

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<sup>®</sup> et ServiceCenter<sup>®</sup> 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-divulgation 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 courrier électronique, 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 courrier électronique, 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 Tel 800.638.5231 or 858.481.5000 Fax 858.481.1751 www.peregrine.com



# Table des matières

	À propos de ce manuel
	Connaissances requises
	Quels sont les utilisateurs de ServiceCenter ?
	Structure de ce manuel
	Exemples de formulaires et de données
	Site Web de documentation
	Comment contacter Peregrine Systems
	Site Web CenterPoint de Peregrine
	Pour contacter les Services éducatifs
Chapitre 1	Introduction
	Comment repérer les enregistrements de ServiceCenter?
	Exemples de données du système
	Prise en charge de la fonction DDE
	Accès à la base de connaissances
Chapitre 2	Démarrage
	Démarrage d'une session client
	Accès à ServiceCenter à l'aide du client Java
	Connexion à ServiceