ■ approbations pour Gestion des changements ; ■ toutes les options d'impression ; ■ toutes les options d'interrogation.

Profil d'utilisateur	Privilèges
RECEIVER	Utilisé dans Gestion des demandes pour accorder les privilèges suivants : ■ certaines des options de base, y compris ouvrir, mettre à jour, consulter et clôturer des devis et des commandes ; ■ toutes les options d'approbation ; ■ toutes les options d'impression ; ■ la plupart des options d'interrogation.
REPLACEMENT	Utilisé dans Gestion des incidents pour accorder les privilèges suivants : ■ ouvrir, mettre à jour, consulter et clôturer des fiches d'incident ; ■ consigner, rouvrir, trouver, remplir et imprimer des fiches ; ■ effectuer une recherche avancée ; ■ accéder à la base de données ; ■ créer des doublons, permettre les interrogations inefficaces et vérifier les doubles d'incident sur un périphérique.
REQUESTOR	Utilisé dans Gestion des demandes pour accorder les privilèges suivants : ■ certaines des options de base, y compris ouvrir, mettre à jour, consulter et clôturer des devis et des commandes ; ■ consigner, rouvrir, trouver et remplir ; ■ afficher, rouvrir, générer des commandes, etc. ; ■ journal des alertes ; ■ toutes les options d'impression ; ■ certaines des options d'interrogation ; ■ aucune option d'approbation n'est disponible.
REVIEWER	Utilisé dans Gestion des appels, Gestion des incidents, Analyse de la cause fondamentale, Gestion des stocks, Gestion des changements et Gestion des demandes pour accorder les privilèges suivants : ■ quelques-unes des options de base, y compris faire un audit, ouvrir, compter, trouver et lister les pages ; ■ journal des alertes ; ■ toutes les options d'impression ; ■ la plupart des options d'interrogation ; ■ aucune option d'approbation.

Profil d'utilisateur	Privilèges
SEAGATE INFO	Utilisé dans Gestion des incidents pour accorder les privilèges suivants : ■ parcourir ; ■ recherche avancée ; ■ imprimer, consulter et compter.
SERVICE MANAGEMENT	Utilisé dans Gestion des changements pour accorder les privilèges suivants : ■ certaines des options de base, y compris alertes, ouvrir, trouver, remplir, aviser et sauvegarder des demandes de changement ; ■ approbations ; ■ toutes les options d'impression ; ■ toutes les options d'interrogation.
SERVICE TECH	Utilisé dans Gestion des incidents pour accorder les privilèges suivants : ■ la plupart des options de base, y compris ouvrir, mettre à jour, consulter et clôturer des fiches d'incident ; ■ consigner, rouvrir, trouver, remplir et imprimer des fiches ; ■ effectuer une recherche avancée ; ■ accéder à la base de données ; ■ créer des doublons, permettre les interrogations inefficaces et vérifier les doubles d'incident sur un périphérique.
SOFTWARE	Utilisé dans Gestion des changements pour accorder les privilèges suivants : ■ certaines des options de base, y compris alertes, ouvrir, trouver, remplir, aviser, sauvegarder des demandes de changement et interrogation RI ; ■ approbations ■ toutes les options d'impression ; ■ toutes les options d'interrogation.
STANDARD	Utilisé dans Gestion des incidents pour accorder les privilèges suivants : ■ la plupart des options de base, y compris ouvrir, mettre à jour, consulter et clôturer des fiches d'incident ; ■ consigner, trouver, remplir et imprimer des fiches ; ■ créer de nouvelles catégories et des notes, permettre les interrogations inefficaces et vérifier les doubles d'incident sur un périphérique.

Profil d'utilisateur	Privilèges
SYSADMIN	Utilisé dans Gestion des incidents, Gestion des appels, Gestion des stocks, Analyse de la cause fondamentale, Gestion des changements et Gestion des demandes pour accorder les privilèges suivants : ■ ouvrir, mettre à jour, consulter et clôturer des rapports d'appel, des fiches d'incident et des fiches d'analyse de cause fondamentale ; ■ effectuer des recherches dans la base de connaissances de ServiceCenter ; ■ ouvrir, examiner, approuver, refuser et rétracter des changements dans Gestion des changements ; ■ ouvrir et fermer des devis et des commandes dans Gestion des demandes.
SYSTEMS ADMIN	Utilisé dans Gestion des incidents et Gestion des changements pour accorder les privilèges suivants : ■ ouvrir, mettre à jour et consulter des fiches d'incident et des demandes de changement ; ■ effectuer des recherches dans la base de connaissances de ServiceCenter ; ■ ouvrir, examiner, approuver, refuser et rétracter des changements.
SYSTEMS SUPPORT	Utilisé dans Gestion des changements et Gestion des incidents pour accorder les privilèges suivants : ■ ouvrir, mettre à jour, consulter et clôturer des fiches d'incident ; ■ consigner, rouvrir, trouver, remplir et imprimer des fiches ; ■ effectuer une recherche avancée ; ■ accéder à la base de données ; ■ créer des doublons, permettre les interrogations inefficaces et vérifier les doubles d'incident sur un périphérique.

Profil d'utilisateur	Privilèges
TECH	Utilisé dans Gestion des stocks, Analyse de la cause fondamentale, Gestion des changements et Gestion des demandes : ■ ouvrir, mettre à jour et consulter des fiches d'analyse de la cause fondamentale ; ■ rouvrir, trouver et remplir des fiches ; ■ effectuer une recherche avancée ; ■ créer des boîtes de recherche personnelles ; ■ approbations et alertes dans Gestion des changements ; ■ toutes les options d'impression et d'interrogation dans Gestion des changements ; ■ toutes les options d'approbation et d'impression dans Gestion des demandes ; ■ la plupart des options d'interrogation dans Gestion des demandes.
TECH LEVEL 2	Utilisé dans Analyse de la cause fondamentale pour accorder les privilèges suivants : ■ ouvrir, mettre à jour et consulter des fiches d'analyse de la cause fondamentale ; ■ rouvrir, trouver et remplir des fiches ; ■ effectuer une recherche avancée ; ■ créer des boîtes de recherche personnelles.
TELECOMS	Utilisé dans Gestion des changements et Gestion des incidents pour accorder les privilèges suivants : ■ ouvrir, mettre à jour, consulter et clôturer des fiches d'incident ; ■ consigner, rouvrir, trouver, remplir et imprimer des fiches ; ■ effectuer une recherche avancée ; ■ accéder à la base de données ; ■ créer des doublons, permettre les interrogations inefficaces et vérifier les doubles d'incident sur un périphérique.

Profil d'utilisateur	Privilèges
TRAINING	Utilisé dans Gestion des changements et Gestion des incidents pour accorder les privilèges suivants : ■ ouvrir, mettre à jour, consulter et clôturer des fiches d'incident ; ■ consigner, rouvrir, trouver, remplir et imprimer des fiches ; ■ effectuer une recherche avancée ; ■ accéder à la base de données ; ■ créer des doublons, permettre les interrogations inefficaces et vérifier les doubles d'incident sur un périphérique.
WAN SUPPORT	Utilisé dans Gestion des incidents et Gestion des changements pour accorder les privilèges suivants : ■ ouvrir, mettre à jour, consulter et clôturer des fiches d'incident et des demandes de changement ; ■ consigner, rouvrir, trouver, remplir et imprimer des fiches ; ■ effectuer une recherche avancée ; ■ accéder à la base de données ; ■ créer des doublons, permettre les interrogations inefficaces et vérifier les doubles d'incident sur un périphérique ; ■ alertes et approbations dans Gestion des changements ; ■ toutes les options d'impression et d'interrogation dans Gestion des changements.

Utilitaires d'administration centrale

Les utilitaires d'administration centrale donnent la possibilité d'afficher et de modifier les utilisateurs existants dans l'enregistrement des opérateurs, ainsi que de modifier l'enregistrement de contact d'un utilisateur, les groupes d'affectation et les groupes de message à partir d'un emplacement centralisé. Ils donnent aussi à l'administrateur système un accès pour ajouter de nouveaux utilisateurs et définir les contrôles de sécurité corrects. Pour plus d'informations sur la façon d'ajouter des utilisateurs et de définir les contrôles de sécurité, consultez les rubriques suivantes.

- *Affichage et modification de données utilisateur* page 142.
- *Ajout d'utilisateurs* page 145.
- *Création d'un enregistrement d'opérateur* page 145.
- *Termes de capacité* page 170.
- *Mots de passe* page 191.
- *Enregistrement société au niveau système* page 198.
- *Administration des utilisateurs* page 217.

Voir le *Manuel d'administration des applications* de ServiceCenter pour plus d'informations sur l'affectation de profils à chaque utilisateur pour les applications de ServiceCenter.

Il y a deux façons d'accéder aux fonctions des Utilitaires d'administration centrale à partir de ServiceCenter :

- Via des annotations en sténographie de la **ligne de commande** que vous pouvez saisir à partir de l'invite de commande.
- Via l'**option du menu**.

Accès par la ligne de commande :

- Entrez cau sur toute ligne de commande de menu.
- ou -

Accès par le menu :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur l'onglet Utilitaires.
- 2 Cliquez sur **Administration**.
Le menu Information/ Sécurité/Insight est affiché.
- 3 Cliquez sur **Administration des utilisateurs** dans la structure de la *sécurité*.

Le menu Utilitaires d'administration centrale apparaît (Figure 3-1, page 141).

Les onglets du formulaire de la Figure 3-1, page 141 représentent les options que l'administrateur système peut utiliser afin de gérer l'accès et les droits d'un utilisateur de façon centralisée et effectuer des recherches sur les personnes à contacter et les opérateurs.

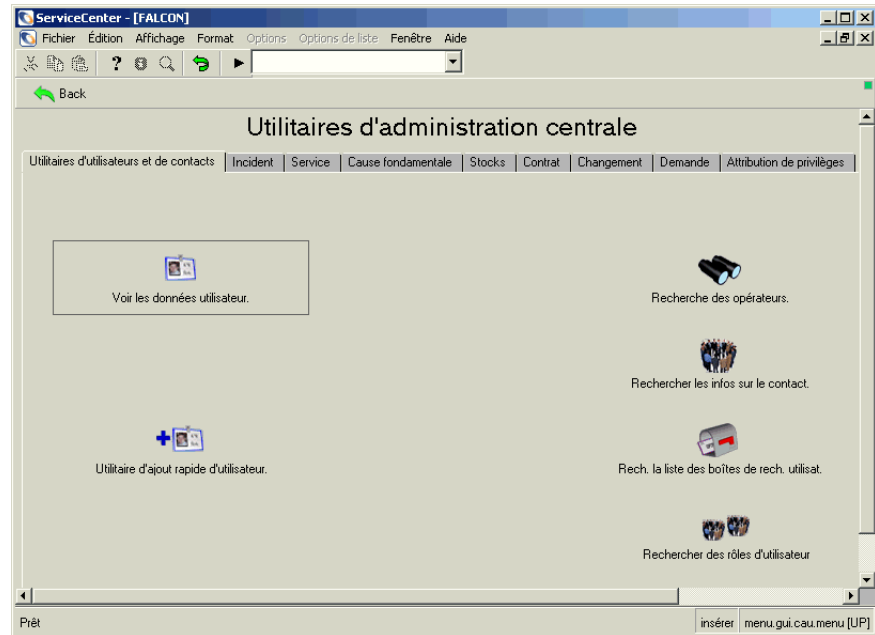


Figure 3-1: Menu de l'écran initial des Utilitaires d'administration centrale

Utilitaires d'utilisateurs et de contact

Service public	Description
Voir les données utilisateur	Affichage et modification des utilisateurs existants pour ajouter ou modifier les paramètres d'accès et les privilèges. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section suivante, <i>Affichage et modification de données utilisateur</i> .
Utilitaire d'ajout rapide d'utilisateur	Ajoutez rapidement de nouveaux utilisateurs et leurs droits d'accès aux applications au sein de ServiceCenter. Voir la section <i>Utilitaire d'ajout rapide d'utilisateur</i> page 223 pour des informations détaillées sur l'ajout rapide des utilisateurs et de leurs contacts dans Utilitaires d'administration centrale.
Recherche des opérateurs	Recherchez les opérateurs existants pour sélectionner et modifier les données concernant les utilisateurs.
Rechercher les infos sur le contact	Recherchez les informations existantes sur les contacts afin de créer ou modifier des enregistrements de contacts.
Rech. la liste des boîtes de rech. utilisat.	Recherchez dans les listes de boîtes de recherche d'utilisateur.
Rechercher des rôles d'utilisateur	Recherchez les rôles d'utilisateurs existants et visualisez les capacités de chaque rôle.

Affichage et modification de données utilisateur

Affichez et modifiez des utilisateurs existants pour ajouter et modifier des paramètres d'accès et d'autres droits dans les enregistrements, les profils et les groupes de message et d'affectation suivants.

- Utilisateurs
- Personnes à contacter
- Profils de Gestion des appels
- Profils de Gestion des incidents
- Profils de Cause fondamentale
- Profils de Gestion des stocks et de la configuration
- Profils de Gestion des changements
- Profils de Gestion des demandes
- Groupes d'affectation
- Groupes de messages de Gestion des changements

Chaque onglet vous permet d'afficher et de modifier des données utilisateur afin que vous puissiez facilement repérer les endroits où des changements s'avèrent nécessaires dans les informations de l'utilisateur.

Pour afficher et modifier des utilisateurs existants et leurs informations de sécurité :

- 1 Cliquez sur **Voir les données d'utilisateur**.
- 2 À l'invite, sélectionnez l'utilisateur dans la liste des utilisateurs existants à afficher.

Les informations utilisateurs s'affichent, comme le montre la Figure 3-2, page 143. Cet écran permet à l'utilisateur de voir que l'utilisateur affiché, dans ce cas *BOB.HELPDESK*, dispose d'un profil pour Cause fondamentale, Gestion des appels et Gestion des incidents. Cet utilisateur a les mêmes capacités pour Gestion des services et Gestion des incidents que tous les autres membres du groupe HELPDESK. Toutefois, l'accès de Cause fondamentale de *BOB.HELPDESK* est défini différemment par son profil individuel de Cause fondamentale.

The screenshot shows the ServiceCenter application window. The top menu bar includes 'Fichier', 'Édition', 'Affichage', 'Format', 'Options', 'Options de liste', 'Fenêtre', and 'Aide'. Below the menu is a toolbar with icons for OK, Annuler, Sauvegarder, Supprimer, Affichages, Trouver, and Remplir. A table displays user information:

Nom de connexion	Nom complet	Téléphone	Imprimante
BOB.HELPDESK	HELPDESK, BOB	(658) 481-5000	

Below the table is the 'ENREGISTREMENT OPÉRATEUR' form. It has two tabs: 'Général' and 'Groupes d'affectation/Groupes de messages'. The 'Général' tab is active, showing fields for 'Nom de connexion' (BOB.HELPDESK) and 'Nom du contact' (HELPDESK, BOB). There are buttons for 'Mod. infos opé.' and 'Modifier contact'. An 'Adresse e-mail' field is also present. The 'Profils d'application' section lists various roles and their assigned profiles:

- Rôle d'utilisateur: HELPDESK TECH LEVEL 2
- Profil d'appel: HELPDESK TECH
- Profil d'incident: HELPDESK TECH
- Profil de cause fondamentale: TECH
- Profil de stocks: INITIATOR
- Profil de contrat: DEFAULT
- Profils de changements: HELPDESK
- Profils de demandes: REQUESTOR

Each profile entry has a dropdown menu and a button to 'Ajouter un nouveau profil'. At the bottom, a status bar indicates 'La ligne sélectionnée est la ligne 1 de 1 enregistrements' and 'insérer operator.qbe.g [5]'.

Figure 3-2: Affichage et modification des données dans Utilitaire d'administration centrale

- 3 Après l'ajout ou la modification des informations sur les utilisateurs, cliquez sur le bouton **Ajouter** ou **Sauvegarder** pour mettre à jour les informations.

Avertissement : Ne modifiez *pas* l'enregistrement opérateur pour l'utilisateur connecté. Si vous devez modifier l'enregistrement d'administrateur système avec lequel vous vous êtes connecté, créez un second enregistrement avec un nom de connexion *différent* et les *mêmes* capacités. Pour ce faire, changez le nom de connexion, puis *ajoutez* l'enregistrement. Effectuez ceci en cliquant sur **Ajouter**, *et non pas* sur Sauvegarder. Ensuite, connectez-vous en utilisant le nouveau nom de connexion et modifiez votre enregistrement initial.

Remarque : Si un utilisateur est connecté, toute modification apportée à l'enregistrement de cet opérateur devient effective *après* la déconnexion de cet utilisateur et sa reconnexion.

Pour ajouter un nouveau profil d'utilisateur vide, sélectionnez **Rôle d'utilisateur**. Dans ce cas-ci, **HELPDESK TECH** a été sélectionné. Voir la section *Rôle d'utilisateur* page 128 pour plus de détails concernant l'accès de chacun des rôles d'utilisateurs.

Le rôle de l'utilisateur que vous sélectionnez affecte le profil d'application approprié au rôle de cet utilisateur.

Remarque : Veillez à cliquer sur **Remplir**, afin que tous les champs du profil d'application soient correctement renseignés lorsqu'un rôle d'utilisateur est sélectionné.

Si vous avez besoin d'apporter des modifications au profil d'application exclusives à l'opérateur en cours de configuration, renseignez les champs de profil ou modifiez les informations comme nécessaire. Voir le *Manuel d'administration des applications* de ServiceCenter pour des informations détaillées concernant la configuration de profils d'utilisateurs et la sélection d'options de privilèges et d'affichages.

- 4 Cliquez sur **Ajouter**, ce qui vous renvoie au menu précédent.

Le nouveau profil est sauvegardé et sera ajouté. Le message suivant s'affiche : *Enregistrement de profil de services utilisateur ajouté.*

Vous pouvez continuer à ajouter ou modifier des profils comme nécessaire.

- 5 Cliquez sur **Précédent** pour revenir au menu principal Utilitaires d'administration centrale.

Ajout d'utilisateurs

ServiceCenter contient plusieurs utilisateurs par défaut déjà prédéfinis avec des enregistrements d'opérateur. Chaque type d'utilisateur a des droits système différents et une vue différente du système au menu de démarrage. Vous pouvez copier et modifier des enregistrements à partir d'un modèle d'opérateur par défaut pour votre nouvel utilisateur ou créer de nouveaux enregistrements.

Vous devez réaliser les tâches suivantes pour ajouter un utilisateur à votre système :

- *Création d'un enregistrement d'opérateur* page 145 où les champs de l'enregistrement d'opérateur sont définis pour vous aider à créer un nouvel utilisateur ;
 - *Termes de capacité* page 170, dans lequel vous définissez des termes de capacité pour votre nouvel utilisateur ;
- *Création d'un menu de démarrage* page 175 pour votre utilisateur ;
- *Création d'un enregistrement de menu* page 180.

Création d'un enregistrement d'opérateur

L'*enregistrement société au niveau système* désigne des paramètres au niveau du système tandis que l'enregistrement *Opérateur* désigne des paramètres spécifiques à chaque utilisateur (enregistrement *Opérateur*). L'enregistrement *Opérateur* indique le nom de connexion et le mot de passe qui sont exigés pour accéder au système ServiceCenter. Cette section décrit les champs de l'enregistrement d'*opérateur* et offre des instructions pour la création d'un enregistrement d'*opérateur*. Nous créerons un nouvel enregistrement d'*opérateur* à l'aide de l'utilitaire d'ajout rapide dans les Utilitaires d'administration centrale.

Il y existe deux façons d'accéder à l'enregistrement d'*opérateur* pour ajouter et éditer un utilisateur dans ServiceCenter :

a Via l'enregistrement d'*opérateur*.

- Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur **Administration** dans l'onglet Utilitaires. Ensuite, cliquez sur **Opérateurs** dans la structure Sécurité du menu Information/Sécurité/Insight.

- ou -

b Via l'Utilitaire d'ajout rapide d'utilisateur dans les Utilitaires d'administration centrale.

Pour accéder à l'Utilitaire d'ajout rapide d'utilisateur dans les Utilitaires d'administration centrale :

- 1 Cliquez sur **Administration** sous l'onglet Utilitaires.
- 2 Cliquez sur **Administration des utilisateurs** dans la structure Sécurité de l'onglet Information/Sécurité/Insight.

- 3 Cliquez sur **Utilitaire d'ajout rapide d'utilisateur**.

Une boîte de dialogue vous invite à nommer l'utilisateur à ajouter.

- 4 Entrez le nom de l'utilisateur à ajouter.

Une boîte de dialogue vous demande si vous voulez cloner un autre utilisateur.

a Cliquez sur **Oui** pour cloner un autre utilisateur. Sélectionnez un opérateur existant à partir de la liste déroulante.

- ou -

b Cliquez sur **Non** pour créer un utilisateur de toutes pièces.

Remarque : Certains champs sont automatiquement renseignés par ServiceCenter.

Remarque : Les définitions suivantes (Figure 3-3, page 147) utilisent l'enregistrement opérateur *BOB.HELPDESK* en exemple.

Onglet Général

Cet onglet contient la date, le fuseau horaire, le profil d'application et d'autres informations générales relatives à un opérateur sélectionné (voir la Figure 3-3).

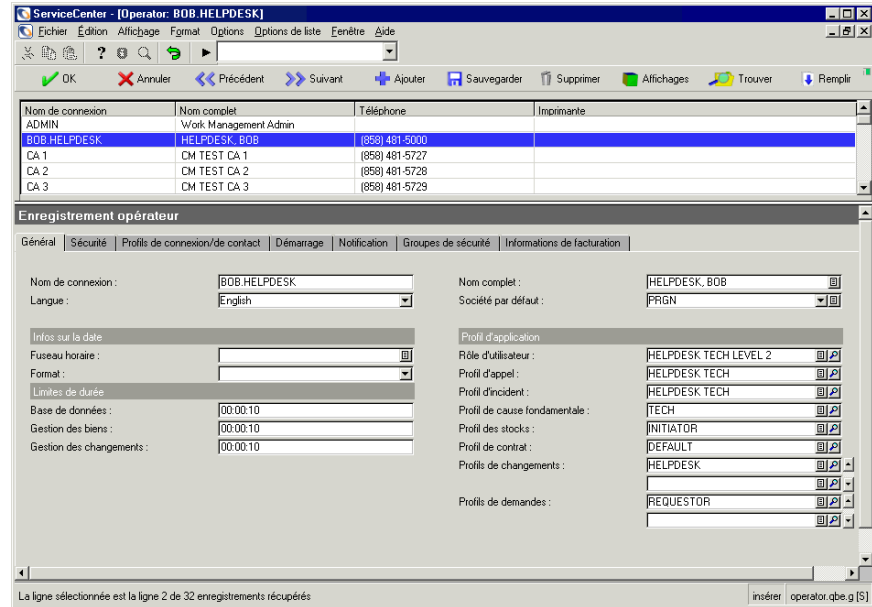


Figure 3-3: Onglet Général dans l'enregistrement d'opérateur

Champ

Description

Nom de connexion ID de l'opérateur (ID de connexion) utilisé pour la connexion à ServiceCenter. Ce champ est obligatoire.

Remarque : Ne placez *pas* de caractère de soulignement dans le nom de connexion. En mode texte, un caractère de soulignement est converti en espace et le nom n'est alors pas reconnu.

Langue

Contrôle la langue principale de l'opérateur utilisée dans ServiceCenter. La valeur par défaut est English (anglais). Ce champ est obligatoire.

Champ	Description
Nom complet	Nom complet de l'opérateur.
Société par défaut	Code par défaut de la société de cet utilisateur. Ceci pourrait être l'un des codes de société qui apparaissent dans l'enregistrement société au niveau système. Étant donné que ServiceCenter peut gérer plusieurs codes de société, il n'est peut-être pas souhaitable d'entrer ici un nom de société. Pour plus d'informations, voir la section <i>Fichier des sociétés</i> page 114.

Infos sur la date

Champ	Description
Fuseau horaire	Champ facultatif spécifiant le fuseau horaire de l'opérateur. Si vous laissez ce champ vide, il contiendra le fuseau horaire par défaut défini dans l'enregistrement de <i>société au niveau système</i> . La fonction Remplir peut être utilisée pour accéder au fichier de fuseaux horaires (<i>tzfile</i>), si nécessaire. Pour plus d'informations sur la fonctionnalité de fuseau horaire et les formats de date, consultez la section <i>Fonction de fuseau horaire et formats de date</i> , <i>Chapitre 6</i> .
Format	Champ facultatif contenant les formats de date. Il suffit d'entrer un format pour remplacer celui défini dans l'enregistrement société au niveau système. Les formats sont les suivants : mm/jj/aa-format US standard jj/mm/aa-format européen aa/mm/jj-format en option mm/jj/aaaa-format US standard jj/mm/aaaa-format européen aaaa/mm/jj-format en option

Voir la section *Fonction de fuseau horaire et formats de date* page 277 pour plus de détails sur la fonctionnalité de format de date locale.

Limites de durée

Champ	Description
Base de données, Gestion des incidents, Gestion des changements	Quantité de temps pour l'interrogation dans le Gestionnaire de base de données (DB), Gestion des incidents (IM) et Gestion des changements (CM) avant d'inviter l'opérateur à poursuivre. La valeur par défaut est entrée automatiquement si aucune autre valeur n'est présente. La valeur par défaut est 10 secondes ou l'intervalle défini dans l'enregistrement société au niveau système. Le format est hh:mm:ss .

Profil d'application

Champ	Description
Rôle d'utilisateur	Point de départ pour affecter des types de profil à l'opérateur, afin de lui accorder un accès et des privilèges au sein de chaque application de ServiceCenter. Consultez la section <i>Rôle d'utilisateur</i> page 128 pour plus de détails relatifs aux rôles d'utilisateurs et à leurs droits et privilèges d'accès au sein des applications de ServiceCenter. Remarque : Veillez à cliquer sur Remplir , afin que tous les champs du profil d'application soient correctement renseignés lorsqu'un rôle d'utilisateur est sélectionné.
Profil d'appel, Profil d'incident, Profil de cause fondamentale, Profil des stocks, Profil de contrat, Profils de changements, Profils de demandes	Affectation de profil de rôle d'utilisateur pour chaque application de ServiceCenter.

Onglet Sécurité (comprend les contrôles de gestion des comptes)

La sécurité comprend les contrôles de gestion des comptes pour déterminer quand et comment les mots de passe sont changés dans ServiceCenter. Elle couvre également des mesures pour détecter et éviter les intrusions de sécurité dans le système.

Général	Sécurité	Profils de connexion/de contact	Démarrage	Notification	Groupes de sécurité	Informations de facturation								
Infos sur le mot de passe Mot de passe : Dernière réinitialisation : 10/02/02 11:53:32 Dernière réinitialisation par : falcon Connexions depuis la réinit. : 3														
Informations de connexion Dernière connexion : 07/09/03 02:42 Nbre d'échecs de connexion : 0 Verrouillé jusqu'à :														
Informations LDAP Nom de base LDAP : Infos sur le modèle Modèle :														
Infos de session utilisateur Connexions max. : 5 Par défaut : 2 Interdire la déconnexion forcée ? ☐ Sessions illimitées ? ☒ Expiration du mot de passe ? ☐														
Informations de verrouillage utilis. Empêcher le verrouillage ? ☐ Verrouillage administratif ? ☐ Utilisateur verrouillé ? ☐ Motif du verrouillage : Non verrouillé														
Historique des mots de passe <table border="1"> <thead> <tr> <th>Réinitialisé par</th> <th>Date du changement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>							Réinitialisé par	Date du changement						
Réinitialisé par	Date du changement													

Figure 3-4: Onglet Sécurité dans l'enregistrement d'opérateur

Informations sur le mot de passe et sur la réinitialisation du verrouillage du système

La zone Infos sur le de mot de passe permet de définir le mot de passe d'un utilisateur. Elle affiche également des informations historiques concernant les verrouillages subis par un utilisateur.

Champ	Description
Mot de passe	Mot de passe de l'opérateur, s'il est requis à la connexion. Si ce champ reste vide, aucun mot de passe n'est requis de la part de l'opérateur. (L'autorisation de ne <i>pas</i> utiliser de mot de passe est définie dans l'enregistrement des informations de la <i>société</i>.) Les caractères dans ce champ ne sont pas affichés lors de la connexion. Vous pouvez changer le mot de passe d'un opérateur dans ce champ. Les utilisateurs peuvent changer les mots de passe uniquement s'ils en ont la permission, ce qui est défini dans leur enregistrement d'opérateur. Remarque : Si l'enregistrement société au niveau système précise la date d'expiration du mot de passe, chaque utilisateur doit obligatoirement avoir un mot de passe. Si le mot de passe n'est pas spécifié et que l'enregistrement société au niveau système le requiert, à sa première connexion, l'utilisateur est invité à entrer un mot de passe qui est ensuite conservé dans l'enregistrement d'opérateur. Cette option permet aux nouveaux utilisateurs de choisir leur propre mot de passe la première fois qu'ils se connectent.

Informations historiques de verrouillage d'un utilisateur

Dans la structure Informations de mot de passe, le système affiche des informations historiques concernant les verrouillages subis par un utilisateur.

Pour rétablir l'accès d'un utilisateur verrouillé hors du système, l'administrateur système peut accéder à l'enregistrement d'opérateur de l'utilisateur et sélectionner **Options > Réinitialisation du verrouillage utilisateur**.

Pour une explication des éléments du menu Options de l'enregistrement opérateur et d'autres questions de contrôle de la sécurité, reportez-vous aux rubriques suivantes.

- *Menus Options - Enregistrement d'opérateur* page 167.
- *Informations de verrouillage utilisateur* page 153.
- *Mots de passe* page 191.
- *Restriction des connexions* page 194.
- *Onglet Démarrage (comprend les capacités système d'un opérateur)* page 157.
- *Termes de capacité* page 170.
- *Niveaux de restriction* page 194.
- *Activation de system.quiesce pour restreindre les connexions* page 195.

Informations de connexion

Champ	Description
Dernière réinitialisation	Date du dernier changement du mot de passe par l'opérateur. Si l'expiration du mot de passe est définie, l'utilisateur est invité à entrer un nouveau mot de passe à l'expiration. Ce champ est automatiquement renseigné par ServiceCenter.
Dernière réinitialisation par	Nom de la personne de l'équipe d'assistance sur site qui a réinitialisé le mot de passe pour la dernière fois.
Connexions depuis la réinit.	Nombre de connexions effectuées depuis la dernière réinitialisation du mot de passe.

Champ	Description
Dernière connexion	Date et heure du dernier accès à ServiceCenter par l'opérateur. Cet enregistrement est maintenu par l'application chargée d'établir la connexion. Les dates d'activation et d'expiration, dans l'enregistrement société au niveau système, sont basées sur cette date.
Nbre d'échecs de connexion	Nombres d'échecs de connexions de l'utilisateur. Lorsque le verrouillage de l'utilisateur est réinitialisé, cette case est vierge et l'utilisateur n'est plus verrouillé.
Verrouillé jusqu'à	Date et heure auxquelles le compte a été déverrouillé, s'il avait été préalablement verrouillé à cause d'échecs de connexions. (Verrouillé jusqu'à est défini dans l'enregistrement société au niveau système.) Lorsque le verrouillage de l'utilisateur est réinitialisé, cette case est vierge et l'utilisateur n'est plus verrouillé.

Informations LDAP

Champ	Description
Nom de base LDAP	Définit une autre branche de la structure des annuaires LDAP pour cet utilisateur. Pour plus d'informations sur les champs LDAP, reportez-vous au chapitre <i>Interface du serveur LDAP</i> dans le <i>Manuel de l'administrateur système, Volume 2</i> .

Informations de modèle

Champ	Description
Modèle	Nom du modèle utilisé pour fusionner cet enregistrement d'opérateur. Pour plus d'informations sur les modèles, voir la section <i>Modèles d'opérateur</i> page 186. Remarque : Si vous créez un utilisateur avec un nom de connexion et un nom de modèle, il est préférable de travailler avec un modèle vide plutôt que de remplir tous les blancs.

Infos de session utilisateur

Champ	Description
Connexions max.	Permet à un utilisateur d'ouvrir plusieurs sessions (si la case Sessions illimitées ? n'est <i>pas</i> cochée). La valeur par défaut est basée sur l'enregistrement société au niveau système.
Interdire la déconnexion forcée ?	Empêche l'interruption de la session de cet utilisateur par un autre utilisateur ou processus.
Sessions illimitées ?	Permet à cet opérateur de se connecter de façon continue et d'avoir un nombre illimité de sessions ServiceCenter ouvertes. Par défaut, la case n'est <i>pas</i> cochée.
Expiration du mot de passe ?	Lorsque cette case est cochée (<i>true</i>), ceci oblige l'utilisateur à changer son mot de passe lors de la prochaine connexion.

Informations de verrouillage utilisateur

Cette structure détermine comment les verrouillages système et administratifs seront gérés avec cette connexion utilisateur et affiche des informations sur la façon dont les verrouillages se sont produits et le moment auquel un utilisateur verrouillé a été réinitialisé (c'est-à-dire, le moment auquel les verrouillages ont été supprimés). Une fois qu'un verrouillage utilisateur a été réinitialisé, les champs **Nbre d'échecs de connexion**, **Verrouillé jusqu'à** et **Utilisateur verrouillé ?** sont effacés.

Champ	Description
Empêcher le verrouillage ?	Empêche le verrouillage de la session de cet utilisateur par le système.
Verrouillage administratif ?	Utilisé par l'administrateur système pour verrouiller manuellement un utilisateur. Remarque : Ceci peut être désactivé dans l'enregistrement société au niveau système.

Champ	Description
Utilisateur verrouillé ?	À titre d'information. Cette case est cochée (<i>vraie</i>) si cet utilisateur a été verrouillé. Lorsque le verrouillage de l'utilisateur est réinitialisé, cette case est désactivée (<i>faux</i>) et l'utilisateur n'est plus verrouillé. Remarque : Bien que ceci puisse être modifié par certaines applications RAD ou contrôles de format, il est préférable de ne pas modifier manuellement les informations de ce champ.
Motif du verrouillage	Raison pour laquelle l'utilisateur a été verrouillé hors du système par l'administrateur système. Les raisons d'un verrouillage sont les suivantes : ■ Verrouillé par admin. - l'utilisateur a été verrouillé par l'administrateur système. ■ Nbre max. d'échecs de connexion - l'utilisateur a atteint le nombre maximum fixé pour les échecs de connexion. ■ Inactivation du compte - le compte utilisateur a été désactivé. ■ Expiration du compte - le compte utilisateur a expiré. Si l'utilisateur est verrouillé pour cette raison, le verrouillage ne peut pas être réinitialisé. Un nouvel enregistrement d'opérateur doit être ajouté. Expiration du compte est défini dans l'enregistrement société au niveau système. Si l'utilisateur n'est pas verrouillé hors du système, le message suivant est affiché : ■ Non verrouillé - l'utilisateur n'est pas verrouillé. Remarque : Si l'utilisateur est verrouillé hors du système, le champ Utilisateur verrouillé ? est automatiquement activé (<i>true</i>).

Historique des mots de passe

Champ	Description
Réinitialisé par	À des fins d'historique. Nom de la personne de l'équipe d'assistance sur site qui a réinitialisé le mot de passe de l'utilisateur.
Date du changement	À des fins d'historique. Date de la dernière réinitialisation du mot de passe de l'utilisateur. Ce champ est automatiquement renseigné par ServiceCenter à ce stade.

Onglet Profils de connexion/de contact

L'onglet Profils de connexion/de contact comprend la configuration des profils de connexion et de la personne à contacter, ainsi que du groupe d'affectation de Gestion des incidents.

Figure 3-5: Onglet Profils de connexion/de contact dans l'enregistrement d'opérateur

Profil de connexion

Champ	Description
Type de ressource	Utilisé pour affecter des fiches dans l'application Gestion du travail. À l'exception des modèles, ce champ est requis.
Niveau de message	Niveau des messages à consigner dans la file d'attente des messages pour cet opérateur. Si ce champ reste vide, le système utilise par défaut le niveau Informations et <i>tous</i> les messages sont alors enregistrés. Les sélections de la liste déroulante sont les suivantes : ■ Information - écrit des messages d'information, d'action et d'erreur dans le journal. ■ Action - écrit uniquement les messages d'action et d'erreur dans le journal. ■ Erreur - écrit uniquement les messages d'erreur dans le journal. Remarque : Les niveaux des messages affectent uniquement les messages affichés et non les données du fichier msglog.
Taille max. de pièce jointe	Définit la taille maximale d'un fichier que cet opérateur peut insérer dans le conteneur OLE. Pour plus d'informations sur les conteneurs OLE, voir <i>Fichiers joints et conteneurs OLE</i> page 62.

Champ	Description
Nbre de messages	Nombre de messages à sauvegarder dans la file d'attente.
File d'attente de messages	Bascule sur la file d'attente des messages. Par défaut, la case n'est <i>pas</i> cochée.
Utilisateur nommé ?	Identifie cet utilisateur en tant qu' <i>utilisateur dénommé</i> qui a un droit de connexion garantie au système. Pour plus d'informations sur les utilisateurs dénommés, voir la section <i>Utilisateurs nommés</i> page 188.

Profil du contact

Champ	Description
Téléphone	Numéro de téléphone de l'opérateur.
Service	Nom du service de l'opérateur.
Responsable	Nom du directeur de l'opérateur.
Pièce	Numéro de salle, nom du service ou tout autre identificateur pour l'opérateur.

Groupes d'affectation

Crée des groupes d'affectation pour la Gestion d'incidents, afin que les fiches d'incident puissent être affectées aux services et aux personnes appropriés pour en assurer la résolution. Consultez le *Manuel d'administration des applications ServiceCenter* pour plus de détails.

Onglet Démarrage (comprend les capacités système d'un opérateur)

Les champs de l'onglet Démarrage définissent les droits d'accès au système (capacités) de l'opérateur et identifient le menu initial pour l'utilisateur, permettant l'accès à des applications et à des utilitaires spécifiques dans ServiceCenter.

Application initiale

Nom RAD : Activer la ligne de commande au démarrage ☒

Noms des paramètres	Valeurs des paramètres
name	MAIN MENU
prompt	
string1	HOME

Capacités d'exécution

partial key ☒ ☐ ☐

SysAdmin ☒ ☐ ☐

SQLAdmin ☒ ☐ ☐

☒ ☐ ☐

☒ ☐ ☐

Groupes d'interrogation

Basic

Intermediate

Advanced

Mois

Nom complet	Abrév.

Figure 3-6: Onglet Démarrage dans l'enregistrement d'opérateur

Application initiale

Champ	Description
Nom RAD	Nom de l'application RAD (ServiceCenter) initiale à exécuter pour cet opérateur. Si ce champ est vide, la valeur par défaut est menu.manager. Remarque : L'application menu.manager conduit d'un menu à un autre. Par exemple, menu.manager permet d'accéder au menu Gestion des incidents à partir du menu de l'écran initial de l'administrateur système.
Activer la ligne de commande au démarrage	Cochez cette case (<i>true</i>) pour rendre la ligne de commande disponible au démarrage.
Noms des paramètres	Nom du paramètre. Les paramètres varient selon l'application. Principalement, trois noms sont utilisés : ■ name (nom) - enregistrement de menu utilisé si la session est exécutée en mode texte. ■ prompt (invite) - format de texte utilisé pour le menu. ■ string1 (chaîne1) - menu utilisé si la session est exécutée en mode Windows.
Valeurs des paramètres	Valeurs passées à l'application par l'intermédiaire des noms de paramètres. Cette valeur aide à identifier ce qui s'affiche lorsqu'un utilisateur démarre une session. La valeur peut être un nom de menu ou un nom de format, selon le paramètre. Remarque : Si le champ Valeurs des paramètres est vide, la valeur par défaut est Main Menu (Menu principal). Lors de la connexion, vous accédez au menu de l'écran initial de l'administrateur système. Pour qu'un utilisateur accède à un menu différent, vous pouvez spécifier menu.manager comme nom d'application initiale à exécuter et entrer un nom de menu existant comme valeur de paramètre.

Champ	Description
Capacités d'exécution	Droits à affecter à l'utilisateur. Cette matrice définit les fonctions de ServiceCenter accessibles à l'utilisateur. Vous pouvez utiliser la fonction de recherche avec cette matrice. Remarque : Ces capacités sont les fonctions pouvant être autorisées pour cet opérateur et doivent exister dans le fichier de capacité.
Groupes d'interrogation	Définit les groupes de Gestion des changements auxquels appartient l'opérateur. Vous pouvez entrer les types de groupes suivants : ■ <i>groupe du responsable de changement</i>-groupe d'approbation auquel appartient le responsable de cet opérateur. ■ <i>groupes de réviseurs de changements</i>-groupes de réviseurs auxquels appartient l'opérateur. (Les réviseurs examinent les tâches et les phases d'un changement, mais ne disposent pas du pouvoir d'approbation.) ■ <i>groupes d'approbation de changements</i>-groupes pour lesquels cet opérateur peut approuver des changements. Remarque : Reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur de ServiceCenter</i> pour une introduction à Gestion des changements, et le <i>Manuel d'administration des applications de ServiceCenter</i> pour plus de détails sur les groupes d'approbation.

Mois

Langue utilisée pour indiquer le mois pour cet utilisateur dans les enregistrements ServiceCenter.

Champ	Description
Nom complet	Nom complet des mois.
Abrév.	Abréviation de trois lettres pour les noms de mois. Si ces champs restent vides, les mois sont dans la langue par défaut.

Onglet Notification (comprend les informations de contact)

L'onglet Notification contient des informations de contact pour l'opérateur.

Figure 3-7: Onglet Notification dans l'enregistrement d'opérateur

Champ	Description
Adresse e-mail	Adresse électronique de la personne à contacter.
FAX	Champ d'information facultatif pour le numéro de télécopieur de l'opérateur. Remarque : L'emploi de ServiceCenter pour la messagerie électronique, la télécopie et le téléappel est décrit dans la documentation relative aux <i>services des événements de ServiceCenter</i> .
Boîte aux lettres	Boîte aux lettres Microsoft Outlook utilisée par Gestion du travail. Le système vérifie le calendrier dans la boîte aux lettres de l'utilisateur et intègre tout engagement éventuel dans le planning de Gestion du travail. Pour des renseignements complémentaires, voir l'annexe B du manuel <i>Work Management User Quick Start Guide</i> .
Imprimante	Champ facultatif qui permet de sélectionner un nom de périphérique d'impression valide. Ce champ établit l'imprimante par défaut pour l'opérateur et doit être défini dans le fichier de configuration de matériel. Si ce champ reste vide, l'imprimante par défaut du système est utilisée. Dans cet exemple, l'option de remplissage a été utilisée pour sélectionner l'imprimante Windows NT (sysprint).

Impression client

Champ	Description
Lignes par page	Nombre maximum de lignes par page supporté par l'imprimante. La valeur par défaut est 60. Il s'agit d'une option d'impression client uniquement.
Largeur de page	Largeur de ligne maximum (nombre d'espaces), permettant d'être certain que la page est imprimée correctement. Quatre-vingt (80) est la valeur pour une feuille standard de 8,5 x 11 pouces. Il s'agit d'une option d'impression pour le client uniquement.
Format d'en-tête	Nom de formulaire pour un en-tête de rapport qui diffère de la valeur par défaut. Il s'agit d'une option d'impression pour le client uniquement.

Infos sur le téléappel

Pour qu'un événement de téléappel ait lieu, les informations applicables sur le dispositif de téléappel de la personne à contacter ou de l'opérateur doivent être entrées. Pour plus d'informations sur les événements de téléappel, consultez le *Event Services Guide* de ServiceCenter.

Champ	Description
No de téléphone	Numéro du téléappel de l'opérateur.
Fournisseur	Nom du fournisseur auquel est associée la personne à contacter.
Groupe	Nom du groupe auquel appartient l'opérateur.
Type	Type de ressource de l'opérateur.
Nom	Nom complet de l'opérateur.
Code secret	Numéro d'identification personnel de l'opérateur.
Boîte vocale	Boîte vocale de l'opérateur.
Téléappel bidirectionnel ?	Fonction SCAutomate permettant à un utilisateur de mettre à jour ou de fermer une fiche d'incident par un dispositif de téléappel. Si ce champ est évalué comme <i>true</i> (vrai) (coché), la personne à contacter dispose de la fonctionnalité de téléappel bidirectionnel.

Onglet Groupes de sécurité

L'onglet Groupes de sécurité (Figure 3-8, page 162) établit l'appartenance de l'utilisateur à un groupe dont l'accès à certains fichiers système est restreint par la fonctionnalité d'attribution de privilèges. Cette fonctionnalité permet à un administrateur système de limiter l'accès d'un groupe à certaines données ou d'autoriser des groupes à partager des données prescrites.

Par exemple, la désignation de groupe de sécurité d'un service peut limiter l'accès à la base de données, pour les membres du service, aux fiches d'incident relevant de ce service. Pour plus d'informations sur la fonction d'attribution de privilèges, voir la section *Protection de la base de données par attribution de privilèges, Chapitre 8*.

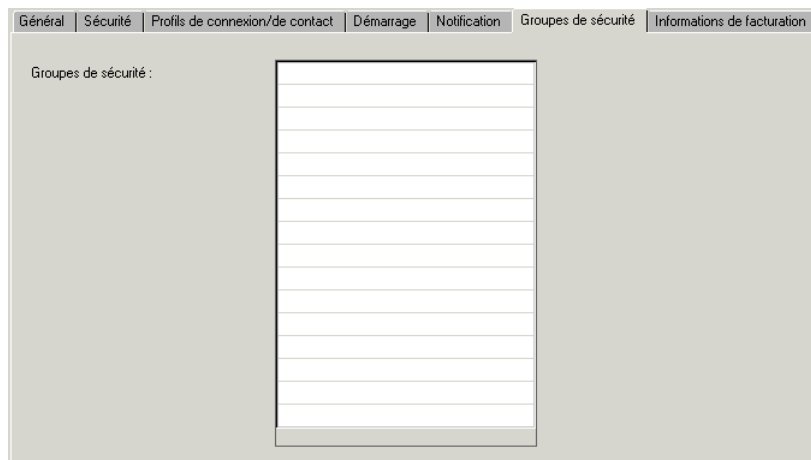


Figure 3-8: Onglet Groupes de sécurité dans l'enregistrement d'opérateur

Onglet Informations de facturation

L'onglet Informations de facturation enregistre le taux horaire pour l'opérateur à l'aide de la devise sélectionnée pour le système. Le taux sur cet onglet sert à calculer le coût du service après-vente pour un contrat dans l'application Gestion des contrats. Par exemple, quand un technicien répare un périphérique, le système multiplie le temps passé par le taux tel qu'il est affiché sur l'onglet Informations de facturation et facture le contrat approprié.

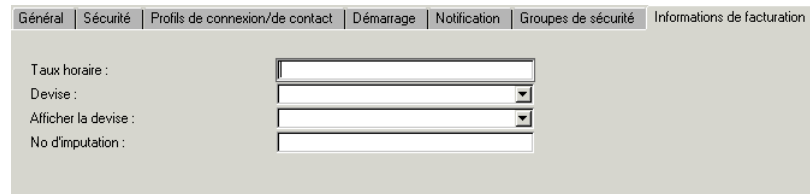


Figure 3-9: Onglet Informations de facturation dans l'enregistrement d'opérateur

Champ	Description
Taux horaire	Taux horaire utilisé pour calculer le coût de facturation pour une fiche complète.
Devise	Taux de change à utiliser entre devises, basé sur la date à laquelle un contrat est conclu.
Afficher la devise	Devise associée au coût estimé.
No d'imputation	Numéro du grand livre.

Exemple

La méthode d'ajout d'utilisateur la plus simple consiste à aller dans les Utilitaires d'administration centrale et à ouvrir l'enregistrement d'un utilisateur disposant des mêmes droits d'accès au système, puis d'ajouter un nouvel enregistrement d'opérateur à la base de données. Ainsi, pour ajouter un administrateur système avec les mêmes droits que l'utilisateur *FALCON* dans le système standard, modifiez le **nom de connexion** et les informations de contact et ajoutez l'enregistrement à la base de données en cliquant sur **Ajouter**.

Pour ajouter un utilisateur de ServiceCenter à partir de zéro :

- 1 Cliquez sur **Administration** sous l'onglet Utilitaires.
- 2 Cliquez sur **Administration des utilisateurs** dans la structure Sécurité de l'onglet Information/Sécurité/Insight.
- 3 Cliquez sur **Utilitaire d'ajout rapide d'utilisateur**.
- 4 Entrez le nom de l'utilisateur à ajouter et cliquez sur **OK**.
- 5 Entrez un nom d'opérateur dans le champ **Nom de connexion** et cliquez sur **Rechercher**.

Une boîte de dialogue vous invite à nommer l'utilisateur à ajouter.

- 6 Entrez le nom de l'utilisateur à ajouter.

Une boîte de dialogue vous demande si vous voulez cloner un autre utilisateur.

- 7 Cliquez sur **Non** pour créer un utilisateur de toutes pièces.

Remarque : Certains champs sont automatiquement renseignés par ServiceCenter.

- 8 Renseignez les champs de l'onglet Général (Figure 3-3, page 147).

a Créez un utilisateur avec le nom de connexion **JOE.USER**.

b Sélectionnez **Français** comme langue principale à utiliser.

c Entrez **Joe User** dans le champ **Nom complet**.

d Définissez les Durées limites pour Base de données (DB), Gestion des incidents (GI) et Gestion des changements (GC).

Pour cet exemple, définissez chaque champ à 10 secondes (00:00:10).

e Définissez le Fuseau horaire et le Format dans **Infos sur la date**.

Pour cet exemple, sélectionnez le fuseau horaire **US/Pacific**. Le format de date est défini automatiquement à **mm/jj/aa**, bien qu'un autre format soit possible. Pour plus d'informations sur les fuseaux horaires et les formats de date, consultez la section *Fonction de fuseau horaire et formats de date, Chapitre 6*.

f Affectez **Helpdesk Tech** en tant que **Rôle d'utilisateur**.

Étant donné que le **Rôle d'utilisateur** régit les droits et privilèges d'accès pour les profils des applications, ceux-ci seront automatiquement renseignés au moment de la sélection du **Rôle d'utilisateur**.

Lorsqu'un utilisateur essaie d'accéder à une application de ServiceCenter, le système détermine le profil à utiliser. Par exemple, si un utilisateur essaie d'accéder à Gestion des incidents, le système recherche un profil stocké dans le fichier `pmenv` avec un nom de connexion. Si cet enregistrement est trouvé, le système permet à l'utilisateur d'accéder à l'application en fonction du profil affecté. Si le système ne parvient pas à localiser un enregistrement de profil pour l'utilisateur, il recherche alors un profil par défaut. Si un profil est trouvé et activé, il est utilisé pour déterminer les droits de l'utilisateur. Si aucun profil n'est trouvé, la connexion est refusée. Voir le *Manuel d'administration des applications* de ServiceCenter pour des informations détaillées concernant la configuration de profils d'utilisateurs et la sélection d'options de privilèges et d'affichages.

- 9 Entrez les informations de **sécurité** (Figure 3-4, page 150).
 - a Entrez un mot de passe par défaut pour l'utilisateur. Celui-ci peut le changer par la suite, s'il le désire. Un mot de passe est requis si, dans l'enregistrement des informations de la société, la case à cocher **Requiert toujours un mot de passe** est sélectionnée ou si l'intervalle d'expiration du mot de passe est spécifié ; sinon, le mot de passe peut être laissé vide.
 - b Définissez le nombre de sessions pour cet utilisateur en cochant la case **Sessions illimitées ?**.
- 10 Entrez les informations de **Profils de connexion/de contact** (Figure 3-5, page 155).
 - a Sélectionnez **Responsable** en tant que **Type de ressource** à utiliser dans l'application Gestion du travail.
 - b Sélectionnez **Information** en tant que **Niveau de message** à consigner dans la file d'attente des messages pour cet opérateur.
 - c Définissez le nombre maximum de messages dans la file d'attente en entrant 5 dans le champ **Nbre de messages**.
 - d Activez la file d'attente de messages en cochant la case **File d'attente de messages**.
 - e Entrez le numéro de téléphone de l'utilisateur dans le champ **Téléphone**.
 - f Entrez **support** comme nom du **Service** dans lequel travaille Joe User.
 - g Entrez le nom du directeur de Joe User.
 - h Entrez un numéro de bureau dans le champ **Pièce**.
 - i Sélectionnez **HELPDESK** pour les groupes d'affectation.

11 Entrez les informations de **démarrage** (Figure 3-6, page 157).

- a** Entrez le nom de l'application RAD initiale qui est exécutée lorsque cet utilisateur se connecte.

Pour cet exemple, entrez **menu.manager**.

- b** Entrez les **noms des paramètres** et les **valeurs des paramètres** correspondantes.

Dans l'exemple **joe.user**, le champ de nom est défini à **USER** pour indiquer que l'enregistrement de menu textuel **USER** est utilisé si *joe.user* se connecte en mode texte. L'invite de **menu.prompt.1** est le format de texte contenant le menu défini dans l'enregistrement **USER**. Si **joe.user** se connecte en mode Windows, **string1** indique que l'enregistrement de menu **START** doit être utilisé. Cet enregistrement identifie le formulaire (**start.fmt**) à utiliser pour ce menu.

- c** Entrez les termes de capacité de cet utilisateur dans ServiceCenter.

Pour cet exemple, utilisez les termes suivants :

- problem management
- query.stored
- change request
- change task

- d** Entrez les groupes d'interrogation de Gestion des changements auxquels appartient cet utilisateur.

Pour cet exemple, laissez ces champs vides. Ces champs définissent les groupes de revue et d'approbation pour la Gestion des changements. Comme cet utilisateur n'est pas un chef de service, les capacités de revue et d'approbation ne sont pas nécessaires.

- e** Entrez les informations relatives au mois.

Comme cet utilisateur travaille en français, aucune définition de mois n'est requise.

- 12 Renseignez les champs de l'onglet Notification (page 160). Ces champs sont facultatifs.
 - a Entrez l'adresse de messagerie électronique de l'opérateur.
Par exemple, entrez `juser@entreprise.com` pour joe.user.
 - b Sélectionnez une imprimante par défaut pour cet utilisateur.
Par exemple, si cet utilisateur opère sur un système Windows NT, vous pouvez sélectionner `sysprint.winnt`.
 - c Entrez les informations sur le téléappel de l'utilisateur.
Par exemple, entrez simplement le numéro de téléphone du dispositif de téléappel de l'utilisateur.
- 13 Entrez un nom de groupe sur l'onglet Groupes de sécurité (Figure 3-8, page 162).
Pour cet exemple, supposez que Joe User ne soit pas membre d'un groupe de sécurité dont l'accès au système est limité. Laissez cet onglet vide.
- 14 Entrez des informations de facturation appropriées pour Joe User (page 163).
Par exemple, entrez le tarif horaire **300** en **dollars US**.
- 15 Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter l'enregistrement opérateur à la base de données.
Le message suivant s'affiche : *Enregistrement Operator ajouté.*

Menus Options - Enregistrement d'opérateur

Le menu d'options qui se trouve dans les Utilitaires d'administration centrale comporte les éléments suivants :

Option	Description
Recherche de validité	Vérifie les données dans le champ actuel par rapport à la <i>table de validité</i> de ServiceCenter pour ce champ.
Exporter/Décharger	Permet de télécharger tous les enregistrements figurant dans une liste d'enregistrements (ou QBE) dans un fichier externe.

Option	Description
Réinitialiser le mot de passe des opérateurs	Définit le mot de passe pour l'opérateur indiqué conformément au paramétrage spécifié dans l'enregistrement société au niveau système, comme l'invite de valeur ou la réinitialisation au nom de l'utilisateur. Pour plus d'informations sur l'enregistrement société au niveau système, reportez-vous à <i>Enregistrement société au niveau système</i> page 198.
Réinitialisation du verrouillage utilisateur	Réinitialise le champ d'un utilisateur verrouillé dans l'enregistrement d'opérateur. Ne fonctionne pas si le compte de l'opérateur a déjà expiré. Remarque : L'enregistrement de l'opérateur doit être sauvegardé pour que la réinitialisation du verrouillage entre en vigueur. Si l'enregistrement de l'opérateur est modifié avant la réinitialisation du verrouillage ou avant la sauvegarde de l'enregistrement d'opérateur, le verrouillage de l'utilisateur ne sera pas réinitialisé et un point d'exclamation rouge (!) s'affiche avec le message suivant dans la barre d'état : <i>*Cet enregistrement a changé depuis sa sélection.</i>
Afficher l'opérateur	Accède à l'enregistrement opérateur de l'utilisateur.
Étendre la matrice	Affiche une fenêtre séparée avec une version étendue de la matrice en surbrillance, vous permettant d'entrer ou de supprimer des valeurs dans la matrice.
Complètement supprimer l'utilisateur	Supprime l'enregistrement d'opérateur, l'enregistrement de contact et les profils de cet utilisateur. Supprime également cet utilisateur de tous les groupes d'affectation et de messages. Avertissement : La suppression de ces informations est irréversible dans le système ServiceCenter.

Menu Options de liste - Enregistrement d'opérateur

Le menu Options de liste est disponible lorsqu'une liste d'enregistrements QBE est affichée.

Option de liste	Description
Ajouter en masse	Permet de modifier des enregistrements sélectionnés dans un fichier et de les ajouter à la base de données, tout en laissant les enregistrements initiaux en place. Par exemple, cette option peut être utilisée pour préparer une liste des enregistrements d'opérateurs pour l'exportation vers un autre système. Si le nouveau système requiert un préfixe d'identification, Ajouter en masse peut ajouter des enregistrements en double avec ce préfixe à la base de données. Une interrogation peut alors trouver le nouveau sous-ensemble qui peut être exporté dans un fichier externe à l'aide de l'option de déchargement en masse.
Mise à jour en masse	Permet de mettre à jour tous les enregistrements dans un fichier. Cette procédure remplace les enregistrements d'origine. Exemple : mise à jour des informations de contact à partir du fichier de contacts.
Supprimer en masse	Permet de supprimer tous les enregistrements figurant dans une liste d'enregistrements (ou QBE). Recherchez par interrogation un certain sous-ensemble d'enregistrements et sélectionnez Suppression en masse. Vous êtes invité à confirmer l'opération.
Déchargement en masse	Permet d'accéder au formulaire de Fonction de déchargement/exportation, à partir duquel vous pouvez créer une copie externe de tous les enregistrements de la liste QBE de contacts actuellement affichée.
Mots de passe expirés	Permet de faire expirer les mots de passe de tous les enregistrements affichés dans une liste d'enregistrements QBE. Recherchez par interrogation un certain sous-ensemble d'enregistrements et sélectionnez Expiration des mots de passe.
Compter	Dénombrer les enregistrements de la liste d'enregistrements QBE actuelle.
Rafraîchir	Met à jour la liste actuelle.
Modifier les colonnes	Affiche une boîte de dialogue permettant de modifier les champs qui déterminent les en-têtes de colonne de la liste d'enregistrements QBE.

Option de liste	Description
Exporter dans Excel	Permet d'exporter la liste d'enregistrements QBE actuelle dans une feuille de calcul Microsoft Excel. Excel est lancé automatiquement et la liste est placée dans une feuille de calcul. En fait, vous pouvez exporter des données dans tout logiciel qui prend en charge la fonction d'échange dynamique de données (DDE). Cette fonction DDE exige Excel 95 ou une version plus récente. Remarque : Cette option est disponible uniquement aux clients Windows.
Exporter dans un fichier de texte	Permet d'exporter la liste d'enregistrements QBE dans un fichier texte. Cette option ne fait pas appel à la prise en charge DDE et peut être exécutée à partir de clients ne travaillant pas sous Windows.

Termes de capacité

Les *capacités* de l'utilisateur sont définies en utilisant des termes de *capacité*. Dans l'enregistrement d'*opérateur*, les termes de *capacité* permettent à un utilisateur d'accéder à des applications et des utilitaires spécifiques dans ServiceCenter. Les capacités offrent également la sécurité. Par exemple, un utilisateur final ne reçoit aucune capacité administrative.

Les droits sont affectés dans l'enregistrement d'*opérateur*, par l'intermédiaire de la matrice *Exécuter les capacités*. (Voir la section [Onglet Sécurité \(comprend les contrôles de gestion des comptes\)](#) page 149).)

Remarque : Ces droits peuvent être remplacés par les profils d'utilisateurs définis dans chaque application de ServiceCenter.

Les *termes de capacité* sont stockés dans le fichier **capability**. Le fichier *capability* est accessible à partir de deux emplacements :

- le menu d'administration,
- l'enregistrement d'*opérateur*.

Les applications et les utilitaires de ServiceCenter reconnaissent les termes suivants pour définir la fonctionnalité accordée à un utilisateur :

Terme de capacité	Description
AlwaysAdmin	Active le mode Administration (<i>true</i> (vrai)) lors de l'utilisation du Gestionnaire de base de données.
CM3Admin	Donne accès à toutes les applications CM3 (Gestion des changements) pour l'administration. CM3Admin ne donne pas accès aux tâches et aux changements. Les tâches et les changements de Gestion des changements offrent cette fonctionnalité.
Db2Admin	Octroie le droit d'administrateur DB2.
Déboguer	Permet à un utilisateur qui n'est pas un administrateur système (SysAdmin) de déboguer pour effectuer des tests. Normalement, les utilisateurs ne doivent avoir ce terme de capacité que s'ils sont impliqués dans le débogage.
Endevor	Effectue les actions de déplacement ENDEVOR-C1.
ICMAdmin	Donne l'accès complet à Gestion des stocks et de la configuration pour les fonctions utilisateur et administrateur.
OCMAdmin	Donne l'accès complet à toutes les applications de Gestion des demandes pour les fonctions utilisateur et administrateur.
OCML	Donne l'accès aux applications d'article de ligne de Gestion des demandes.
OCMO	Donne l'accès aux applications de commandes de Gestion des demandes.
OCMQ	Donne l'accès aux applications de devis de Gestion des demandes.
ProbAdmin	Donne l'accès complet aux fonctions utilisateur et administrateur de Gestion des incidents.

Terme de capacité	Description
QueryAdmin	Donne l'accès complet aux options et à la maintenance des interrogations, à savoir : fenêtre d'interrogation, utilisation et modification des interrogations stockées, etc. Ce droit est destiné à être utilisé comme SysAdmin , pour l'administration, et non pour l'usage général. Soyez prudent lorsque vous affectez ce droit car il permet de créer/modifier les interrogations stockées. Des changements incorrects des interrogations stockées peuvent avoir un impact négatif sur les performances du système.
SMAAdmin	Permet d'accéder à Gestion des incidents.
SQLAdmin	Autorité d'administrateur SQL.
SysAdmin	Droit d'administrateur système (c'est-à-dire, TOUT).
amend suspension	Permet à l'utilisateur de modifier les droits de profils de Gestion des incidents pour suspendre/réactiver l'incident.
Demande de changement	Permet d'accéder aux changements de Gestion des changements.
Tâche de changement	Permet d'accéder aux tâches de Gestion des changements.
data administrator	Permet à cet utilisateur d'enregistrer, d'ajouter ou de mettre à jour des tableaux de soutien à partir de Gestion des appels et Gestion des incidents.
expedite change	Permet à cet utilisateur d'effectuer rapidement des changements dans Gestion des changements.
getit.admin	Autorise l'accès au module d'administration de la plate-forme OAA
getit.advancedrequester	Autorise l'accès aux fonctions avancées de formulaire de demande dans Get-Resources.
getit.answers	Donne accès à une base de réponses/connaissances par l'interface Get.It! .
getit.approver	Permet à cet utilisateur d'approuver les demandes par l'interface Get.It! .
getit.change.approver	Pour les approbations de changements.
getit.change.request	Pour les utilisateurs ESS de changement.
getit.change.technician	Octroie l'accès au module Gestion des changements de Get-Services.

Terme de capacité	Description
getit.itemployee	Octroie l'accès aux modules Gestion des incidents et Gestion des appels.
getit.itmanager	Octroie l'accès aux modules Gestion des incidents et Gestion des appels.
getit.personalization.limited	Permet aux utilisateurs d'effectuer une personnalisation limitée.
getit.portal	Permet aux utilisateurs de visualiser les composants du portail et de la page d'accueil OAA.
getit.receiver	Permet à cet utilisateur de recevoir des éléments pour des demandes par l'interface Get.It! .
getit.requester	Permet à cet utilisateur d'effectuer des demandes par l'interface Get.It! .
getit.service	Donne accès à Gestion des incidents par l'interface Get.It! .
help	Permet à l'utilisateur d'ajouter ou de mettre à jour les enregistrements d'aide en utilisant la fonction HELP .
inventory management	Donne accès aux fonctions utilisateur de Gestion des stocks et de la configuration.
ingénieur de la connaissance	Permet de modifier les enregistrements d'apprentissage adaptatif.
menu.commands	Donne accès par ligne de commande à des fonctions depuis un menu.
mobile.admin	Permet d'accéder au portail Peregrine pour l'administration des utilisateurs mobiles.
mobile.user	Permet d'accéder au portail Peregrine pour les utilisateurs mobiles.
mod.time.limit	Permet à l'utilisateur de modifier la limite de temps par défaut pour une interrogation à clé partielle dans Gestionnaire de base de données ou Gestion des changements.
partial.key	Permet à l'utilisateur d'exécuter une interrogation à clé partielle dans Gestionnaire de base de données ou Gestion des changements.
partial.key.msg.skip	Permet à l'utilisateur de sauter un message indiquant une interrogation à clé partielle dans le Gestionnaire de base de données.

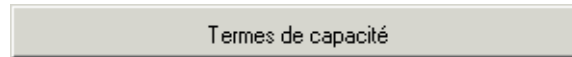
Terme de capacité	Description
pfkey	Permet à des opérateurs particuliers de remapper des touches PF.
problem management	Permet d'accéder à Gestion des incidents.
programmer	Donne accès à l'éditeur RAD.
query.stored	Permet aux utilisateurs d'exécuter l'accès aux interrogations stockées quand la fonction Recherche experte est sélectionnée dans le menu Options d'une application. L'utilisateur peut exécuter n'importe quelle interrogation stockée qui lui est affectée ou qui est affectée au groupe auquel il appartient (groupes autorisés dans l'enregistrement d'opérateur).
query.stored.mod	Permet aux utilisaturs d'exécuter ou de modifier l'accès aux interrogations stockées quand Recherche experte est sélectionnée dans le menu Options d'une application. La modification de l'accès est définie comme la possibilité de modifier une interrogation stockée <i>directement</i> , sans modifier la base de données des interrogations. L'utilisateur peut exécuter n'importe quelle interrogation stockée qui lui est affectée ou qui est affectée au groupe auquel il appartient (c'est-à-dire, la liste des groupes d'interrogation dans l'enregistrement d'opérateur). Cet utilisateur peut exécuter <i>une</i> modification temporaire de l'interrogation avant son exécution. L'utilisateur ne dispose pas de droits d'accès pour mettre à jour le fichier d'interrogation.
query.window	Donne accès à la fonction de fenêtre d'interrogation dans l'application query.window.
system.build	Donne à l'utilisateur accès aux anciennes options de déchargement de format de texte binaire. Ces capacités servent à créer un nouveau système de fichiers ServiceCenter et doivent toujours être disponibles à tout utilisateur.
user	Fonctionnalité de base pour l'utilisateur final. Le droit ne donne pas accès aux fonctions telles qu'ajouter, supprimer, réinitialiser, etc.

Accès au fichier des capacités (capability)

Vous pouvez accéder au fichier des capacités à partir du menu de l'administrateur ou à partir d'un enregistrement d'opérateur.

Pour accéder au fichier des capacités à partir du menu de l'administrateur :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur l'onglet Utilitaires.
- 2 Cliquez sur **Administration**.
- 3 Dans le menu **Administration**, cliquez sur **Termes de capacité**.



Un enregistrement de termes de capacité vide s'affiche.

- 4 Cliquez sur **Rechercher**.

Une liste d'enregistrements des termes de capacité s'affiche.

Pour accéder au fichier des capacités depuis un enregistrement d'opérateur :

- Exécutez la fonction **Remplir** à partir de la matrice Exécuter les capacités de l'onglet Démarrage de l'enregistrement opérateur.

Placez le curseur sur une ligne vide de la matrice et cliquez sur le bouton **Remplir** (Figure 3-6, page 157).

Une liste QBE de tous les termes de capacité dans le système s'affiche.

- ou -

- Placez le curseur sur un terme de capacité spécifique dans la matrice et cliquez sur le bouton **Trouver** (Figure 3-6, page 157).

L'enregistrement pour ce terme de capacité s'affiche.

Création d'un menu de démarrage

Votre nouvel utilisateur a maintenant besoin d'un menu de démarrage initial affichant les contrôles correspondant aux droits d'accès au système que vous lui avez accordés dans l'enregistrement d'opérateur. Utilisez l'utilitaire Concepteur de formulaires de ServiceCenter pour créer le formulaire d'interface graphique à partir duquel le menu est créé. Pour obtenir des instructions détaillées sur l'emploi de cet utilitaire, reportez-vous au chapitre *Concepteur de formulaires* du document *System Tailoring Guide, Volume 1 de ServiceCenter*.

Pour créer un menu de démarrage avec des boutons de commande :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur l'onglet Boîte à outils.
- 2 Cliquez sur **Concepteur de formulaires**.

Une boîte de dialogue Concepteur de formulaires vous demande de spécifier un nom de formulaire.

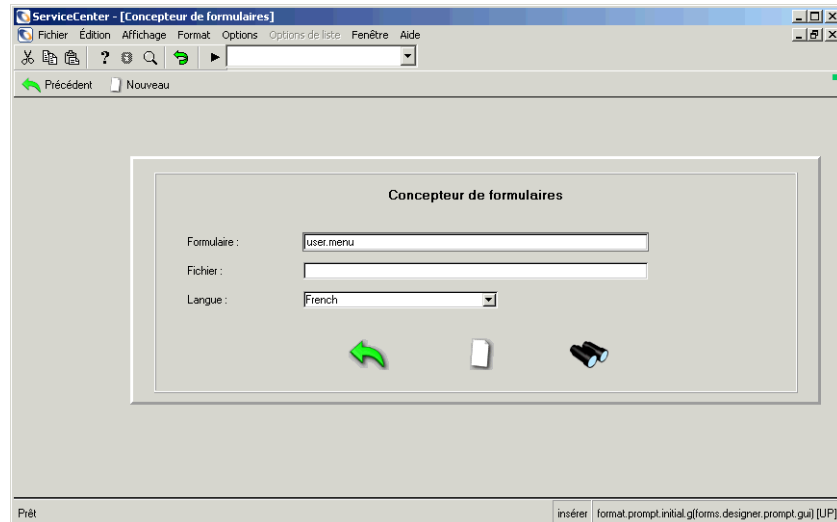


Figure 3-10: Boîte de dialogue Concepteur de formulaires

- 3 Entrez un nom de formulaire dans le champ **Formulaire**.
Par exemple, créez un formulaire nommé **user.menu**.
- 4 Sélectionnez une langue d'affichage dans la liste déroulante.
Si le champ **Langue** reste vide, le système utilise la langue d'installation de ServiceCenter.
- 5 Cliquez sur le bouton **Nouveau**.
Une invite vous demande si vous voulez utiliser l'Assistant de formulaires.
L'assistant connecte automatiquement le formulaire à un fichier existant en vous guidant lors du processus de création.



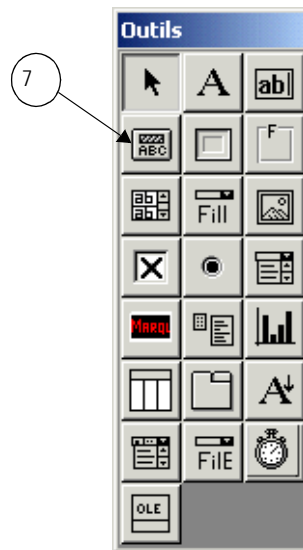
- 6 Cliquez sur **Non** pour passer directement au concepteur.

Un écran Concepteur de formulaires vide s'affiche, avec une fenêtre de propriétés et une palette d'outils.

Le nom du formulaire que vous créez s'affiche dans le coin inférieur droit du formulaire.

Vous pouvez ajouter d'autres fonctionnalités de votre choix au menu, y compris des rectangles de sélection et des graphiques. Pour des instructions sur l'ajout des différentes fonctions, reportez-vous à la section *Publication et Souscription au ServiceCenter* ou à la section Concepteur de formulaires *System Tailoring Guide* de ServiceCenter.

- 7 Sélectionnez l'outil **Button** dans la palette d'outils.



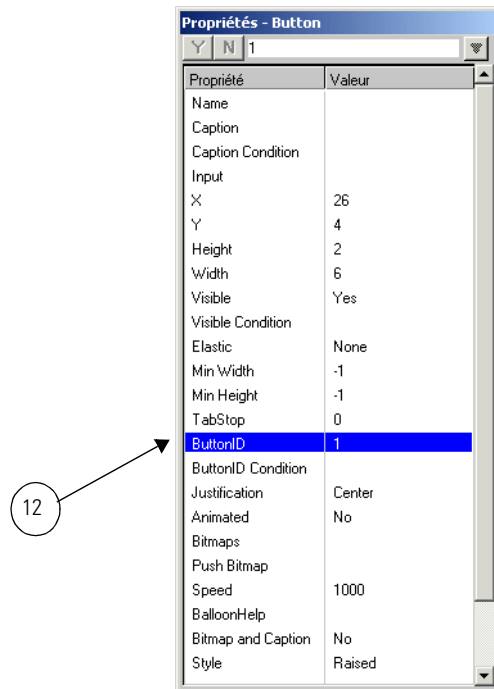
- 8 Maintenez enfoncé le bouton principal de la souris tout en utilisant le curseur pour tracer un bouton.

Quand vous relâchez le bouton de la souris, un bouton vide s'affiche.



Les *poignées* aux coins du bouton indiquent sa sélection.

La fenêtre Propriétés offre des informations spécifiques sur l'objet sélectionné (dans ce cas, le bouton) et vous permet de le configurer.



- 9 Dans la liste **Propriété**, sélectionnez **Caption** (légende).
- 10 Entrez une légende pour le bouton dans le champ d'entrée.
 Cette légende s'affiche sur le bouton. Par exemple, pour créer un bouton permettant d'accéder à l'écran d'interrogation des demandes de changement de Gestion des changements, vous pouvez spécifier la légende Gestion des changements.
- 11 Appuyez sur **Entrée** ou cliquez sur **Y** dans la fenêtre Propriétés.
- 12 Dans la liste **Propriété**, sélectionnez **ButtonID**.
- 13 Entrez un numéro pour le bouton.
 Ce numéro correspond au numéro d'option figurant dans l'enregistrement de menu.
 Par exemple, vous pouvez ajouter les boutons suivants :
 - **Concepteur de formulaires** (ButtonID 2) - donne accès au Concepteur de formulaires.

- **Gestionnaire de base de données** (ButtonID 4) - donne accès à l'application Gestionnaire de base de données.
 - **Déconnexion** (ButtonID 3) - déconnecte l'utilisateur. Le bouton 3 est réservé par ServiceCenter pour le *retour* et la *déconnexion*.
- 14 Appuyez sur **Entrée** ou cliquez sur **Y** dans la fenêtre Propriétés.
 - 15 Ajoutez d'autres boutons ou éléments pour la fonctionnalité ou l'apparence. Pour placer une image bitmap sur un bouton, spécifiez un fichier *.bmp dans le champ Bitmaps.
 - 16 Cliquez sur **OK** pour quitter le mode de conception et cliquez à nouveau sur **OK** pour enregistrer le nouveau formulaire.

Le message suivant apparaît dans la barre d'état : *Enregistrement mis à jour dans le fichier format.*

La Figure 3-11, page 179 est un exemple d'un menu personnalisé. On remarque qu'un biseau a été ajouté autour des boutons pour améliorer l'aspect du formulaire.

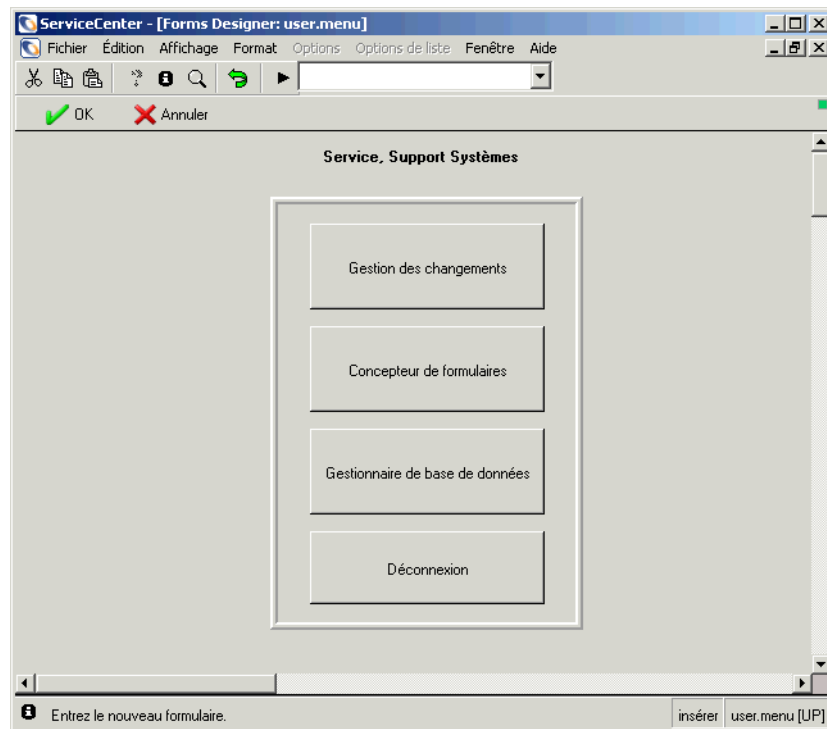


Figure 3-11: Menu personnalisé

Création d'un enregistrement de menu

Pour que le menu venant d'être créé s'affiche au démarrage, vous devez créer un enregistrement de menu. Les menus ServiceCenter sont stockés dans le fichier **menu**. Les enregistrements pour ce fichier sont créés à l'aide de la configuration de menus de ServiceCenter.

Pour créer un enregistrement de menu :

Deux méthodes permettent de créer un enregistrement de menu.

- Via des annotations en sténographie de la **ligne de commande** que vous pouvez saisir à partir de l'invite de commande.
- Via l'**option du menu**.

Accès par la ligne de commande :

- 1 Pour créer un enregistrement de menu à partir de la ligne de commande, procédez comme suit :
 - a Assurez-vous que la ligne de commande est visible, en sélectionnant **Ligne de commande** dans le menu **Affichage**.
 - b Entrez **menu** sur la ligne de commande.
 - c Cliquez sur la flèche **Exécuter la commande** ou appuyez sur **Entrée**.

- ou -

Accès par le menu :

- 1 Cliquez sur l'onglet **Utilitaires** dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, puis choisissez **Outils > Menus**.

Un formulaire de menu vide s'affiche.

Remarque : Selon la taille de votre formulaire, il peut s'avérer nécessaire d'utiliser la barre de défilement au bas de l'écran pour accéder aux champs à l'extrême droite.

- 2 Entrez le nom du menu, en majuscules, dans le champ **Nom de menu**. Le nom du menu est entré dans le champ Valeurs des paramètres de l'enregistrement d'opérateur. Pour plus d'informations, consultez la section *Ajout d'utilisateurs* page 145.

Par exemple, créez un menu nommé **DÉMARRAGE**.

- 3 Dans le champ **Format**, entrez le nom du formulaire (créé dans le Concepteur de formulaires) à utiliser avec cet enregistrement de menu.

Par exemple, entrez le nom du formulaire `user.menu` créé aux étapes qui précèdent.

No d'option	Description	Commande	Application	Nom du paramètre	Valeur du paramètre	Thread	Condition
1	Gestion des changements		cm3r.main			true	true
2	Concepteur de formulaires		forms.designer			true	true
3	Gestionnaire de base de données		menu.manager	name	LOGOUT		true
4	Déconnexion		database			true	true

Figure 3-12: Formulaire de configuration de menu

4 Créez ensuite les options du menu.

La disponibilité des options dépend des capacités d'exécution de l'utilisateur, telles que définies dans l'enregistrement d'opérateur. Les enregistrements d'opérateur sont décrits dans ce chapitre.

Entrez le numéro d'option de menu, dans le champ **No d'option**. Si ce menu est un formulaire Windows, le numéro d'option est associé à un ID affecté au bouton dans la fenêtre de propriétés du Concepteur de formulaires. Consultez la section précédente, *Création d'un menu de démarrage* page 175, pour obtenir des instructions sur la conception des formulaires de menus Windows. La Figure 3-13, page 182 indique le lien entre le bouton et le numéro d'option.

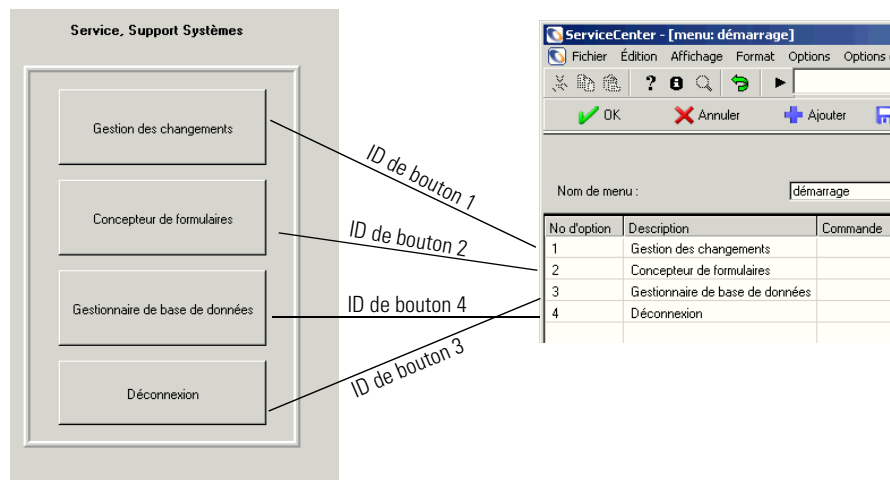


Figure 3-13: Définition des options de menu

Dans cet exemple :

- **Option 1-** définit le bouton **Gestion des changements**.
 - **Option 2-** définit le bouton **Concepteur des formulaires**.
 - **Option 3-** définit le bouton **Déconnexion**.
 - **Option 4-** définit le bouton **Gestion de base de données**.
- 5 Entrez une brève description de l'option dans le champ **Description**.
Cette description identifie simplement l'option et n'est pas requise. Cette description ne place *pas* de légende sur le bouton. La légende est ajoutée dans le Concepteur de formulaires.
 - 6 Si l'option peut être lancée par une commande ServiceCenter, entrez la syntaxe dans le champ **Commande**.
Par exemple, vous pouvez entrer **back** si l'option est conçue pour le renvoi de l'utilisateur au formulaire précédent. Dans notre exemple, aucune des options ne requiert de commande.

- 7 Dans le champ **Application**, entrez l'application à laquelle cette option doit accéder.

Dans l'exemple, entrez :

- `cmr3.main` pour ouvrir une nouvelle demande de changement de Gestion de changements ou pour accéder à l'écran d'interrogation du bouton **Gestion de changements**.
- `forms.designer` pour accéder au Concepteur de formulaires par le biais du bouton **Concepteur de formulaires**.
- `database` pour accéder au Gestionnaire de base de données par le bouton **Gestion de base de données**.
- `menu.manager` pour accéder au processus de déconnexion par le biais du bouton **Déconnexion**.

- 8 Entrez le type de paramètre transmis par cette option dans le champ **Nom du paramètre**.

En général, ce champ contient **name** (nom) qui représente le nom du paramètre requis pour l'application spécifique. **name** est couramment utilisé dans ce champ, toutefois vous devez vérifier l'application pour déterminer le nom de paramètre correct.

Dans l'exemple, *name* sert pour l'utilitaire de **déconnexion**.

- 9 Entrez la valeur du paramètre dans le champ **Valeur du paramètre**.

Cette valeur est le paramètre passé à l'application figurant dans le champ **Application**. Par exemple, si **menu.manager** est l'application citée, le nom d'enregistrement de menu doit être spécifié. Si l'application est **link.edit**, un enregistrement de lien est placé dans le champ de valeur du paramètre.

Dans l'exemple, le seul paramètre nécessaire est **LOGOUT** (Déconnexion) pour l'option de déconnexion.

- 10 Entrez **true** (vrai) dans la colonne **Thread** pour commencer un thread distinct pour l'application sélectionnée.

Si le champ est vide, aucun nouveau thread n'est démarré.

- 11 Entrez la condition, si nécessaire, pour que cette option soit disponible à un utilisateur.

- Définissez la condition à **true** (vrai) pour la rendre disponible à tous les utilisateurs.

- ou -

- Entrez un pointeur pour permettre à l'option de vérifier les capacités d'exécution de l'utilisateur dans l'enregistrement d'opérateur. Utilisez la commande suivante :

```
index("terme de capacité", $lo.ucapex)>0
```

où le *terme de capacité* figure dans la matrice Capacités d'exécution de l'enregistrement opérateur de l'utilisateur.

Les termes de capacité sont décrits précédemment dans ce manuel.

\$lo.ucapex est une variable définie par programme et affectée lorsque l'utilisateur se connecte. Cette variable contient les droits d'exécution de l'utilisateur, tels que définis dans la matrice **Exécuter les capacités**.

Si ServiceCenter ne trouve pas le terme de capacité dans l'enregistrement d'opérateur, l'expression est évaluée comme fausse et cette option n'est pas disponible à l'utilisateur.

Pour cet exemple, définissez toutes les conditions à **true** (vrai).

- 12 Continuez d'ajouter les options nécessaires pour le menu.
- 13 Cliquez sur **Ajouter** ou appuyez sur F2 pour ajouter l'enregistrement de menu.
Un message indique alors que l'enregistrement a été ajouté au fichier de menu.
- 14 Cliquez sur **OK** ou appuyez sur F3 pour revenir à un formulaire de menu vide.

Test d'un nouvel utilisateur

Si vous avez créé un formulaire de menu, un enregistrement de menu et un enregistrement opérateur à l'aide des exemples fournis, vous pouvez vous connecter comme **joe.user**.

Si votre menu de test ne s'affiche pas :

- 1 Connectez-vous en tant qu'administrateur du réseau (*FALCON*).
- 2 Vérifiez la syntaxe dans la section Application initiale d'enregistrement d'opérateur. Assurez-vous que :
 - a L'application correcte a été entrée dans le champ **Nom RAD**. Dans cet exemple, l'application est **menu.manager**.
 - b Le nom du menu est entré dans le champ **Valeurs des paramètres**. Dans l'exemple, **START** (Démarrage) est entré pour le **nom du paramètre** de **string1**.
- 3 Vérifiez l'enregistrement de menu (pour des instructions sur la création des enregistrements de menu, voir *Création d'un enregistrement de menu* page 180).
 - a Exécutez une interrogation pour le menu **START** (Démarrage).
 - b Quand cet enregistrement de menu est affiché, assurez-vous que le nom de formulaire correct figure dans le champ **Format**. Dans cet exemple, vous devez entrer **user.menu**.
- 4 Vérifiez le formulaire dans le Concepteur de formulaires. Exécutez une interrogation pour le nom du formulaire entré dans l'enregistrement de menu, c'est-à-dire, **user.menu**.

Pour tester vos données exemples :

- 1 Assurez-vous que le serveur ServiceCenter fonctionne (pour plus d'informations, voir la section *Démarrage et arrêt interne d'un serveur ServiceCenter* page 14).
- 2 Démarrez une session de client.
- 3 Entrez **joe.user** à l'invite de connexion.
- 4 Si vous avez entré un mot de passe dans l'enregistrement d'opérateur, spécifiez-le.

Le menu créé dans Concepteur de formulaires s'affiche. Reportez-vous à la section *Démarrage et arrêt interne d'un serveur ServiceCenter* page 14.

Modèles d'opérateur

En tant qu'administrateur système, vous pouvez utiliser des modèles d'opérateur pour créer et entretenir des enregistrements d'opérateurs. Par exemple, vous pouvez concevoir un modèle pour les directeurs et un autre pour les opérateurs du bureau d'aide de premier niveau. Utilisez ce modèle pour créer un groupe d'utilisateurs et modifiez l'enregistrement de modèle pour changer les capacités pour tous les utilisateurs de ce groupe. Vous pouvez définir autant de modèles que vous avez de groupes différents.

Création d'un modèle

Vous pouvez créer un modèle d'enregistrement opérateur de toute pièce ou copier un enregistrement existant. En général, il est plus facile de copier l'enregistrement d'un utilisateur actuel dont les capacités sont proches de celles du groupe cible.

Pour créer un modèle à partir d'un enregistrement opérateur existant :

- 1 Ouvrez l'enregistrement opérateur ayant les capacités que vous souhaitez copier.
Par exemple, utilisez **BOB.HELPDESK**.
- 2 Remplacez le nom de l'opérateur par le nom de votre modèle.
Par exemple, entrez **technicien** dans le champ **Nom de connexion**.
- 3 Supprimez toutes les données personnelles relatives à l'opérateur, par exemple, le nom complet, les informations relatives au travail et toutes les informations de contact figurant dans l'onglet Notification.
- 4 Laissez vides tous les champs de données personnelles.
- 5 Renseignez tous les champs qui s'appliquent à votre nouveau groupe utilisateur.
Par exemple, vos nouveaux utilisateurs peuvent appartenir au même service.
- 6 Cliquez sur le bouton **Ajouter**.

Le message suivant apparaît dans la barre d'état : *Enregistrement Operator ajouté.*

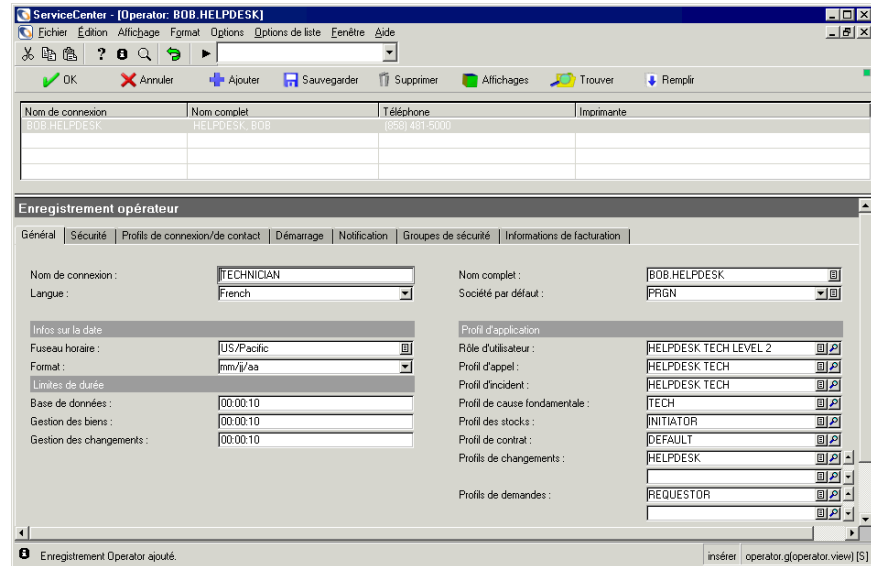


Figure 3-14: Enregistrement opérateur avec modèle appliqué

Application d'un modèle

Une fois que vous avez créé votre modèle, utilisez-le pour créer un groupe de nouveaux utilisateurs avec des capacités identiques.

Pour créer un utilisateur à partir d'un modèle d'enregistrement d'opérateur :

- 1 Ouvrez votre modèle.
- 2 Remplacez le nom du modèle dans le champ **Nom de connexion** par le nom du nouvel utilisateur.
- 3 Ajoutez les informations professionnelles et de contact à l'enregistrement et cliquez sur **Ajouter**.

Le message suivant apparaît dans la barre d'état : *Enregistrement Operator ajouté.*

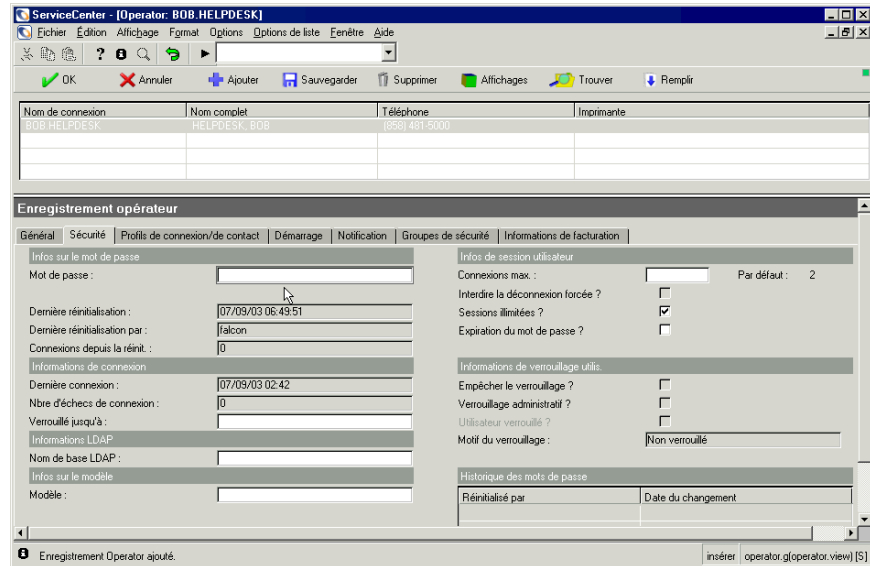


Figure 3-15: Enregistrement opérateur créé à partir d'un modèle

Utilisateurs nommés

L'utilisation de ServiceCenter vous est autorisée dans le cadre de votre contrat de licence de logiciel Peregrine Systems, qui prévoit deux types d'utilisateurs sous licence : utilisateurs nommés (ou utilisateurs de licence nominative) et utilisateurs flottants (ou utilisateurs de licence ouverte).

Les utilisateurs nommés sont autorisés à se connecter à ServiceCenter sous un statut autre que celui d'utilisateur flottant. Le nombre des utilisateurs nommés pour un système est codé dans le code d'autorisation qui permet les différentes fonctions de votre système. Il est sans relation avec le nombre des utilisateurs flottants.

Les utilisateurs nommés peuvent être définis par un indicateur dans leur enregistrement opérateur ou en étant inclus dans une liste de noms de connexion pour utilisateurs nommés dans un fichier texte distinct, dont le chemin apparaît dans le fichier d'initialisation côté serveur (*sc.ini*). Si ce fichier est fourni, il a priorité par rapport aux enregistrements d'opérateurs.

Vous pouvez définir autant d'utilisateurs nommés que vous avez de licences d'utilisateurs nommés. Les utilisateurs qui ne sont pas définis comme des utilisateurs nommés prendront des licences flottantes quand ils se connecteront. Une fois que toutes les licences flottantes sont utilisées, aucune connexion ordinaire supplémentaire n'est permise. Toutefois, les utilisateurs nommés peuvent toujours se connecter sur le système ServiceCenter, même si toutes les licences flottantes sont utilisées.

Pour sélectionner des utilisateurs individuels en tant qu'utilisateurs nommés, marquez-les en tant qu'utilisateurs nommés dans l'onglet Général de l'enregistrement d'opérateur. Consultez la section [Onglet Général](#) page 147 pour plus d'informations.

Pour créer et utiliser un fichier d'utilisateurs nommés sur votre système :

- Déterminez le nombre de licences d'utilisateurs nommés disponibles dans votre système.
- Créez un fichier texte contenant les noms de connexion de vos utilisateurs nommés.
- Modifiez le fichier d'initialisation (sc.ini) pour accepter les connexions des utilisateurs nommés.

Détermination du nombre d'utilisateurs nommés disponibles

Si vous n'êtes pas certain du nombre de licences d'utilisateurs nommés qui a été acheté avec le système ServiceCenter, vous pouvez exécuter un rapport de licence à partir d'une ligne de commande pour déterminer le nombre d'utilisateurs nommés disponibles.

Pour exécuter un rapport de licence :

- 1 Ouvrez une fenêtre de ligne de commande.
- 2 Ouvrez le répertoire RUN de votre installation de ServiceCenter.
- 3 Entrez **scenter -reportlic**.
Par exemple, vous pouvez entrer :
`C:\programs\sc\RUN\scenter -reportlic`
- 4 Appuyez sur **Entrée**.
La liste complète des licences et des fonctionnalités apparaît.
- 5 Vérifiez le nombre de licences d'utilisateurs nommés disponible.

Création d'un fichier texte d'utilisateurs nommés

Vous devez créer un fichier texte contenant les noms de connexion de vos utilisateurs nommés et l'indiquer dans votre fichier d'initialisation (`sc.ini`) avec un paramètre spécial. Entrez autant de noms que vous avez de licences.

Pour créer un fichier texte d'utilisateurs nommés :

- 1 Ouvrez un éditeur de texte.
Dans cet exemple, nous utilisons le Bloc-notes de Windows.
- 2 Entrez le nom des utilisateurs *exactement* comme ils apparaissent dans le champ **Nom de connexion** de l'enregistrement opérateur de chaque utilisateur.
Entrez un seul nom par ligne. Les espaces entre les noms sont autorisés.

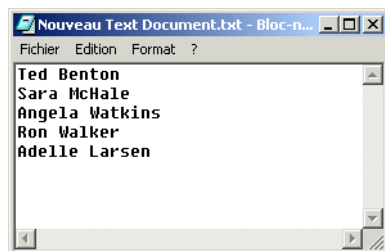


Figure 3-16: Fichier texte d'utilisateurs nommés

- 3 Dans le menu **Fichier**, choisissez **Enregistrer**.
- 4 Donnez un nom au fichier et enregistrez-le dans le répertoire RUN de votre installation de ServiceCenter.

Modification du fichier `sc.ini`

Pour que ServiceCenter accepte les connexions des utilisateurs nommés que vous avez définis, vous devez ajouter le paramètre *namedusersfile* au fichier d'initialisation de ServiceCenter (`sc.ini`) avec le chemin d'accès complet au fichier texte des noms.

Pour modifier le fichier `sc.ini` :

- 1 Allez au répertoire des fichiers de programmes ServiceCenter.
- 2 Modifiez le fichier `sc.ini` avec un éditeur de texte.

Par exemple, sous Windows NT, vous pouvez sélectionner **Démarrer > Programmes > ServiceCenter > Fichier Init** pour ouvrir le fichier *sc.ini* avec le Bloc-notes.

- 3 Ajoutez le paramètre Named User (**namedusersfile**) au bas du fichier *sc.ini* suivi de deux points et du chemin menant au fichier texte contenant les noms de connexion de vos utilisateurs nommés.

Exemple :

```
#
# Installed Configuration
#

path:c:\programs\sc\DATA
shared_memory:48000000
ntservice:ServiceCenter
log:c:\programs\sc\sc.log
bitmap_path:c:\programs\sc\BITMAPS
system:12670
auth:9FG756J2 VF375908 95281GGL 1A23JJ56
scauto:12690
namedusersfile:c:\programs\sc\RUN\names.txt
```

- 4 Dans le menu **Fichier**, choisissez **Enregistrer**.
- 5 Quittez le Bloc-notes.
- 6 Arrêtez et redémarrez ServiceCenter afin que les changements apportés au système entrent en vigueur.

Vos utilisateurs nommés peuvent maintenant se connecter au système.

Mots de passe

Les mots de passe jouent un rôle majeur pour contrôler la sécurité du système dans l'environnement ServiceCenter. Voir la section [Enregistrement société au niveau système](#) page 198 pour plus d'informations sur la définition des normes, les exigences et les limites de durée de vie pour les mots de passe.

En tant qu'administrateur système ServiceCenter, vous pouvez changer votre mot de passe et celui de n'importe quel autre utilisateur. Les utilisateurs peuvent également changer leur mot de passe, si leur configuration le permet.

Pour changer le mot de passe d'un autre utilisateur :

- 1 Accédez à l'enregistrement opérateur pour cet utilisateur (pour des instructions sur l'accès à un enregistrement opérateur et sa modification, voir la section *Création d'un enregistrement d'opérateur* page 145).
- 2 Entrez le nouveau mot de passe dans le champ **Mot de passe**.

Si l'utilisateur a actuellement un mot de passe, celui-ci est affiché dans le champ (masqué par des astérisques).

The screenshot shows the 'ServiceCenter - [Opérateur: Joe Employee]' window. The 'Enregistrement opérateur' tab is active, and the 'Général' sub-tab is selected. The 'Infos sur le mot de passe' section contains the following fields:

- Mot de passe :** A text field containing asterisks (*****).
- Dernière réinitialisation :** 10/04/02 11:25:43
- Dernière réinitialisation par :** falcon
- Connexions depuis la réinit. :** 0

The 'Infos de session utilisateur' section contains:

- Connexions max. :** 3 (with 'Par défaut : 2' next to it)
- Interdire la déconnexion forcée ?** ☐
- Sessions illimitées ?** ☒
- Expiration du mot de passe ?** ☐

The 'Informations de verrouillage utilis.' section contains:

- Empêcher le verrouillage ?** ☒
- Verrouillage administratif ?** ☐
- Utilisateur verrouillé ?** ☐
- Motif du verrouillage :** Non verrouillé

The 'Historique des mots de passe' section has a table with columns 'Réinitialisé par' and 'Date du changement', which is currently empty.

At the bottom, a status bar indicates 'La ligne sélectionnée est la ligne 1 de 1 enregistrements' and 'insérer : operator.qbe.g [S]'.

Figure 3-17: Champ Mot de passe dans l'enregistrement d'opérateur

- 3 Cliquez sur **Sauvegarder** ou appuyez sur **F2**.

Le message suivant apparaît dans la barre d'état : *Enregistrement opérateur mis à jour*.

À la prochaine connexion de l'utilisateur, le nouveau mot de passe est requis. Si l'utilisateur tente de démarrer une autre session avec la session actuelle toujours active, le nouveau mot de passe est requis.

Pour changer votre propre mot de passe :

Remarque : ServiceCenter contient un formulaire vous permettant de changer votre mot de passe.

- 1 Assurez-vous que la ligne de commande est visible, en sélectionnant **Ligne de commande** dans le menu **Affichage**.
- 2 Entrez `password` sur la ligne de commande.
- 3 Cliquez sur la flèche **Exécuter la commande** ou appuyez sur **Entrée**.



Remarque : Certains menus et formulaires d'utilisateur, comme *menu.gui.user*, contiennent un bouton permettant d'accéder au formulaire de mot de passe.

Un formulaire de mot de passe s'affiche avec votre **Nom de l'utilisateur** déjà spécifié.

Figure 3-18: Formulaire de changement de mot de passe

- 4 Entrez votre mot de passe actuel dans le champ **Ancien mot de passe**.
- Remarque :** Les mots de passe entrés ne sont pas affichés ; ServiceCenter les masque en utilisant des astérisques (*).
- 5 Entrez votre nouveau mot de passe dans le champ **Nouveau mot de passe**.
 - 6 Entrez à nouveau le mot de passe dans le champ **Confirmer le nouveau mot de passe** et cliquez sur **OK**.

Le nouveau mot de passe devient effectif à la connexion suivante. Si vous démarrez une autre session en utilisant votre nom de connexion alors que la session en cours est toujours ouverte, vous devez spécifier le nouveau mot de passe.

Restriction des connexions

L'application **system.quiesce** (Système au repos) permet à l'administrateur système de limiter les connexions à un système ServiceCenter lorsqu'il essaie de réaliser la maintenance du système. System Quiesce permet au système de bénéficier de périodes de repos quand elles s'avèrent nécessaires afin que les procédures suivantes puissent être effectuées sans interférer avec la maintenance du système.

- Passage à une nouvelle version de ServiceCenter
- Conversion de la base de données P4 en une RDBMS
- Exécution des opérations de maintenance du système, comme la création ou la modification d'enregistrements de contrôle de format, des liens ou des catégories.

Niveaux de restriction

L'administrateur système dispose de trois niveaux de restriction de connexion selon la maintenance à exécuter sur le système ServiceCenter. Ce sont :

- **Niveau 0**

Toutes les connexions sont acceptées.

- **Niveau 1**

Seuls les administrateurs système sont autorisés à se connecter. Quand un utilisateur ne disposant pas de droits d'administrateur tente d'ouvrir une session dans un système au niveau 1, sa demande de connexion est rejetée et le message suivant s'affiche : *Système au repos, impossible de vous connecter pour l'instant.*

- **Niveau 2**

Aucune autre connexion n'est acceptée. Quand un utilisateur tente d'ouvrir une session dans un système au niveau 2, sa demande de connexion est rejetée et le message suivant s'affiche : *Système au repos, les connexions sont restreintes pour l'instant.*

Incidences générales

Quand des niveaux de restriction d'un système au repos sont définis et que le système commence à appliquer les restrictions de connexion définies sur le système, les utilisateurs connectés ne sont pas déconnectés. Toutefois, les nouveaux utilisateurs ne peuvent pas se connecter.

Quand l'administrateur système place le système au niveau 2 et ferme la session, le serveur doit être arrêté et redémarré pour permettre à nouveau les fonctions normales de connexion.

Activation de system.quiesce pour restreindre les connexions

Pour faire passer le système au repos :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur l'onglet Utilitaires.
- 2 Cliquez sur **Administration**.

Le menu d'administration s'affiche (Figure 3-19, page 195).

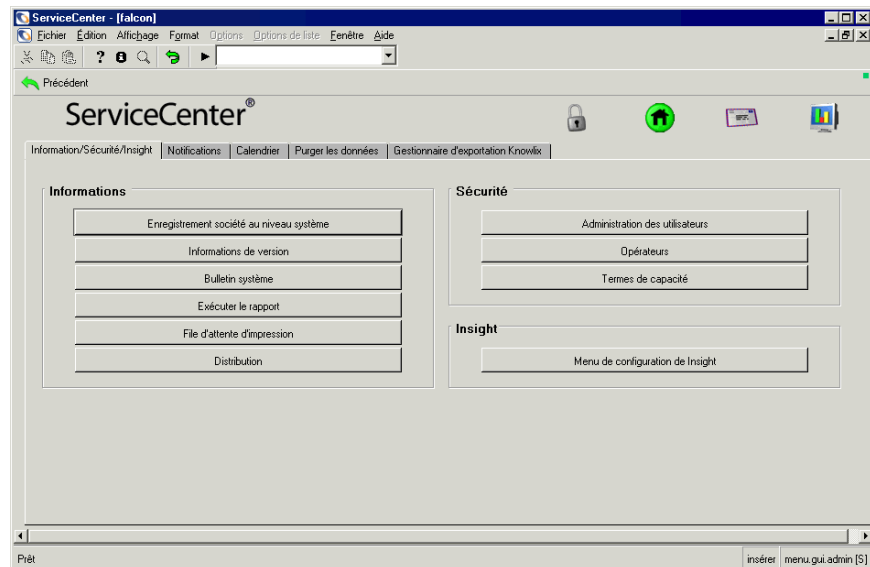


Figure 3-19: Menu de l'administrateur



3 Cliquez sur **Restrictions de connexion**.

Une console de contrôle de niveau d'accès s'affiche (Figure 3-20, page 196).

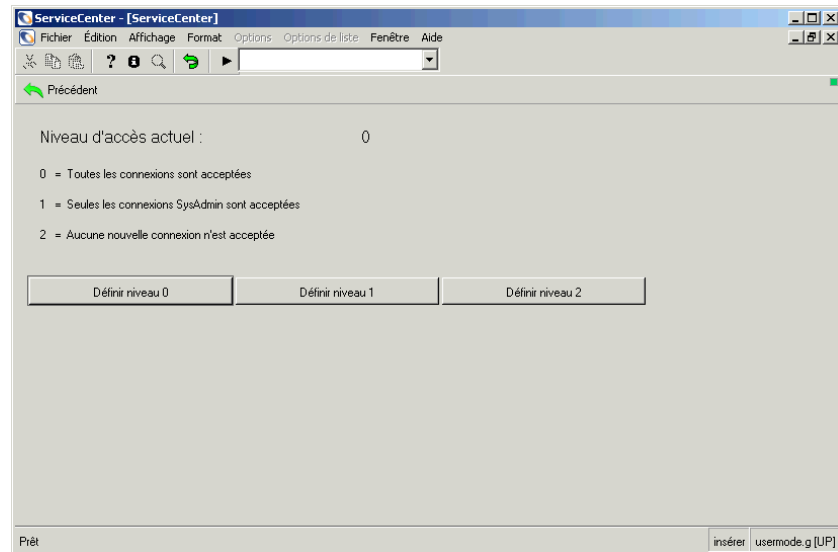


Figure 3-20: Console de niveau d'accès

4 Cliquez sur le bouton correspondant au niveau d'accès que vous voulez appliquer à votre système :

- Définir niveau 0
- Définir niveau 1
- Définir niveau 2

Le niveau actuel est affiché sur la console.

5 Cliquez sur **Précédent** pour revenir au menu de l'administrateur.

Signature unique

Signature unique est une fonction qui permet aux utilisateurs connectés au réseau de ne pas afficher l'écran de connexion de ServiceCenter et d'accéder automatiquement au système ServiceCenter. Pour que cette signature unique fonctionne, l'administrateur ajoute le paramètre **trustedsignon** au côté serveur du fichier **sc.ini** et crée des enregistrements opérateurs pour chaque ID d'utilisateur NT qui sera utilisée dans la fonction de signature unique. Une fois que l'administrateur système a configuré le fichier **parameter** et créé tous les enregistrements opérateurs nécessaires, la signature unique est disponible au client à sa première connexion au serveur. Quand le client reçoit notification du serveur que les connexions uniques sont autorisées, l'ID d'utilisateur ND est utilisée en tant que nom de connexion à ServiceCenter et aucun mot de passe n'est nécessaire. L'écran de connexion ne s'affiche pas, sauf si l'ID d'utilisateur NT n'est pas définie dans un enregistrement opérateur.

- Pour configurer un enregistrement opérateur pour un ID d'utilisateur NT, reportez-vous à la section *Ajout d'utilisateurs* page 145.

Pour ajouter le paramètre de signature unique au fichier **sc.ini** :

- 1 Allez au répertoire des fichiers de programmes ServiceCenter.
- 2 Modifiez le fichier **sc.ini** avec un éditeur de texte.
Par exemple, sous Windows NT, vous pouvez aller à **Démarrer > Programmes > ServiceCenter > Fichier Init** pour ouvrir le fichier **sc.ini** avec le Bloc-notes. Ajoutez le paramètre suivant au fichier **sc.ini** :

`trustedsignon`
- 3 Dans le menu **Fichier**, choisissez **Enregistrer** et quittez le Bloc-notes.
- 4 Arrêtez et redémarrez ServiceCenter afin que les changements apportés au système entrent en vigueur.

Remarque : Une fois que les enregistrements opérateurs sont créés pour les ID d'utilisateur NT qui utiliseront la signature unique, les utilisateurs en question peuvent se connecter au réseau sans afficher l'écran de connexion de ServiceCenter.

Enregistrement société au niveau système

Chaque système ServiceCenter contient un enregistrement société au niveau système. Cet enregistrement contient des informations utilisées par les applications ServiceCenter accédant à ce serveur.

L'enregistrement société au niveau système permet aux applications de :

- afficher des en-têtes de rapport (lors de l'emploi d'en-tête *principal*) ;
- adhérer aux limites logiques de taille de fichiers ;
- composer un mot de passe et définir des normes et des limites de durée de vie ;
- créer un enregistrement unique lors du téléchargement/chargement d'enregistrements *msgclass* ;
- calculer le nombre de jours pendant lequel les mots de passe ServiceCenter sont valides ;
- d'offrir une analyse rétrospective *syslog* ;
- extraire le fuseau horaire et les formats de date et heure pour le système ;
- définir des options d'impression par défaut pour Gestion des incidents et des changements ;
- définir la durée des interrogations ;
- imprimer une page d'accueil ServiceCenter avec les rapports imprimés ;
- calculer le mois de fin d'exercice fiscal ;
- configurer ServiceCenter pour l'exécuter en mode multi-sociétés.

Accès à l'enregistrement société au niveau système

Vous pouvez accéder à l'enregistrement société au niveau système à partir du menu de l'administrateur :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur l'onglet Utilitaires (Figure 3-21, page 199).
- 2 Cliquez sur **Administration**.

- 3 Dans le menu Administration, cliquez sur **Enregistrement société au niveau système**.

Le formulaire correspondant s'affiche (Figure 3-21, page 199). Le système est livré avec les informations d'enregistrement de la société Peregrine comme valeurs par défaut.

ServiceCenter - [Information]

Fichier Édition Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide

OK Annuler Sauvegarder Trouver Remplir

Définition des infos système

Infos sur la société

Nom de la société : Peregrine Systems Inc.

Adresse : 3611 Valley Centre Drive

Ville : San Diego

État : CA

Code postal : 92130

Informations de connexion | Intégrations actives | Infos sur le menu | Normes de mot de passe | Composition du mot de passe | Durée de vie des mots de passe | Infos date | Option

Infos générales sur la connexion

Connexions max. par util. : 2

Tentatives par session de connexion : 5

Modèle opérateur :

Utilisation du verrouillage utilisateur

Utiliser le verrouillage utilisateur : ☐

Tentatives avant verrouillage : 10

Verrouillage complet : ☐

Période de verrouillage : 00:10:00

Expiration du compte

Intervalle de désactivation :

Intervalle d'expiration :

La ligne sélectionnée est la ligne 1 de 1 enregistrements

insérer info.qbe.g [UP]

Figure 3-21: Enregistrement société au niveau système

- 4 Vous pouvez modifier ces informations pour créer votre propre enregistrement société au niveau système.

Champs de l'enregistrement société au niveau système

En-tête

Champ	Description
Nom de société/Adresse/Ville/État/Code postal	Nom et adresse de votre société, comprenant la ville, l'abréviation à deux caractères de l'état et le code postal.

Onglet Informations de connexion

L'onglet Informations de connexion (Figure 3-21, page 199) définit des limites sur le nombre de connexions et de tentatives de connexion qu'un utilisateur peut effectuer et active le verrouillage de l'utilisateur et l'expiration du compte.

Champ	Description
Connexions max. par util.	Nombre maximum de connexions simultanées autorisées pour chaque ID d'utilisateur. Si ce champ reste vide, un utilisateur peut exécuter un nombre illimité de sessions simultanées. Remarque : Le nombre maximum de connexions dans l'enregistrement d'opérateur est prioritaire sur cette valeur. Remarque : La case à cocher Sessions illimitées ? dans l'enregistrement opérateur (page 153) remplace la valeur dans ce champ. Si la case Sessions illimitées ? n'est pas sélectionnée, le système utilise la valeur du champ Nbre par utilisateur.
Tentatives par session de connexion	Nombre de tentatives de connexion incorrectes permises à un utilisateur avant tout rejet dans la fenêtre actuelle de connexion. (L'utilisateur doit alors redémarrer le client pour afficher une nouvelle fenêtre de connexion.) Si ce champ reste vide, les utilisateurs ont droit à cinq tentatives de connexion.
Modèle opérateur	Modèle d'opérateur par défaut pour les utilisateurs LDAP.

Verrouillage utilisateur

Étant donné que tous les utilisateurs doivent avoir un mot de passe défini dans leur enregistrement d'opérateur pour se connecter à ServiceCenter, la zone **Utilisation du verrouillage utilisateur** définit les heures de verrouillage et l'intervalle d'inactivité. Voir les champs de zone décrits ci-dessous.

Remarque : Si l'option **Empêcher le verrouillage du système pour cet utilisateur ?** est cochée (*vraie*) sous l'onglet **Sécurité** de l'enregistrement d'opérateur, ceci empêche le verrouillage manuel ou automatique par le système de l'accès de cet utilisateur.

Champ	Description
Utiliser le verrouillage utilisateur	Détermine si le verrouillage utilisateur sera ou non utilisé. Si cette case est cochée (évaluée comme <i>vraie</i>), la fonctionnalité de verrouillage utilisateur sera utilisée et les autres champs doivent être renseignés pour définir la période de verrouillage et la durée de l'intervalle d'inactivité.
Tentatives avant verrouillage	Choisissez l'une des valeurs ci-dessous pour la réinitialisation du verrouillage. ■ Verrouillage complet - verrouille complètement l'utilisateur hors du système jusqu'à ce que l'administrateur système réinitialise le verrouillage ■ Période de verrouillage - verrouille l'utilisateur hors du système pendant la durée spécifiée en jours, heures, minutes et secondes JJ_:HH:MM:SS Par exemple : 60 jours = 60 00:00:00 Remarque : Si vous essayez d'utiliser la touche F9 pour renseigner ce champ, cela vous donne un type incorrect de structure de date, pouvant donner lieu à un comportement inattendu. Le format DD:HH:MM est correct.

Expiration du compte

Champ	Description
Intervalle de désactivation	Intervalle de temps en jours, heures et minutes (JJ:HH:MM) après lequel l'utilisateur sera considéré comme inactif et verrouillé hors du système. L'administrateur système devra réinitialiser le mot de passe de l'utilisateur pour éliminer l'état inactif.
Intervalle d'expiration	Intervalle de temps en jours, heures et minutes (JJ:HH:MM) après lequel un mot de passe inactif sera considéré comme expiré.

Remarque : Si vous essayez d'utiliser la touche F9 pour renseigner ce champ, cela vous donne un type incorrect de structure de date, pouvant donner lieu à un comportement inattendu. Le format DD:HH:MM est correct.

Remarque : Si la durée de l'*Intervalle de désactivation* a été dépassée mais que l'*Intervalle d'expiration* n'a pas été atteint, le mot de passe de l'utilisateur peut être rétabli.

Selon les processus et codes de pratique, si la durée de l'*Intervalle de désactivation* a été dépassée et que l'*Intervalle d'expiration* a été atteint, le mot de passe de l'utilisateur ne peut pas être rétabli et un nouvel enregistrement d'opérateur doit être créé.

Par exemple : Si la durée de l'*Intervalle de désactivation* est fixé à 60 jours et que l'*Intervalle d'expiration* est fixé à 90 jours, l'administrateur système peut réinitialiser le verrouillage sur le mot de passe d'un utilisateur inactif pendant un maximum de 89 jours.

Si la durée de l'*Intervalle de désactivation* est de 90 jours ou plus et que l'*Intervalle d'expiration* a été atteint, alors l'accès d'un utilisateur est considéré comme expiré et ne peut pas être rétabli. Un nouvel enregistrement d'opérateur doit être créé.

Onglet Intégrations actives

L'onglet Intégrations actives (Figure 3-22, page 202) vous permet d'activer ou de désactiver les intégrations et de déterminer les options d'intégration disponibles pour les utilisateurs.

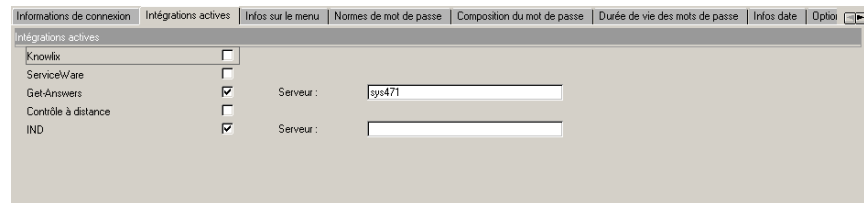


Figure 3-22: Enregistrement société au niveau système-Onglet Intégrations actives

Les intégrations suivantes sont disponibles :

- Knowlix
- ServiceWare
- Get-Answers
- Contrôle à distance
- IND

Si vous sélectionnez (ou activez) une intégration, les options correspondant à cette intégration apparaissent dans le menu Options de l'utilisateur. Lorsque vous activez les intégrations Get-Answers et/ou IND, un champ apparaît en regard du nom de l'intégration. Ceci vous permet d'entrer le nom du serveur où est installée l'intégration. Par défaut, toutes les intégrations sont désactivées.

Onglet Infos sur le menu

L'onglet Infos sur le menu (Figure 3-23, page 203) vous permet de définir la valeur d'affichage pour l'ensemble des écrans de menus, pages de bannière des rapports imprimés de ServiceCenter et en-têtes de rapports textuels (en cas d'utilisation de l'en-tête principal).

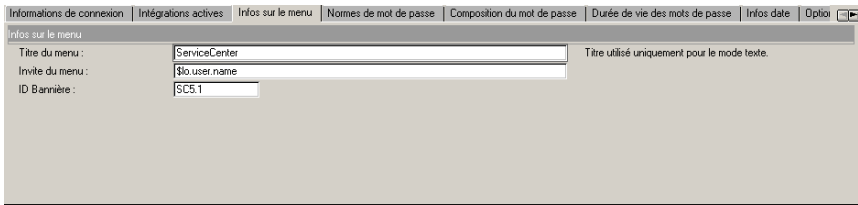


Figure 3-23: Onglet Infos sur le menu

Champ	Description
Titre du menu	(Utilisé uniquement pour le mode texte.) Valeur affichée en haut de tous les écrans de menus et sur l'en-tête principal des rapports textuels, comme illustré dans la figure suivante. ServiceCenter-RELEASE ____ Date: category listing 06/21/02 16:52 Page: 1 Operateur : FALCON Sélection : all records Sequence:
Invite du menu	Sur les menus, remplace l' <i>invite</i> à l'écran. Elle permet de nommer différents systèmes de développement, etc.
ID Bannière	ID imprimée sur les pages de bannière lorsque l'option de page d'accueil est activée dans le fichier de configuration d'impression.

Onglet Normes de mot de passe

L'onglet Normes de mot de passe (Figure 3-24, page 204) définit des conditions requises pour les mots de passe des utilisateurs et propose l'option de conserver l'historique des mots de passe.

Figure 3-24: Enregistrement société au niveau système - Onglet Normes de mot de passe

Réinit. le mot de passe

Choisissez l'une des valeurs ci-dessous de réinitialisation du mot de passe. Les valeurs suivantes sont également des options dans l'enregistrement d'opérateur ou dans Utilitaires d'administration centrale, Voir les données utilisateur. Lorsque la fonction de réinitialisation du mot de passe est utilisée, l'utilisateur est obligé de changer son mot de passe à la prochaine connexion.

Valeur de réinitialisation du mot de passe	Description
Empêcher réinit. mots de passe	Empêche que le mot de passe soit réinitialisé à l'aide de l'option du menu déroulant Réinitialisation du mot de passe.
Réinitialiser au nom de l'utilisateur	Réinitialise le mot de passe du nom de connexion de l'utilisateur.
Invite de valeur	Invite l'utilisateur à entrer un mot de passe. Ceci invitera la personne qui réinitialise le mot de passe de l'opérateur à entrer un nouveau mot de passe. Si ceci est utilisé, l'expiration du mot de passe doit aussi être demandée (définie dans l'enregistrement d'opérateur), obligeant l'utilisateur à mettre à jour son mot de passe lors de la prochaine connexion.
Réinitialiser à la valeur	Réinitialise le mot de passe sur la valeur indiquée dans l'espace suivant. Par exemple, réinitialisez le mot de passe au nom de votre société.

Historique des mots de passe

Champ	Description
Conserver l'historique des mots de passe	Si ce champ est évalué comme <i>true</i>(vrai) (coché), l'historique des mots de passe de l'utilisateur est conservé. ■ Empêcher l'utilisation des _____ derniers mots de passe - empêche automatiquement l'utilisateur d'utiliser le nombre spécifié de mots de passe les plus récents en tant que nouveau mot de passe. Dans cet exemple, les 10 derniers mots de passe ne peuvent pas être utilisés pour créer un nouveau mot de passe. Remarque : Il y a une exception qui permet au dernier mot de passe d'être réutilisé. Si le mot de passe de l'utilisateur a été réinitialisé, le mot de passe réinitialisé (tel que le nom d'utilisateur ou le nom de société) peut être réutilisé. ■ Empêcher réutilisation des mots de passe - empêche tous les mots de passe antérieurs d'être réutilisés lors de la définition de nouveaux mots de passe. Remarque : Il existe une exception qui permet aux mots de passe antérieurs d'être réutilisés. Si le mot de passe de l'utilisateur a été réinitialisé à l'aide d'un nom standard (tel qu'un nom d'utilisateur ou un nom de société), le mot de passe réinitialisé peut être réutilisé.

Onglet Composition du mot de passe

L'onglet Composition du mot de passe (Figure 3-25, page 206) définit les règles, telles que la longueur minimum et la longueur maximum des mots de passe, qui régissent la façon dont les mots de passe peuvent être composés.

Important : Les utilisateurs ne doivent pas avoir de normes contradictoires de composition du mot de passe. Voir les champs de la Figure 3-25 et les descriptions qui suivent.

Figure 3-25: Enregistrement société au niveau système - Onglet Composition du mot de passe

Champ	Description
Longueur min. des mots de passe	Nombre minimal de caractères à utiliser lors de la création d'un mot de passe. Idéalement, le minimum doit être au moins six caractères.
Longueur max. des mots de passe	Nombre maximal de caractères à utiliser lors de la création d'un mot de passe. La plate-forme OS/390 impose un maximum de huit caractères.
Autoriser les caractères alphabétiques	Cochez cette case si des caractères alphabétiques peuvent être utilisés lors de la création d'un mot de passe. ■ Exiger car. alpha. - cochez cette case si des caractères alphabétiques doivent être requis. ■ Min. requis - requiert automatiquement qu'un nombre minimum spécifié de caractères alphabétiques soit utilisé lors de la création d'un mot de passe. ■ Exiger une casse de car. Mixte - cochez cette case si le mot de passe doit contenir à la fois des caractères majuscules et minuscules.
Autoriser les caractères numériques	Cochez cette case si des caractères numériques peuvent être utilisés lors de la création d'un mot de passe. ■ Exiger des car. non alpha. - cochez cette case si des caractères non alphabétiques doivent être requis. ■ Min. requis - requiert automatiquement qu'un nombre minimum spécifié de caractères non alphabétiques soit utilisé lors de la création d'un mot de passe.

Champ	Description
Autoriser les symboles	Cochez cette case si des symboles, comme un tiret (-), peuvent être utilisés lors de la création d'un mot de passe. Les utilisateurs OS/390 peuvent seulement utiliser trois caractères de symbole. Avertissement : Si les symboles dièse (#), signe égal (=), tilde (~), supérieur à (>) ou inférieur à (<) sont utilisés au début d'un mot de passe, ils ne seront pas pris en compte par le système. ■ Interdire les espaces - cochez cette case si vous voulez interdire l'emploi du caractère produit par la barre d'espacement (espace) lors de la création d'un mot de passe. Remarque : Vous pouvez envisager d'interdire l'usage des espaces s'ils causent des problèmes pour les utilisateurs créant de nouveaux modes de passe.
Toujours exiger un mot de passe	Détermine si les mots de passe sont ou non obligatoires. Si cette case est cochée (évaluée à <i>true</i>), tous les utilisateurs doivent avoir un mot de passe défini dans leur enregistrement opérateur pour pouvoir se connecter au ServiceCenter. Remarque : ServiceCenter ne requiert pas de mot de passe s'il n'y en a pas dans l'enregistrement d'opérateur. Si ce champ est coché et que l'utilisateur a un mot de passe vide (vierge), l'utilisateur peut continuer à se connecter jusqu'à ce qu'il soit forcé de changer le mot de passe. Tant que le mot de passe est valide, l'utilisateur peut continuer à l'utiliser. Si la durée de vie maximum n'est pas appliquée, l'utilisateur peut avoir un mot de passe vide de façon permanente.

Onglet Durée de vie des mots de passe

L'onglet Durée de vie des mots de passe (Figure 3-26, page 208) contrôle les limites minimale et maximale de la durée de vie en fonction d'une période ou d'un nombre de connexions.

Remarque : Il est recommandé de garder les mêmes périodes et nombres de connexions pour la zone Durée de vie max. des mots de passe et la zone Durée de vie min. des mots de passe.

Figure 3-26: Enregistrement société au niveau système - Onglet Durée de vie des mots de passe

Champ	Description
Avertir par e-mail d'un changement de mot de passe	Avertit l'utilisateur par e-mail lorsque le mot de passe a été modifié par un autre utilisateur.

Durée de vie max. des mots de passe

Sélectionnez l'une des options suivantes pour définir la durée maximale pendant laquelle un mot de passe peut être utilisé.

Champ	Description
Pas de durée de vie max.	Aucune durée de vie maximum ne doit être fixée pour un mot de passe. Ce réglage doit être le même que celui de l'option Pas de durée de vie minimale.

Champ	Description
Utiliser une période	Utilise une période pour déterminer la durée de vie maximum d'un mot de passe. Il est recommandé d'utiliser la même période pour la Durée de vie minimum des mots de passe. Cliquez sur le bouton et le champ apparaît.
Utiliser un nombre de connexions	Utilise le nombre de connexions pour déterminer la durée de vie maximum d'un mot de passe. Cliquez sur le bouton et le champ apparaît.

Durée de vie min. des mots de passe

Sélectionnez une des options suivantes pour définir la durée minimale pendant laquelle un mot de passe peut être utilisé.

Champ	Description
Pas de durée de vie min.	Aucune durée de vie minimale ne doit être fixée pour un mot de passe. Ce réglage doit être le même que celui de l'option Pas de durée de vie maximum .
Utiliser une période	Si cette option est cochée (<i>true</i>) (vraie), un champ intitulé Durée de vie min. des mots de passe s'affiche pour vous permettre de définir la période. Il est recommandé d'utiliser la même période pour la Durée de vie maximum des mots de passe. Cliquez sur le bouton et le champ apparaît.
Utiliser un nombre de connexions	Si cette option est cochée (<i>true</i>) (vraie), un champ intitulé Nbre min. avant chgt s'affiche pour vous permettre de définir la valeur. Cliquez sur le bouton et le champ apparaît.

Onglet Infos de date

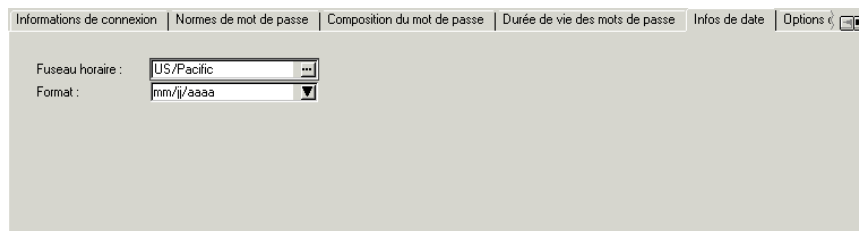


Figure 3-27: Enregistrement société au niveau système - Onglet Infos date

Champ	Description
Fuseau horaire	Définit un fuseau horaire par défaut pour tout le système. Les enregistrements de fuseau horaire sont conservés dans le fichier de définition de fuseau horaire (tzfile). Ce paramètre s'applique à tous les opérateurs système, sauf s'il est remplacé dans leur enregistrement d'opérateur. Pour plus d'informations, consultez Création d'un enregistrement d'opérateur page 145. Remarque : ServiceCenter est livré avec le fuseau horaire de la côte Ouest des États-Unis US/Pacific comme valeur par défaut.
Format	Format d'entrée et d'affichage des dates dans le système ServiceCenter. Ce paramètre s'applique à tous les opérateurs système, sauf s'il est remplacé dans leur enregistrement d'opérateur. Pour plus d'informations, consultez Création d'un enregistrement d'opérateur page 145. Les formats disponibles sont : ■ mm/jj/aa - format standard des États-Unis ■ jj/mm/aa - format européen ■ aa/mm/jj - format en option ■ mm/jj/aaaa - format standard des États-Unis ■ jj/mm/aaaa - format européen ■ aaaa/mm/jj - format en option

Pour changer la valeur du fuseau horaire :

- 1 Effacez le champ.
- 2 Cliquez sur le bouton **Remplir**.
Une liste QBE des fuseaux horaires s'affiche.

- 3 Sélectionnez un enregistrement de fuseau horaire dans la liste en double-cliquant sur le bouton correspondant au fuseau horaire à utiliser.

Le fuseau horaire est alors placé dans le champ.

Seul un administrateur système peut modifier les enregistrements de fuseau horaire. Pour plus d'informations sur les fonctions de fuseau horaire, consultez la section *Fonction de fuseau horaire et formats de date, Chapitre 6*.

Remarque : Les enregistrements de temps de ServiceCenter peuvent spécifier les dates de passage de l'heure d'été à l'heure standard.

Onglets Options d'impression

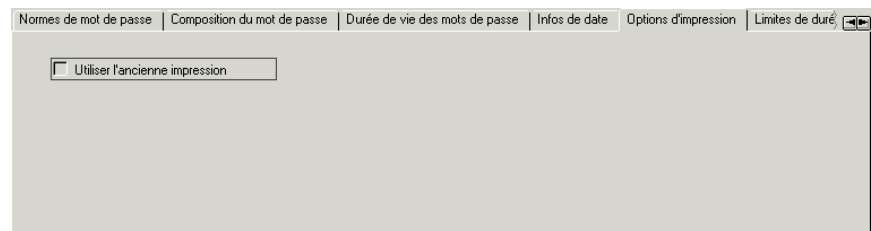


Figure 3-28: Enregistrement société au niveau système - Onglet Options d'impression

Champ	Description
Utiliser l'ancienne impression	Sélectionne les anciens sous-programmes d'impression. À partir de la version A9802 de ServiceCenter, de nouveaux sous-programmes d'impression ont été ajoutés à ServiceCenter.

Onglet Limites de durée

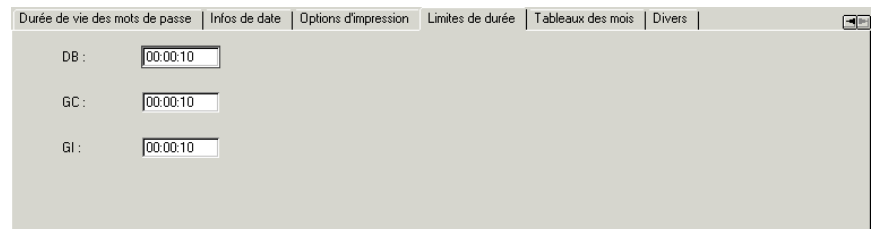


Figure 3-29: Enregistrement société au niveau système - Onglet Limites de durée

Champ	Description
DB	Limite de temps par défaut du système pour les interrogations à clé partielle ou sans clé dans Gestionnaire de base de données. Le format est hh:mm:ss . ServiceCenter est livré avec la valeur par défaut 10 secondes, soit 00:00:10 .
GC	Limite de temps par défaut du système pour les interrogations à clé partielle ou sans clé dans Gestion des changements. Le format est hh:mm:ss . ServiceCenter est livré avec la valeur par défaut 10 secondes, soit 00:00:10 .
GI	Limite de temps par défaut du système pour les interrogations à clé partielle ou sans clé dans Gestion des incidents. Le format est hh:mm:ss . ServiceCenter est livré avec la valeur par défaut 10 secondes, soit 00:00:10 .

Remarque : C'est seulement possible si l'enregistrement d'opérateur pour l'utilisateur a le terme de capacité permettant des recherches par interrogation sans clé partielle.

Onglet Tableaux des mois

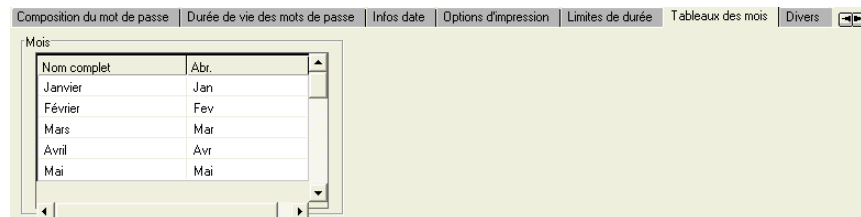


Figure 3-30: Enregistrement société au niveau système - Onglet Tableaux des mois

Utilisé pour sélectionner les versions courtes et longues des 12 mois.

Onglet Divers

Figure 3-31: Enregistrement société au niveau système - Onglet Divers

Champ	Description
Taille de la file d'attente de msg	Taille par défaut de la file d'attente de messages pour chaque opérateur. Le maximum est 500. Cette valeur s'applique à tous les opérateurs système, sauf si cette valeur est remplacée dans leur enregistrement d'opérateur.
Année fiscale	<i>Ce champ n'est plus utilisé.</i>
Code Langue	Indique la langue que l'opérateur utilise dans ServiceCenter, à moins que la langue figurant dans l'enregistrement d'opérateur soit différente. Reportez-vous à la section Création d'un enregistrement d'opérateur page 145 pour plus de détails.
Devise de référence	Devise de base utilisée par la société pour les transactions, à moins que la devise figurant dans l'enregistrement d'opérateur soit différente. Reportez-vous à la section Création d'un enregistrement d'opérateur page 145 pour plus de détails.
Taille max. de pièce jointe	Définit la taille maximale d'un fichier que les utilisateurs de ServiceCenter peuvent insérer dans un conteneur OLE. Les conteneurs OLE sont réservés à l'historique. Avec ServiceCenter 4.0 ou plus récent, toutes les pièces jointes sont des rattachements de fichiers externes. Pour plus d'informations sur les conteneurs OLE, voir la section Fichiers joints et conteneurs OLE page 62.
Mode de la casse	Indique le paramètre du mode de la casse du système. Le système peut respecter la casse ou ne pas la respecter. Pour plus d'informations sur le respect de la casse, voir la documentation <i>P4 Filesystem</i> dans le <i>Database Management and Administration Guide</i> de ServiceCenter.

Champ	Description
Démarrage du système	renseigné automatiquement à chaque fois que vous démarrez le serveur.
File d'attente de msg	Si cette case est cochée, le système utilise le champ Taille pour définir la taille de la file d'attente des messages. Sinon, la valeur par défaut du système est utilisée. Cette valeur s'applique à tous les opérateurs système, sauf si la valeur est remplacée dans leur enregistrement d'opérateur.
Audit Syslog	Champ logique contrôlant la fonction de consignation dans le journal. Si ce champ est évalué comme true (vrai), un enregistrement est entré dans le fichier syslog avec l'heure et l'ID d'utilisateur à chaque connexion ou déconnexion de ce dernier. Sinon, aucun enregistrement n'est entré dans le fichier syslog .
Désactiver Work Management	Cochez cette case (<i>true</i>) (vrai) pour désactiver le module de Gestion du travail. Ceci peut accroître les performances de certains systèmes. Cette option permet également de supprimer l'icône Gestion du travail du menu de l'écran initial.
Exécuter en mode multi-sociétés	Cochez cette case pour définir la variable globale \$G.multi sur <i>true</i> (vraie) afin d'exécuter le système en mode multi-sociétés. Pour plus d'informations sur le mode multi-sociétés, reportez-vous à la section <i>Utilisation du mode multi-sociétés</i> , page 116
Util. l'apprentissage pour la connaissance SC	Active l'apprentissage pour la connaissance SC en ajoutant un enregistrement d'apprentissage (enregistrement adlrelation) lors de l'utilisation de l'option Utiliser la résolution une fois qu'une solution valide a été trouvée.
Permettre la modif. de l'enreg. d'apprentissage	Permet à cet utilisateur d'avoir la possibilité de modifier l'enregistrement d'apprentissage (enregistrement adlrelation), si l'apprentissage est utilisé. Si vous ajoutez des mots à la chaîne de recherche originale, l'apprentissage s'effectuera également sur ces mots.

Onglet Processeurs de messages

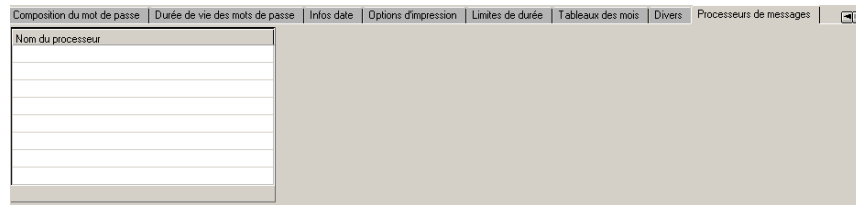


Figure 3-32: Onglet Processeurs de messages

Champ	Description
Nom du processeur	Nom du ou des processeurs que vous souhaitez affecter au traitement des messages standard. Les messages sont distribués entre les différents processeurs spécifiés, libérant ainsi le processeur d'incidents pour le traitement des alertes d'incidents. Si vous ne précisez aucun processeur, le système utilisera, par défaut, le processeur d'incidents pour traiter l'ensemble des messages. Important : L'administrateur a pour responsabilité de s'assurer du démarrage et de la maintenance des planificateurs appropriés en arrière-plan.

Menu Options-Enregistrement société au niveau système

Le menu **Options** fournit des raccourcis à d'autres applications ServiceCenter et l'accès aux fonctions de Gestion des incidents, de recherche et de boîte de recherche.

Option	Description
Recherche de validité	Vérifie le champ sélectionné par rapport aux tables de validité de ServiceCenter.
Définir sensible à la casse des caract.	Permet une recherche ne tenant pas compte de la casse. Voir le <i>Database Management and Administration Guide</i> de ServiceCenter pour de plus amples informations sur les changements de mode de casse.
Enregistrements de configuration Get-Answers	Fournit une liste de tous les enregistrements de configuration requis pour déterminer le mode d'extraction des données et la création des nouvelles connaissances dans Get-Answers.
Enregistrements de configuration Knowlix	Fournit une liste de tous les enregistrements de configuration requis pour déterminer le mode de création des nouvelles connaissances dans Knowlix.
Étendre la matrice	Affiche une fenêtre séparée avec une version étendue de la matrice en surbrillance, vous permettant d'entrer ou de supprimer des valeurs dans la matrice.
Définition des paramètres	Réinitialise la valeur interne du fuseau horaire dans ServiceCenter. Pour plus d'informations sur les fonctions de fuseau horaire et la définition d'un fuseau horaire et de formats de date par défaut à l'aide de l'option Set Parms (Définition des paramètres), consultez la section <i>Définition du fuseau horaire et des formats de date par défaut</i> page 278.

Menu Options de liste - Enregistrement société au niveau système

Le menu Options de liste est disponible lorsqu'une liste d'enregistrements QBE est affichée.

Option de liste	Description
Déchargement en masse	Permet de télécharger tous les enregistrements figurant dans une liste d'enregistrements (ou QBE) dans un fichier externe.
Compter	Dénombre les enregistrements de la liste.

Option de liste	Description
Rafraîchir	Met à jour la liste QBE avec les informations actuelles du système.
Modifier les colonnes	Permet de modifier les en-têtes de colonne de la liste d'enregistrements QBE.
Exporter dans Excel	Permet d'exporter la liste d'incidents actuelle dans une feuille de calcul Microsoft® Excel. Excel est lancé automatiquement et la liste est placée dans une feuille de calcul. En fait, vous pouvez exporter des données dans tout logiciel qui prend en charge la fonction d'échange dynamique de données (DDE). Cette fonction DDE exige Excel 95 ou une version plus récente. Remarque : Cette option est disponible uniquement aux clients Windows.
Exporter dans un fichier de texte	Permet d'exporter la liste d'incidents actuelle dans un fichier texte. Cette option ne fait pas appel à la prise en charge DDE et peut être exécutée à partir de clients ne travaillant pas sous Windows.

Administration des utilisateurs

Onglet Général

Les capacités d'un utilisateur dans une application donnée (par exemple, Gestion des appels et Gestion des incidents) sont définies par l'enregistrement de profil d'application de cet utilisateur.

Dans l'onglet Général de l'enregistrement d'opérateur (voir la Figure 3-3, page 147), vous pouvez identifier et mettre à jour les informations du profil d'application de l'utilisateur pour chaque application de ServiceCenter : Gestion des appels, Gestion des incidents, Analyse de la cause fondamentale, Gestion des stocks, Gestion des changements et Gestion des demandes.

Voir les options supplémentaires des listes déroulantes d'Options disponibles dans la barre de menu supérieure. Les descriptions de chaque option disponible sont données.

Vérification de l'état des profils d'un utilisateur

Une présentation générale des profils d'un utilisateur s'affiche dans l'onglet Général de l'enregistrement d'opérateur. Si aucun *Rôle d'utilisateur* n'est sélectionné en tant que base pour les profils d'application, le type de profil « DEFAULT » apparaît dans le champ de profil, indiquant qu'un profil par défaut est utilisé. Cependant, en fonction du *Rôle d'utilisateur* sélectionné, il y aura des affectations de profil d'utilisateur pour chaque application de ServiceCenter. Si vous voulez sélectionner un profil différent ou créer un profil unique, sélectionnez un nouveau type de profil dans la liste déroulante, créez des paramètres de profil uniques pour cet utilisateur ou ajoutez l'opérateur en tant que membre d'un profil existant.

Les profils et les types de profils pour Profils de changements et Profils de demandes sont consignés dans leurs cases d'état respectives. Lorsque des profils sont ajoutés ou mis à jour, les cases d'état reflètent les données en cours pour chaque profil cité (voir Figure 3-2, page 143).

■ Profils de Gestion des changements

Les profils de Gestion des changements sont créés pour contrôler l'accès à l'application Gestion des changements. Les droits d'accès pour ces profils sont les suivants :

- Changements
- Tâches
- Tout

Si les droits d'accès par défaut **DEFAULT** prédéfinis ne changent pas, l'utilisateur a un accès limité au module Gestion des changements, lui permettant d'accéder aux informations qui sont en général disponibles à tous les utilisateurs. Aucune capacité n'est disponible.

Si l'une des zones spécifiques d'accès de profil, par exemple, **Changements** ou **Tâches**, est créée *avec l'accès de profil Tout*, le système choisit par priorité les droits d'accès de la zone spécifique (**Changements** ou **Tâches**) au lieu de ceux de **Tout** et octroie l'accès aux changements ou aux tâches seulement. Toutefois, si les trois zones d'accès de profils sont créées (**Changements**, **Tâches** et **Tout**), le système octroie les droits d'accès selon la catégorie de droits d'accès **Tout**. Utilisez les Utilitaires d'administration centrale pour vous assurer que tous les droits d'accès sont définis correctement pour chaque utilisateur.

■ Profils de Gestion des demandes

Les profils de Gestion des demandes sont créés pour contrôler l'accès à l'application Gestion des demandes. Les droits d'accès pour ces profils sont les suivants :

- Devis
- Commandes
- Articles
- Tout

Si les droits d'accès par défaut **DEFAULT** prédéfinis ne changent pas, l'utilisateur a un accès limité au module Gestion des demandes, lui permettant d'accéder aux informations qui sont en général disponibles à tous les utilisateurs. Aucune autre capacité, telle que la commande à partir du catalogue n'est disponible.

Si l'une des catégories spécifiques d'accès de profil, par exemple **Devis**, **Commandes** ou **Articles**, est créée *avec la catégorie de profil Tout*, le système choisit par priorité les droits d'accès de la zone spécifique (**Devis**, **Commandes** ou **Articles**) au lieu de ceux de **Tout**. Dans ce cas, l'utilisateur a les droits d'accès associés à la catégorie spécifique affectée (devis, commandes ou articles) et non pas ceux associés à la catégorie **Tout**. Toutefois, si toutes les zones d'accès de profils sont créées, y compris **Tout**, le système octroie les droits d'accès associés à la catégorie de droits d'accès **Tout**. Utilisez les Utilitaires d'administration centrale pour vous assurer que les droits d'accès sont définis correctement pour chaque utilisateur.

Ajout d'un profil utilisateur

Ajoutez un profil d'utilisateur dans l'onglet Général de l'enregistrement d'opérateur. Voir la section *Affichage et modification de données utilisateur* page 142 pour des informations sur l'affichage et la modification des données utilisateur. Voir également la Figure 3-2, page 143.

Modification d'un profil utilisateur

Modifiez un profil d'utilisateur dans l'onglet Général de l'enregistrement d'opérateur. Voir la section *Affichage et modification de données utilisateur* page 142 pour des informations sur l'affichage et la modification des données utilisateur.

Pour modifier le profil d'un utilisateur, par exemple le profil de Gestion des appels, sélectionnez le profil d'application que vous voulez voir, puis cliquez sur la FLÈCHE DROITE. À l'exception de deux applications, le formulaire de profil apparaît pour permettre d'effectuer des changements. Pour ajouter un profil, cliquez sur **Ajouter un nouveau profil** pour afficher la boîte de dialogue Ajouter. Voir le *Manuel d'administration des applications de ServiceCenter* pour plus d'informations sur le formulaire de profil.

Quand vous modifiez un profil utilisateur pour les applications Gestion des changements et Gestion des demandes, une boîte de dialogue de profil apparaît.

Attention : Si vous apportez des modifications à un profil qui comprend une liste de membres, tous les membres de la liste seront affectés.

Profil avec plusieurs membres

Lorsque vous choisissez de modifier un profil comportant plusieurs membres, la liste des membres du profil s'affiche. Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des utilisateurs de la liste de membres.

Attention : Pour supprimer un utilisateur d'une liste de membres d'un profil, ne supprimez pas le profil ni la liste de membres. Pour ce faire, supprimez le ou les utilisateurs de la liste de membres en utilisant l'option *Modifier la liste des membres*.

Suppression d'utilisateur et des informations de profils associées à partir de ServiceCenter

Vous pouvez supprimer un utilisateur du système et purger toutes les informations associées de profils en utilisant l'utilitaire *Voir les données utilisateur*.

Pour supprimer un utilisateur et toutes les informations de profils associées :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de ServiceCenter, sélectionnez l'onglet Utilitaires et cliquez sur **Administration**.
- 2 Sous l'onglet Information/Sécurité/Insight, dans la structure Sécurité, cliquez sur **Administration des utilisateurs**.
- 3 Cliquez sur **Voir les données utilisateur**.
- 4 Au message vous invitant à sélectionner un utilisateur existant, entrez le nom de l'utilisateur à supprimer du système ou utilisez la flèche déroulante pour afficher l'utilisateur dans la liste.

Les informations utilisateurs apparaissent à l'exemple de la Figure 3-2, page 143.
- 5 Sélectionnez **Options > Complètement supprimer l'utilisateur** dans la barre de menus supérieure.
- 6 Un message vous demande de confirmer la suppression de l'utilisateur et de toutes ses informations associées de contact et de profil.
 - Cliquez sur **Oui** pour continuer la suppression.
 - Cliquez sur **Non** pour revenir à l'écran des informations de l'utilisateur.

Avertissement : Lorsque vous cliquez sur *Oui*, la suppression complète d'un utilisateur et de ses informations associées est irréversible. Toutes les informations relatives à l'utilisateur seront supprimées de ServiceCenter de façon permanente.

Onglet Groupes d'affectation/Groupes de messages

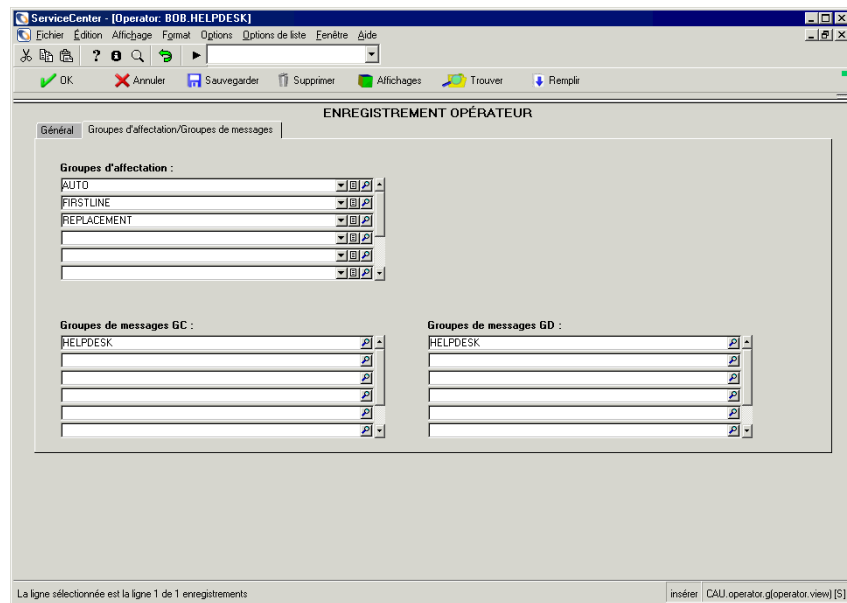


Figure 3-33: Onglet Groupes d'affectation/Groupes de messages

Modifiez les groupes d'affectation de Gestion des incidents et les groupes de messages Gestion des changements en utilisant les boutons d'options des menus.

Modification des groupes d'affectation de Gestion des incidents

Modifiez les groupes d'affectation de Gestion des incidents dans l'onglet **Groupes d'affectation/Groupes de messages** dans le menu **Voir les données utilisateur**.

Cliquez sur **Modifier les groupes d'affectation** pour modifier les groupes d'affectation. Quand le formulaire *assignment.util.g* apparaît, sélectionnez le groupe à modifier. Voir le *Manuel d'administration des applications de ServiceCenter* pour de plus amples informations sur la modification et l'attribution des groupes d'affectation.

Pour d'autres informations sur l'affichage et la modification des données utilisateurs dans Utilitaires d'administration centrale, voir la section *Affichage et modification de données utilisateur* page 142.

Modification des groupes de messages de Gestion des changements

Modifiez les groupes de messages de Gestion des incidents dans l'onglet **Affectation/Groupes de messages** dans le menu Voir les données d'utilisateur.

Cliquez sur **Modifier les groupes de messages** pour modifier un groupe de messages. Quand le formulaire *cm3groups.g* apparaît, sélectionnez le groupe à modifier. Vous pourrez effectuer des changements, comme l'ajout et la suppression d'utilisateurs dans les listes des approbateurs et des réviseurs. Voir le *Manuel d'administration des applications de ServiceCenter* pour de plus amples informations sur la modification des groupes de messages.

Pour d'autres informations sur l'affichage et la modification des données utilisateurs dans Utilitaires d'administration centrale, voir la section *Affichage et modification de données utilisateur* page 142.

Utilitaire d'ajout rapide d'utilisateur

- 1 Dans le menu principal **Administration des utilisateurs**, cliquez sur **Utilitaire d'ajout rapide d'utilisateur**.
- 2 À l'invite, entrez le nom d'un nouvel utilisateur dans la boîte de dialogue. Choisissez entre cloner un utilisateur existant et créer un nouvel utilisateur. Voir la section *Ajout d'utilisateurs* page 145 pour plus d'informations sur l'ajout d'utilisateurs et de termes de capacité, ainsi que sur le changement des mots de passe.
- 3 Après avoir entré les informations sur le nouvel utilisateur, cliquez sur le bouton **Ajouter**.
- 4 À l'invite, ajoutez les informations de contact.
- 5 Cliquez sur le bouton **Ajouter**.

Onglet Incident



Figure 3-34: Utilitaires d'administration centrale - Onglet Incident

Bouton	Description
Profils GI	Définit un profil au sein de Gestion des incidents pour chaque utilisateur.
Environnement GI	Spécifie des paramètres fonctionnels généraux d'applications dans Gestion des incidents, par exemple l'autorisation d'accès avec ou sans enregistrement de l'opérateur ou l'autorisation d'effectuer des interrogations inefficaces. Voir le <i>Manuel d'administration des applications de ServiceCenter</i> pour de plus amples informations sur l'enregistrement <i>Environnement</i> .
Groupes d'affectation	Crée des groupes d'affectation de travail d'incidents, afin que les fiches d'incident puissent être affectées aux services et aux personnes appropriés pour en assurer la résolution.

Onglet Service

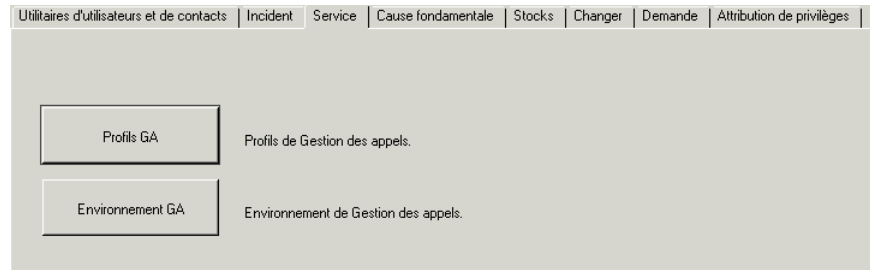


Figure 3-35: Utilitaires d'administration centrale - Onglet Service

Bouton	Description
Profils GA	Définit un profil au sein de Gestion des appels pour chaque utilisateur.
Environnement GA	Spécifie des paramètres fonctionnels généraux d'applications dans Gestion des appels pour déterminer les conventions à suivre quand des appels sont créés, par exemple notifier certaines personnes quand un appel est fermé ou si un appel doit être fermé avant ou après la clôture de tous les enregistrements associés. Voir le <i>Manuel d'administration des applications de ServiceCenter</i> pour de plus amples informations sur l'enregistrement <i>Environnement</i> .

Onglet Cause fondamentale

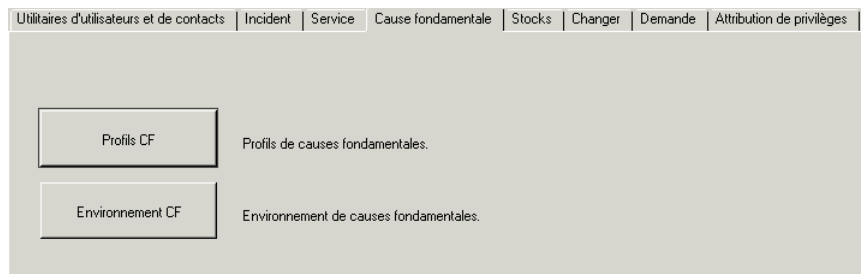


Figure 3-36: Utilitaires d'administration centrale - Onglet Cause fondamentale

Bouton	Description
Profils CF	Définit un profil au sein d'Analyse de la cause fondamentale pour chaque utilisateur.
Environnement CF	Spécifie des paramètres fonctionnels généraux d'applications dans Analyse de la cause fondamentale pour déterminer les conventions à suivre lors de la détermination de la cause fondamentale pour des incidents particuliers ou des incidents associés dans Gestion des incidents et Gestion des changements. Par exemple, déterminez et configurez la gestion, la configuration, la recherche et les formats de listes afin que les causes fondamentales et leurs erreurs puissent être identifiées et résolues. Voir le <i>Manuel d'administration des applications de ServiceCenter</i> pour de plus amples informations sur l'enregistrement <i>Environnement</i> .

Onglet Stocks



Figure 3-37: Utilitaires d'administration centrale - Onglet Stocks

Bouton	Description
Profils GSC	Définit un profil au sein de Gestion des stocks et de la configuration pour chaque utilisateur.
Environnement GSC	Spécifie des paramètres fonctionnels généraux d'application dans Gestion des stocks et de la configuration (GSC) pour déterminer les conventions à suivre pour effectuer le suivi du matériel et des logiciels dans votre réseau. Par exemple, déterminez et configurez les types de restrictions éventuelles ou indiquez si les mots de passe seront obligatoires. Voir le <i>Manuel d'administration des applications de ServiceCenter</i> pour de plus amples informations sur l'enregistrement <i>Environnement</i> .

Onglet Contrat



Figure 3-38: Utilitaires d'administration centrale - Onglet Contrat

Bouton	Description
Profils des contrats	Définit des profils au sein de Gestion des contrats pour chaque utilisateur.
Environnement du	Précisez les paramètres fonctionnels et généraux des applications au sein de Gestion des contrats, afin de déterminer les conventions à observer lors de la définition des contrats, les paiements, l'allocation des biens et l'applications des termes et conditions des contrats. Pour plus d'informations sur l'enregistrement Environnement, reportez-vous au <i>Manuel d'administration des applications</i> .

Onglet Changer



Figure 3-39: Utilitaires d'administration centrale-Onglet Changer

Bouton	Description
ProfilsGC	Définit des profils au sein de Gestion des changements pour chaque utilisateur, pour : ■ Changements ■ Tâches ■ Tout
EnvironnementCM3T	Spécifie des paramètres fonctionnels généraux d'applications dans Gestion des changements pour déterminer les conventions à suivre pour effectuer des demandes, des listes, le suivi des changements sur un site. Par exemple, définissez les alertes, les options d'approbations et les options de demandes. Voir le <i>Manuel d'administration des applications de ServiceCenter</i> pour de plus amples informations sur l'enregistrement <i>Environnement</i> .

Bouton	Description
Environnement CM3R	Spécifie des paramètres fonctionnels généraux d'applications dans Gestion des changements pour déterminer les conventions à suivre pour effectuer le suivi des changements sur un site. Par exemple, définissez les formats de gestion des changements et les restrictions de catégories. Voir le <i>Manuel d'administration des applications de ServiceCenter</i> pour de plus amples informations sur l'enregistrement <i>Environnement</i> .
Groupes de messages GC	Crée des groupes de messages de Gestion des changements, afin que les demandes de changements soient transmises aux groupes ou personnes appropriés.

Onglet Demande

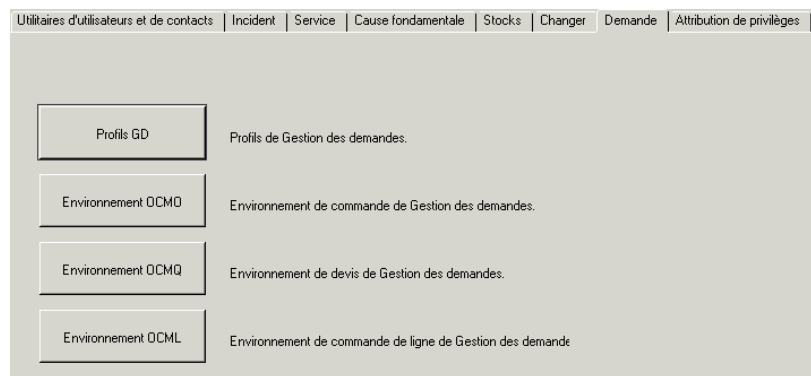


Figure 3-40: Utilitaires d'administration centrale-Onglet Demander

Bouton	Description
Profils de Gestion des demandes	Définit des profils au sein de Gestion des demandes pour chaque utilisateur, pour : ■ Devis ■ Commandes ■ Articles ■ Toutes
Environnement de commande de Gestion des demandes	Spécifie des paramètres fonctionnels généraux d'applications dans l'environnement de commande de Gestion des demandes pour déterminer les conventions à suivre lors des commandes d'articles à partir du catalogue. Par exemple, configurez une formule de numérotation de contrôle unique pour effectuer le suivi de vos commandes. Voir le <i>Manuel d'administration des applications de ServiceCenter</i> pour de plus amples informations sur l'enregistrement <i>Environnement</i>.
Environnement de devis de Gestion des demandes	Spécifie des paramètres fonctionnels généraux d'applications dans l'environnement de devis de Gestion des demandes pour déterminer les conventions à suivre lors de la réception de devis pour des articles commandés. Par exemple, définissez si un article doit être marqué comme étant « en stock » quand la réception de cet article a été terminée. Voir le <i>Manuel d'administration des applications de ServiceCenter</i> pour de plus amples informations sur l'enregistrement <i>Environnement</i>.
Environnement d'article de Gestion des demandes	Spécifie des paramètres fonctionnels généraux d'applications dans l'environnement de commande d'article de Gestion des demandes pour déterminer les conventions à suivre lors des commandes d'articles à partir du catalogue. Par exemple, définissez si l'accès est autorisé sans profil d'opérateur ou si des événements doivent être planifiés. Voir le <i>Manuel d'administration des applications de ServiceCenter</i> pour de plus amples informations sur l'enregistrement <i>Environnement</i>.

Onglet Attribution de privilège



Figure 3-41: Utilitaires d'administration centrale - Onglet Attribution de privilèges

Bouton	Description
Groupes d'attribution de privilèges	Définit les entreprises à inclure et exclure dans chaque groupe de sécurité Attribution de privilèges.
Champ Attribution de privilèges	Définit les champs à protéger et lier à leurs champs source. Définit également les champs à exclure.
Restriction d'attribution de privilèges	Définit des valeurs d'attribution de privilèges dans le fichier <i>scaccess</i> pour créer des interrogations de restrictions. Pour plus d'informations sur la fonction d'attribution de privilèges, voir la section <i>Protection de la base de données par attribution de privilèges</i> , Chapitre 8.

4 Configuration des programmes d'impression et des imprimantes

CHAPITRE

Présentation générale

Dès la version A9802, ServiceCenter s'est enrichi en standard de programmes d'impression améliorés. Les programmes **us.print** sont utilisés dans toutes les applications principales (à l'exception de Gestion des stocks). Ces programmes supportent à la fois l'impression client et l'impression serveur.

Ce chapitre décrit les tâches suivantes :

- Fonctionnement des programmes d'impression dans les applications de ServiceCenter si vous imprimez à partir de la base de données.
- Choix des programmes d'impression.
- Sélection de programmes d'impression antérieurs à A9802 (utilisation avec la Gestion des stocks).
- Activation des anciens programmes d'impression avec Contrôle de format.

Remarque : Si vous imprimez depuis la base de données, les nouveaux programmes d'impression sont toujours utilisés.

Avantages des programmes d'impression améliorés

Les programmes us.print sont dotés des améliorations suivantes :

- Meilleures performances et stabilité.
- Champs de matrice agrandis automatiquement pour permettre l'impression de chaque ligne. Une impression unique permet donc de lire toutes les informations dans le champ de description d'un enregistrement d'incident.
- Impression des enregistrements couvrant plusieurs pages avec des numéros de pages.

Choix des programmes d'impression

ServiceCenter permet de choisir entre les programmes d'impression améliorés et les anciens programmes, en fonction de la situation. Voici quelques directives générales pour vous guider dans votre choix :

- Si vous avez implanté ServiceCenter pour la première fois avec la version 3 ou plus récente, utilisez les programmes d'impression améliorés installés par défaut sur votre système. La seule exception est que la Gestion des stocks n'utilise pas les nouveaux programmes d'impression.
- Si vous êtes passé à la version 3.0 depuis une autre version de ServiceCenter, en utilisant les anciens programmes d'impression (versions antérieures à A9802), le choix de ces programmes peut être judicieux jusqu'à ce que votre mise à niveau soit bien établie. Ceci réduira le travail lors du processus de mise à niveau. En particulier, les anciens programmes vous permettront d'imprimer immédiatement sans avoir à redéfinir les formats dans les applications principales. Par la suite, vous pouvez passer aux nouveaux programmes pour tirer parti des nouvelles fonctions. Pour activer les anciens programmes d'impression, consultez la section *Sélection des anciens programmes d'impression* page 237.

Fonctionnement des programmes d'impression dans ServiceCenter

Généralités

Les valeurs de formatage de *largeur de page* et de *lignes par page* sont déterminées par la méthode suivante :

- Impression côté client-en fonction des valeurs trouvées dans l'onglet Notification de l'enregistrement de l'opérateur (voir *Onglet Notification (comprend les informations de contact)* page 160).
- Impression côté serveur-en fonction des valeurs de l'enregistrement de configuration sélectionnées pour l'imprimante du système du serveur (voir *Création d'un nouvel enregistrement d'imprimante dans le fichier de configuration* page 245).

Les valeurs de formatage par défaut pour l'impression du client et du serveur sont :

- Largeur de page - 80
- Lignes par page - 60

Base de données

Si vous imprimez depuis la base de données, les nouveaux programmes d'impression sont toujours utilisés. Les règles pour la sélection du formulaire à imprimer sont les mêmes que celles des anciens programmes (voir *Sélection des anciens programmes d'impression* page 237).

Gestion des incidents

Gestion des incidents utilise les nouveaux programmes d'impression sauf si les anciens programmes sont sélectionnés par l'une des méthodes expliquées à la section *Sélection des anciens programmes d'impression* page 237. Quand les nouveaux programmes d'impression sont utilisés, l'état de la fiche d'incident détermine le formulaire à imprimer.

Sur l'onglet Formats d'un enregistrement de catégorie d'incident (apm.category.g), les champs Formats d'impression sont remplis par défaut avec la première ligne de la matrice utilisée dans les anciens programmes d'impression.

Si le formulaire à utiliser n'est pas spécifié dans l'enregistrement de catégorie associé, les programmes d'impression utilisent le formulaire spécifié dans le champ **Valeur par défaut** de la section Formats d'impression de l'enregistrement de catégorie. Si ce champ est vide également, les programmes d'impression utilisent le formulaire actuel de la fiche.

Une boîte de dialogue de confirmation d'impression présente à l'utilisateur les choix d'impression suivants :

- imprimer la liste seulement
- imprimer les enregistrements des incidents
- imprimer toutes les pages des enregistrements des incidents

Gestion des appels

Gestion des appels utilise les nouveaux programmes d'impression. Lorsque les nouveaux programmes d'impression sont utilisés, le champ **Format d'impression** de l'enregistrement de Profil de sécurité GA (`cc.profile.g`) détermine le formulaire à imprimer. Si ce champ est nul, le système utilise le formulaire spécifié dans le champ **Format d'édition**. Enfin, si ce champ est nul également, Gestion des appels utilise le formulaire `cc.incident`.

Gestion des changements

Gestion des changements utilise les nouveaux programmes d'impression. Lorsque les nouveaux programmes d'impression sont utilisés, le champ **Impression** (onglet Scripts/Vues) de l'enregistrement de phase associé détermine le formulaire qui sera imprimé. Si ce champ est nul, le formulaire actuel du changement ou de la tâche est utilisé.

Gestion des stocks

Gestion des stocks utilise les nouveaux programmes d'impression sauf si les anciens programmes sont sélectionnés par l'une des méthodes expliquées à la section *Sélection des anciens programmes d'impression* page 237. Lorsque les nouveaux programmes d'impression sont utilisés, le champ **Nom du format d'impression** de l'enregistrement de type de périphérique associé (`devtype`) détermine le formulaire à imprimer. Si ce champ est nul, le formulaire actuel du périphérique est utilisé.

Gestion des CNS (contrats de niveau des services)

Gestion des CNS utilise toujours les nouveaux programmes d'impression.

Sélection des anciens programmes d'impression

Les nouveaux programmes d'impression sont la valeur par défaut dans toutes les versions de ServiceCenter à partir de la version A9802. Pour activer les anciens programmes d'impression, procédez comme suit :

- Modifiez l'enregistrement société au niveau système.
- Appliquez le contrôle de format.

Enregistrement société au niveau système

Pour conserver les anciens programmes d'impression, il suffit de définir un indicateur global qui les active pour la plupart des applications. Pour définir cet indicateur pour tous les utilisateurs, accédez à l'enregistrement société au niveau système et cochez la case **Utiliser l'ancienne impression** dans la section Options d'impression :

Pour activer les anciens programmes d'impression dans l'enregistrement société au niveau système :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur l'onglet Utilitaires.
- 2 Cliquez sur **Administration**. Le menu d'administration s'affiche.
- 3 Cliquez sur **Enregistrement société au niveau système**.

L'enregistrement société au niveau système s'affiche (Figure 4-1, page 238).

ServiceCenter - [Information]

Fichier Edition Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide

OK Annuler Sauvegarder Trouver Remplir

Définition des infos système

Infos sur la société

Nom de la société : Peregrine Systems Inc.

Adresse : 3611 Valley Centre Drive

Ville : San Diego

État : CA

Code postal : 92130

Informations de connexion | Intégrations actives | Infos sur le menu | Normes de mot de passe | Composition du mot de passe | Durée de vie des mots de passe | Infos date | Options

Infos générales sur la connexion

Connexions max. par util. : 2

Tentatives par session de connexion : 5

Modèle opérateur :

Utilisation du verrouillage utilisateur

Utiliser le verrouillage utilisateur : ☐

Tentatives avant verrouillage : 10

Verrouillage complet : ☐

Période de verrouillage : 00:10:00

Expiration du compte

Intervalle de désactivation :

Intervalle d'expiration :

La ligne sélectionnée est la ligne 1 de 1 enregistrements

insérer info.qbe.g [UP]

Figure 4-1: Enregistrement société au niveau système (formulaire info)

4 Cliquez sur l'onglet Options d'impression.

Durée de vie des mots de passe | Infos de date | Options d'impression | Limites de durée | Tableaux des mois | Divers

☒ Utiliser l'ancienne impression

Figure 4-2: Onglet Options d'impression dans l'enregistrement des informations de société

5 Cochez la case Utiliser l'ancienne impression.

6 Cliquez sur le bouton Sauvegarder.

Les anciens programmes d'impression sont désormais utilisés pour Gestion des incidents, Gestion des appels, Gestion des changements et Gestion des stocks.

Remarque : L'impression depuis la base de données et la Gestion des CNS utilise toujours les nouveaux programmes d'impression.

Contrôle du format

Vous pouvez aussi utiliser la variable `$G.old.print` dans l'enregistrement de contrôle de format de connexion pour définir un indicateur permettant l'emploi des anciens programmes d'impression.

Pour activer les anciens programmes d'impression avec le contrôle de format :

- 1 Assurez-vous que la ligne de commande est visible, en sélectionnant **Ligne de commande** dans le menu **Affichage**.
- 2 Entrez `fc` sur la ligne de commande.
- 3 Cliquez sur la flèche **Exécuter la commande** ou appuyez sur **Entrée**.
Le formulaire Maintenance du contrôle de format s'affiche.

- 4 Entrez `login.DEFAULT` dans le champ **Nom** pour définir la variable pour tous les utilisateurs. Ceci est utilisé dans l'exemple qui suit.

Pour définir la variable pour un utilisateur spécifique (par exemple, `FALCON`), entrez `login.<NOM DE CONNEXION>`.

- 5 Appuyez sur **Entrée**.

Le formulaire `login.DEFAULT` apparaît (Figure 4-3, page 239).

Figure 4-3: Enregistrement de contrôle du format pour la connexion utilisateur

- 6 Cliquez sur **Calculs** ou sélectionnez **Calculs** dans le menu **Options**.
Le formulaire Maintenance du contrôle du format-Calculs s'affiche (Figure 4-4, page 240).

ajouter	mettre à jour	supprimer	afficher	initial	calcul
true					\$lo.dept=department in \$file
true					\$G.show.wam=false
\$G.multi and not null(\$file1)					\$lo.company=company in \$file1
true					\$lo.home.assignment="HELPDESK"
true					\$lo.pm.assignments={}
true					\$lo.cm.assignments={}
true					\$lo.can.suspend=false if (index("amend suspension", cap.exec in \$file) > 0) then (\$lo.can.suspend=true)
true					\$lo.two.levels="N"
true					\$lo.assignment.query="operators=\"\"*\$lo.user.name+\"\""
true					\$G.contract.on=true
true					\$G.ass.audit.on=false
true					\$lo.cmgroups.query="members#\"\"*\$lo.user.name+\"\""
true					if (index("SysAdmin", \$lo.ucapex) > 0) then (\$G.is.SysAdmin=true)

La ligne sélectionnée est la ligne 1 de 1 enregistrements

insérer formatctl.maint.calcs.bg(fic.view) [UP]

Figure 4-4: Maintenance du contrôle du format-Calculs

- 7 Dans le prochain champ **Calculs** disponible, entrez **\$G.old.print=true**.
8 Dans le champ **Ajouter**, entrez **true** (vrai).
9 Cliquez sur le bouton **Sauvegarder**.

Les anciens programmes d'impression sont désormais utilisés pour Gestion des incidents, Gestion des appels, Gestion des changements et Gestion des stocks.

Remarque : L'impression depuis la base de données et la Gestion des CNS utilise toujours les nouveaux programmes d'impression.

Impression-configuration

ServiceCenter permet de :

- Imprimer un formulaire (imprimer l'écran)

Sélectionnez Imprimer l'écran dans le menu Fichier pour imprimer l'écran tel que vous le voyez. Une impression d'écran est différente de l'impression d'un enregistrement. Une impression d'écran imprime simplement le formulaire affiché avec les données des champs.

- Imprimer un enregistrement d'une application

Sélectionnez Imprimer l'enregistrement ou Imprimer dans le menu Options pour imprimer des enregistrements tels que les fiches d'incident ou les demandes de changement. L'impression d'un enregistrement imprime toutes les informations dans l'enregistrement, y compris les mises à jour.

- Sélectionner et configurer une imprimante

Pour imprimer des enregistrements, les imprimantes utilisées par les clients ServiceCenter et pour l'impression côté client sont définies dans un enregistrement de configuration. Le type d'imprimante configuré dépend de la plate-forme sur laquelle tourne le serveur. ServiceCenter permet de configurer :

- des imprimantes standard (Windows NT ou UNIX) ;
- des imprimantes JES (gros système).

Sélectionnez Options d'impression dans le menu Fichier pour sélectionner et configurer une imprimante de client et définir une police. Cette option est décrite dans le *Manuel de l'utilisateur de ServiceCenter*.

Impression en arrière-plan dans ServiceCenter pour Windows NT

L'impression en arrière-plan dans ServiceCenter pour Windows NT exige que vous configuriez les services d'impression pour le service ServiceCenter sous Windows NT. Cette section vous guide dans les tâches suivantes :

- configuration de service ServiceCenter pour qu'il s'exécute sous une ID d'utilisateur pour laquelle des imprimantes sont définies dans le Gestionnaire d'impression ;
- création d'un nouvel historique d'impression dans le fichier de configuration de ServiceCenter.

Configuration sous une ID d'utilisateur

Vous devez configurer le service ServiceCenter pour qu'il s'exécute sous une ID d'utilisateur pour lequel des imprimantes sont définies dans le Gestionnaire d'impression de Windows NT. Le programme d'installation a installé le service ServiceCenter pour son exécution sous l'ID d'utilisateur par défaut *LocalSystem* qui n'accède à aucune imprimante. Pour permettre en arrière-plan au processus de *spoule* de ServiceCenter d'accéder à une imprimante, le service ServiceCenter doit tourner sous une ID d'utilisateur pour laquelle des imprimantes ont été définies.

Remarque : Cette ID d'utilisateur doit appartenir à un groupe d'administrateurs ou d'utilisateurs ayant les droits adéquats.

Pour configurer un service ServiceCenter pour son exécution sous une ID d'utilisateur spécifique :



- 1 Ouvrez le panneau de configuration et double-cliquez sur **Services**.

La boîte de dialogue Service de Windows NT/2000 s'affiche.

Remarque : Dans Windows 2000, allez à : **Panneau de configuration > Outils d'administration > Services**.

- 2 Dans la liste **Services** de Windows NT, sélectionnez **ServiceCenter**, puis cliquez sur **Démarrage**. Sous Windows 2000, double-cliquez sur **ServiceCenter** dans la liste des services.

La boîte de dialogue Service s'affiche.

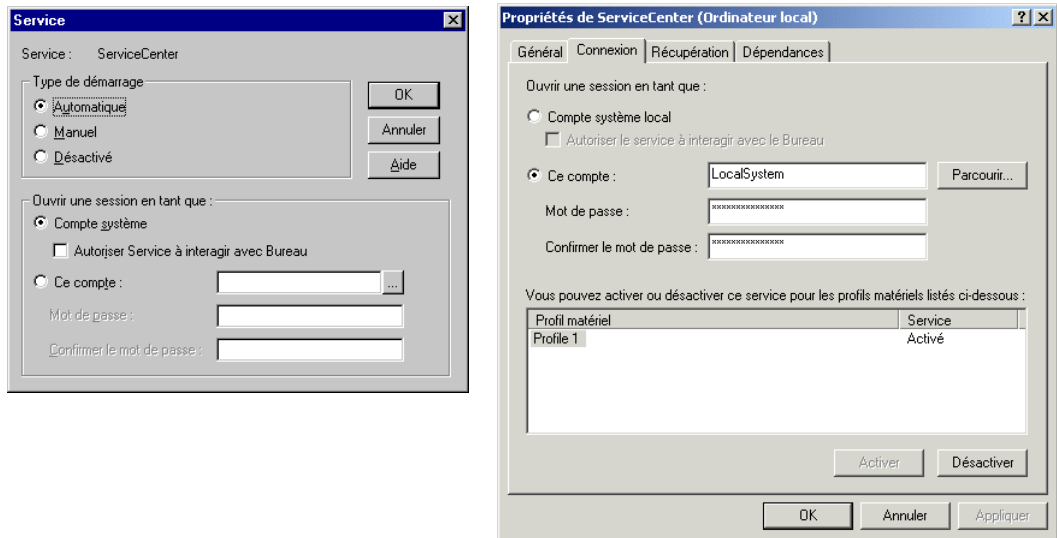


Figure 4-5: Fenêtre de démarrage de service-Windows NT et Windows 2000



3 Cliquez sur Parcourir dans le champ Ce compte.

La boîte de dialogue Ajouter un utilisateur s'affiche sous Windows NT ; la boîte de dialogue Sélectionner un utilisateur s'affiche sous Windows 2000.

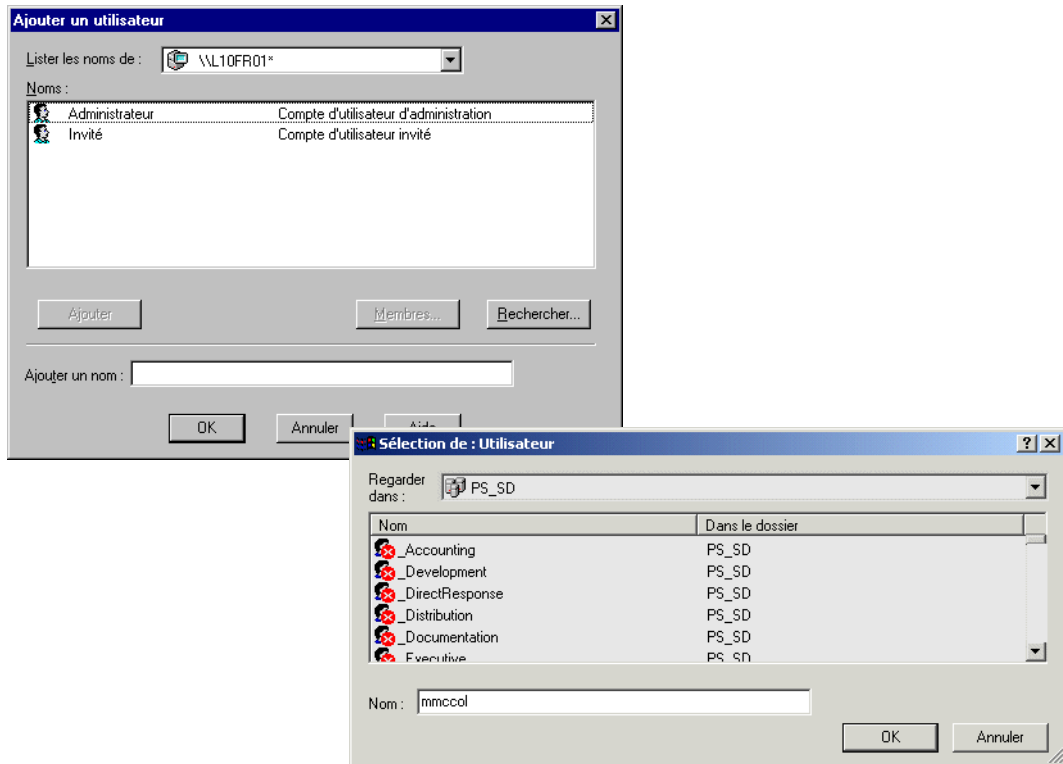


Figure 4-6: Fenêtre Ajouter/Sélectionner un utilisateur

- 4 Sélectionnez un nom de domaine dans la liste déroulante **Lister les noms de** sous Windows NT ou dans la liste déroulante **Regarder dans** sous Windows 2000.
- 5 Double-cliquez sur un nom de la liste affichée.

Le nom sélectionné apparaît dans le champ **Ajouter un nom** sous Windows NT et dans le champ **Nom** sous Windows 2000.

- 6 Cliquez sur OK.

La boîte de dialogue Services de Windows NT s'affiche (Figure 1-3, page 17). Le champ **Ce compte** contient maintenant l'ID d'utilisateur.

- 7 Entrez le **mot de passe**.
- 8 Entrez à nouveau le mot de passe dans le champ **Confirmer le mot de passe** et cliquez sur OK.

Un message indiquant que le *compte*< nom de compte > *a reçu le droit de connexion au service s'affiche*.

- 9 Cliquez sur OK.

Vous revenez à la boîte de dialogue Service de Windows NT.

Quand vous démarrez le service ServiceCenter, le service tourne alors sous la nouvelle ID d'utilisateur au lieu de l'ID d'utilisateur du *LocalSystem*.

Création d'un nouvel enregistrement d'imprimante dans le fichier de configuration

Vous devez ensuite créer un nouvel enregistrement d'impression dans le fichier de configuration de ServiceCenter. Le fichier de configuration d'imprimante standard permet de configurer l'impression ServiceCenter pour Windows NT ou Unix. L'impression depuis un serveur de processeur central est décrite à la section suivante.

ServiceCenter est livré avec deux enregistrements d'imprimante standard, **sysprint.winnt** et **sysprint.unix** pour les serveurs SC tournant respectivement sous Windows NT et UNIX. L'enregistrement d'imprimante ne spécifie pas de destination mais utilise l'imprimante par défaut définie comme imprimante de destination dans le Gestionnaire d'impression de Windows NT ou dans Unix. Quand vous sélectionnez **sysprint.winnt** ou **sysprint.unix** dans le fichier de configuration de ServiceCenter, le processus de spoule en arrière-plan de ServiceCenter dirige la sortie d'impression vers l'imprimante par défaut définie pour le serveur ServiceCenter. Cette configuration fonctionne uniquement pour les imprimantes spécifiées localement et pour les imprimantes de réseau Novell. Elle ne s'applique pas aux imprimantes partagées sous Windows NT.

Si plusieurs imprimantes sont définies pour l'ID d'utilisateur où tournait le service ServiceCenter, l'utilisateur peut créer plusieurs enregistrements d'imprimante sur le système.

Pour accéder au fichier de configuration d'imprimante :

Vous pouvez accéder au fichier de configuration d'imprimante de deux manières :

Depuis la ligne de commande :

- a** Assurez-vous que la ligne de commande est visible, en sélectionnant **Ligne de commande** dans le menu **Affichage**.
- b** Entrez `stdptrs` sur la ligne de commande.
- c** Cliquez sur la flèche **Exécuter la commande** ou appuyez sur **Entrée**.

Depuis le menu **Maintenance** :

- a** Cliquez sur l'onglet **Utilitaires**.
- b** Cliquez sur **Maintenance**.
- c** Cliquez sur l'onglet **Matériel**.
- d** Cliquez sur **Imprimante standard**.

Le formulaire **Fichier de configuration d'imprimantes standard** s'affiche.

Pour créer un enregistrement d'imprimante dans le fichier de configuration de ServiceCenter :

- 1** Connectez-vous à ServiceCenter en tant qu'administrateur système.
- 2** Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur l'onglet **Utilitaires** (Figure 1-12, page 36).
- 3** Cliquez sur **Maintenance**.

Le menu **Maintenance** de ServiceCenter s'affiche.

4 Sélectionnez l'onglet Matériel.

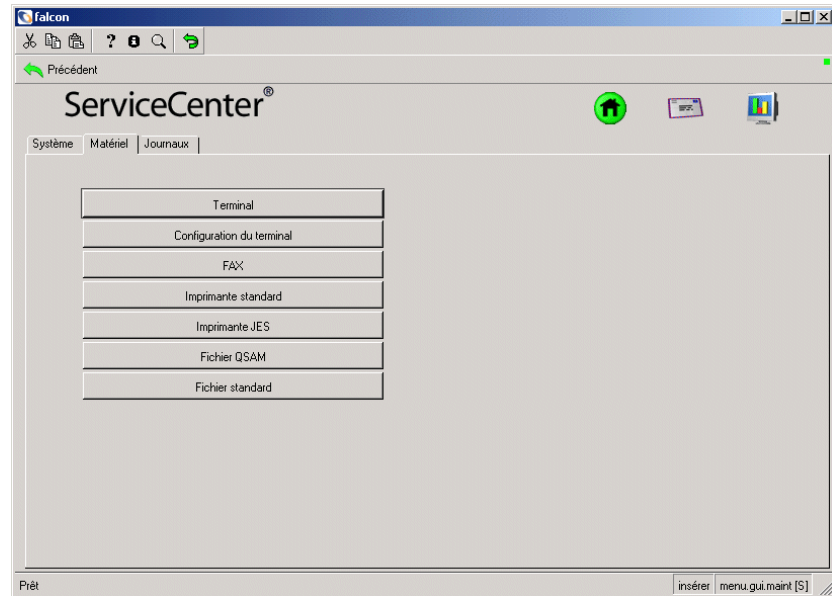


Figure 4-7: Onglet Matériel dans le menu Maintenance

5 Cliquez sur Imprimante standard.

Le formulaire Fichier de configuration d'imprimantes standard s'affiche.

6 Cliquez sur le bouton Rechercher.



Un enregistrement s'affiche avec une liste des configurations d'imprimante.

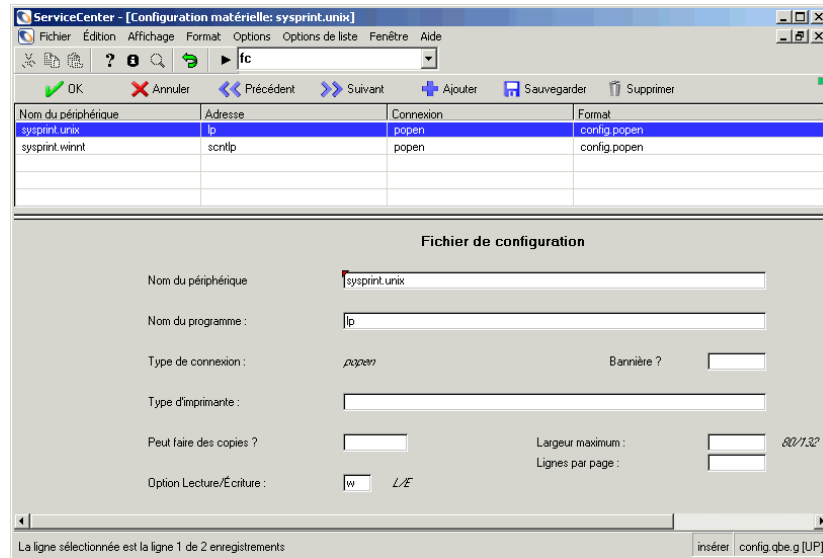


Figure 4-8: Enregistrement de configuration d'imprimante standard

- 7 Sélectionnez une imprimante pour le système de votre serveur (Windows NT ou Unix).
 - *sysprint.winnt* pour Windows NT.
 - *sysprint.unix* pour Unix.

- 8 Remplissez les champs pour identifier correctement l'imprimante utilisée par le serveur ServiceCenter.

Voir la section qui suit pour une description de chaque champ.

- 9 Cliquez sur **Ajouter** ou appuyez sur F2.

Un message au bas de la fenêtre indique : *Enregistrement ajouté au fichier de configuration.*

- 10 Cliquez sur **OK** ou appuyez sur F3 et cliquez sur le bouton **Précédent** pour revenir au menu Maintenance.

Champs du fichier de configuration

Champ	Description
Nom du périphérique	Nom unique affecté à l'imprimante dans ServiceCenter (par exemple, sysprint.accounting pour une imprimante située dans le service de comptabilité).

Champ	Description
Nom du programme	Commande d'impression appropriée. ■ Pour Unix, entrez : <code>lpr</code> ■ Pour Windows NT, entrez : <code>sctlprt</code> Sélectionnez ceci pour imprimer des langues autres que l'anglais. L'impression sera envoyée à l'imprimante Windows par défaut pour l'ordinateur à partir duquel est effectuée l'impression. Assurez-vous que la configuration d'impression de ServiceCenter est définie sur l'imprimante du serveur plutôt que sur l'imprimante du client. Pour vérifier la configuration de l'impression, accédez au menu Fichier et sélectionnez Options d'impression. Lorsque l'invite de commande d'impression s'affiche, cliquez sur l'icône de l'imprimante et sélectionnez le nom de l'imprimante (que vous venez de créer) dans la liste QBE. <i>ou</i> <code>sctltp -d <nouveau_nom_d'imprimante></code> où -d indique le paramètre de destination et <code><nouveau_nom_d'imprimante></code> correspond au nom de l'imprimante de destination définie dans le gestionnaire d'impression de Windows NT/Windows 2000. Si l'imprimante est une imprimante partagée Windows NT/Windows 2000 : le <code><nouveau_nom_imprimante></code> est <code>\\nom_de_serveur\nom_de_partage</code> où <code>nom_de_partage</code> est le nom en provenance du champ Nom de partage dans la boîte de dialogue Propriétés d'imprimante du Gestionnaire d'impression. Par exemple, si le nom de l'imprimante partagée est <code>account_prt</code> et se trouve sur le serveur ACCOUT, le <code><nouveau_nom_imprimante></code> devient <code>\\ACCOUT\account_prt</code>. Si l'imprimante est connectée localement ou est une imprimante Novell : le <code><nouveau_nom_imprimante></code> doit être le nom en provenance du champ Nom d'imprimante de la boîte de dialogue Propriétés d'imprimante du Gestionnaire d'impression. Si aucune imprimante de destination n'a été sélectionnée, l'impression sera envoyée à l'imprimante Windows par défaut pour l'ordinateur à partir duquel est effectuée l'impression.
Type de connexion	Distingue les différents types de périphériques dans le fichier de configuration

Champ	Description
Bannière ?	Champ booléen déterminant si une page d'accueil est imprimée ■ Entrez true (vrai) pour inclure une page d'accueil avec chaque travail d'impression. ■ Laissez vide ou entrez false (faux) pour omettre une page d'accueil.
Type d'imprimante	Champ de caractères où vous pouvez entrer une description de l'imprimante.
Peut faire des copies ?	Champ booléen. Ce champ doit être défini sur true (vrai) pour les imprimantes Unix. Si vous entrez false (faux), ServiceCenter ignore les données entrées dans le champ Copies lors de l'impression d'un rapport.
Largeur maximum	Largeur de ligne maximum (nombre d'espaces), permettant d'être certain que la page est imprimée correctement. Quatre-vingt (80) est la valeur pour une feuille standard de 8,5 x 11 pouces.
Option Lecture/Écriture	Doit être défini à w pour l'écriture.
Lignes par page	Nombre maximum de lignes par page supporté par l'imprimante. La valeur par défaut est 60.

Création d'un nouvel enregistrement d'imprimante pour un serveur du processeur central

ServiceCenter est livré avec un fichier de configuration pour l'impression JES. Vous pouvez accéder au formulaire Fichier de configuration JES depuis :

- Ligne de commande
- Menu Maintenance

Remarque : Ces instructions supposent que vous connaissez relativement bien OS/390. En cas de doute sur ces procédures, contactez votre administrateur système OS/390.

Pour accéder au fichier de configuration JES depuis la ligne de commande :

- 1 Assurez-vous que la ligne de commande est visible, en sélectionnant **Ligne de commande** dans le menu **Affichage**.
- 2 Entrez jesptrs sur la ligne de commande.

- 3 Cliquez sur la flèche **Exécuter la commande** ou appuyez sur **Entrée**.

Le fichier de configuration JES s'affiche.

Pour accéder au fichier de configuration JES depuis le menu Maintenance :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur l'onglet **Utilitaires** (Figure 1-12, page 36).
- 2 Cliquez sur **Maintenance**. Le menu Maintenance de ServiceCenter s'affiche.
- 3 Sélectionnez l'onglet **Matériel** (Figure 4-7, page 247).
- 4 Cliquez sur **Imprimante JES**. Un formulaire de fichier de configuration JES vide s'affiche.
- 5 Cliquez sur le bouton **Rechercher**.

Une liste QBE des imprimantes disponibles s'affiche.

ServiceCenter - [Configuration matérielle: sysprint.mvvs]

Fichier Edition Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide

OK Annuler Précédent Suivant Ajouter Sauvegarder Supprimer

Fichier de configuration

Nom du périphérique : sysprint.mvvs

Type de connexion : jes Classe de Sysout : 1

Type d'imprimante : Bannière ? false

Peut faire des copies ? true Larg. max. :

Traduire les caractères de : à :

Options

Acheminement :		DEST=FMTmm
Mise en attente :		HOLD=
Nombre d'exemplaires :		COPIES=mm
Formulaire :		SYSDUT=(/nom nom)
Police standard :		UCS=caractère-jeu-code
Plier :		UCS=(caractère-jeu-code.FOLD,
FCB :		FCB=(cb-nom
Vérifier l'alignement :		FCB=(cb-nom,ALIGNER)
Vérifier le jeu de caractères		FCB=(cb-nom,VERIFY)
Nom de programme SYSDUT :		SYSDUT=/réducteur-nom,
Limite de sortie :		LINES=mm
ID Utilisateur		DEST=(ID Utilisateur)
3800 Tableau des caractères :		CHARS=(nom de la table)
3800 Nom de superposition :		FLASH=(nom de superposition)
3800 Total des superpositions :		FLASH=(nom de superposition, compte)
3800 Sortie :		OUTPUT="refback
3800 Titre :		TITLE="titre"
3800 Nom :		NOM="nom"
3800 Adresse 1 :		ADRESSE="adresse1,adresse2"
3800 Adresse 2 :		
3800 Bâtiment :		BUILDING="building"
3800 Service :		DEPT="service"
3800 Pièce :		ROOM="pièce"
3800 Définition de formulaire :		FORMDEF=member

La ligne sélectionnée est la ligne 2 de 2 enregistrements insérer config.qbe.g [UP]

Figure 4-9: Formulaire Fichier de configuration d'imprimante JES

- 6 Sélectionnez le système d'exploitation du serveur dans la liste d'enregistrements affichée :

- sysprint.mvs pour OS/390.
- intrdr pour un lecteur interne JES

L'enregistrement affiché contient les informations par défaut pour l'enregistrement d'impression. Les champs doivent être remplis correctement pour identifier l'imprimante où s'effectue l'impression du serveur ServiceCenter. Voir la section *Options d'imprimante JES* page 253, *Options JES pour les imprimantes 3800* page 255 et *Options JES non spécifiques aux imprimantes 3800* page 256 pour des descriptions des champs et des options.

- 7 Cliquez sur le bouton **Ajouter** ou appuyez sur F2 pour ajouter un enregistrement.

Un message au bas de la fenêtre indique : *Enregistrement ajouté au fichier de configuration.*



- 8 Cliquez sur **Précédent** pour revenir au menu Maintenance.

Champs du fichier de configuration JES

Champ	Description
Nom du périphérique	Nom unique affecté à l'imprimante dans ServiceCenter (par exemple, sysprint.accounting pour une imprimante située dans le service de comptabilité).
Classe de Sysout	Contient la classe sysout JES à affecter à tous les rapports imprimés sur cette imprimante.
Type de connexion	Doit contenir jes pour toutes les imprimantes JES. Ce champ sert à distinguer les différents types de périphériques dans le fichier de configuration.
Bannière ?	Détermine si une page d'accueil est imprimée avec chaque travail d'impression. ■ Entrez true (vrai) pour imprimer une page d'accueil. ■ Entrez false (faux) ou laissez vide pour omettre la page d'accueil.
Type d'imprimante	Champ de description facultatif.

Champ	Description
Peut faire des copies ?	Doit être défini à true (vrai) pour les imprimantes JES (JES se charge d'imprimer le nombre correct de copies pour chaque rapport). Si vous entrez false (faux), ServiceCenter ignore toutes les données entrées dans le champ Copies lors de l'impression d'un rapport depuis ServiceCenter.
Larg. max	Largeur de ligne maximum pour assurer l'impression correcte de la page d'accueil. Quatre-vingt (80) est la valeur pour une feuille standard de 8,5 x 11 pouces.
Traduire les caractères de	Caractères qui ne seront pas imprimés par cette imprimante. Par exemple, si votre imprimante imprime uniquement en majuscules, entrez toutes les lettres minuscules dans ce champ.
Traduire les caractères à	Valeur de remplacement pour les caractères non imprimés par cette imprimante. Par exemple, si votre imprimante imprime uniquement en majuscules, entrez toutes les lettres majuscules dans ce champ.

Options d'imprimante JES

Option	Équivalent JCL	Définition
Acheminement	DEST=RMTnnn	ID de routage à distance JES. Si vous omettez l'ID de nœud, les rapports sont acheminés vers une destination RJE externe au nœud local.
Mise en attente	HOLD=	Contient le paramètre hold (mettre en attente) de JES. Tout caractère entré dans ce champ signifie la mise en attente de la sortie.
Nombre d'exemplaires	COPIES=nnn	Contient le nombre de copies à imprimer sur cette imprimante. Ce champ est rempli automatiquement lorsque le nombre de copies est spécifié au moment de l'exécution des rapports.

Option	Équivalent JCL	Définition(suite)
Formulaire	SYSOUT=(,form.-nom)	Contient le paramètre formulaires de JES. Spécifie les formulaires ou les feuilles spéciaux.
Police standard	police standard=caractère-jeu-code	Contient le paramètre JES spécifiant le train d'impression à utiliser.
Plier	police standard=(caractère-jeu-code,FOLD)	Ce champ convertit les minuscules en majuscules. Il s'agit d'une fonctionnalité propre aux imprimantes et indépendante de la fonction de conversion.
FCB	FCB=fcb-nom	Contient les paramètres de tampon de contrôle JES.
Vérifier l'alignement	FCB=(fcb-nom,ALIGN)	Tout caractère entré dans ce champ entraîne l'émission d'une demande à la console d'opérateur pour vérifier l'alignement des feuilles à l'imprimante avant l'impression. Ce champ ne peut être utilisé avec les imprimantes 3800.
Vérifier le jeu de caractères	FCB=(fcb-nom,,VERIFY)	Comme <i>Vérifier l'alignement</i> , mais envoie aussi une demande à la console d'opérateur pour vérifier que l'image affichée à l'imprimante est celle voulue.
Nom de programme SYSOUT	SYSOUT=(,rédacteur-nom)	Cette option contient un nom d'auteur pour la sortie JES.
Limite de sortie	LINES=nnn	Spécifie le nombre maximum de lignes à imprimer.
ID utilisateur	DEST=(,ID d'utilisateur)	Destination d'ID d'utilisateur valide établie par votre installation.

Les champs suivants sont utilisés conjointement avec les imprimantes 3800 ou leurs équivalents.

Options JES pour les imprimantes 3800

Option	Équivalent JCL	Définition
Tableau des caractères	CAR=(nom du tableau)	Contient une table des caractères valides établie par votre installation pour les imprimantes 3800.
Nom de superposition	FLASH=(nom de superposition)	Contient un nom de formulaire de superposition valide pour les imprimantes 3800.
Total des superpositions	FLASH=(nom de superposition,compte)	Contient le nombre de copies dans lequel vous voulez que le formulaire de recouvrement ci-dessus apparaisse.
Sortie	OUTPUT=*.referback	Contient les options de traitement pour un ensemble de données de sortie système (sysout).
Titre	TITLE='titre'	Sert à imprimer une description de la sortie sur les pages de séparation de sortie d'ensemble de données sysout.
Nom	NAME='nom'	Sert à imprimer le nom préféré sur les pages de séparation de la sortie pour un ensemble de données sysout. Le nom préféré est le nom associé à la sortie.
Adresse 1 Adresse 2	ADDRESS='adresse1,adresse2'	Sert à imprimer une adresse sur les pages de séparation d'un ensemble de données en sortie.
Bâtiment	BUILDING='bâtiment'	Sert à imprimer une identification de bâtiment sur les pages de séparation d'un ensemble de données en sortie.
Service	DEPT='service'	Sert à imprimer une identification de service sur les pages de séparation d'un ensemble de données en sortie.
Bureau	ROOM='pièce'	Sert à imprimer l'identification de bureau sur les pages de séparation de la sortie pour un ensemble de données sysout.

Option	Équivalent JCL	Définition(suite)
Définition de formulaire	FORMDEF='membre'	Identifie un membre de bibliothèque qui contient des instructions d'impression de sysout à l'intention du centre de services d'impression.
Définition de page	FORMDEF='membre'	Identifie un membre de bibliothèque qui contient des instructions d'impression d'ensemble de données sysout sur une imprimante en mode page par page à l'intention du centre de services d'impression.

Options JES non spécifiques aux imprimantes 3800

Option	Équivalent JCL	Définition
Longueur d'enregistrement	LRECL=nnnn	Spécifie la longueur des enregistrements dans un nouvel ensemble de données.
Taille de bloc	BLKSIZE=nnnn	Spécifie la longueur maximum d'un bloc en octets.
Format d'enregistrement	RECFM=ccc (FB,FBA ou VBA)	Spécifie le format et les caractéristiques des enregistrements dans un nouvel ensemble de données.

5 Horloges et minuteur d'inactivité

CHAPITRE

Horloges

Les horloges permettent un suivi du temps écoulé dans des zones spécifiques de ServiceCenter. Cette section utilise les fiches d'incident en exemple. Celles-ci peuvent être associées à plusieurs horloges, une seule horloge ou aucune horloge. Les horloges permettent le suivi du :

- temps passé de la fiche d'incident à l'état de problème ou à différents autres états ;
- temps passé par l'opérateur à modifier une fiche ;
- temps passé de la fiche dans un ou plusieurs groupes d'affectation.

Les horloges sont basées sur une entrée dans le fichier `clocks`. Pour en savoir plus sur la nature et la fonction d'une horloge au sein des groupes d'affectation, reportez-vous au document *System Tailoring Guide* de ServiceCenter.

Pour accéder à un enregistrement d'horloge :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur l'onglet Utilitaires (Figure 1-12, page 36).
- 2 Cliquez sur Outils.



Le menu Outils s'affiche.

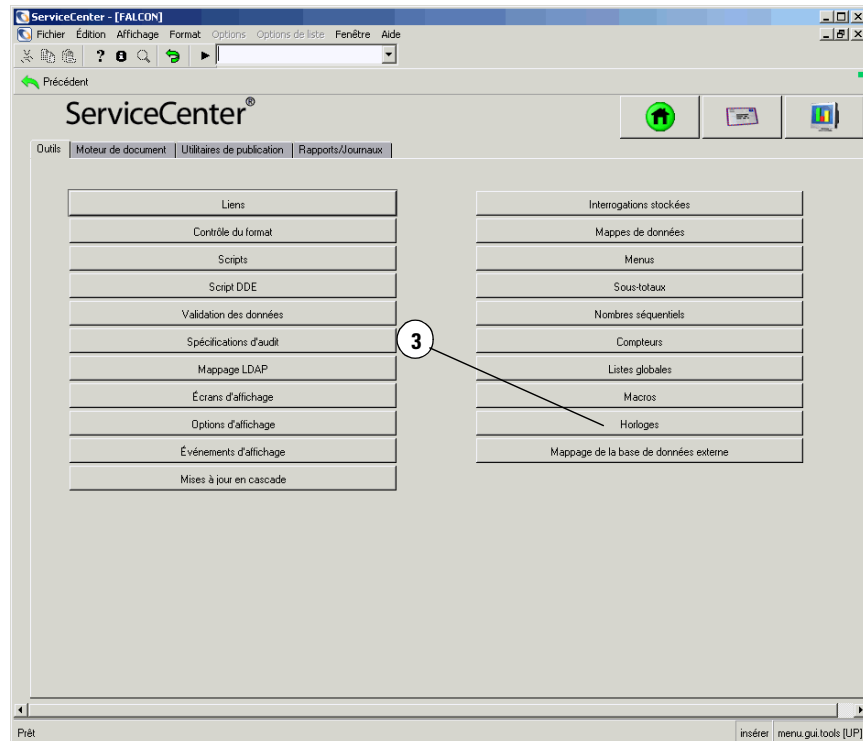


Figure 5-1: Menu Outils

- 3 Cliquez sur Horloges.
Un enregistrement d'horloge vide s'affiche.

- 4 Entrez le nom de l'horloge à afficher ou cliquez sur le bouton **Rechercher** pour afficher la liste de toutes les horloges contenues dans le fichier.

The screenshot shows the 'ServiceCenter - [Horloge]' application window. The top menu bar includes 'Fichier', 'Édition', 'Affichage', 'Format', 'Options', 'Options de liste', 'Fenêtre', and 'Aide'. Below the menu is a toolbar with icons for file operations and a search bar. The main window is divided into two sections. The top section displays a table of clock records, and the bottom section shows the details of the selected record.

Type d'horloge	Clé d'horloge	CNS associé	Nom de l'horloge	Durée totale	Programme de l'horloge
incidents	CALL1022		Total Call Time	00:00:00	Long
incidents	CALL1024		Total Call Time	00:00:00	Long
incidents	CALL1031		Total Call Time	00:00:00	Long
incidents	CALL1036		Total Call Time	00:00:00	Long
incidents	CALL1038		Total Call Time	00:00:00	Long

The bottom section displays the details of the selected record (CALL1036):

Type : incidents
 Touche cat. : CALL1036
 Nbre de caractères :
 Nom : Total Call Time
 Total : 00:00:00
 Total clôturé : 00:00:00
 Planification : Long
 Date de clôture :
 03/08/01 16:15:41

At the bottom of the window, a status bar indicates: 'La ligne sélectionnée est la ligne 31 de 64 enregistrements récupérés'. On the right, there are buttons for 'insérer' and 'clocks.qbe.g [UP]'.

Figure 5-2: Enregistrement d'horloge

Champs d'horloge

Champ	Type de données	Description
Type	caractère	Type d'horloge : <i>problem</i> (problème), <i>downtime</i> (indisponibilité), <i>cm3r</i> , <i>SLA</i> (CNS) ou <i>incident</i> . Toutes les horloges associées aux fiches d'incident ont le type d'horloge <i>problem</i> ou <i>SLA</i> .
Touche car.	caractère	Touche de caractère utilisée pour associer une horloge à un enregistrement externe particulier. Toutes les horloges associées aux fiches d'incident stockent le numéro du dossier dans ce champ.
Nbre de caractères	numéro	Touche numérique utilisée pour associer une horloge à un enregistrement externe particulier. Toutes les horloges associées aux fiches d'incident ont la valeur NULL dans ce champ. (Dans Gestion des incidents, le numéro d'incident est un champ de caractères.)
Nom	caractère	Nom de cette horloge, par exemple, <i>Temps verrouillé par</i> : <ID d'utilisateur>.
Total	date/heure	Temps total de <i>marche</i> de cette horloge. Cette valeur n'est pas toujours exacte pour les horloges actives.
Total clôturé	date/heure	Durée totale de marche de cette horloge depuis le démarrage jusqu'à l'arrêt.
Planification	caractère	Nom du tableau de service depuis le fichier caldaily (calendrier) qui s'applique à cette horloge. Ceci coordonne les fonctions d'horloge avec une équipe de travail particulière.
Date de clôture	date/heure	Date et heure du dernier arrêt de cette horloge.
Marche	logique	Indique si cette horloge marche encore.
Démarrage (matrice structurée)	date/heure	Date et heure de démarrage de cette horloge. Une horloge peut démarrer et s'arrêter plusieurs fois pendant sa période d'activité.
Arrêt (matrice structurée)	date/heure	Date et heure d'arrêt de cette horloge. Une horloge peut démarrer et s'arrêter plusieurs fois pendant sa période d'activité.

Fonctionnement de cette horloge

La Figure 5-3, page 262 offre un exemple du fonctionnement des horloges avec les fiches d'incident. L'exemple qui suit utilise trois états : Ouvert, En instance et Fermé.

- Chaque fois qu'un incident entre dans l'état Ouvert, une horloge nommée *Durée totale* est démarrée.
- Chaque fois qu'un incident passe à l'état En instance, l'horloge *Durée totale* s'arrête et une horloge nommée *Durée en instance* est démarrée.
- Chaque fois qu'un incident quitte l'état En instance, l'horloge *Durée totale* redémarre et l'horloge *Durée en instance* s'arrête.
- Chaque fois qu'un incident passe à l'état Fermé, l'horloge *Durée totale* et l'horloge *Durée en instance* s'arrêtent.

Application de ce modèle à l'exemple de la Figure 5-3, page 262 :

- 1 À 13:00, le 1er juillet, la *fiche d'incident 104* est créée et sauvegardée à l'état Ouvert. Une horloge nommée *Durée totale* est créée et démarre.
- 2 À 16:00, le 2 juillet, l'incident passe à l'état En instance.
 - L'horloge *Durée totale* est arrêtée au bout de 27 heures.
 - L'horloge *Durée en instance* est créée et démarre.

3 À 14:00, le 4 juillet, la fiche repasse à l'état **Ouvert**.

- Quand la fiche sort de l'état **En instance** pour passer à l'état **Ouvert**, l'horloge *Durée en instance* s'arrête, après avoir tourné pendant 46 heures.
- Lorsque la fiche quitte l'état **En instance**, l'horloge *Durée totale* redémarre.

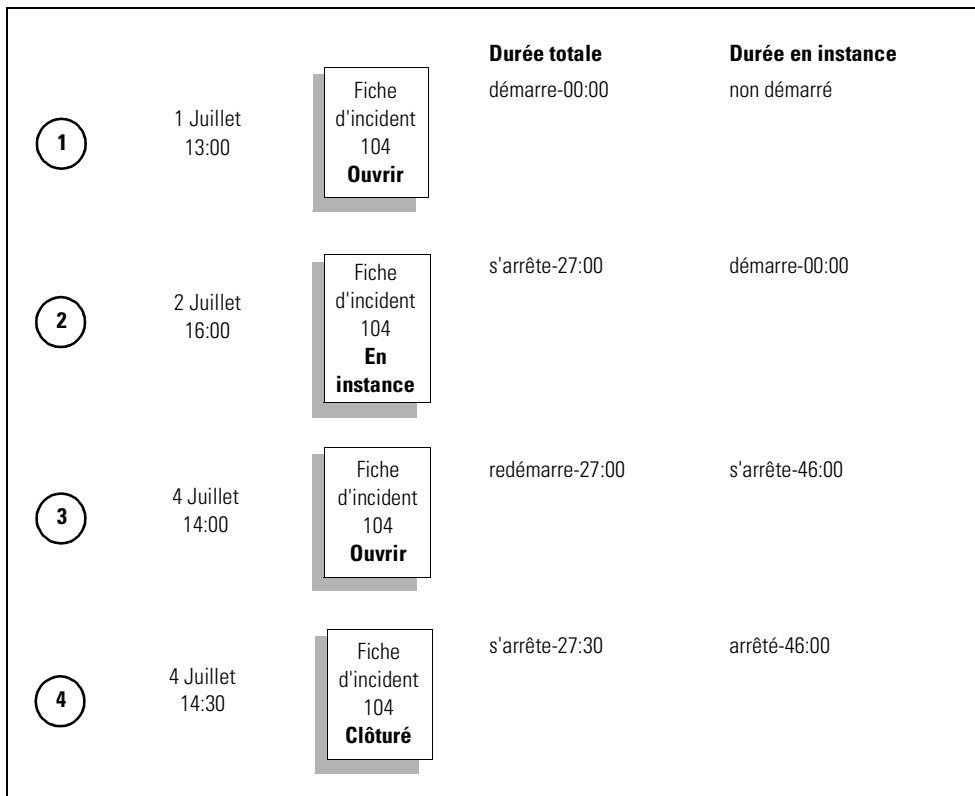


Figure 5-3: Exemple d'horloges

4 À 14:30 le 4 juillet, le dossier passe à l'état **Fermé**.

- Lorsque la fiche passe à l'état **Fermé**, ServiceCenter essaie d'arrêter l'horloge *Durée en instance* qui est déjà arrêtée.
- Lorsque la fiche passe à l'état **Fermé**, le système arrête l'horloge *Durée totale*. Cette horloge a tourné pendant 30 minutes depuis son redémarrage.

Les totaux par horloge sont les suivants :

- *Durée totale*-de 13:00, le 1 juillet, à 16:00, le 2 juillet :
27 heures et également de 14:00, le 4 juillet, à 14:30, le 4 juillet soit 0,5 heure. La durée totale est donc : $27 + 0,5 = 27,5$ heures.
- *Durée en instance-active* de 16:00, le 2 juillet, à 14:00, le 4 juillet. La durée en instance est donc de 46 heures.

Démarrage et arrêt des horloges

ServiceCenter offre cinq méthodes pour démarrer et arrêter les horloges. Vous pouvez démarrer et arrêter les horloges par :

- changements d'état,
- suivi de l'opérateur,
- contrôle de format,
- changements RAD,
- Éditeur de macros.

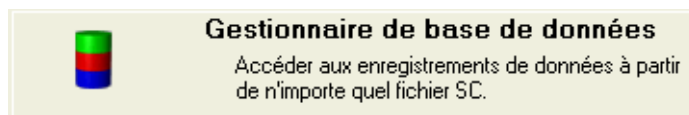
Remarque : Quand une horloge démarre, un enregistrement est créé automatiquement dans le fichier `clocks` (horloges).

Démarrage et arrêt des horloges d'après les changements d'état

Dans Gestion des incidents, vous pouvez définir un *état* d'incident. Ces définitions d'état sont stockées dans le fichier `pmstatus`. Chaque fois qu'une fiche d'incident change d'état, ServiceCenter vérifie si des horloges doivent être démarrées ou arrêtées. Par exemple, si une fiche d'incident passe de l'état En instance à Ouvert, ServiceCenter vérifie la présence des horloges associées à ce dossier qui doivent être démarrées ou arrêtées.

Pour accéder à un enregistrement `pmstatus` :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur l'onglet Boîte à outils (Figure 1-14, page 39).
- 2 Cliquez sur **Gestionnaire de base de données**.



La boîte de dialogue Gestionnaire de base de données s'affiche.

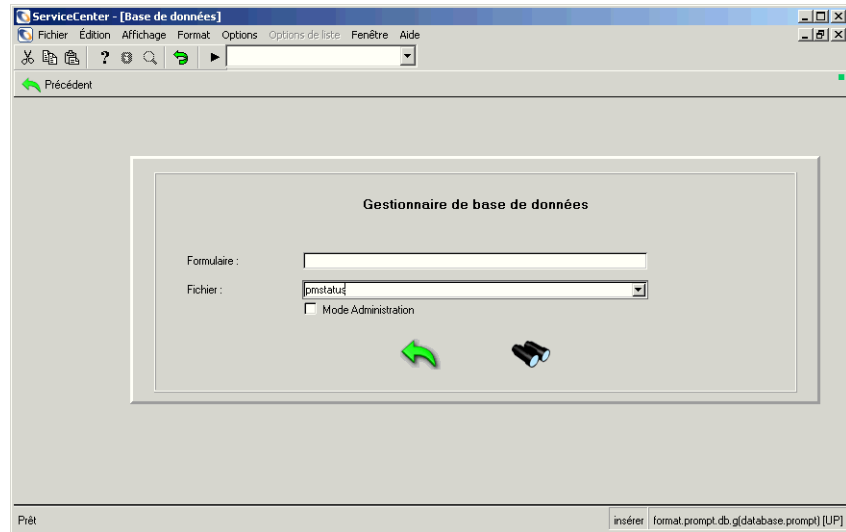


Figure 5-4: Boîte de dialogue Gestionnaire de base de données

- 3 Entrez pmstatus dans le champ **Fichier** et cliquez sur le bouton **Rechercher**.
- 4 Sélectionnez *apm.status* dans la liste QBE affichée.
Un enregistrement vide s'affiche.
- 5 Cliquez sur **Rechercher** et sélectionnez le nom d'état pour lequel vous voulez définir une horloge.

Par exemple, pour démarrer une horloge chaque fois qu'une fiche d'incident est entrée avec l'état Attente client, sélectionnez **Pending customer** (Attente client).

name	sort.order
#NULL#	
Closed	5
Open	1
Pending customer	5
Pending other	2

Nom :

Valeur de tri :

Lors de l'entrée dans cet état

Mettre ces horloges en marche	Arrêter ces horloges
Pending Customer	Total Time

Lors de la sortie de cet état

Mettre ces horloges en marche	Arrêter ces horloges
Total Time	Pending Customer

La ligne sélectionnée est la ligne 4 de 13 enregistrements

Figure 5-5: Enregistrement d'état de gestion des incidents

6 Modifiez l'enregistrement selon les besoins :

Champ	Description
Nom	Nom de l'état Gestion des incidents qui déclenche l'horloge.
Valeur de tri	Ordre dans lequel les états sont affichés dans la zone de sélection.

Lors de l'entrée dans cet état

Les horloges figurant dans cette section sont affectées quand une fiche d'incident passe à l'état indiqué dans le champ **Nom**.

Champ	Description
Mettre ces horloges en marche	Horloges que Gestion des incidents doit démarrer quand une fiche d'incident passe à l'état indiqué dans le champ Nom. Dans l'exemple proposé, chaque fois qu'une fiche d'incident passe à l'état <i>Pending customer (Attente client)</i>, une horloge nommée <i>Attente client</i> est démarrée. Cette horloge enregistre le temps qu'une fiche d'incident passe à l'état <i>Attente client</i>. Les noms d'horloge comprennent : ■ Closed (Clôturé) ■ Open (Ouvrir) ■ Pending customer (Attente client) ■ Pending other (En attente) ■ Pending vendor (Attente fournisseur) ■ Referred (Référé) ■ Reject (Rejet) ■ Replaced Problem (Incident remplacé) ■ Resolved (Résolu) ■ Suspended (Interrompu) ■ Work in progress (Travail en cours)
Arrêter ces horloges	Horloges que Gestion des incidents doit arrêter quand une fiche d'incident passe à l'état indiqué dans le champ Nom. Dans l'exemple proposé, chaque fois qu'une fiche d'incident passe à l'état <i>Attente client</i>, une horloge nommée <i>Durée totale</i> est arrêtée. Cette horloge suit le temps que l'incident passe dans un état autre que <i>Attente client</i>.

Lors de la sortie de cet état

Les horloges listées dans cette section sont affectées quand une fiche d'incident passe à un état autre que celui figurant dans le champ **Nom**.

Champ	Description
Mettre ces horloges en marche	Horloges que Gestion des incidents doit démarrer quand un incident quitte l'état indiqué dans le champ Nom. Dans l'exemple offert, chaque fois qu'une fiche d'incident quitte l'état <i>Attente client</i>, une horloge <i>Durée totale</i> démarre. Cette horloge suit le temps que l'incident passe dans un état autre que <i>Attente client</i>.
Arrêter ces horloges	Horloges que Gestion des incidents doit arrêter quand un incident quitte l'état indiqué dans le champ Nom. Dans l'exemple proposé, chaque fois qu'une fiche d'incident quitte l'état <i>Attente client</i>, une horloge nommée <i>Durée en instance</i> est arrêtée. Cette horloge enregistre le temps que l'incident passe à l'état <i>Attente client</i>.

7 Choisissez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur **Sauvegarder** ou appuyez sur F2 pour sauvegarder les modifications apportées à l'enregistrement.

Le message suivant s'affiche dans la barre d'état : *Enregistrement pmstatus mis à jour*.

- Renommez l'enregistrement et cliquez sur **Ajouter** ou appuyez sur F5 pour créer un nouvel enregistrement *pmstatus*.

Démarrage et arrêt des horloges via un suivi d'opérateur

ServiceCenter inclut une option dans l'enregistrement d'environnement pour Gestion des incidents nommée **Suivre les temps de l'opérateur**. Quand cette option est réglée sur *true* (vrai), le système démarre automatiquement une horloge chaque fois qu'un opérateur commence à modifier un enregistrement. L'horloge est arrêtée quand l'opérateur arrête de modifier l'enregistrement. Le nom de cette horloge est **Time viewed by (Temps affiché par) : <opérateur>**, où *<opérateur>* est l'utilisateur modifiant l'enregistrement. Par exemple, si **FALCON** édite un enregistrement, l'horloge est nommée **Time viewed by : FALCON**.

Démarrage et arrêt des horloges via le contrôle de format

Les horloges peuvent être démarrées et arrêtées en utilisant le contrôle de format de ServiceCenter. Deux programmes de contrôle de format sont utilisés :

- `apm.start.clock` - démarre une horloge
- `apm.stop.clock` - arrête une horloge

Pour démarrer ou arrêter une horloge depuis le contrôle de format, il suffit d'invoquer le programme approprié et de lui passer les paramètres appropriés. Pour des détails sur l'utilitaire de contrôle de format, consultez le document *System Tailoring Guide, Volume 1* de ServiceCenter.

Pour parvenir à cet exemple, accédez à l'utilitaire de contrôle de format en suivant les étapes ci-dessous :

- 1 Allez à une ligne de commande et tapez `fc`.
- 2 Entrez `problem.sw.desktop.open` et cliquez sur **Rechercher**.
- 3 Lorsque l'enregistrement s'affiche, sélectionnez **Sous-programmes** dans le menu **Options**.
- 4 Une fois dans Sous-programmes, cliquez sur **Options** et sélectionnez **Afficher le formulaire agrandi**.
- 5 Entrez `apm.start.clock` dans le champ **Nom de l'application**.

La figure qui suit affiche un enregistrement de contrôle de format qui démarrera une horloge nommée *elvis*.

Format Control: problem.sw.desktop.open

OK Précédent Ajouter Sauvegarder Supprimer

Affichages Interrogations Calculs Validations **Sous-programmes** Options suppl. Privileges

Maintenance du contrôle du format - Sous-programmes

Nom : problem.sw.desktop.open Afficher : long

Sous-programmes

Nom de l'application: apm.start.clock

Commentaires: Starts a clock called "elvis"

Noms	Valeurs
name	problem
prompt	elvis
query	header,number in \$file
time1	NULL

Message d'erreur:

Ajouter:

Mettre à jour: true

Supprimer:

Avant: true

Afficher:

Initial:

La ligne sélectionnée est la ligne 1 de 1 enregistrements

insérer formatctrl.maint.subs.v.g [S]

Figure 5-6: Définition d'horloges dans le contrôle de format

Le tableau suivant décrit les paramètres entrés dans les matrices **Noms** et **Valeurs** pour *apm.start.clock* :

Paramètres pour l'application `apm.start.clock`

Noms	Type	Description/Valeurs
name (nom)	caractère	Type d'horloge à démarrer. Par exemple, toutes les horloges de gestion des incidents sont de type problem ou SLA .
prompt	caractère	Nom de cette horloge, par exemple, elvis . La valeur placée ici doit être unique pour une fiche d'incident donnée. Deux horloges nommées boris ne peuvent pas être associées à la même fiche d'incident. Le système redémarrerait l'horloge boris existante à votre tentative d'ouvrir une seconde horloge nommée boris . Il n'est pas indispensable que les noms d'horloge soient uniques lorsqu'il s'agit de fiches d'incident différents. Plusieurs milliers de fiches d'incident peuvent avoir chacune une horloge nommée Durée totale .
query	caractère	Touche de caractère unique pour cette horloge. Pour une horloge d'incident, passez le numéro de la fiche d'incident à associer à l'horloge, par exemple, number in \$file .
time1	date/heure	Heure de démarrage de cette horloge (date et heure actuelles par défaut). L'utilisation d'une date antérieure à la date actuelle annule tous les événements survenus depuis cette date. En général, laissez ce champ vide et acceptez la valeur par défaut <i>tod()</i> .

Le tableau suivant décrit les paramètres entrés dans les matrices **Noms** et **Valeur** pour `apm.stop.clock`.

Paramètres pour l'application `apm.stop.clock`

Noms	Type	Description/Valeurs
<code>name</code> (nom)	caractère	Type d'horloge qui arrête toutes les horloges d'incident de type <code>problem</code> ou <code>SLA</code> .
<code>prompt</code>	caractère	Nom de cette horloge, par exemple, <code>elvis</code> . La valeur placée ici doit être unique pour une fiche d'incident donnée. Deux horloges nommées <code>boris</code> ne peuvent pas être associées à la même fiche d'incident. Le système redémarrerait l'horloge <code>boris</code> existante lorsque vous tenteriez d'ouvrir une seconde horloge nommée <code>boris</code> . Il n'est pas indispensable que les noms d'horloge soient uniques lorsqu'il s'agit de fiches d'incident différents. Plusieurs milliers de fiches d'incident peuvent avoir chacune une horloge nommée Durée totale .
<code>query</code>	caractère	Touche de caractère unique pour cette horloge. Pour une fiche d'incident, passez le numéro de la fiche d'incident à associer à l'horloge, par exemple, <code>number in \$file</code> .
<code>string1</code>	caractère	Soit <code>stop</code> soit <code>strobe</code> (échantillonnage). Si vous voulez arrêter une horloge, définissez cette valeur à <code>stop</code> . Avec <code>strobe</code> (échantillonnage), une horloge est forcée de recalculer le temps d'activité actuel.
<code>time1</code>	date/heure	Heure à laquelle cette horloge doit être arrêtée (date et heure actuelles par défaut).

Démarrage et arrêt des horloges via RAD

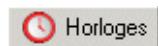
Vous pouvez démarrer et arrêter des horloges par le biais de la programmation RAD de ServiceCenter.

- Les horloges peuvent être démarrées sur appel de `apm.start.clock`.
- Les horloges peuvent être arrêtées sur appel de `apm.stop.clock`.

Remarque : Les horloges peuvent se trouver dans d'autres applications que Gestion des dossiers dans ServiceCenter. Si vous choisissez d'utiliser une horloge pour une application autre que Gestion des dossiers, veillez à sélectionner un type d'horloge qui ne soit pas déjà utilisé.

Accès à une horloge

Pour afficher toutes les horloges associées à une fiche d'incident :



- Cliquez sur **Horloges** lors de la modification d'un enregistrement d'incident. Une fenêtre de raccourci (Figure 5-7, page 272) s'affiche et donne la liste de toutes les horloges actuellement associées à cet incident et la durée de marche de chacune de ces horloges. Cet écran est un instantané des diverses horloges. Pour le mettre à jour, cliquez à nouveau sur **Horloges**.

The screenshot shows a window titled "Horloges pour l'incident IM1007". It contains a table with two columns: "Nom" and "Temps d'exécution". The table has three rows: "total time" (343 00:49:16), "open clock" (343 00:49:16), and an empty row. The "total time" row is selected. Below the table, a status bar indicates "La ligne sélectionnée est la ligne 1 de 2 enregistrements". At the bottom right, there is a button labeled "insérer" and a text field containing "apm.list.clock.s.g [S]".

Nom	Temps d'exécution
total time	343 00:49:16
open clock	343 00:49:16

Figure 5-7: Horloges

Minuteur d'inactivité

Le minuteur d'inactivité permet d'arrêter des sessions qui restent inactives pendant une durée spécifiée. Le minuteur d'inactivité arrête tous les utilisateurs sur le système après un intervalle donné, à l'exception de ceux définis dans *l'enregistrement de planification d'inactivité*.

Remarque : Pour utiliser le minuteur d'inactivité, vous devez avoir le traitement d'arrière-plan *inactif* tournant sur le serveur ServiceCenter. Consultez la section *Planificateur de mise en marche* page 47 pour le lancement de processus en arrière-plan.

Les utilisateurs peuvent être avertis avant la fermeture planifiée pour inactivité par un avertissement s'affichant à un intervalle défini dans l'enregistrement de planification d'inactivité. Le message d'avertissement est affiché dans Remarques actives.

Quand l'intervalle de temps d'inactivité défini est écoulé, le client est arrêté sans autre notification.

Démarrage du minuteur d'inactivité

Pour définir une fermeture planifiée pour inactivité :

- 1 Dans le menu de l'écran initial du système ServiceCenter, cliquez sur l'onglet Utilitaires.
- 2 Cliquez sur **Maintenance**.
Le menu Maintenance apparaît.
- 3 Cliquez sur **Démarrer le minuteur d'inactivité**.

L'enregistrement de planification d'inactivité apparaît (Figure 5-8, page 274). Si aucun intervalle de coupure n'a été configuré, l'enregistrement est vide avec un intervalle par défaut de 30 minutes figurant dans le champ **Nombre de minutes allouées à l'utilisateur inactif**.

4 Modifiez l'intervalle d'inactivité selon vos besoins.

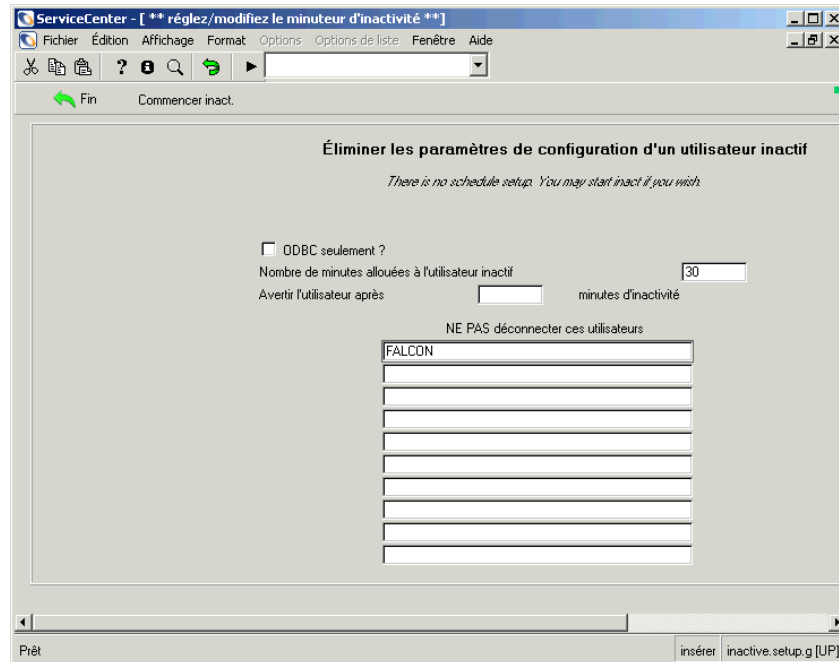


Figure 5-8: Paramètres d'inactivité définis

- 5 Définissez un intervalle d'avertissement dans le champ **Avertir l'utilisateur après <n> minutes d'inactivité** pour avertir les utilisateurs que leurs sessions seront interrompues pour cause d'inactivité.

Remarque : Les utilisateurs doivent sélectionner **Remarques actives** dans le menu **Affichage** pour faire apparaître le message d'avertissement.

- 6 Entrez les noms des utilisateurs dont les sessions ne seront pas interrompues pour inactivité dans la matrice intitulée **NE PAS déconnecter ces utilisateurs**.
- 7 Cliquez sur **Commencer inact.** pour planifier l'intervalle de coupure d'inactivité.

Vous êtes renvoyé au menu Maintenance. Le message suivant apparaît dans la barre d'état : *Le processus inactif a été configuré pour rechercher les utilisateurs inactifs au bout de 30 minutes.*

Arrêt du minuteur d'inactivité

Pour arrêter la coupure planifiée des utilisateurs inactifs :

- 1 Ouvrez l'enregistrement de planification d'inactivité en suivant les procédures décrites dans les étapes 1 à 3, section *Démarrage du minuteur d'inactivité* page 273.

- 2 Cliquez sur **Arrêter inact..**

Vous êtes renvoyé au menu Maintenance. Le message suivant apparaît dans la barre d'état : *Enregistrement d'inactivité reporté à mm/jj/aaaa hh:mm:ss.*

Remarque : Cette procédure d'arrêt du minuteur d'inactivité désactive le minuteur mais laisse l'enregistrement intact.

Redémarrage du minuteur d'inactivité

Vous pouvez redémarrer le minuteur d'inactivité en utilisant les paramètres en cours ou en les modifiant avant de réinitialiser l'enregistrement.

Pour redémarrer le minuteur :

- 1 Ouvrez l'enregistrement de planification d'inactivité en suivant les procédures décrites dans les étapes 1 à 3, section *Démarrage du minuteur d'inactivité* page 273 (Figure 5-8, page 274).

- 2 Cliquez sur **Réinitialiser inact..**

Vous êtes renvoyé au menu Maintenance. Le message suivant apparaît dans la barre d'état : *Le processus inactif a été configuré pour rechercher les utilisateurs inactifs au bout de 30 minutes.*

Suppression de l'enregistrement de planification d'inactivité

La suppression de l'enregistrement du fichier de planification donne à tous les utilisateurs une durée d'inactivité illimitée. Pour appliquer à nouveau le minuteur, vous devez redéfinir les limites de temps et les utilisateurs exclus.

Pour supprimer l'enregistrement de planification d'inactivité :

- 1 Ouvrez l'enregistrement de planification d'inactivité en suivant les procédures décrites dans les étapes 1 à 3, section *Démarrage du minuteur d'inactivité* page 273 (Figure 5-8, page 274).

- 2 Cliquez sur **Suppr. inactif**.

Les champs du programme de planification d'inactivité sont remis à zéro (à l'exception de la valeur par défaut de 30 minutes de l'intervalle d'inactivité) et le message suivant apparaît dans la barre d'état : *Enregistrement supprimé du fichier de planification*.

6

CHAPITRE

Fonction de fuseau horaire et formats de date

Présentation générale

La fonction de fuseau horaire de ServiceCenter est conçue pour fournir une meilleure gestion interne des champs de date/heure. Les fonctionnalités principales sont :

- Réglage automatique de l'horloge lors de commutations de fuseau horaire, par exemple lors du passage de l'heure standard à l'heure d'été.
- Calculs précis d'intervalles de date/heure, en tenant compte automatiquement de tout changement de fuseau horaire se produisant au cours de la plage de dates.
- Capacité de définir les fuseaux horaires jusqu'au niveau de l'opérateur individuel, le cas échéant. Ceci permet aux utilisateurs, locaux ou distants, de voir les mêmes données de date/heure et de les avoir automatiquement converties en heure locale.
- Capacité de définir divers formats de date, afin d'afficher les dates selon les conventions locales.
 - Format US standard (mm/jj/aa)
 - Format européen (jj/mm/aa)
 - Format en option (aa/mm/jj)

Le fuseau horaire et/ou le format de date peuvent être définis par défaut pour tout le système dans l'enregistrement société au niveau système. Ces valeurs par défaut peuvent être remplacées en définissant un fuseau horaire et/ou un format de date différent dans les enregistrements d'*opérateur* individuels. Cette fonctionnalité est utile si des utilisateurs distants ont un fuseau horaire différent ou utilisent un format de date différent au lieu où ils se trouvent.

Le système de fichiers de ServiceCenter comprend des enregistrements de fuseau horaire pour de nombreuses régions du monde. Ces enregistrements contiennent les décalages par rapport au temps moyen de Greenwich (GMT) et les définitions des commutations locales. Consultez la section [Maintenance du fichier tzfile](#) page 283 pour des avertissements et des instructions sur *tzfile*. Vous apprendrez à :

- définir le fuseau horaire et les formats de date par défaut ;
- définir le fuseau horaire et les formats de date pour des opérateurs individuels ;
- créer et modifier des enregistrements de fuseau horaire.

Définition du fuseau horaire et des formats de date par défaut

La fonction Fuseau horaire permet de définir un fuseau horaire et un format de date par défaut pour tous les opérateurs du système ServiceCenter. Ceci est réalisé dans l'enregistrement société au niveau système mais ces valeurs peuvent être remplacées pour des opérateurs individuels dans l'enregistrement de l'opérateur (voir la section [Définition du fuseau horaire et du format de date pour un opérateur](#) page 282).

L'exemple suivant montre comment définir l'heure normale du Pacifique (États-Unis) comme fuseau horaire par défaut et le format US standard (mm/jj/aa) comme format de date par défaut au sein de l'enregistrement société au niveau système.

Pour accéder à l'enregistrement société au niveau système :

- 1 Sélectionnez l'onglet Utilitaires dans le menu de l'écran initial de ServiceCenter.
- 2 Cliquez sur **Administration**.
Le menu d'administration s'affiche.
- 3 Cliquez sur **Enregistrement société au niveau système** dans la structure *Informations*.
Le formulaire Définitions de la société dans tout le système (info.company.g) s'affiche.
- 4 Cliquez sur l'onglet Infos date et placez le curseur dans le champ **Fuseau horaire** (Figure 6-1, page 279).

Figure 6-1: Enregistrement société au niveau système-Onglet Infos date

- 5 Entrez le nom du fuseau horaire dans ce champ. Dans cet exemple, entrez US dans le champ pour afficher tous les enregistrements de fuseau horaire commençant par US.

Remarque : Si vous n'en connaissez pas le nom, vous pouvez cliquer sur le bouton **Remplir** pour afficher les données disponibles pour le fuseau horaire.

- 6 Cliquez sur **Remplir**.

Une liste QBE des enregistrements qui commencent par *US* dans le fichier *tzfile* s'affiche (Figure 6-2, page 280). Chaque enregistrement représente un fuseau horaire différent.

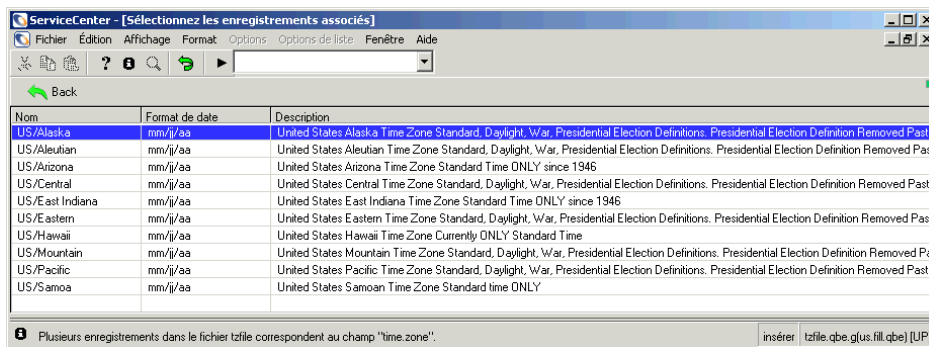


Figure 6-2: Sélection d'un fuseau horaire

- 7 Pour cet exemple, sélectionnez **US/Pacific**.

Le formulaire Définition des infos système s'affiche à nouveau avec *US/Pacific* dans le champ **Fuseau horaire**.

Notez qu'un format de date est automatiquement entré dans le champ **Format**, correspondant au fuseau horaire *US/Pacific*. Ce format de date est *mm/jj/aa*, le format de date US standard (voir Figure 6-1, page 279).

- 8 Cliquez sur **Sauvegarder** pour enregistrer l'enregistrement mis à jour.
- 9 Sélectionnez **Options > Set Parm.**

Un message confirmant la définition du fuseau horaire pour tout le système ServiceCenter s'affiche en bas du formulaire :

Fuseau horaire de Setparms de système défini à l'aide de l'enregistrement tz : *US/Pacific*.

- 10 Cliquez sur **OK** pour revenir au formulaire précédent.

Important : Le système ServiceCenter *doit* être arrêté et redémarré pour que le fuseau horaire et le format de date entrent en vigueur.

Toutes les données de date/heure vues par tous les opérateurs sur ce système seront maintenant converties au fuseau horaire US Pacific et seront affichées dans le format US standard de *mm/jj/aa*, *sauf* si ces options par défaut sont remplacées dans les enregistrements d'opérateur individuels. Consultez la section *Définition du fuseau horaire et du format de date pour des opérateurs individuels* page 281 .

Définition du fuseau horaire et du format de date pour des opérateurs individuels

Un contrôle du fuseau horaire et des formats de date est fourni au niveau de l'opérateur pour permettre un contrôle local. Ceci permet aux utilisateurs distants qui se trouvent dans des fuseaux horaires différents de celui de l'UC, d'afficher des champs de date/heure avec une conversion automatique à l'heure locale correcte. De même, le format de date peut aussi être contrôlé.

Par exemple, ServiceCenter est exécuté sur une UC située à San Diego, en Californie, à l'heure normale du Pacifique, en utilisant des dates au format US standard (mm/jj/aa). Les utilisateurs distants connectés à ServiceCenter en Europe de l'Ouest peuvent maintenant voir les mêmes données de date/heure avec l'heure convertie en heure locale (heure d'Europe de l'Ouest) et les dates au format européen (jj/mm/aa).

La définition de fuseaux horaires et de formats de date locaux dans un enregistrement d'opérateur remplace les valeurs définies dans l'enregistrement société au niveau système en tant que valeurs par défaut pour tout le système.

L'exemple suivant illustre les étapes nécessaires pour remplacer les valeurs par défaut du système pour un opérateur spécifique.

Pour accéder à un enregistrement d'opérateur :

- 1 Sélectionnez l'onglet Utilitaires dans le menu de l'écran initial de ServiceCenter.
- 2 Cliquez sur **Administration**.
Le menu d'administration s'affiche.
- 3 Cliquez sur **Opérateurs** dans la structure *Sécurité*.
Le formulaire **enregistrement opérateur** s'affiche (Figure 6-3, page 282).

- 4 Mettez le curseur dans le champ **Nom de connexion** et entrez le nom de l'opérateur dont vous voulez modifier l'enregistrement. Appuyez sur **Entrée**.

- ou -

Cliquez sur **Rechercher** pour effectuer une interrogation *true (vraie)* et récupérer une liste de tous les enregistrements d'opérateur actuels. À partir de l'écran de liste d'attente affiché, sélectionnez un enregistrement à consulter et à modifier en double-cliquant sur le nom dans l'enregistrement.

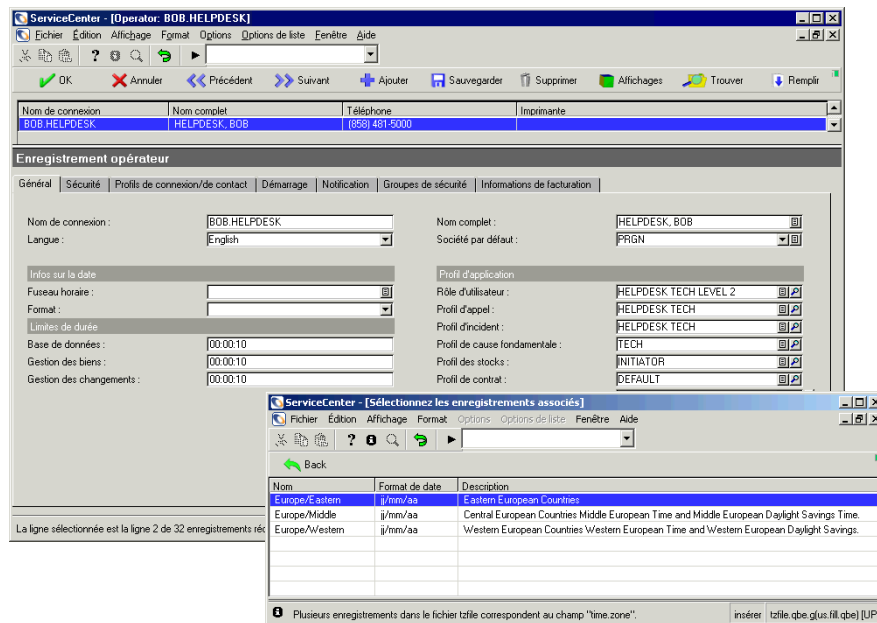


Figure 6-3: Définition du fuseau horaire et du format de date pour un opérateur

- 5 Placez le curseur dans le champ **Fuseau horaire**.
- 6 Entrez le nom de l'enregistrement de fuseau horaire dans ce champ. Pour cet exemple, entrez **Europe** dans le champ pour afficher tous les enregistrements de fuseau horaire commençant par Europe.

Remarque : Si vous ne connaissez pas le nom du fuseau horaire, cliquez sur le bouton **Remplir** pour afficher les données disponibles pour le fuseau horaire.

- 7 Cliquez sur **Remplir**.

Une liste QBE des enregistrements qui commencent par *Europe* dans le fichier tzfile s'affiche, semblable à la liste affichée dans la Figure 6-2, page 280. Chaque enregistrement représente un fuseau horaire différent en Europe.

- 8 Pour cet exemple, cliquez sur **Europe/Western**.

Le formulaire d'enregistrement d'opérateur s'affiche à nouveau avec *Europe/Western* dans le champ **Fuseau horaire**.

Notez qu'un format de date est automatiquement entré dans le champ **Format**, correspondant au fuseau horaire *Europe/Western*. Ce format de date est *jj/mm/aa*, le format de date européen.

- 9 Cliquez sur **Sauvegarder** ou sur **OK** pour la modification de l'enregistrement.

Si vous modifiez un enregistrement d'opérateur autre que le vôtre, les changements entrent en vigueur la prochaine fois qu'un utilisateur se connecte en utilisant cette ID d'opérateur.

Si l'utilisateur est déjà connecté, il doit se déconnecter et se reconnecter pour que les changements entrent en vigueur.

Maintenance du fichier *tzfile*

Compte tenu de sa nature essentielle, l'accès au fichier *tzfile* est limité aux administrateurs système pour la maintenance.

Important : Le fichier *tzfile* figure parmi les bases de données les plus sensibles de ServiceCenter, aux fonctions primordiales. À l'inverse de la plupart des bases de données d'utilisateurs, le système ServiceCenter utilise le fichier *tzfile* pour effectuer des calculs de dates de bas niveau. Ceci signifie que des modifications dans le fichier *tzfile* affectent toute la communauté des utilisateurs et tous les processus du système ServiceCenter, y compris la planification des processus d'arrière-plan.

Remarque : Le système de fichiers de ServiceCenter comprend des enregistrements de fuseau horaire pour de nombreuses régions du monde. Étant donné que les fuseaux horaires locaux sont contrôlés par des facteurs sociaux et politiques changeants, l'exactitude des enregistrements de fuseau horaire fournis ne peut pas être garantie. Il incombe à l'administrateur système de suivre les événements mondiaux ayant trait aux fuseaux horaires et de les enregistrer dans le fichier *tzfile*.

Pour accéder au fichier tzfile :

- 1 Cliquez sur l'onglet Boîte à outils dans le menu de l'écran initial de ServiceCenter de l'administrateur système.

- 2 Cliquez sur Gestionnaire de base de données.

Le formulaire initial du gestionnaire de base de données (*format.prompt.db*) s'affiche.

- 3 Entrez tzfile dans le champ Formulaire et appuyez sur Entrée.

Le formulaire *tzfile* s'affiche.

- 4 Appuyez sur Entrée ou cliquez sur Rechercher pour effectuer une interrogation *true* (*vraie*) et récupérer une liste QBE d'environ quarante enregistrements pré-existants que vous pouvez parcourir.

- 5 Sélectionnez un enregistrement à consulter dans la liste. Pour cet exemple, parcourez la liste et cliquez sur US/Eastern.

Le formulaire *tzfile* s'affiche à nouveau, avec dans les champs les informations qui correspondent au fuseau horaire US/Eastern (Figure 6-4, page 284).

The screenshot shows the ServiceCenter application window titled "ServiceCenter - [tzfile: US/Eastern]". The window has a menu bar (Fichier, Édition, Affichage, Format, Options, Options de liste, Fenêtre, Aide) and a toolbar with icons for OK, Annuler, Précédent, Suivant, Ajouter, Sauvegarder, and Supprimer. Below the toolbar is a table with two columns: Nom and Description. The table lists several time zones, with "US/Eastern" selected. Below the table is a section titled "Maintenance des paramètres du système - Fuseau horaire/Fmt de date/Jeu de caract." containing fields for Nom de fuseau horaire, Description, Format de date par défaut, and Séparateur de date. At the bottom, there are two tables: "Définitions de changement d'heure" and "Dates/index de changement d'heure".

Nom	Description
US/East Indiana	United States East Indiana Time Zone Standard Time ONLY since 1946
US/Eastern	United States Eastern Time Zone Standard, Daylight, War, Presidential Election Definitions
US/Hawaii	United States Hawaii Time Zone Currently ONLY Standard Time
US/Mountain	United States Mountain Time Zone Standard, Daylight, War, Presidential Election Definitions
US/Pacific	United States Pacific Time Zone Standard, Daylight, War, Presidential Election Definitions

Maintenance des paramètres du système - Fuseau horaire/Fmt de date/Jeu de caract.

Nom de fuseau horaire : US/Eastern

Description : United States Eastern Time Zone Standard, Daylight, War, Presidential Election Definitions. Presidential Election Definition Removed Past 2000.

Format de date par défaut : mm/ii/aa

Séparateur de date :

Définitions de changement d'heure		Dates/index de changement d'heure	
Nom (abr.)	Décalage par rapport à GMT	Date de commutation	Index de définition
EST	-05:00:00	04/27/86 02:00:00	1
EDT	-04:00:00	10/26/86 02:00:00	0
EW/T	-04:00:00	04/05/87 02:00:00	1
EPET	-04:00:00	10/25/87 02:00:00	0
		04/03/88 02:00:00	1
		10/30/88 02:00:00	3
		11/13/88 02:00:00	0
		04/02/89 02:00:00	1
		10/29/89 02:00:00	0
		04/01/90 02:00:00	1
		10/28/90 02:00:00	0
		04/07/91 02:00:00	1

La ligne sélectionnée est la ligne 45 de 52 enregistrements

insérer tzfile.qbe.g [S]

Figure 6-4: Parcourir les enregistrements pré-existants dans le fichier tzfile

Les définitions de champ suivantes identifient le type de données nécessaires pour l'enregistrement.

Champ	Description
Nom de fuseau horaire	Clé unique qui sert de référence à cet enregistrement dans l'enregistrement société au niveau système et dans les enregistrements d'opérateur individuels. Par exemple, un utilisateur dont l'enregistrement d'opérateur spécifie US/Eastern dans le champ Fuseau horaire est tenu de se conformer à cet enregistrement.
Description	Description textuelle du nom du fuseau horaire, comprenant la région et le fuseau horaire.
Format de date par défaut	Champ facultatif contenant les formats de date. Il suffit d'entrer un format pour remplacer celui défini dans l'enregistrement société au niveau système. Les formats sont les suivants : ■ mm/jj/aa - Format de date US standard où mm/jj/aa représente mois, jour et année. ■ jj/mm/aa - Format de date européen standard où jj/mm/aa représente jour, mois et année. ■ aa/mm/jj - Format de date disponible où aa/mm/jj représente année, mois et jour. ■ mm/jj/aaaa - Format de date disponible où mm/jj/aaaa représente mois, jour et année. ■ jj/mm/aaaa - Format de date disponible où jj/mm/aaaa représente jour, mois et année. ■ aaaa/mm/jj - Format de date disponible où aaaa/mm/jj représente année, mois et jour.
Séparateur de date	Définition du séparateur à utiliser dans le format de date, tel que / pour séparer le mois, le jour et l'année. Par exemple : MM/JJ/AA, ce qui est également le séparateur par défaut.
Définitions de changement d'heure	Cette structure définit tout décalage possible par rapport au temps moyen de Greenwich (GMT) qui peut se produire au sein de ce fuseau horaire.
Nom (abr.)	Les abréviations aident l'administrateur à interpréter les décalages ; aucune opération du système n'est associée à ces abréviations.

Champ	Description
Décalage par rapport à GMT	Les enregistrements de fuseau horaire pour de nombreuses régions du monde contiennent les décalages par rapport au temps moyen de Greenwich (GMT) et les définitions des commutations locales. Les décalages sont référencés par leur position (index) dans la matrice structurée. C'est-à-dire, le premier décalage (EST -05:00:00) occupe la position 0 ; le deuxième (EDT -04:00:00), la position 1, etc.
Dates/index de changement d'heure	Cette structure définit les dates auxquelles se produisent les changements d'heure.
Date de commutation et Index de définition	Un changement courant consiste à redéfinir la date de commutation. Par exemple, avant 1987, la date de changement à l'heure d'été de l'est (GMT -4) pour les États-Unis était fixée au <i>dernier</i> dimanche d'avril. La première entrée dans ce champ indique à ServiceCenter de commencer à utiliser le deuxième décalage par rapport à GMT (le décalage en position 1 à 02:00:00 le 27 avril 1986). Exemple : L'enregistrement de fuseau horaire US/Eastern définissait les dates de commutation ultérieures en conséquence : 04/27/86 02:00:00__ 1__ Ce décalage de quatre heures par rapport à GMT a subsisté jusqu'à l'entrée suivante : 10/26/86 02:00:00__ 0__ Cette entrée indique à ServiceCenter de commencer à utiliser le premier décalage par rapport à GMT (le décalage à la position 0) à 02:00:00 le 26 octobre 1986. De même, le décalage suivant subsiste jusqu'à la prochaine entrée de date de commutation, et ainsi de suite.

Création d'enregistrements de fuseau horaire

Si une définition de fuseau horaire nécessaire n'est pas incluse dans le fichier *tzfile* fourni ou si vous voulez créer un nouveau fuseau horaire à des fins de test, vous pouvez créer le nouveau fuseau horaire en ajoutant un autre enregistrement au fichier *tzfile*. Vous pouvez utiliser un enregistrement existant en tant que modèle pour votre nouveau fuseau horaire ou vous pouvez remplir manuellement chaque champ. Vous pouvez identifier le nouvel enregistrement en affectant un **Nom de fuseau horaire** unique.

Pour plus d'instructions sur la façon d'utiliser le nouveau fuseau horaire, reportez-vous aux sections précédentes, *Définition du fuseau horaire et des formats de date par défaut* page 278 et *Définition du fuseau horaire et du format de date pour des opérateurs individuels* page 281.

Modification d'enregistrements de fuseau horaire

Changement de dates de commutation

Un changement courant consiste à redéfinir une date de commutation. Par exemple, avant 2001, la date de commutation pour l'heure d'été de l'est (Décalage par rapport à GMT de -04:00:00) pour les États-Unis été définie comme le *dernier* dimanche d'octobre. L'enregistrement de fuseau horaire US/Eastern définissait les dates de commutation ultérieures en conséquence :

Remarque : Le graphique suivant (Figure 6-5, page 287) indique les dates de commutation pour le premier dimanche d'avril et le dernier dimanche d'octobre 2001.

Définitions de changement d'heure		Dates/index de changement d'heure	
Nom (abr.)	Décalage par rapport à GMT	Date de commutation	Index de définition
EST	-05:00:00	04/05/98 02:00:00	1
EDT	-04:00:00	10/25/98 02:00:00	0
EW/T	-04:00:00	04/04/99 02:00:00	1
EPET	-04:00:00	10/31/99 02:00:00	0
		04/02/00 02:00:00	1
		10/29/00 02:00:00	0
		10/29/00 02:00:00	0
		04/01/01 02:00:00	1
		10/28/01 02:00:00	0

Figure 6-5: Dates de commutation

En 1986, une nouvelle définition fut annoncée pour l'heure d'été de l'est. La nouvelle commutation était prévue le *premier* dimanche d'avril à partir de 1987. Pour tenir compte de ce changement, un administrateur système a simplement eu besoin de changer les dates de commutation.

Addition de nouveaux décalages par rapport à GMT

Pour prendre en compte un nouveau décalage, ajouter le décalage dans la dernière structure **Définitions de changement d'heure**, dans le champ **Nom (abr.)** de l'enregistrement de fuseau horaire. Notez la position du nouveau décalage dans le champ **Index de définition** de la matrice structurée *Dates/index de changement d'heure* et utiliser cet index pour définir les dates de commutation.

Dans cet exemple, un **NOUVEAU** décalage de (GMT -04:30:00) est ajouté dans le champ **Décalage par rapport à GMT**, en bas de la matrice structurée **Définitions de changement d'heure**. Une **Date de commutation** appropriée pour ce nouveau décalage est insérée dans la structure **Dates/index de changement d'heure**, à la position chronologiquement correcte.

Remarque : Le graphique suivant illustre le **NOUVEAU** Décalage par rapport à GMT de -4,5. Une **Date de commutation** appropriée est insérée à sa position chronologiquement correcte (par exemple, 04/06/03) et l'**Index de définition** reflète la position 5.

Définitions de changement d'heure		Dates/index de changement d'heure	
Nom (abr.)	Décalage par rapport à GMT	Date de commutation	Index de définition
EST	-05:00:00	04/01/01 02:00:00	1
EDT	-04:00:00	10/28/01 02:00:00	0
EWI	-04:00:00	04/07/02 02:00:00	1
EWI	-04:00:00	10/27/02 02:00:00	0
NEW	-04:30:00	04/06/03 02:00:00	1
		10/26/03 02:00:00	0
		04/04/04 02:00:00	1
		10/31/04 02:00:00	0

Figure 6-6: Addition de nouveaux décalages par rapport à GMT

7 Surveillance des événements du système

CHAPITRE

Présentation générale

Avec la surveillance des événements du système, l'administrateur système peut :

- définir des alertes système pour la surveillance des événements système de ServiceCenter (voir la section *Surveillance des événements du système ServiceCenter* page 289) ;
- Définissez des intervalles temporels afin que les données affichées sur les interrogations inscrites soient automatiquement actualisées sur l'écran d'un utilisateur (voir la section *Rafraîchissement automatique de la liste des enregistrements* page 72).

Surveillance des événements du système ServiceCenter

En tant qu'administrateur système, vous devez connaître les événements qui peuvent nuire aux performances du système ou entraîner son instabilité. ServiceCenter comprend une méthode qui permet de surveiller ces événements sans nécessiter de recherche de message dans le fichier journal.

Pour surveiller les événements afin de permettre à l'administrateur de prendre des mesures anticipées afin d'optimiser le fonctionnement du système, ServiceCenter se surveille lui-même et crée un journal d'alerte qui génère des messages attirant votre attention sur le fonctionnement du système.

Les bases de données et l'activité suivantes sont surveillées dans ServiceCenter.

- Base de données P4
- Base de données SQL
- Ressources verrouillées
- Stockage virtuel ou partagé

Définition de l'enregistrement de la planification d'alerte périodique

Certains aspects des activités de surveillance du système conduites par ServiceCenter reviennent trop chers pour être effectués en continu. En conséquence, vous pouvez définir la fréquence de l'auto-surveillance de ServiceCenter en utilisant le Planificateur pour lancer l'application Alerte périodique de façon intermittente. Après la définition des paramètres, l'application vérifie de façon périodique les fonctions sous surveillance.

Définissez la fréquence de surveillance de ServiceCenter en mettant à jour le champ **Intervalle de répétition** et le champ **Application** dans l'enregistrement Alerte périodique. Par exemple, si vous définissez le champ **Intervalle de répétition** à quatre heures, ServiceCenter se surveille lui-même toutes les quatre heures et vérifie la consommation de mémoire virtuelle et les tailles de diverses files d'attente. Utilisez les étapes suivantes pour définir les paramètres.

Remarque : Ces étapes sont pour Windows NT. Elles peuvent être légèrement différentes pour les autres plates-formes.

Pour planifier l'application Alerte périodique :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur l'onglet Boîte à outils.
- 2 Cliquez sur **Gestionnaire de base de données**.
- 3 Entrez **schedule** dans le champ **Formulaire** de la boîte de dialogue Gestionnaire de base de données.
- 4 Appuyez sur **Entrée** ou cliquez sur **Rechercher**.
- 5 Sélectionnez **schedule** dans la liste QBE.
Un fichier de planification vide apparaît.
- 6 Entrez **Alert Periodic (Alerte périodique)** dans le champ **Nom** et cliquez sur le bouton de **recherche**.
- 7 Mettez à jour les valeurs du champ **Intervalle de répétition** pour refléter la fréquence de vérification des alertes.
Par exemple, si vous souhaitez que les alertes soient vérifiées toutes les quatre heures, définissez le temps à :
04:00:00
- 8 Au besoin, mettez à jour la valeur du champ **Application** pour appeler l'application correcte :
us.alert.periodic
- 9 Cliquez sur **Sauvegarder** et sortez.

Changement dans l'enregistrement de planification Alert Periodic

Pour modifier la fréquence à laquelle le ServiceCenter se surveille lui-même, allez à l'enregistrement de planification Alerte périodique et suivez les étapes de la procédure suivante et entrez la nouvelle fréquence dans le champ **Intervalle de répétition**.

Définition des paramètres d'alerte du système dans le fichier d'initialisation (*sc.ini*)

Le système détecte les anomalies dans l'environnement de ServiceCenter en effectuant le suivi de certaines fonctions du système requises par les applications (par exemple, demandes de base de données et de verrouillage). En fonction des paramètres définis dans le fichier *sc.ini*, l'administrateur effectue le suivi des événements du système. Si une alerte est générée pour un événement du système qui n'est pas suivi, l'administration système peut définir le paramètre **alertfilters** dans le fichier d'initialisation (*sc.ini*) afin que le système ignore l'alerte. Par exemple, si l'administrateur système détermine qu'une alerte en cours d'enregistrement n'est pas préjudiciable au système, il peut utiliser le paramètre **alertfilter** pour arrêter l'enregistrement de l'alerte. Une fois que les alertes ont été analysées et identifiées comme non préjudiciables, elles doivent être filtrées. Ceci accroît l'efficacité du journal d'alerte qui ne contient alors que les entrées auxquelles il faut prêter attention. Voir *Paramètres d'alerte* page 293 pour des descriptions des paramètres d'alerte.

Pour effectuer des révisions dans le fichier *sc.ini* du serveur afin d'inclure, exclure ou mettre à jour des alertes :

- 1 Allez au répertoire des fichiers de programmes ServiceCenter.
- 2 Modifiez le fichier *sc.ini* avec un éditeur de texte.
Par exemple, sous Windows NT, vous pouvez aller à **Démarrer > Programmes > ServiceCenter > Fichier Init** pour ouvrir le fichier *sc.ini* avec le Bloc-notes.
- 3 Ajoutez la ligne suivante au champ parameter :
Exemple : Pour définir une limite moyenne d'UCT ou de mémoire que les utilisateurs ne peuvent pas dépasser, utilisez le paramètre dans le fichier *sc.ini* comme suit :
`alertcpulimit:2`
- 4 Dans le menu **Fichier**, choisissez **Enregistrer**.
- 5 Quittez le Bloc-notes.
- 6 Arrêtez et redémarrez ServiceCenter, afin que les changements apportés au système entrent en vigueur.

Définissez les paramètres d'alerte suivants comme nécessaire.

Paramètres d'alerte

Paramètres d'alerte Descriptions

alertcpulimit:n (« n » représente le nombre défini pour la limite moyenne d'utilisation de l'UCT)	Le système détermine si un utilisateur consomme trop d'UCT en comparant l'UCT utilisée par chaque utilisateur à l'UCT utilisée par la moyenne de tous les utilisateurs. La plupart des utilisateurs doivent se situer dans l'intervalle d'un ou de deux écarts-types par rapport à la moyenne. Le nombre fourni par ce paramètre indique le nombre d'écarts-types acceptables. Par exemple, alertcpulimit:2 indique que tous les utilisateurs qui se situent dans l'intervalle de deux écarts-types de la moyenne sont acceptables.
alrtdtqueueulimit:n (« n » représente le nombre d'enregistrements)	Définissez le nombre d'enregistrements qui peuvent résider dans la file d'attente des données distribuées (SCD) de ServiceCenter avant le déclenchement d'une alerte.
alertfilters:	Définissez les alertes qui peuvent être exclues et ne pas être consignées dans le journal des erreurs. Spécifiez une seule liste d'alertes ou plusieurs alertes, en séparant chaque alerte par un point-virgule. Pour une description des catégories d'alerte, voir le Catégories des alertes page 296. Par exemple, pour exclure toutes les alertes de performances, entrez : alertfilters:Performance* Pour spécifier toutes les alertes de mappage et une alerte de longue interrogation du fichier <i>contacts</i>, entrez : alertfilters:Mapping*;Performance-5-contacts Si après l'évaluation d'un journal d'alertes et une vérification indiquant que chaque alerte d'interrogation de performance-1 (balayage complet du fichier) et de performance-2 (clé partielle) n'est pas un problème, vous pouvez exclure cette alerte. Tapez : alertfilters:performance-1*;performance-2* (L'ajout d'un astérisque (*) à la fin spécifie toutes les alertes dans cette catégorie.)

Paramètres d'alerte Descriptions

alertholdlimit:n (« n » représente le temps en millisecondes)	Un verrou est ce que le système obtient quand il doit contrôler l'accès à une ressource. Par exemple, les index IREXPRT ne peuvent être mis à jour qu'une opération à la fois. Si le fichier <i>ir.probsummary</i> est mis à jour, le système obtient un verrou sur cette ressource. Comme, en général, les verrous ne sont actifs que pour une brève période, le paramètre alertholdlimit peut être défini quand un verrou est activé pendant trop longtemps. Définissez le temps en millisecondes pendant lequel un verrou peut être activé avant qu'il ne soit considéré en situation d'alerte. Remarque : Les alertes <i>alertholdlimit</i> et <i>alertwaitlimit</i> mesurent toutes les deux des verrous dans le système et fonctionnent en liaison étroite. L'activation d'un verrou (<i>alertholdlimit</i>) pendant longtemps n'est pas nécessairement une mauvaise chose. Toutefois, l'attente d'un verrou (<i>alertwaitlimit</i>) est, en général, à éviter.
alertirqueuelimit:n (« n » représente le nombre d'enregistrements)	Définissez le nombre d'enregistrements qui peuvent résider dans la file d'attente RI avant le déclenchement d'une alerte.
alertlog:sc.name.log (« name » représente le nom du journal)	Définissez le fichier où les alertes doivent être consignées, en utilisant le nom du chemin complet. Le nom par défaut est alert.log dans le répertoire actif, en général le répertoire RUN.
alertquerylimit:n (« n » représente le temps en millisecondes)	Définissez le temps en millisecondes d'exécution d'une interrogation avant le déclenchement d'une alerte.
alertsqliqueuelimit:n (« n » représente le nombre d'enregistrements)	Définissez le nombre d'enregistrements pouvant résider dans la file d'attente parallèle SQL avant le déclenchement d'une alerte.

Paramètres d'alerte Descriptions

alertvirtuallimit:n (« n » représente la mémoire en kilooctets)	Définissez la quantité de mémoire en kilooctets pouvant être utilisée avant le déclenchement d'une alerte.
alertwaitlimit:n (« n » représente le temps en millisecondes)	Définissez le temps d'attente en millisecondes, avant le déclenchement d'une alerte. Cette alerte est probablement plus importante que celle contrôlée par le paramètre <i>alertholdlimit</i> car elle indique que les clients attendent des ressources, ce qui affecte leur temps de réponse.

Remarque : Les alertes *alertwaitlimit* et *alertholdlimit* mesurent toutes les deux des verrous dans le système et fonctionnent en liaison étroite. L'activation d'un verrou (*alertholdlimit*) pendant longtemps n'est pas nécessairement une mauvaise chose. Toutefois, l'attente d'un verrou (*alertwaitlimit*) est, en général, à éviter.

Journal des messages : Catégories et descriptions des alertes

Selon la fréquence définie par l'administrateur système, le système vérifie périodiquement les événements du système, détecte les alertes et les imprime dans le journal des alertes. Les événements à problèmes, comme les interrogations causant problème, l'activité SQL et les verrous du système sont détectés en fonction des paramètres d'alertes définis dans le fichier *sc.ini* et consignés, afin que l'administrateur système puisse identifier les problèmes potentiels et prendre les mesures adéquates pour les anticiper.

Les alertes trouvées dans ServiceCenter sont répertoriées selon les catégories d'alertes et consignées dans le journal avec un numéro qui identifie le type d'alerte détectée. Par exemple, si un utilisateur dépasse la limite d'utilisation de l'UCT, une entrée dans la catégorie Limits apparaît dans le journal. Reportez-vous à la section [Catégories des alertes](#) page 296 pour des détails sur les catégories d'alertes et leurs descriptions.

Les alertes consignées dans le journal des alertes ont l'en-tête suivant à chaque ligne.

category-type-item (catégorie-type-article)

Reportez-vous à *Catégories des alertes* page 296 pour les définitions des catégories et des types pour chaque catégorie et indiquez la cause de l'alerte. Par exemple, si un verrou sur le fichier dbdict a été maintenu pendant trop longtemps, l'en-tête d'alerte est le suivant :

performance-4-dbdict

Catégories des alertes

Catégorie des alertes	Descriptions
Limites-n (« n » représente le numéro d'alerte de Limits)	Limits-1 = Le pool de base de données P4 est pratiquement saturé. L'article d'alerte est le numéro de pool.
	Limits-2 = L'utilisateur a dépassé le seuil autorisé de mémoire virtuelle (<i>alertvirtuallimit</i>). L'article d'alerte est le nom de l'utilisateur.
	Limits-3 = L'utilisateur a dépassé la limite autorisée d'utilisation d'UCT (<i>alertcpulimit</i>). L'article d'alerte est le nom de l'utilisateur.
	Limits-4 = La mémoire partagée est presque saturée.
Mappage-n (« n » représente le numéro d'alerte de Mapping)	Mapping-1 = Le champ est tronqué et mappé en format RC. L'article d'alerte est le nom de fichier et le nom du champ qui a été tronqué.
	Mapping-2 = Mappage en double. Plusieurs champs de ServiceCenter sont mappés sur un seul champ SQL. L'article d'alerte est le nom de fichier avec le mappage en double. Le texte d'alerte identifie les champs impliqués dans le mappage en double.
	Mapping-3 = L'interrogation ne peut pas être convertie en SQL. L'article d'alerte est le nom du fichier. Le texte d'alerte identifie l'interrogation et la fonction qui ne peuvent pas être converties en SQL.
	Mapping-4 = Le champ ne peut pas être utilisé en interrogation SQL à cause de son type de données. L'article d'alerte est le nom du fichier et le nom du champ.

Catégorie des alertes

Descriptions

Performance-n

(« n » représente le numéro d'alerte de Performance)

Performance-1 = L'interrogation est sans clé. Une limite d'interrogation longue est émise lorsqu'une interrogation dépasse la limite spécifiée par le paramètre *alertquerylimit* ou lorsqu'une limite n'a pas été définie. L'alerte est le nom du fichier qui est la cible de l'interrogation. Considérez la création d'une clé pour satisfaire l'interrogation afin d'éviter les problèmes de performances dans le futur lorsque la base de données sera plus volumineuse.

Performance-2 = L'interrogation est à clé partielle. Une limite d'interrogation longue est émise lorsqu'une interrogation dépasse la limite spécifiée par le paramètre *alertquerylimit* ou lorsqu'une limite n'a pas été définie. L'alerte est le nom du fichier qui est la cible de l'interrogation. Considérez la création d'une clé pour satisfaire l'interrogation afin d'éviter les problèmes de performances dans le futur lorsque la base de données sera plus volumineuse.

Performance-3 = Le système attend longtemps. L'attente du système est trop longue et dépasse la limite spécifiée (*alertwaitlimit*). L'élément de l'article est le nom du verrou.

Performance-4 = Un verrou est maintenu pendant longtemps. Une limite d'activation de verrou est émise quand la limite spécifiée (*alertholdlimit*) est dépassée. De nombreuses conditions peuvent entraîner la prolongation du maintien d'un verrou, par exemple la mise à jour d'une fiche par un client (ce qui verrouille la fiche depuis l'ouverture jusqu'à la fermeture). L'élément de l'article est le nom du verrou.

Performance-5 = Longue exécution d'une interrogation. Une limite d'interrogation longue est émise lorsqu'une interrogation dépasse la limite spécifiée par le paramètre *alertquerylimit* ou lorsqu'une limite n'a pas été définie. L'alerte est le nom du fichier qui est la cible de l'interrogation. Considérez la création d'une clé pour satisfaire l'interrogation afin d'éviter les problèmes de performances dans le futur lorsque la base de données sera plus volumineuse.

Performance-6 = Le ratio d'appel pour une interrogation est le rapport du nombre d'enregistrements évalués sur le nombre d'enregistrement sélectionnés. L'utilisation d'une interrogation à clé complète donne toujours un ratio d'appel de 100 %, car un index est utilisé pour sélectionner les enregistrements. Avec une interrogation à clé partielle, le ratio d'appel varie selon le nombre d'enregistrements qui peuvent être sélectionnés par l'index (au lieu d'exiger que l'enregistrement soit récupéré et évalué). Un ratio d'appel bas indique que le système doit évaluer de nombreux enregistrements pour identifier les enregistrement associés à l'interrogation en cours. Un ratio de 50 % signifie que ServiceCenter a évalué et a rejeté la moitié des enregistrements qu'il a vérifiés. La valeur par défaut pour *alerthitratio* est de 90 %.

Catégorie des alertes

Descriptions

Stalled-n

(« n » représente le numéro d'alerte de Stalled)

Stalled-1 = SCD dtqueue est immobilisé. Le nombre d'enregistrements de dtqueue dépasse la limite spécifiée (*alertydtqueueulimit*).

Stalled-2 = SQL sqlqueue est immobilisé. Le nombre d'enregistrements de sqlqueue dépasse la limite spécifiée (*alertssqlqueueulimit*).

Stalled-3 = IR tqueue est immobilisé. Le nombre d'enregistrements de irqueue dépasse la limite spécifiée (*alertyrqueueulimit*).

Stalled-4 = dtqueue de la file d'attente des données distribuées est arrêté. Le premier enregistrement de dtqueue n'a pas changé.

Stalled-5 = SQL sqlqueue est arrêté. Le premier enregistrement de sqlqueue n'a pas changé.

Stalled-6 = IR irqueue est arrêté. Le premier enregistrement de irqueue n'a pas changé.

La première fois qu'une alerte est détectée dans le système, elle est entrée dans le journal. Une fois que l'entrée a été effectuée dans le journal, le système effectue le suivi du nombre de fois qu'une alerte se produit dans la dernière heure et consigne un récapitulatif dans le journal, indiquant le nombre de fois qu'une alerte a été déclenchée depuis la dernière entrée. Reportez-vous aux exemples de messages dans le [Exemples de messages d'erreur](#) page 299. Ils vous indiquent ce que vous pouvez trouver dans le journal des messages d'alertes.

Exemple de message système

Exemple de message pour le ratio d'appel d'une interrogation :

1976 01/22/01 10:33:18 Performance-6-application, Hit Ratio not achieved on file application and query (comments>"M"): Of 47179 records checked, 44643 did not match the query;user(FALCON), application(display),panel (show.rio)

Exemples de messages d'erreur

1496 02/21/2001 13:57:17 Performance-4-dbdict, Held resource (dbdict) for 150 milliseconds; user(N/A), application(Unknown), panel(Unknown)

2272 02/21/2001 14:02:48 Performance-5-scmmessage, Query (syslanguage="en" and class="scgui") took 130 milliseconds to complete; user(N/A), application(login), panel(prompt.for.password)

2272 02/21/2001 14:02:55 Performance-4-code, Held resource (code) for 140 milliseconds; user(FALCON), application(ocml.setup.environment), panel(build.admin)

2272 02/21/2001 14:02:56 Performance-1-erdddef, Full File Scan for query (distributed=true); user(FALCON), application(syslog.add), panel(add.syslog)

2272 02/21/2001 14:02:57 Performance-5-mail, Query (user.to="FALCON" or user.to="broadcast") and status="sent" and date.to.send<= '01/21/2001 14:02:56') took 711 milliseconds to complete; user(FALCON), application(mail.check), panel(select.mail)

Permutation du journal des messages

La fonction de permutation d'un journal permet à tous les utilisateurs d'écrire dans un nouveau fichier de journal de façon régulière. Cette permutation des fichiers empêche un fichier journal de devenir trop volumineux et permet l'archivage ou la suppression des anciennes parties du journal. Cette fonction est particulièrement utile lorsque le fonctionnement est permanent et qu'il n'y a aucun temps d'arrêt pour permettre les sauvegardes et le nettoyage du journal. Si vous ne définissez pas les options de permutation du journal, le journal n'est pas permuté et sa taille continue d'augmenter.

Pour appeler l'option de permutation du journal, vous devez entrer `numberoflogfiles:n` dans `sc.ini`, où `n` = nombre de fichiers journaux. Voir *Définitions des paramètres de permutation du journal* page 303 pour plus de détails.

La fonction de permutation de journal a deux options :

- taille maximale du journal,
- intervalle de permutation du journal

Vous pouvez définir la taille maximale du journal en entrant `maxlogsize:n` dans le fichier `sc.ini`, où `n` = taille maximale du journal en octets. Consultez la section *Définitions des paramètres de permutation du journal* page 303 pour plus d'informations.

Vous pouvez définir l'intervalle de permutation du journal dans le fichier de planification de SC.

Pour définir l'intervalle de permutation du journal :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, sélectionnez l'onglet Boîte à outils.
- 2 Cliquez sur **Gestionnaire de base de données**.
- 3 Entrez **schedule** dans le champ **Formulaire** de la boîte de dialogue Gestionnaire de base de données.
- 4 Appuyez sur **Entrée** ou **Rechercher**.
- 5 Sélectionnez **schedule** dans la liste QBE.

Un fichier de planification vide apparaît (Figure 7-1, page 301).

Figure 7-1: Fichier de planification

- 6 Entrez Log Switch dans le champ Nom.
- 7 Cliquez sur Rechercher.

L'enregistrement de permutation de journal (log switch) (Figure 7-2, page 302) apparaît avec certaines données.

The screenshot shows the 'Fichier de planification' (Planning File) window in ServiceCenter. At the top, there is a table with columns: ID, Nom, No, Expiration, and Classe. The first row is highlighted in blue and contains the following data:

ID	Nom	No	Expiration	Classe
179349	Log Switch		01/01/10 00:00:00	problem

Below the table, the 'Fichier de planification' section contains several fields and tabs. The 'Description' tab is active, showing a large text area for the description. Other tabs include 'Chânes', 'Nombres', 'Booleans/Horaires', and 'Interrogations groupées'. To the right of the description area, there are fields for 'Nom', 'No', 'État', 'Classe', 'Expiration', 'Classe planifiée', and 'Durée de l'intervention'. The 'Expiration' field is set to '01/01/10 00:00:00'. Below these fields, there is a section for 'Intervalle de répétition' (Repetition interval) with radio buttons for 'Mensuel', 'Trimestriel', 'Semestriel', and 'Annuel'. The 'Mensuel' option is selected. At the bottom, there are fields for 'État de l'incident', 'Application', and 'Interrogation'. The 'Application' field is set to 'us.switch.log'. A status bar at the bottom indicates 'La ligne sélectionnée est la ligne 1 de 1 enregistrements' and 'insérer | schedule.qbe.g [UP]'.

Figure 7-2: Log Switch (Permutation de journal)

- 8 Changez la date d'expiration en la remplaçant par celle souhaitée pour la permutation du journal.
(mm/jj/aa hh:mm:ss)
- 9 Entrez la fréquence de permutation du journal dans le champ **Intervalle de répétition**. (mm/jj/aa hh:mm:ss)

Remarque : Les autres champs de l'enregistrement de planification ne s'appliquent pas à la permutation du journal ou ne doivent pas être modifiés.

- 10 Cliquez sur **Sauvegarder** et sortez.

Définitions des paramètres de permutation du journal

Paramètre	Définition
numberoflogfiles:n	Obligatoire. n = nombre de fichiers journaux, Minimum =1, Maximum =7. Quand le journal atteint la taille précisée par le paramètre maxlogsize ou quand l'intervalle de permutation du journal a été atteint, le journal actif sera renommé log 1 et un nouveau journal vide s'ouvrira. La prochaine fois que le journal actif atteint la valeur précisée par le paramètre maxlogsize ou quand l'intervalle de permutation du journal a été atteint, le journal actif sera renommé log 2 et ainsi de suite, jusqu'à ce que le numéro de journal soit égal à n. À ce point, le journal actif sera à nouveau nommé log 1 et ainsi de suite. Ce paramètre est défini dans le fichier sc.ini. Remarque : Vous devez définir ce paramètre sur le serveur.
maxlogsize:n	Facultatif. n = taille maximale du journal en octets, valeur par défaut = 5000. Un nouveau journal sera créé quand le journal actuel atteint la taille indiquée, quel que soit l'intervalle de commutation du journal. Ce paramètre est défini dans le fichier sc.ini. Pour que ce paramètre ait un effet, le paramètre numberoflogfiles doit figurer dans le fichier sc.ini. Remarque : Vous devez définir ce paramètre sur le serveur.
intervalle de permutation du journal	Facultatif. Un nouveau journal est créé après cet intervalle donné, indépendamment de la taille du journal. Ce paramètre est défini dans le fichier de planification (Schedule) de ServiceCenter. Pour que cette option soit active, le paramètre numberoflogfiles doit figurer dans le fichier sc.ini.

8

CHAPITRE

Protection de la base de données par attribution de privilèges

Présentation générale

La fonctionnalité d'attribution de privilèges de ServiceCenter protège les enregistrements des différents clients en séparant logiquement une base de données partagée. Les clients ne voient que les données pour lesquelles ils ont l'autorisation de partage. Des droits d'accès encore plus restrictifs peuvent être appliqués au sein des groupes de clients, ce qui permet aux administrateurs système de masquer de manière sélective les enregistrements des divers services dans une entreprise. Par exemple, les enregistrements du service des finances peuvent être accessibles au groupe des finances mais non au groupe de marketing.

À la différence du contrôle de format qui assure la sécurité au niveau de l'application, la fonctionnalité d'attribution des privilèges opère au niveau de la base de données. Les restrictions imposées aux données sont invisibles aux applications et la protection est assurée indépendamment de la conception des applications.

Ce chapitre aborde les sujets suivants :

- Définition des groupes de sécurité et détermination des noms dans l'enregistrement d'opérateur.
- Définition des valeurs d'attribution de privilèges dans le Gestionnaire de base de données.
- Mise en séquence de la plage de valeurs à exclure.
- Définition du fichier et du champ d'attribution de privilèges.
- Création de champs de jonction virtuelle.
- Création d'un champ d'attribution de privilèges.
- Création d'une interrogation restrictive.
- Création d'une attribution de privilèges partagés.
- Activation de la fonction de protection par attribution de privilèges.
- Création d'une interrogation en utilisant un index.

Fonctionnement de la protection par attribution de privilèges

La fonctionnalité d'attribution de privilèges permet à un administrateur système d'établir des valeurs de champs (*de type caractère*) pour divers clients utilisant la même base de données. Ces valeurs sont affectées à des groupes de sécurité nommés dans un enregistrement d'opérateur, puis associées à un *champ d'attribution de privilèges* dans un fichier ServiceCenter à protéger.

Quand un utilisateur se connecte à ServiceCenter, le système établit une liste d'accès des valeurs au niveau de la base de données. Seuls les enregistrements contenant des valeurs définies dans le champ d'attribution de privilèges peuvent être examinés par l'utilisateur.

Fichiers exclus

Avertissement : 1. N'essayez pas de protéger des champs dans un enregistrement d'opérateur ; l'utilisateur nommé ne pourra pas se connecter à ServiceCenter.

2. Ne tentez pas d'appliquer la protection d'attribution de privilèges aux fichiers système suivants : `formatctrl`, `format`, `link`, `code`, `tzfile`, `menu`, `environment` et `dbdict`.

Structure de l'attribution des privilèges

La protection d'attribution des privilèges est gérée par quatre éléments dans la base de données :

- Matrice Groupes de sécurité
- Fichier `scsecurity`
- Fichier `scmandant`
- Fichier `scaccess`

Groupes de sécurité

L'accès aux champs protégés, ceux dont les valeurs sont protégées, est contrôlé depuis un onglet de l'enregistrement opérateur nommé Groupes de sécurité. Les groupes nommés ici déterminent les valeurs d'attribution de privilèges, disponibles à l'utilisateur. La propriété partagée des enregistrements peut être définie en nommant plusieurs groupes de sécurité pour un seul opérateur.

Fichier `scsecurity`

Des listes de valeurs sont définies dans le fichier `scsecuritygroup` et associées au nom d'un groupe de sécurité. Vous pouvez créer des listes de valeurs incluses et de valeurs (en général hiérarchiques) à exclure.

Fichier `scmandant`

Des fichiers spécifiques sont marqués pour la protection par attribution de privilèges dans le fichier `scmandant`. Le champ d'attribution de privilèges (protégé) pour ce fichier y est défini également. Vous pouvez aussi créer une jonction virtuelle avec le même champ dans un second fichier si les données pour votre champ d'attribution de privilèges se trouvent dans ce second fichier.

Fichier `scaccess`

Le fichier `scaccess` permet de formater des valeurs d'attribution de privilèges comme la restriction des interrogations, ce qui assure un niveau de protection supplémentaire au sein du groupe de sécurité. Ainsi, un utilisateur peut être uniquement autorisé à examiner les fiches d'incident en alerte de l'étape 3.

Attribution de privilèges

Les fichiers de protection par attribution des privilèges (*scsecurity*, *scmandant* et *scaccess*) créent un *filtre* d'attribution de privilèges. Quand un utilisateur membre d'un groupe de sécurité interroge la base de données, le système utilise ce filtre pour extraire le *sous-ensemble de données* approprié de la base de données et le renvoyer à l'utilisateur.

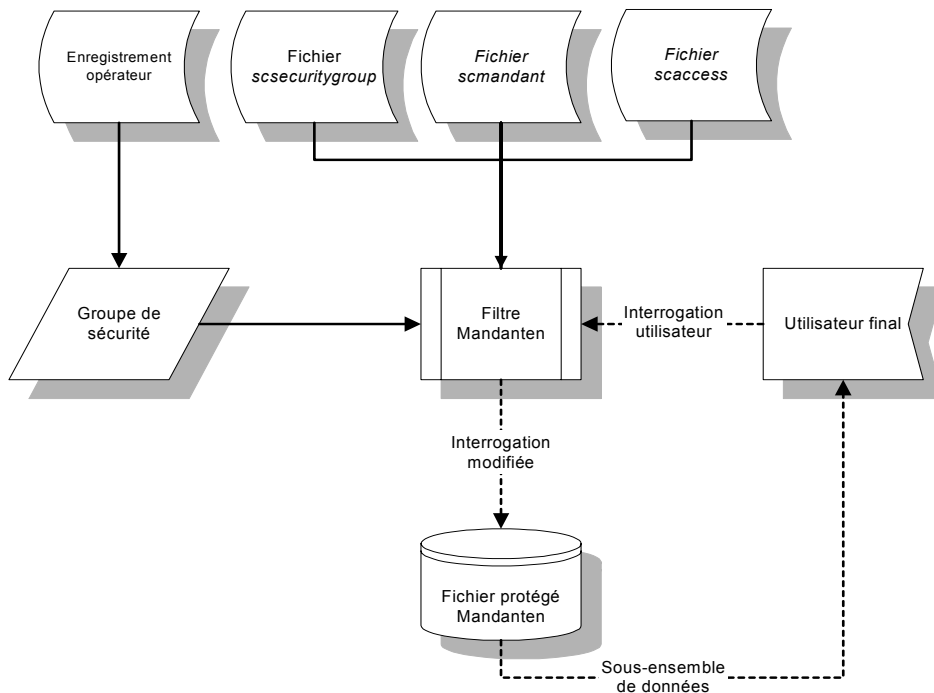


Figure 8-1: Attribution de privilèges

Protection d'un fichier

La protection par attribution de privilèges fonctionne sur n'importe quel fichier de ServiceCenter ; toutefois, il est normal de protéger certains fichiers plus que d'autres. Par exemple, les enregistrements de périphériques et les fiches d'incident peuvent exiger une sécurité accrue sur un système où différentes organisations partagent la même base de données.

Un administrateur système peut sélectionner un champ existant à protéger ou peut créer un champ d'attribution de privilèges spécifique afin de protéger les fichiers des clients. La propriété partagée s'impose parfois, surtout lors de l'affectation de droits à des administrateurs système.

Pour établir la protection par attribution de privilèges pour un fichier, procédez comme suit :

- 1 Choisissez un champ approprié pour protéger les données des clients. Vous pouvez sélectionner un champ existant ou en créer un spécifiquement à cette fin. Le champ doit être de type de données *caractère*.
- 2 Nommez vos groupes de sécurité dans l'enregistrement d'opérateur.
- 3 Définissez les valeurs d'attribution de privilèges dans le fichier **scsecurity**.
- 4 Nommez le fichier à protéger et le champ d'attribution de privilèges en utilisant le fichier **scmandant**.
- 5 Créez toutes les interrogations restrictives éventuelles pour les valeurs figurant dans la liste en utilisant le fichier **scaccess**.

Sélection d'un champ

Par exemple, vous pouvez choisir de protéger le champ **Lieu** dans le fichier **device**. La valeur de ce champ indique l'emplacement réel de l'équipement, en général au même emplacement que celui du client ou du service associé. Pour mieux distinguer le niveau de protection, le champ **Nom du réseau** peut servir à définir une interrogation restrictive. Quand l'utilisateur interroge la base de données pour retrouver des enregistrements de fichiers de périphériques, seuls les périphériques d'un lieu et d'un réseau précis sont présentés.

Définition de groupes de sécurité

Déterminez des noms de vos groupes de sécurité dans l'enregistrement opérateur. Utilisez des noms significatifs, facilement reconnus par un administrateur système chargé de la gestion d'une base de données partagée. Par exemple, si vous avez choisi de protéger le champ **Lieu** dans le fichier **device**, vous pouvez créer un groupe de sécurité reflétant le lieu géographique de votre client (par exemple, New York, Nantes, etc.) ou utiliser simplement un nom de société.

Pour nommer des groupes de sécurité :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur l'onglet Utilitaires.
- 2 Cliquez sur **Administration**.
Le menu d'administration s'affiche.
- 3 Cliquez sur **Opérateurs**.
Un formulaire d'enregistrement opérateur vide s'affiche.
- 4 Cliquez sur **Rechercher** ou appuyez sur **Entrée**.
- 5 Sélectionnez un opérateur dans la liste d'enregistrements (Figure 8-2, page 310).



ServiceCenter - [Operator: BOB.HELPDESK]

Fichier Edition Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide

OK Annuler Précédent Suivant Ajouter Sauvegarder Supprimer Attaches Trouver Remplir

Nom de connexion	Nom complet	Téléphone	Imprimante
BOB.HELPDESK	HELPDESK, BOB	(658) 481-6000	

Enregistrement opérateur

Général Sécurité Profils de connexion/de contact Démarrage Notification Groupes de sécurité Informations de facturation

Nom de connexion : BOB.HELPDESK
Langue : English

Nom complet : HELPDESK, BOB
Société par défaut : PRGN

Infos sur la date
Fuseau horaire :
Format :
Limites de durée
Base de données : 00:00:10
Gestion des biens : 00:00:10
Gestion des changements : 00:00:10

Profil d'application
Rôle d'utilisateur : HELPDESK TECH LEVEL 2
Profil d'appel : HELPDESK TECH
Profil d'incident : HELPDESK TECH
Profil de cause fondamentale : TECH
Profil des stocks : INITIATOR
Profil de contrat : DEFAULT
Profils de changements : HELPDESK
Profils de demandes : REQUESTOR

La ligne sélectionnée est la ligne 2 de 32 enregistrements récupérés

insérer operator.qbe.g [S]

Figure 8-2: Liste QBE des opérateurs

- 6 Sélectionnez l'onglet Groupes de sécurité dans le formulaire d'enregistrement opérateur (Figure 8-3, page 311).

Figure 8-3: Groupes de sécurité dans l'enregistrement opérateur

- 7 Entrez le nom de tout groupe de sécurité dont cet utilisateur est membre. Dans cet exemple, BOB.HELPDESK est membre d'un groupe de sécurité nommé **Headquarters** (Siège social).

Remarque : Vous pouvez entrer une matrice de groupes dans ce champ si l'utilisateur a le droit de partager des enregistrements d'autres groupes de sécurité.

- 8 Cliquez sur **Sauvegarder**.
Un message indique *Enregistrement d'opérateur mis à jour*.

Définition de valeurs d'attribution de privilèges

Les valeurs d'attribution de privilèges sont définies dans le fichier `scsecurity`. Vous pouvez entrer autant de valeurs que vous le désirez. Le système renvoie uniquement les enregistrements dans lesquels la valeur du champ d'attribution de privilèges correspond aux entrées du champ **Valeurs incluses** de cet enregistrement.

Pour accéder à l'onglet Attribution de privilèges par l'intermédiaire des utilitaires d'administration centrale :

- Si vous maîtrisez bien les utilitaires d'administration centrale, vous pouvez les utiliser pour accéder à l'onglet Attribution de privilèges. Pour plus d'informations sur l'accès et l'utilisation des utilitaires d'administration centrale, veuillez vous reporter à *Contrôle de la sécurité et de l'accès des utilisateurs* page 127 et consulter la section sur les *Utilitaires d'administration centrale* page 140.

Pour définir les valeurs d'attribution de privilèges :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur l'onglet Boîte à outils.
- 2 Cliquez sur **Gestionnaire de base de données**.
- 3 Entrez `scsecurity` dans le champ **Formulaire** de la boîte de dialogue Gestionnaire de base de données (Figure 8-4, page 312).



Figure 8-4: Boîte de dialogue Gestionnaire de base de données

- 4 Cliquez sur le bouton de **recherche** ou appuyez sur **Entrée**.

Un enregistrement de groupe de sécurité vide s'affiche.

- 5 Entrez le nom de votre groupe de sécurité dans le champ **ID de sécurité** (par exemple, **Siège social**).

- 6 Entrez toutes les valeurs des champs dans les enregistrements à afficher à l'utilisateur dans la matrice **Inclure la liste des valeurs**.

Dans cet exemple, seuls les enregistrements des périphériques associés à **PRGN** seront affichés.

Remarque : Ces valeurs respectent la casse. Assurez-vous que la casse de la valeur dans le fichier **scsecurity** correspond à celle de la valeur dans les enregistrements de périphériques.

- 7 Entrez les valeurs à exclure dans la matrice **Exclure la liste des valeurs**.

Ce champ est utilisé lorsque les valeurs d'attribution de privilèges ont une structure hiérarchique avec des valeurs étendues. Une certaine séquence dans la plage de valeurs peut être exclue, par exemple dans le cas d'une organisation étendue qui utilise des codes de lieux comme valeurs Attribution de privilèges.

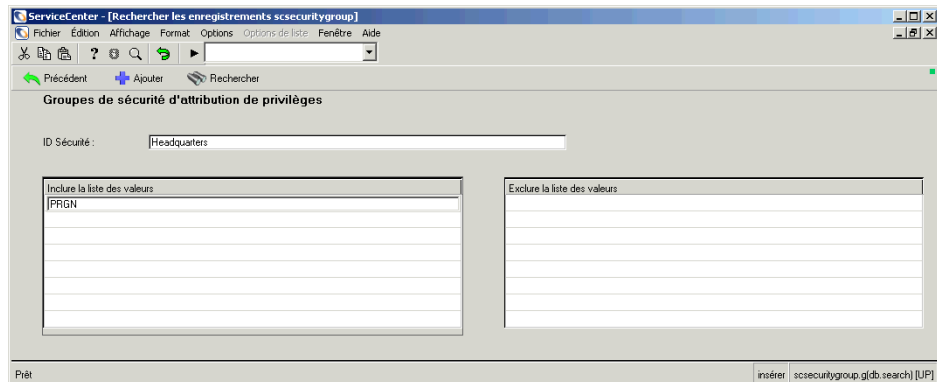


Figure 8-5: Valeurs de champ d'attribution de privilèges définies dans un enregistrement de groupe de sécurité

- 8 Cliquez sur le bouton **Ajouter** pour ajouter l'enregistrement à la base de données.

Le message suivant s'affiche dans la barre d'état : *enregistrement scsecuritygroup ajouté*.

Caractères génériques

Vous pouvez utiliser un astérisque (*) comme *joker* pour définir la plage entière d'une liste de valeurs (Figure 8-6, page 315). Si une organisation de grande taille comporte plusieurs divisions, vous pouvez inclure les enregistrements pour toutes les divisions en entrant une seule valeur délimitée par un astérisque.

Prenez l'exemple d'une organisation ayant quatre divisions principales. Le caractère générique recherche les valeurs suivantes dans le champ **Nom du champ d'attribution de privilèges** :

- PRGN A
- PRGN B
- PRGN C
- PRGN D

En tant qu'administrateur système, vous pouvez faire en sorte que les enregistrements pour *toutes* les divisions PRGN soient disponibles au groupe de sécurité Siège social en entrant **PRGN*** dans la matrice **Inclure la liste des valeurs**.

La division *PRGN C* peut être l'unité financière de l'organisation et ses enregistrements doivent être protégés contre tout accès provenant des trois autres divisions. Dans ce cas, entrez simplement *PRGN C* dans la matrice **Exclure la liste des valeurs** pour que les enregistrements financiers ne soient pas disponibles au groupe de sécurité Siège social.

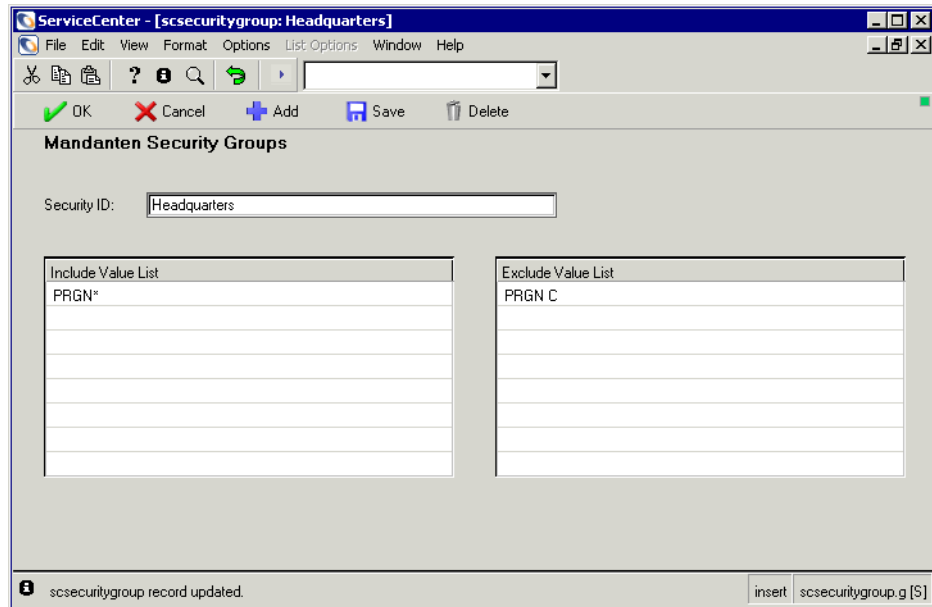


Figure 8-6: Plage de valeurs définie par joker

Pour que les enregistrements *PRGN C* soient visibles aux membres de la division financière, créez un enregistrement *scsecurity* définissant un nouveau groupe de sécurité (par exemple, Finance) avec *PRGN C* entré dans la matrice **Inclure la liste des valeurs**.

Définition du fichier et champ d'attribution de privilèges

Nommez le fichier à protéger et nommez un champ d'attribution de privilèges dans le fichier *scmandant* (Figure 8-7, page 317). Un seul champ d'attribution de privilèges peut être associé à un fichier. Vous devez utiliser la fonctionnalité de lien dans le fichier *scmandant* si les données du champ d'attribution de privilèges se trouvent dans un fichier autre que le fichier protégé (par exemple, un fichier joint virtuellement à un autre).

Champs de jonction virtuelle

Champ	Description
Nom du champ de liaison	Nom du champ d'attribution de privilèges à lier à un second fichier.
Nom du fichier source	Fichier source joint virtuellement dans lequel sont stockées les données du champ d'attribution de privilèges.
Nom du champ source	Nom du champ dans le fichier source contenant les valeurs d'attribution de privilèges spécifiées.
Exclure le champ	Liste d'exclusion enregistrement par enregistrement rarement utilisée. Ce champ utilise les mêmes critères que le champ Exclure la liste des valeurs dans le fichier scsecurity.

Création d'enregistrements

Pour accéder à l'onglet **Attribution de privilèges** par l'intermédiaire des utilitaires d'administration centrale :

- Si vous maîtrisez bien les utilitaires d'administration centrale, vous pouvez les utiliser pour accéder à l'onglet **Attribution de privilèges**. Pour plus d'informations sur l'accès et l'utilisation des utilitaires d'administration centrale, veuillez vous reporter à *Contrôle de la sécurité et de l'accès des utilisateurs* page 127 et consulter la section sur les *Utilitaires d'administration centrale* page 140.

Pour créer un champ d'attribution de privilèges :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur l'onglet **Boîte à outils**.
- 2 Cliquez sur **Gestionnaire de base de données**.
- 3 Entrez scmandant dans le champ **Formulaire** de la boîte de dialogue **Gestionnaire de base de données**.
- 4 Cliquez sur le bouton de **recherche** ou appuyez sur **Entrée**.
Un enregistrement de champ d'attribution de privilèges vide s'affiche.
- 5 Entrez le nom du fichier à protéger dans le champ **Nom du fichier**.

Dans cet exemple, vous voulez protéger le fichier `device`.



Figure 8-7: Enregistrement de champ d'attribution de privilèges

- 6 Entrez le nom du champ d'attribution de privilèges dans le champ **Nom du champ d'attribution de privilèges**.

Dans cet exemple, vous avez sélectionné `société` comme champ d'attribution de privilèges.

Remarque : La valeur de ce champ doit correspondre au type de données des matrices Inclure ou Exclure la liste des valeurs.

- 7 Cliquez sur le bouton **Ajouter** pour ajouter l'enregistrement à la base de données.

Le message suivant apparaît dans la barre d'état : *enregistrement scmandant ajouté*.

Création d'une interrogation restrictive

Le fichier `scaccess` permet de formater des valeurs Attribution de privilèges sous forme d'interrogation restrictive (Figure 8-8, page 318). Par exemple, vous pouvez créer une interrogation pour limiter l'accès d'un utilisateur aux enregistrements relatifs aux périphériques dont il est propriétaire et qui font partie d'un réseau spécifique, tout en interdisant l'accès à tout autre enregistrement.

Remarque : Il s'agit d'un niveau de sécurité facultatif. Il est utilisé en plus de la protection normale du champ d'attribution de privilèges.

Pour créer une interrogation restrictive :

- 1 Dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système, cliquez sur l'onglet Boîte à outils.
- 2 Cliquez sur **Gestionnaire de base de données**.
- 3 Entrez **scaccess** dans le champ **Formulaire** de la boîte de dialogue **Gestionnaire de base de données**.
- 4 Cliquez sur le bouton **Rechercher** ou appuyez sur **Entrée**.
Un enregistrement d'interrogation restrictive s'affiche.
- 5 Entrez le nom du fichier à protéger dans le champ **Nom du fichier**.
Dans cet exemple, vous voulez protéger le fichier **device**.

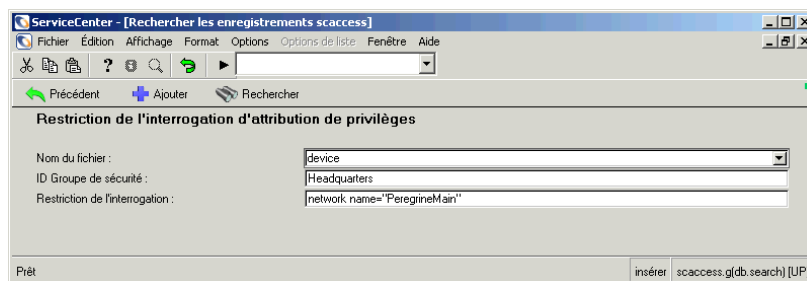


Figure 8-8: Enregistrement d'interrogation restrictive

- 6 Entrez le nom du groupe de sécurité associé au fichier protégé dans le champ **ID de groupe de sécurité**.
Dans cet exemple, le groupe de sécurité est **Siège social**. Il s'agit du nom d'un groupe de sécurité nommé dans l'enregistrement opérateur.
- 7 Créez une interrogation dans le champ **Restriction de l'interrogation** pour sélectionner des types d'enregistrements spécifiques appartenant à l'utilisateur.
Dans cet exemple, l'interrogation `network.name="PeregrineMain"` permet à un utilisateur de voir uniquement les périphériques dans le réseau Peregrine principal.
- 8 Cliquez sur le bouton **Ajouter** pour ajouter l'enregistrement à la base de données.
Le message suivant apparaît dans la barre d'état : *enregistrement scaccess ajouté*.

Attribution de privilèges partagés

Généralement, avec la fonctionnalité Attribution de privilèges, les enregistrements individuels d'une base de données segmentée sont la propriété de clients particuliers. Toutefois, dans certains cas, un enregistrement est *partagé* dans une base de données segmentée entre les clients, comme, par exemple, les catégories ou les listes d'affectation de Gestion des incidents. Plusieurs clients peuvent désirer la catégorie **Matériel**. Au lieu de définir des catégories **Matériel-A** et **Matériel-B**, il est possible de définir une seule catégorie **Matériel** et d'indiquer que le client A et le client B partagent la catégorie. Pour ce faire, définissez une matrice dans le fichier qui contient la liste des clients pouvant partager l'enregistrement. Tout utilisateur dont une valeur de liste d'accès correspond à l'une des valeurs dans la matrice reçoit le droit d'accès à l'enregistrement.

Les valeurs d'attribution de privilèges ont souvent une hiérarchie interne, par exemple :

- Peregrine-Est
- Peregrine-Ouest
- Peregrine-Ouest-Développement
- Peregrine-Ouest-Finance
- Peregrine-Ouest-Ventes
- Peregrine-Nord

Pour faciliter la maintenance des listes d'accès d'attribution de privilèges, il est possible d'utiliser un joker (*) dans les valeurs d'attribution de privilèges. Un utilisateur peut recevoir le droit d'accès à tous les enregistrements Peregrine avec une seule entrée **Peregrine***. Pour que le joker soit utilisable, toutefois, il faut une liste à laquelle un utilisateur se voit refuser l'accès. Par conséquent, si des utilisateurs doivent avoir accès à toutes les données Peregrine, sauf celles de Peregrine Finance, la liste d'accès doit contenir **Peregrine***, et la liste interdite doit contenir **Peregrine-West-F***.

Les jokers facilitent la maintenance ; toutefois, quand la fonctionnalité d'attribution de privilèges *partagés* est utilisée avec une base de données volumineuse et que l'interrogation d'utilisateur réalisée ne tente pas d'exclure le nombre d'enregistrements applicables, un problème de performances peut se présenter. Ceci se produit parce que chaque enregistrement doit être sélectionné et analysé pour vérifier si les matrices d'inclusion/exclusion dans l'enregistrement correspondent à la matrice de valeurs à inclure et exclure définie pour l'utilisateur. Comme cette analyse s'effectue par rapport à quatre matrices et qu'une de ces matrices peut contenir le joker, il est impossible de modifier l'interrogation initiale de telle sorte qu'un index puisse être utilisé pour sélectionner les enregistrements (comme cela se produit dans les interrogations d'attribution de privilèges standard).

Paramètre d'initialisation

La fonctionnalité Attribution de privilèges partagés est activée par l'ajout du paramètre `sharedmandantquery` au fichier d'initialisation (`sc.ini`) du serveur. Les processus du serveur ServiceCenter vérifient la présence du paramètre `sharedmandantquery` et, si celui-ci est détecté, l'interrogation entrée par l'utilisateur est modifiée pour contenir les spécifications de filtre d'attribution de privilèges.

Création de l'interrogation

Si les jokers ne doivent pas être utilisés, l'interrogation créée peut utiliser un index. Par conséquent, `sharedmandantquery` instruit le système de modifier l'interrogation en présence de fichiers d'attribution de privilèges partagés comme lorsque vous modifiez les interrogations en présence de fichiers d'attribution de privilèges standard. Avec une interrogation modifiée, le moteur de recherche (P4 ou SQL) peut ainsi utiliser un index pour satisfaire l'interrogation.

D'après la liste de hiérarchie interne ci-dessus, un exemple d'interrogation modifiée comporte la phrase ajoutée :

```
<interrogation utilisateur> et mandant.file isin {"Peregrine-Est",
"Peregrine-Ouest","Peregrine-Ouest-Développement", "Peregrine-Ouest-Finance",
"Peregrine-Ouest-Ventes", "Peregrine-Nord"}
```

La recherche modifiée permet au moteur de recherche de retrouver les enregistrements répondant aux critères de recherche, à condition que le **champ d'attribution de privilèges** soit défini comme une partie de la clé. Pour SQL, la matrice de **champ d'attribution de privilèges** doit être mappée comme matrice multiligne, ce qui se produit automatiquement pour tout champ de clé.

A Appels d'invite de ligne de commande

ANNEXE

Cette annexe contient les listes d'appels d'invite génériques et directs que vous pouvez entrer depuis la ligne de commande de ServiceCenter, ainsi que l'application RAD appelée par chaque commande et la fonction de cette commande.

Appels d'invite génériques

Commande	Application RAD appelée	Fonction
*a<nom de l'application>	comme spécifié	Exécute le programme RAD spécifié. Exemple : *adatabase permet d'accéder au gestionnaire de base de données.
*f<nom de fichier>	database	Permet d'accéder à un fichier spécifié. Exemple : *fcontacts permet d'accéder au fichier contacts.
*m<nom de menu>	menu.manager	Bascule vers un menu spécifique. Exemple : *mCM3 permet d'accéder au menu Gestion des changements.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
*q<nom de l'interrogation>	query.stored	Exécute une interrogation stockée. Exemple : *qcm3r.user.all permet d'accéder à la liste de vos demandes de changements.
*s<nom du script>	script.execute	Exécute le script spécifié. Exemple : *socmq.open.hr.quote permet d'ouvrir une fiche de demande de ressources humaines.
#<nom du raccourci>	non applicable	Permet de demander une liste des commandes de raccourcis. Exemple : #do affiche une liste de toutes les commandes commençant par « do ».

Appels d'invite directs

Commande	Application RAD appelée	Fonction
about	bulletin.key	Affiche le bulletin système et les incidents « critiques » actifs.
admin	menu.manager	Affiche le menu textuel de l'administrateur système.
ag	encl.appl	Affiche l'invite de l'Éditeur RAD (anciennement intitulé Générateur d'application).
agcompare	compare.applications	Affiche le formulaire Comparaison d'applications RAD.
agentrev	query.stored	Exécute l'interrogation « agentrev », laquelle affiche une liste des enregistrements de planification pour tous les agents SCAuto.
agentstat	scauto.check.setup	Affiche un formulaire avec des options permettant d'arrêter ou de démarrer les agents SCAuto disponibles.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
agmap	agmap.sched	Affiche le formulaire de mappage d'applications.
agr	report.exerciser	Exécute le rapport « OPEN PROBLEM ANALYSIS REPORTS - ASSIGNMENT GROUP » (RAPPORTS D'ANALYSE DES INCIDENTS OUVERTS - GROUPE D'AFFECTATION) via le programme de test de rapport.
alert	database	Affiche le formulaire de définition d'alerte.
alertdefs	se.search.engine	Affiche le formulaire de définition d'alerte.
alertlogs	se.search.engine	Affiche le formulaire de journal des alertes.
am	menu.manager	Affiche le menu textuel Administration.
appr	database	Affiche le formulaire de définition de l'approbation.
approvaldefs	se.search.engine	Affiche le formulaire de définition de l'approbation.
approvallogs	se.search.engine	Affiche le formulaire de journal d'approbations.
asgnlist	report.exerciser	Exécute le rapport « assignment group listing » (liste des groupes d'affectation) via le programme de test de rapport.
asr	report.exerciser	Exécute le rapport « ALERT STATUS REPORT » (RAPPORT D'ÉTAT D'ALERTE) via le programme de test de rapport.
assign	problem.management	Affiche le formulaire de groupes d'affectation.
audit	menu.manager	Affiche le menu textuel Audit.
auditdelta	audit.unload.front	Affiche le formulaire de déchargement d'un delta d'audit.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
audithist	database	Affiche le formulaire Historique des audits.
auditonoff	database	Affiche le formulaire Contrôle de l'audit.
audlog	database	Affiche le formulaire de journal des audits.
audspec	database	Affiche le formulaire Tableau de spécification d'audit.
autoshut	database	Affiche le formulaire Informations sur l'arrêt automatique.
back	menu.manager	Provoque la sortie du formulaire en cours et l'affichage du menu textuel principal.
bm	database	Affiche le formulaire d'accès aux informations des champs de tests de performances.
bmconfig	database	Affiche le formulaire Enregistrement de configuration du test des performances.
bmparms	database	Affiche le formulaire Paramètres des tests de performance.
bulletin	database	Affiche le formulaire Bulletin système.
caldaily	database	Affiche le formulaire Ajouter/Éditer événement de calendrier.
caldefs	menu.manager	Affiche le menu textuel Calendrier.
calduty	database	Affiche le formulaire Heures de travail normales.
calholiday	database	Affiche le formulaire Noms des jours fériés.
call	exercice	Affiche le formulaire Programme de test de l'application pour tester/lancer directement une application RAD.
callqueue	sc.setup.manage	Affiche la file d'attente des appels.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
category	database	Affiche le formulaire Catégorie pour la Gestion des appels.
catlist	report.exerciser	Exécute le rapport « category listing » (liste des catégories) via le programme de test de rapport.
cau	menu.manager	Affiche le menu Utilitaires d'administration centralisée.
cc	menu.manager	Affiche le menu textuel Gestion des appels.
chgqueue	sc.setup.manage	Affiche la file d'attente des changements.
clavail	availability.clear	Permet la suppression des informations de disponibilité.
cls	pm.access	Affiche la file d'attente des incidents.
cm3	menu.manager	Affiche le menu textuel principal CM3.
cm3grp	database	Affiche le formulaire Définition des groupes de la gestion des changements.
cm3maint	menu.manager	Affiche le menu textuel Maintenance CM3.
cm3msg	database	Affiche le formulaire Définition des événements de la gestion des changements.
cm3profile	database	Affiche le formulaire Profil de sécurité GC.
cm3r	se.search.engine	Affiche le formulaire de recherche des demandes de gestion des changements.
cm3rcat	cm3r.category.maint	Affiche le formulaire Catégorie des demandes de gestion des changements.
cm3renv	se.search.engine	Affiche le formulaire Environnement de l'application de gestion des changements.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
cm3ropen	cmc.open.from.menu	Lance le script d'ouverture d'une nouvelle fiche de demande de changement.
cm3rpt1	report.exerciser	Exécute le rapport « All Requests Planned to Start Within the Next 30 Days » (Toutes les demandes prévues pour les 30 prochains jours) via le programme de test de rapport.
cm3rpt10	report.exerciser	Exécute le rapport « Summary Manhour and Leadtime Totals by Request Group » (Récapitulatif des heures de travail et délais d'exécution par groupe de demande) via le programme de test de rapport.
cm3rpt2	report.exerciser	Exécute le rapport « Aging Totals by Business Area » (Totaux de vieillissement par domaine administratif) via le programme de test de rapport.
cm3rpt4	report.exerciser	Exécute le rapport « Summary Manhour and Leadtime Totals by Category » (Récapitulatif des heures de travail et délais d'exécution par catégorie) via le programme de test de rapport.
cm3rpt5	report.exerciser	Exécute le rapport « Summary Manhour and Leadtime Totals by Assignment Group » (Récapitulatif des heures de travail et délais d'exécution par groupe d'affectation) via le programme de test de rapport.
cm3rpt6	report.exerciser	Exécute le rapport « Summary Manhour and Leadtime Totals by Request Group » (Récapitulatif des heures de travail et délais d'exécution par groupe de demande) via le programme de test de rapport.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
cm3rpt7	report.exerciser	Exécute le rapport « Aging Totals by Business Area » (Totaux de vieillissement par domaine administratif) via le programme de test de rapport.
cm3rpt8	report.exerciser	Exécute le rapport « Summary Manhour and Leadtime Totals by Category » (Récapitulatif des heures de travail et délais d'exécution par catégorie) via le programme de test de rapport.
cm3rpt9	report.exerciser	Exécute le rapport « Summary Manhour and Leadtime Totals by Assignment Group » (Récapitulatif des heures de travail et délais d'exécution par groupe d'affectation) via le programme de test de rapport.
cm3rpts	menu.manager	Affiche le menu textuel Rapports CM3.
cm3t	se.search.engine	Affiche le formulaire de recherche des tâches de gestion des changements.
cm3tcat	cm3t.category.maint	Affiche le formulaire Catégorie des tâches de gestion des changements.
cm3tenv	se.search.engine	Affiche le formulaire Environnement de l'application de gestion des changements.
cm3topen	cmt.open.from.menu	Lance le script d'ouverture d'une nouvelle tâche de changement.
cm3upg1	report.exerciser	Exécute le rapport « Compare and Report DBDICT » (Comparaison et rapport DBDICT) via le programme de test de rapport.
cm3upg2	report.exerciser	Exécute le rapport « Compare and Report cm3t DBDICT » (Comparaison et rapport cm3t DBDICT) via le programme de test de rapport.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
cm3upg5	report.exerciser	Exécute le rapport « Convert CM2 Capability Words » (Conversion des termes de capacité CM2) via le programme de test de rapport.
cmcontrol	cm.edit.config	Affiche le formulaire Contrôle de la gestion des changements.
cmdlist	report.exerciser	Exécute le rapport « Menu Command List » (Liste des commandes de menus) via le programme de test de rapport.
cmsla	database	Affiche le formulaire CNS de gestion des changements.
commlst	report.exerciser	Exécute le rapport « communications listing » (liste des communications) via le programme de test de rapport.
commtype	database	Affiche le formulaire Type de communication.
commun	database	Affiche le formulaire d'attributs pour le type de périphérique de communication.
comp	se.search.engine	Affiche le formulaire Définition des infos système (enregistrement de la société dans le système).
compare	compare.applications	Affiche le formulaire Comparaison d'applications RAD.
configure sla	sla.edit.config	Affiche le formulaire de contrôle des CNS.
contacts	database	Affiche le formulaire Contacts.
contract	menu.manager	Affiche le menu textuel Gestion des contrats.
copyfile	copy.database.file	Lance le script de copie d'un fichier de base de données.
costcntr	database	Affiche le formulaire Centre de coûts SAP.
cpnycode	database	Affiche le formulaire Infos sur le code Société.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
createcat	create category	Lance le script d'ajout d'une catégorie de gestion des incidents.
createschd	database	Affiche le formulaire Fichier de planification.
curalerts	se.search.engine	Affiche une liste des alertes actuelles.
curapprovals	se.search.engine	Affiche une liste des demandes actuelles en attente d'approbation.
curconvert	database	Affiche le formulaire Informations sur le taux de conversion.
currency	database	Affiche le formulaire Infos sur la devise.
datamap	database	Affiche le formulaire Mappe des données.
db	database	Affiche l'invite du gestionnaire de base de données.
dbdict	dbdict.utility database	Affiche l'invite du dictionnaire de base de données.
de	database	Affiche le formulaire Définition de l'événement de l'application d'affichage.
delmail	database	Affiche le formulaire d'envoi de courriers internes à diffusion générale ServiceCenter.
device	icm.access	Affiche le formulaire Informations sur le bien.
devloc	report.exerciser	Exécute le rapport « INVENTORY LISTING BY LOCATION » (LISTE D'INVENTAIRE PAR EMPLACEMENT) via le programme de test de rapport.
devrpt	report.exerciser	Exécute le rapport « DEVICE LISTING » (LISTE DES PÉRIPHÉRIQUES) via le programme de test de rapport.
devtype	icm.create.device	Affiche le formulaire Types de périphériques en stock.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
devvend	report.exerciser	Exécute le rapport « INVENTORY LISTING BY VENDOR » (LISTE D'INVENTAIRE PAR FOURNISSEUR) via le programme de test de rapport.
directory	report.exerciser	Exécute le rapport « USER DIRECTORY » (RÉPERTOIRE DES UTILISATEURS) via le programme de test de rapport.
dist	database	Affiche le formulaire Groupe de distribution.
dmrpts	menu.manager	Affiche le menu textuel Rapports des analyses de gestion de document.
do	database	Affiche le formulaire Définition des options de l'application d'affichage.
doc	menu.manager	Affiche le menu comportant des options de maintenance du moteur de document.
drc	report.exerciser	Exécute le rapport « OPEN PROBLEM ANALYSIS REPORT - CATEGORY » (RAPPORTS D'ANALYSE DES INCIDENTS OUVERTS - CATÉGORIE) via le programme de test de rapport.
ds	database	Affiche le formulaire Définition de l'écran de l'application d'affichage.
dtqueue	database	Affiche le formulaire de file d'attente de répartition des fiches.
dtrace	report.exerciser	Exécute le rapport « Downstream Devices » (Périphériques en aval) via le programme de test de rapport.
dtshad	database	Affiche le formulaire de duplication de répartition des fiches.
edit gkn	database	Affiche le formulaire d'édition des connaissances fondamentales.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
enduser	database	Affiche le formulaire d'attributs pour le type de périphérique utilisateur.
enduserlst	report.exerciser	Exécute le rapport « enduser listing » (liste des utilisateurs) via le programme de test de rapport.
entitle	database	Affiche le formulaire Privilège de service.
erp	menu.manager	Affiche le menu textuel ERP.
err	report.exerciser	Exécute le rapport « EXCESSIVE REASSIGNMENT REPORT » (RAPPORT DE RÉAFFECTATION EXCESSIVE) via le programme de test de rapport.
es	menu.manager	Affiche le menu textuel Services d'événements.
esadmin	menu.manager	Affiche le menu textuel Administration des services d'événements.
evemail	sca.window	Affiche le formulaire d'envoi d'un événement d'e-mail.
eventbld	axces.build.maps	Lance l'assistant de création de mappages des événements.
eventfltr	database	Affiche le formulaire Filtres d'événements.
eventin	database	Affiche la file d'attente d'entrée des Services d'événements.
eventmap	database	Affiche le formulaire Mappe d'événements.
eventout	database	Affiche la file d'attente de sortie des Services d'événements.
eventreg	database	Affiche le formulaire Inscription d'événements.
evfax	sca.window	Affiche le formulaire d'envoi d'un événement de télécopie.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
evicmbld	scauto.build.maps	Lance un script de création de mappages GSC.
evpage	axces.page.window	Affiche le formulaire d'envoi d'un événement de téléappel.
evwrite	sca.window	Affiche le formulaire d'envoi d'un événement de type incident, stocks ou générique.
exceedcall	query.stored	Exécute l'interrogation des « contrats à appels excessifs » qui affiche une liste de tous les contrats de services ayant dépassé leur allocation d'appels.
exceedim	query.stored	Exécute l'interrogation des « contrats à problèmes excessifs » qui affiche une liste de tous les contrats de services ayant dépassé leur allocation de problèmes.
expired	query.stored	Exécute l'interrogation des « contrats expirés » qui affiche une liste de tous les contrats de services ayant expiré.
expline	database	Affiche le formulaire Infos sur la ligne de dépense.
faxinfo	database	Affiche le formulaire Configuration de Fax.
fc	format.ctrl.maint	Affiche le formulaire Contrôle du format.
fd	forms.designer	Affiche l'invite du Concepteur de formulaires.
fep	database	Affiche le formulaire d'attributs pour le type de périphérique frontal.
fep1st	report.exerciser	Exécute le rapport « front end processor listing » (liste des ordinateurs frontaux) via le programme de test de rapport.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
files	database	Affiche le formulaire Fichier de configuration pour les téléchargements de base de données.
fixed	database	Affiche les touches de fonctions fixes pour le formulaire Terminaux 327x.
formatctrl	format.ctrl.maint	Affiche le formulaire Contrôle du format.
formofad	database	Affiche le formulaire Formule de politesse.
forms	forms.designer	Affiche l'invite du Concepteur de formulaires.
from sql	pmc.sql.unfront	Lance le transfert de données d'une base de données RDBMS vers P4.
gen core	ke.gencore.verify	Affiche l'invite destinée à générer la base des connaissances fondamentales.
gl	database	Affiche le formulaire de liste globale.
hardware	menu.manager	Affiche le menu textuel Configuration matérielle.
hd	pm.access	Affiche la file d'attente des incidents.
help	database	Affiche le formulaire Aide.
hfield	database	Affiche le formulaire textuel du champ d'aide.
History	query.stored	Affiche les résultats de vieillissement des CNS sur des graphiques à barres.
Home	menu.manager	Affiche le menu principal.
host	database	Affiche le formulaire d'attributs pour le type de périphérique hôte.
hostdev	database	Affiche le formulaire d'attributs pour les types de périphériques hôtes.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
hostdevlst	report.exerciser	Exécute le rapport « host peripherals listing » (liste des périphériques hôtes) via le programme de test de rapport.
hostlst	report.exerciser	Exécute le rapport « host listing » (liste des hôtes) via le programme de test de rapport.
hrcontacts	erp.request.batch	Affiche l'invite pour l'importation des données RH PeopleSoft.
hrimport	erp.request.batch	Affiche l'invite pour l'importation des données RH PeopleSoft.
hrsupport	database	Affiche le formulaire États.
htopic	database	Affiche le formulaire Aide.
icm	menu.manager	Affiche le menu textuel Gestion des stocks.
icmapplenv	database	Affiche le formulaire Environnement de l'application de Gestion des biens.
icmconvert	icm.convert.files	Affiche l'enregistrement de lien pour la création d'enregistrements de stocks pendant le processus de mise à niveau.
icmenv	menu.manager	Affiche le menu textuel Gestion des stocks.
icmggroups	database	Affiche le formulaire Groupes de gestion des stocks.
icmprofile	database	Affiche le formulaire Profil de sécurité des stocks.
icmreports	menu.manager	Affiche le menu textuel Rapports de gestion des stocks.
im	menu.manager	Affiche le menu textuel Gestion des incidents.
im admin	menu.manager	Affiche le menu textuel Environnement de gestion des incidents.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
imapplenv	database	Affiche le formulaire Environnement de gestion des incidents.
imassign	database	Affiche le formulaire du groupe d'affectation.
imbuild	pm.build.probsum	Lance le script de création d'enregistrements probsummary.
imconvert	pm.convert.format	Affiche le formulaire Convertir le format de l'incident.
imgroups	database	Affiche le formulaire Groupes de gestion d'incidents.
imm	menu.manager	Affiche le menu textuel Gestion des incidents.
improfile	database	Affiche le formulaire Profil de sécurité GI.
imreset	pm.clear.downtime	Permet la suppression des informations de disponibilité.
inact	kill.inactive.setup	Affiche le formulaire Éliminer les paramètres de configuration d'un utilisateur inactif.
incident	menu.manager	Affiche le menu textuel Gestion des incidents.
incidentqueue	sc.setup.manage	Affiche la file d'attente des incidents.
info	database	Affiche le formulaire Registre d'initialisation de l'agent.
inventory	menu.manager	Affiche le menu textuel Gestion des stocks.
invlist	database	Affiche le menu textuel Listes de Gestion des stocks/config.
irassg	report.exerciser	Exécute le rapport « Problem Response Analysis By Assignment » (Analyse des réponses aux incidents par affectation) via le programme de test de rapport.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
ircomp	report.exerciser	Exécute le rapport « Problem Response Analysis By Component » (Analyse des réponses aux incidents par composant) via le programme de test de rapport.
irloc	report.exerciser	Exécute le rapport « Problem Response Analysis By Location » (Analyse des réponses aux incidents par emplacement) via le programme de test de rapport.
irq	ir.query.window	Affiche le formulaire d'émission d'une interrogation RI.
irvend	report.exerciser	Exécute le rapport « Problem Response Analysis By Vendor » (Analyse des réponses aux incidents par fournisseur) via le programme de test de rapport.
jesptrs	database	Affiche le formulaire Fichier de configuration pour jes.
ke	menu.manager	Affiche le menu textuel Génie de la connaissance.
knowledge	sc.knowledge	Affiche le formulaire de recherche pour les informations de la base de connaissances.
line	database	Affiche le formulaire d'attributs pour le type de périphérique de ligne.
linelst	report.exerciser	Exécute le rapport « line listing » (liste des lignes) via le programme de test de rapport.
link	edit.link	Affiche le formulaire Lien.
linklist	report.exerciser	Exécute le rapport « Link File Listing » (Liste des fichiers de liens) via le programme de test de rapport.
load transfer	apm.upgrade.load.transfer	Lance le formulaire de transfert de charge de l'Utilitaire de mise à niveau de ServiceCenter.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
loc	database	Affiche le formulaire Emplacement.
localisation	database	Affiche le formulaire Emplacement.
loclist	report.exerciser	Exécute le rapport « location listing » (liste des emplacements) via le programme de test de rapport.
loclst	report.exerciser	Exécute le rapport « location listing » (liste des emplacements) via le programme de test de rapport.
logmsg	database	Affiche le formulaire Classe de messages de type « journal ».
Logoff	menu.manager	Entraîne la déconnexion complète de la session.
logoff	menu.manager	Affiche l'invite textuelle de déconnexion.
Logout	menu.manager	Affiche l'invite de déconnexion.
mailmsg	database	Affiche le formulaire Classe de messages de type « e-mail ».
main	menu.manager	Affiche le menu textuel principal.
mcf	database	Affiche le formulaire Terme de capacité.
menu	database	Affiche le formulaire Menu.
message	database	Affiche le formulaire Message.
mmm	menu.manager	Affiche le menu textuel principal.
model	database	Affiche le formulaire Modèle.
modelicm	database	Affiche le formulaire de modèle GSC.
modelven	database	Affiche le formulaire Informations sur le fournisseur du modèle.
modlist	report.exerciser	Exécute le rapport « MODEL LISTING » (LISTE DES MODÈLES) via le programme de test de rapport.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
monitor	system.monitor	Affiche le formulaire d'état du système.
moresa	menu.manager	Affiche le menu textuel Administrateur système (2 ^{ème} forme).
moreutil	menu.manager	Affiche le menu textuel Utilitaires utilisateur (2 ^{ème} forme).
moreutil2	menu.manager	Affiche le menu textuel Utilitaires utilisateur (3 ^{ème} forme).
msg	database	Affiche le formulaire générique Classe de messages.
msgclass	menu.manager	Affiche le menu textuel Classe de messages.
msglog	database	Affiche le formulaire Journal des messages.
msgtype	database	Affiche le formulaire Type de message.
napainfo	query.stored	Exécute l'interrogation « napainfo » qui affiche l'enregistrement de maintenance des informations NAPA.
new call	cc.first	Affiche un formulaire d'appel vide pour la saisie de fiche.
new incident	apm.first	Affiche un formulaire d'incident vide pour la saisie de fiche.
new prob	apm.first	Affiche un formulaire d'incident vide pour la saisie de fiche.
new sla	sla.edit.objects	Affiche le formulaire Contrat de niveau de service.
note	database	Affiche le formulaire Définition de notification.
number	database	Affiche le formulaire Fichier de nombre séquentiel.
ocm	menu.manager	Affiche le menu principal textuel Gestion des demandes.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
ocmbldlvl	ocm.co.bld.lvls	Affiche l'invite pour la mise à jour des numéros de niveau pour l'ensemble des composants du fichier de modèle.
ocmcatalog	menu.manager	Affiche le menu textuel Catalogue de gestion des demandes.
ocmco	database	Affiche le formulaire Définitions des composants de gestion des demandes.
ocmdeliv	report.exerciser	Exécute le rapport « Delivery Forecast for Next 7 Days » (Prévision des livraisons pour les 7 prochains jours) via le programme de test de rapport.
ocmdreqj	report.exerciser	Exécute le rapport « Daily Quote Log » (Journal des devis quotidiens) via le programme de test de rapport.
ocmdrj	report.exerciser	Exécute le rapport « Daily Receipt Journal » (Journal des réceptions quotidiennes) via le programme de test de rapport.
ocmevents	database	Affiche le formulaire Événements de gestion des demandes.
ocmexample	menu.manager	Affiche le menu textuel Utilisateur d'exemple de Gestion des demandes.
ocmggroups	database	Affiche le formulaire Définition de groupe de gestion des demandes.
ocml	ocml.access	Affiche le formulaire de recherche pour les articles de Gestion des demandes.
ocmlcat	database	Affiche le formulaire Catégorie d'articles de Gestion des demandes.
ocmlcreate	ocm.category.create	Affiche le formulaire Catégorie d'articles de Gestion des demandes.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
ocmlenv	menu.manager	Affiche le menu textuel Environnement d'articles de Gestion des demandes.
ocmlenvir	query.stored	Affiche le formulaire Environnement d'application des articles de Gestion des demandes.
ocmlmast	database	Affiche le formulaire Catégories de sélection sur catalogue de Gestion des demandes.
ocmlphase	database	Affiche le formulaire Phase d'articles de Gestion des demandes.
ocmlrec	database	Affiche le formulaire Journal de réception de Gestion des demandes.
ocmmain	menu.manager	Affiche le menu principal textuel Gestion des demandes.
ocmo	ocmo.access	Affiche le formulaire de recherche des commandes de Gestion des changements.
ocmoappr	ocmo.access	Affiche une liste des commandes approuvées.
ocmocat	database	Affiche le formulaire Catégorie de commande de Gestion des demandes.
ocmocavail	database	Affiche le formulaire Gestion des demandes - Planning de génération des commandes - Vérification des disponibilités.
ocmocreate	ocm.category.create	Affiche le formulaire Catégorie de commande de Gestion des demandes.
ocmodemand	database	Affiche le formulaire Gestion des demandes - Planning de génération des commandes en arrière-plan.
ocmoenv	menu.manager	Affiche le menu textuel Environnement des commandes de Gestion des demandes.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
ocmoenvir	query.stored	Affiche le formulaire Application des commandes de Gestion des demandes.
ocmoopen	ocmo.access	Lance le script de création d'une nouvelle commande de Gestion des demandes.
ocmophase	database	Affiche le formulaire Phase des commandes de Gestion des demandes.
ocmphaselg	database	Affiche le formulaire Journal des phases de Gestion des demandes.
ocmpo	report.exerciser	Exécute le rapport « Print Purchase Orders » (Impression des bons de commande) via le programme de test de rapport.
ocmprofile	database	Affiche le formulaire Profil de Gestion des demandes.
ocmq	ocmq.access	Affiche le formulaire de recherche des devis de Gestion des demandes.
ocmqcat	database	Affiche le formulaire Catégorie des devis de Gestion des demandes.
ocmqcreate	ocm.category.create	Affiche le formulaire Catégorie des devis de Gestion des demandes.
ocmqenv	menu.manager	Affiche le menu textuel Environnement des devis de Gestion des demandes.
ocmqenvir	query.stored	Affiche le formulaire Environnement de l'application des devis de Gestion des demandes.
ocmqopen	ocmq.access	Lance le script de création d'un devis de Gestion des demandes.
ocmqphase	database	Affiche le formulaire Phase des devis de Gestion des demandes.
ocmrpts	menu.manager	Affiche le menu textuel Rapports de Gestion des demandes.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
ocmsupport	menu.manager	Affiche le menu textuel des fichiers de support de Gestion des demandes.
ocmvenper	report.exerciser	Exécute le rapport « Vendor Performance Based on Line Item Dates » (Performances du fournisseur en fonction des dates d'articles), via le programme de test de rapport.
odr	report.exerciser	Exécute le rapport « OPEN PROBLEM ANALYSIS REPORTS - DOCUMENT NUMBER » (RAPPORTS D'ANALYSE DES INCIDENTS OUVERTS - NUMÉRO DE DOCUMENT) via le programme de test de rapport.
oncall	database	Affiche le formulaire de contact Planning du personnel disponible sur appel.
oncallsched	database	Affiche le formulaire de calendrier Planning du personnel disponible sur appel.
operator	database	Affiche le formulaire Opérateur.
opn	pm.access	Affiche la file d'attente des incidents.
order	query.stored	Affiche une liste des ordres de travail de l'utilisateur.
overspent	query.stored	Exécute l'interrogation des « contrats à dépenses excessives » qui affiche une liste de tous les contrats de services ayant dépassé leur budget financier.
password	password.change	Affiche l'invite pour modifier le mot de passe de connexion.
pfkeys	database	Affiche le formulaire de remappage des touches de fonction.
pm	menu.manager	Affiche le menu textuel Gestion des incidents.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
pm admin	menu.manager	Affiche le menu textuel Environnement de gestion des incidents.
pmapplenv	database	Affiche le formulaire Profil d'environnement de Gestion des incidents.
pmassign	database	Affiche le formulaire Groupe d'affectation.
pmbuild	pm.build.probsum	Affiche le formulaire de création d'enregistrements probsummary.
pmconvert	pm.convert.format	Affiche le formulaire Convertir le format de l'incident.
pmgroups	database	Affiche le formulaire Groupes de gestion d'incidents.
pmprofile	database	Affiche le formulaire Profil de sécurité GI.
pmreset	pm.clear.downtime	Affiche le formulaire Supprimer informations sur disponibilité.
position	database	Affiche le formulaire Titres et positions.
prassg	report.exerciser	Exécute le rapport « Problem Response Analysis By Assignment » (Analyse des réponses aux incidents par affectation) via le programme de test de rapport.
prcomp	report.exerciser	Exécute le rapport « Problem Response Analysis By Component » (Analyse des réponses aux incidents par composant) via le programme de test de rapport.
print	report.exerciser	Exécute le rapport « Print of Application » (Impression des applications) via le programme de test de rapport.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
printappl	report.exerciser	Exécute le rapport « Print of Application » (Impression des applications) via le programme de test de rapport.
prloc	report.exerciser	Exécute le rapport « Problem Response Analysis By Location » (Analyse des réponses aux incidents par emplacement) via le programme de test de rapport.
problem	menu.manager	Affiche le menu textuel Gestion des incidents.
prtmgs	database	Affiche le formulaire Classe de messages de type « impression ».
prvend	report.exerciser	Exécute le rapport « Problem Response Analysis By Vendor » (Analyse des réponses aux incidents par fournisseur) via le programme de test de rapport.
ps	menu.manager	Affiche le menu textuel PeopleSoft.
psnlarea	database	Affiche le formulaire Unité de rattachement RH.
psnlsuba	database	Affiche le formulaire Sous-division du personnel.
purgarch	pa.main.appl	Affiche le formulaire Purger/Archiver.
purgeaudit	audit.purge	Affiche le formulaire de purge de l'historique des audits.
qsamfiles	database	Affiche le formulaire Fichier de configuration pour qsam.
quiesce	system.quiesce	Sur les systèmes MVS, empêche la connexion d'utilisateurs supplémentaires avant l'arrêt complet.
RAD	database	Affiche l'invite de l'Éditeur RAD.
rad	encl.appl	Affiche l'invite de l'Éditeur RAD.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
rca	menu.manager	Affiche le menu Cause fondamentale.
re	report.exerciser	Affiche l'invite du programme de test de rapport.
recalc partials	sla.recalc.totals	Affiche l'invite pour recalculer les informations de CNS sur une période donnée.
region	database	Affiche le formulaire Division du pays.
report	report.exerciser	Affiche l'invite du programme de test de rapport.
resetbm	benchmark.reset	Réinitialise les résultats des tests de performances du système.
reslist	report.exerciser	Exécute le rapport « resolution code listing » (liste des codes de résolution) via le programme de test de rapport.
resol	database	Affiche le formulaire Codes de résolution.
review cc	cc.setup.manage	Affiche la file d'attente des appels.
review im	apm.setup.manage	Affiche la file d'attente des incidents.
review pm	sc.setup.manage	Affiche la file d'attente des incidents.
rmail	read mail	Affiche l'invite pour sélectionner le type de messagerie ServiceCenter interne qui doit être lu.
rt	menu.manager	Affiche le menu textuel RT Texte.
run	encl.appl	Affiche le formulaire Programme de test de l'application pour tester/lancer directement une application RAD.
rv	pm.access	Affiche la file d'attente des incidents.
rw	report.writer	Affiche l'invite du Rédacteur de rapport.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
sap	menu.manager	Affiche le menu textuel SAP.
sapconfig	query.stored	Exécute l'interrogation « sapconfig » qui affiche l'enregistrement de configuration des connexions d'entreprises.
sarpts	menu.manager	Affiche le menu textuel Rapport d'administrateur système.
sc5upgrade	menu.manager	Affiche le menu Mise à niveau d'application.
sc5upgradetext	menu.manager	Affiche le menu textuel Mise à niveau d'application.
scd	menu.manager	Affiche le menu textuel SCD (ServiceCenter distribué).
scdsites	database	Affiche le formulaire des sites de répartition des fiches.
sch	database	Affiche le formulaire Fichier de planification.
schedule	database	Affiche le formulaire Fichier de planification.
schmail	mail.set.schedule	Affiche le formulaire de planification du courrier en arrière-plan.
scknowledge	sc.knowledge	Affiche le formulaire Base de connaissances.
scm	menu.manager	Affiche le menu principal.
scmsg	database	Affiche le formulaire Message ServiceCenter.
scr	report.exerciser	Exécute le rapport « shift change report » (rapport des changements d'équipe) via le programme de test de rapport.
scripts	script.maint	Affiche le formulaire Définition de script.
search cal	cc.search.incidents	Affiche le formulaire de recherche des appels de Gestion des appels.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
search calls	cc.search.incidents	Affiche le formulaire de recherche des appels de Gestion des appels.
search incident	apm.search.problems	Affiche le formulaire de recherche des incidents de Gestion des incidents.
search prob	apm.search.problems	Affiche le formulaire de recherche des incidents de Gestion des incidents.
search sla	sla.search.objects	Affiche le formulaire de recherche des Contrats de niveau de services.
servcont	database	Affiche le formulaire Contrat de service.
shadow	pmc.sql.front	Lance le processus de duplication des données entre SQL et P4.
shutdown	system.shutdown	Lance le processus d'arrêt du serveur ServiceCenter.
SLA	sla.graph	Affiche le graphique à barres des statistiques de réponse CNS actuelles.
sla	menu.manager	Affiche le menu textuel CNS.
sm	menu.manager	Affiche le menu textuel Gestion des appels.
sm admin	menu.manager	Affiche le menu textuel Environnement de gestion des appels.
smaill	mail.send.appl	Affiche l'invite pour confirmer l'envoi de courrier ServiceCenter interne.
smapplenv	database	Affiche le formulaire Environnement de gestion des appels.
smgroups	database	Affiche le formulaire Groupes de gestion des appels.
smprofile	database	Affiche le formulaire Profil de sécurité de Gestion des appels.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
softlist	report.exerciser	Exécute le rapport « software product listing » (liste des produits logiciels) via le programme de test de rapport.
software	database	Affiche le formulaire Logiciel installé.
sol cans	se.search.engine	Affiche le formulaire Articles de connaissances en attente.
spool	spool.scheduler	Affiche le formulaire En-tête de Spoule.
sq	database	Affiche le formulaire Maintenance de l'interrogation stockée.
sql	menu.manager	Affiche le menu textuel SQL.
start	apm.upgrade.main	Lance l'Assistant Utilitaire de mise à niveau.
startbm	benchmark.start	Affiche le formulaire Utilitaire de test.
status	system.status	Affiche le formulaire d'état du système.
stdptrs	database	Affiche le formulaire Fichier de configuration pour les imprimantes standard.
subtotals	database	Affiche le formulaire Définition de sous-total.
sw	database	Affiche le formulaire d'attributs pour le type de périphérique logiciel.
swlst	report.exerciser	Exécute le rapport « software product listing » (liste des produits logiciels) via le programme de test de rapport.
sysadm2	menu.manager	Affiche le menu textuel Administrateur système II.
sysadmin	menu.manager	Affiche le menu textuel de l'administrateur système.
syslog	database	Affiche le formulaire Journal système.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
task	query.stored	Affiche une liste des tâches de changement de l'utilisateur.
terminals	database	Affiche le formulaire Configuration du terminal.
termtype	database	Affiche le formulaire Définition du type de terminal.
titles	database	Affiche le formulaire Titres de noblesse.
to sql	pmc.sql.front	Lance le transfert de données P4 vers une base de données RDBMS.
tpdev	database	Affiche le formulaire d'attributs pour le type de périphérique de télétraitement.
tplst	report.exerciser	Exécute le rapport « tp devices listing » (liste des périphériques tp) via le programme de test de rapport.
triggers	database	Affiche le formulaire triggers.
tskqueue	sc.setup.manage	Affiche la file d'attente des tâches.
tsomsg	database	Affiche le formulaire Classe de messages de type « tso ».
unload	us.unload	Affiche une liste des scripts de déchargement.
unshadow	pmc.sql.unfront	Lance le processus de désactivation de la duplication des données entre SQL et P4.
uoperprof	query.stored	Affiche le formulaire Affichage d'état de l'opérateur.
upd	pm.access	Affiche la file d'attente des incidents.
userlevel	us.userlevel	Affiche le niveau actuel d'accès utilisateur et les options de modification de cet accès.
userstats	report.userstats	Affiche l'invite pour exécuter le rapport Statistiques sur l'utilisation.

Commande	Application RAD appelée	Fonction
userutil	menu.manager	Affiche le menu textuel Utilitaires utilisateur (1 ^{ère} forme).
usrcmr	cm3r.main	Affiche une liste des catégories actuelles de demandes de Gestion des changements.
usrdir	database	Affiche le formulaire Contacts.
usricm	icm.access	Affiche le formulaire Informations sur le bien.
usrknow	database	Affiche le formulaire de recherche pour les informations de la base de connaissances.
usrocma	ocmo.access	Affiche une liste des commandes actuelles de Gestion des demandes.
usrocmo	ocmo.access	Affiche le formulaire de recherche des commandes de Gestion des changements.
usrprof	menu.manager	Affiche le menu textuel Profils.
validity	se.search.engine	Affiche le formulaire Spécifications de la table de validité.
vend	database	Affiche le formulaire Infos sur les fournisseurs/Fabricant.
vendlist	report.exerciser	Exécute le rapport « vendor listing » (liste des fournisseurs) via le programme de test de rapport.
vendor	database	Affiche le formulaire Fournisseur/Fabricant.
venlist	report.exerciser	Exécute le rapport « vendor listing » (liste des fournisseurs) via le programme de test de rapport.
viewbm	benchmark.avg.results	Affiche les résultats des tests de performances.
vsaminfo	query.stored	Exécute l'interrogation « vsaminfo » qui affiche l'enregistrement de maintenance des informations VSAM.

Index

A

Ajout

- Utilisateurs 145–184
- Exemple 163–167

Alertes

- alertcpulimit 293
- alertydqueueulimit 293
- alertfilters 293
- alertholdlimit 294
- alertydqueueulimit 294
- alertlog 294
- alertydquerylimit 294
- alertydsqlqueueulimit 294
- alertydvirtuallimit 295
- alertydwaitlimit 295

Catégories 295–299

- Limites 296
- Mappage 296
- Performances 297
- stalled 298

Définition 290, 292–295

Système 290, 292–295

Analyse de la cause fondamentale

- Profil d'environnement 226
- Profil 226

Appels d'invite de ligne de commande

- Directs 324–352
- Génériques 323–324

Application

- Profil 149

Arrêt

Serveur

- Différé 25
- Immédiat 24–25
- Planifié 27–28

Attribution de privilèges

- Champs de jonction virtuelle 316
- Création d'un enregistrement 316
- Définition 306
- Définition d'un fichier 315
- Définition de champ d'attribution de privilèges 315
- Définition de valeurs 312–315
 - Caractères génériques 314
- Exclure la valeur 313
- Fichier scaccess 307
- Fichier scmandant 307
- Fichier scsecurity 307
- Fichiers exclus 306
- Groupes de sécurité 162, 307, 309–311
- Inclure la valeur 313
- Organigramme 308
- Partagés 319–321
 - Création d'une interrogation 320
 - Paramètre d'initialisation 320
- Procédure pour la protection d'un fichier 309
- Protection des fichiers de base de données 305
- Restriction d'interrogations 317–318
- Sélection de champ d'attribution de privilèges 306, 309

- Utilitaires d'administration centrale
 - Groupes de sécurité 232
 - Restrictions du champ 232
- Attribution de privilèges partagés, Voir Attribution de privilèges

B

- Base de données
 - Protection par attribution de privilèges 305
- Bulletin système 36

C

- capability, Fichier 175
- Caractères génériques 314
- Catégorie
 - Alertes 295–299
- Champ
 - Enregistrement de contact 82–87
 - Enregistrement de société 199–203, 213, 214
 - Fichier company 115
 - Fichier dept 118–120
 - Fichier location 91–93
 - Fichier model 97–101
 - Fichier vendor 110–112
- Champ d'état des incidents 265
- Client
 - Impression
 - Format d'en-tête 161
 - Largeur de page 161, 235
 - Lignes par page 161, 235
 - Menu de l'administrateur système 33–41
 - Boîte à outils 39
 - Boutons de la barre système 39
 - Boutons système 35
 - Fichiers de support 35
 - Modules d'applications principaux 35
 - Utilitaires 36
- Client/serveur
 - Plates-formes disponibles 13
- Code d'autorisation
 - Utilisateurs nommés 188
- company, Fichier 114
 - Champs 115
- Concepteur de formulaires
 - Accès 39

- Assistant 176
- Création de menus de démarrage 175–179
- Limite de taille de pcs jointes OLE 67
- Palette d'outils 177
- Propriétés 178

Connexion

- Informations de connexion 151–152
- Nombre de sessions autorisées 200
- Profil dans l'enregistrement d'opérateur 155–156
- Restrictions pendant la maintenance 194, 195–196
- Sessions autorisées 153
- Verrouillages pour utilisateurs, établissement 153–154

Console

- Arrêt interne du serveur SC 19
- Démarrage du serveur SC 15

contacts, Fichier 81–87

- Onglets et champs 82–90
- Portraits 88–90

Conteneur OLE 62, 87

- Création de nouveaux documents 64
- Définition de la taille des pièces jointes 155, 213
- Déplacement de fichiers entre enregistrements 66
- Joindre des documents
 - Commande d'insertion 63–65
 - Glisser-déposer 65
- Limite de taille 67
- Suppression de documents 67

Contrôle du format

- Définition des anciens programmes d'impression 239
- Horloges, démarrage et arrêt 268–271

Création

- Entrée de dernières nouvelles 72

D

- dept, Fichier 117–122
 - Champs 118–120
 - Insertion d'un organigramme 120
 - Suppression d'un organigramme 122
- Dictionnaire de base de données

- Accès 39
- Diffusion de messages 49
- Distribution 36
- Données utilisateur
 - Affichage 219
 - Ajout 219
 - Ajout rapide 223
 - États des profils 218
 - Gestion des changements
 - Modif. des gpes de messages 223
 - Profils 218
 - Gestion des incidents
 - Modification des groupes d'affectation de profils 222
 - Groupe d'affectation de profils, modification 222
 - Groupe de messages, modification 222
 - Profils de Gestion des demandes 219
 - Profils, modification 219
- Dynamic Data Exchange 125, 217

E

- Enreg. d'opérateur
 - Limite de taille de pces jointes OLE 67
- Enreg. de périphérique
 - Attachmt de document 63–66
- Enreg. de société
 - Limite de taille de pces jointes OLE 67
- Enregistrement d'opérateur 145–167
 - Application initiale 158
 - Fichier capability, accès 175
 - Groupes d'interrogation 159
 - Groupes de sécurité 162
 - Informations de connexion 151–152
 - LDAP
 - Structure d'annuaire, définition 152
 - Limite de la taille des pièces jointes OLE 155
 - Modèles 152, 186–188
 - Mot de passe
 - Définition 150
 - Expiration 150, 153
 - Historique 154
 - Options d'impression 160
 - Profil de connexion 155–156
 - Sécurité, contrôle 149–154
- Termes de capacité 157–159
- Verrouillages, établissement 153–154
- Enregistrement de contact
 - Adresses 84
 - Commentaires 87
 - Numéros de contact 85
 - Pièces jointes 87
- Enregistrement de société 198–232
 - Accès 198–199
 - Champs 199–203, 213, 214
 - Configuration pour lancer Network Discovery 41
 - Format de date 277
 - Opérateurs individuels 281–283
 - Par défaut, paramétrage 278–280
- Fuseau horaire
 - Calculs internes 277
 - Création d'un enregistrement 286–287
 - Décalages par rapport à GMT 288
 - Modification d'enregistrements 287–288
 - Opérateurs individuels 281–283
 - Par défaut, paramétrage 278–280
- Limite de la taille des pièces jointes OLE 213
- Maintenance de tzfile 283–286
- Mot de passe
 - Durée limite 208–209
 - Historique 205
 - Intervalle d'expiration 201–202
 - Règles de composition 205–207
 - Réinitialisation 204
- Programmes d'impression avant la version A9802 211, 215, 237
- Enregistrement société au niveau système
 - Voir enregistrement société
- Enregistrements de planification
 - Alertes du système 290
- Entrée de dernières nouvelles
 - Création 72
- Erreur
 - Descriptions 295–299
 - Problèmes de performances 295–299
- État du système 41–62
 - Accès
 - Bouton de menu 43
 - Ligne de commande 42

- Boutons de fonctions 47–62
 - Afficher les verrous 50
 - Démarrer le planificateur 47
 - Diffusion 49
 - Exécuter les commandes 61
 - Liste des commandes 59
 - Options d'affichage 50
 - Rafraîchir l'affichage 47
 - Récapitulatif 60
 - Système d'auto-surveillance 52–58
- En-tête de colonne 46
- Planificateurs actifs 60
- Processus, affichés 60
- Événements
 - Surveillés par le système 289
- Excel
 - Exportation 217
- Excel, Exportation 125
- Exécuter le rapport 36
- Exportation 105, 123

F

- Fiche d'incident
 - Attachmt de fichier 63–66
- Fichier
 - Limite de taille de pces jointes OLE 67
 - Support 77
- Fichier company
 - Accès 35
- Fichier contacts
 - Accès 35
- Fichier curconvert
 - Accès 35
- Fichier currency
 - Accès 35
- Fichier d'initialisation (sc.ini)
 - Changement de modes d'affichage 12
 - Utilisateurs nommés 188, 190
- Fichier de configuration (sc.cfg)
 - Enregistrement d'imprimante 245–250
- Fichier de configuration JES 250–256
 - Accès depuis le menu Maintenance 251
 - Accès depuis une ligne de commande 250
- Fichier de support 77
- Fichier dept

- Accès 35
- Fichier journal
 - Alertes 295–299
 - Erreurs du système 295–299
- Fichier location
 - Accès 35
- Fichier model 95–108
 - Accès 35
 - Champs 97–101
 - Menu Options 105
 - Suppression d'enregistrements 106–108
- Fichier sc.ini
 - Alertes du système, paramétrage 292–295
 - Paramètres de contrôle du serveur 31
 - Utilisateurs nommés 190
- Fichier scaccess 307
- Fichier scmandant 307
- Fichier scsecurity 307
- Fichier vendor
 - Accès 35
- Fichiers
 - Protection par attribution de privilèges 305
- Fichiers journaux
 - Événements 289
- File d'attente d'impression 36
- Fonction Trouver
 - Recherche de données 70
- Format d'en-tête 161
- Format de date 148, 277
 - Opérateurs individuels 281–283
 - Par défaut, paramétrage 278–280
- Fuseau horaire
 - Calculs internes 277
 - Création d'un enregistrement 286–287
 - Décalages par rapport à GMT 288
 - Enregistrement d'opérateur 148
 - Enregistrement de société 210, 211
 - Exactitude 278, 283
 - Formats de date 277
 - Modification d'enregistrements 287–288
 - Opérateurs individuels 281–283
 - Par défaut 277
 - Par défaut, paramétrage 278–280

G

Gestion des appels

- Accès 35
- Enregistrement d'environnement 225
- Nouveaux programmes d'impression 236
- Profils 225
- Rapports d'appel
 - Attachmt de document 63–66

Gestion des changements

- Accès 35
- Changements
 - Attachmt de fichier 63–66
- Environnement de demande 230
- Environnement des tâches 229
- Groupe d'interrogation 159
- Groupe de messages 230
- Nouveaux programmes d'impression 236
- Profils 229

Gestion des CNS (contrats de niveau des services)

- Accès à partir de l'écran initial 35
- Nouveaux programmes d'impression 237

Gestion des contrats

- Accès à partir de l'écran initial 35
- Environnement 228
- Pièces jointes aux contrats 63–66
- Profils 228

Gestion des demandes

- Accès à partir de l'écran initial 35
- Environnement d'article 231
- Environnement de commande 231
- Environnement de devis 231

Gestion des fichiers 78–80

- Accès à un enregistrement 78
- Création d'un enregistrement 79
- Mise à jour des enregistrements 79
- Suppression d'enregistrements 80

Gestion des incidents

- Accès 35
- Environnement 224
- Groupe d'affectation 224
- Nouveaux programmes d'impression 235
- Profils 224

Gestion des stocks

- Accès à partir de l'écran initial 35
- Environnement 227

Nouveaux programmes d'impression 236

Profils 227

Gestion du travail

Accès 35

Gestionnaire de base de données

Accès 39

GMT

Définitions de changement d'heure 285

Fuseaux horaires 278, 286, 288

Groupe d'affectation

Définition pour utilisateurs 156

Gestion des incidents 224

Modification 222

Groupe de messages

Gestion des changements 230

Modification 223

Groupe de sécurité 162

Groupes de sécurité 307

Définition 309–311

H

Horloge 257–272

Accès 272

Champs 260

Définition 261

Démarrage et arrêt

Par changements d'état 263–267

Par contrôle de format 268–271

Par RAD 271

Par suivi d'éditeur 267

I

ID du fournisseur 110

Impression

Anciens programmes d'impression 211, 215

Activation 237–240

Définition avec Contrôle de format 239–240

Définition dans l'enregistrement de société 237–238

Client 235

Format d'en-tête 161

Largeur de page 161

Lignes par page 161

Configuration 241–256

- Fichier de configuration 248
 - Champs 248
 - Enregistrement d'imprimante 245–250
- Impression en arrière-plan dans Windows NT
 - ID d'utilisateur 242–245
- JES (gros système)
 - Fichier de configuration 250–256
- Largeur de page par défaut 235
- Lignes par pages par défaut 235
- Nouveaux programmes d'impression
 - Avantages 234
 - Base de données 235
 - Gestion des appels 236
 - Gestion des changements 236
 - Gestion des CNS 237
 - Gestion des incidents 235
 - Gestion des stocks 236
 - Présentation générale 233
- Programmes 234
- Sélection d'imprimante 160
- Serveur 235
- Information
 - Bulletins du système 36
 - Distribution 36
 - Exécuter le rapport 36
 - File d'attente d'impression 36
- Interface
 - Amélioration 10–13
- Interrogation
 - Groupes d'interrogation 159
 - Limites horaires 149
- Interrogation IR 105, 123, 124
- Interrogations
 - Restriction 317–318
- Invite de commande MS-DOS
 - Arrêt interne du serveur SC 21
 - Démarrage du serveur SC 18

J

- Journal des messages 295–299

L

- Largeur de page 161, 235
- LDAP
 - Enregistrement d'opérateur 152

- Licence
 - Affichage 189
- Ligne de commande 34, 158
- Lignes par page 161, 235
- Liste d'enregistrements
 - Modification des colonnes 125
 - Rafraîchissement automatique 72
- Liste des commandes 59
- Liste des utilisateurs actifs 60
- Liste des utilisateurs inactifs 60
- Liste QBE
 - Modification des colonnes 125
- location, Fichier 91–95
 - Champs 91–93
 - Plan de locaux 93–95

M

- Macintosh
 - Conteneur OLE 88
- Matrice
 - Développement 216
- Mémoire partagée
 - Allocation 57
- Menu
 - Création d'un enregistrement 180–184
 - Termes de capacité 184
- Menu de démarrage
 - Création dans le Concepteur de formulaires 175–179
- Menu de l'écran initial de l'administrateur système
 - Accès 36
- Menu Options
 - Fichier model 105
 - Fichiers de support
 - Enregistrement actif 123
 - Enregistrement vide 122
- Menu Options de liste 124
- Menu outils
 - Accès 36
- Menus
 - Maintenance 36
- Messages
 - Diffusion à tous les utilisateurs 49
- Minuteur d'inactivité 273–276
 - Arrêt 275

- Démarrage 273–274
- Réinitialisation 275
- Suppression d'un enregistrement de suppression 276
- Mode MDI 10–13
 - Changement de modes
 - Fichier sc.ini 12
 - Raccourci du client 12
- Mode multi-sociétés 115, 116, 214
- Mode SDI 10–13
 - Changement de modes
 - Fichier sc.ini 12
 - Raccourci du client 12
- model, Fichier 95–108
- Modèle
 - Enregistrement d'opérateur 152, 186–188
- Modification
 - Profils avec plusieurs membres 220
- Mot de passe
 - Changement 192–193
 - Date d'expiration 150, 153, 201–202
 - Durée limite 208–209
 - Exigences 207
 - Historique 154, 205
 - Règles de composition 205–207
 - Réinitialisation 204

N

- Network Discovery
 - Configuration dans l'enregistrement de société 41
 - Lancement depuis ServiceCenter 39

O

- Organigramme
 - Insertion 120
 - Suppression 122
- OS/2
 - Conteneur OLE 88
- OS/390
 - server
 - Démarrage et arrêt 23
 - Serveur
 - Démarrage 22

P

- Panneau de configuration
 - Arrêt interne du serveur SC 20
 - Démarrage du serveur SC 16
- Paramètre
 - Contrôles du serveur, définition 29–32
 - Options de contrôle du serveur
 - Aide sur le champ 30
 - Barre d'état 29
 - Barre d'outils 29
 - Barre des touches de fonction 29
 - Barre système en haut 30
 - Barre système sur deux lignes 29
 - Imprimer 30
 - Invite de sauvegarde 30
 - Légendes de la barre système 29
 - Liste d'enregistrements 30
 - Pièces jointes 30
 - Remarques actives 30
- Pièces jointes
 - Enregistrement de contact 87
- Plan de locaux
 - Ajout d'une image 93
 - Suppression d'une image 95
- Planificateur
 - Minuteur d'inactivité 273–274
- Planificateur en arrière-plan
 - Minuteur d'inactivité 273–274
- Planificateurs 44
 - Démarrage des processus d'arrière-plan 47
- Planification de l'alerte périodique 290
- Portrait
 - Ajout d'une image 88
 - Fichier contacts 88–90
- Portraits
 - Suppression d'une image 90
- Processeurs 44
- Processus
 - État du système 60
- Processus d'arrière-plan 44
- Profil 149
 - Analyse de la cause fondamentale 226
 - Gestion des appels 225
 - Gestion des changements 229
 - Gestion des contrats 228

- Gestion des demandes 230, 231
- Gestion des incidents 224
- Gestion des stocks 227
- Modification
 - Liste des membres 220
- Suppression d'utilisateurs et des informations associées 220

Q

- quiesce (système au repos)
 - Voir aussi, system quiesce (système au repos)

R

- RAD
 - Accès au développement RAD 39
 - Démarrage et arrêt des horloges 271
- Rafraîchissement
 - Liste d'enregistrements 72
- Recherche
 - de données
 - Capacité de recherche 70
- Remarque active 273
- Restriction
 - Connexions 194, 195–196
 - Interrogations 317–318

S

- sc.ini, Fichier
 - Modes MDI/SDI 12
- Sécurité 149–154
- Serveur
 - Arrêt 14
 - OS/390 23
 - Unix 22
 - Windows NT 19–21
 - Arrêt externe
 - OS/390 23
 - Démarrage 14
 - OS/390 22
 - Unix 21
 - Windows NT 15–18
 - Impression 235
 - Installation
 - Présentation générale 14
 - Paramètres

- Contrôle 29–32
- ServiceCenter
 - Licences 189
 - Plates-formes 13
- Signature
 - Signature unique 197
- Signature unique 197
- Surveillance
 - Événements du système 289
- system.quiesce (système au repos)
 - Application 195–196
 - Effets généraux 195
 - Niveaux de restriction 194
 - Présentation générale 194
- Système
 - Alertes, paramétrage 292–295
 - Boutons 35
 - Description des erreurs 295–299
 - Maintenance
 - Restriction des connexions 194
 - Problèmes de performances 295–299
- Système d'auto-surveillance 52–58
 - Capture des informations (prise d'instantanés) 58
 - Infos SC 56
 - Infos unité centrale 55
 - Statistiques de mémoire partagée 57
 - Totaux généraux 54

T

- Tâches d'arrière-plan 44
- Terme de capacité 170–174
 - Enregistrement de menu 184
- Thread 10, 183
- Traitement
 - Interruption 61
- tzfile
 - Maintenance 283–286
 - Précautions 283

U

- Unix
 - Arrêt interne d'un serveur 22
 - Démarrage d'un serveur 21
- Utilisateur

- Ajout 145–184
- Rôles
 - Profils 149
- Suppression de profils 220
- Test d'un nouvel utilisateur 185
- Utilisateur nommé 156, 188–191
 - Création d'un fichier de noms 190
 - Détermination du nombre de licences 189
 - Modification du fichier sc.ini 190
- Utilitaire
 - Ajout rapide d'utilisateur 142
 - Recherche d'opérateurs 142
 - Recherche dans les listes de boîtes de recherche d'utilisateur 142
 - Recherche de rôles d'utilisateurs 142
 - Recherche des informations sur un contact 142
 - Utilisateur et contact 142
- Utilitaire d'administration centralisée
 - Modif. des gpes de messages 223
 - Protection par attribution de privilèges 232
- Utilitaire d'administration centralisée (CAU) 222
 - Ajout de données utilisateur 219
 - Ajout rapide d'utilisateur 223
 - Analyse de la cause fondamentale
 - Profil d'environnement 226
 - Profils 226
 - Données utilisateur, affichage et modification 142
 - États des profils 218
 - Gestion des appels
 - Environnement 225
 - Profils 225
 - Gestion des changements
 - Environnement de demande 230
 - Environnement des tâches 229
 - Groupe de messages 230
 - Profils 218, 229
 - Gestion des contrats
 - Environnement 228
 - Profils 228
 - Gestion des demandes
 - Environnement d'article 231
 - Environnement de commande 231

- Environnement de devis 231
- Profils 219, 230, 231
- Gestion des incidents 222
 - Environnement 224
 - Groupe d'affectation 224
 - Modification des groupes d'affectation des profils 222
 - Profils 224
- Gestion des stocks
 - Environnement 227
 - Profils 227
- Modification des profils utilisateurs 219
- Recherche d'opérateurs 142
- Recherche dans les listes de boîtes de recherche d'utilisateur 142
- Recherche de rôles d'utilisateurs 142
- Recherche des informations sur un contact 142
- Utilitaire d'ajout rapide d'utilisateur 142
- Utilitaires d'utilisateurs et de contacts 142

Utilitaires

- Accès 36
- Données utilisateur, affichage et modification 142

V

- vendor, Fichier 109–112

- Champs 110–112

Verrouillage

- Affichage des processus verrouillés 50
- Connexions des utilisateurs 153–154
- Définition pour utilisateurs 200
- Historique 151–152

W

Windows

- Conteneur OLE 88

Windows NT

- Arrêt du serveur SC
 - Panneau de configuration 20
- Arrêt interne du serveur SC
 - Console 19
 - Invite de commande MS-DOS 21
- Démarrage du serveur SC

Console 15
Invite de commande MS-DOS 18
Panneau de configuration 16

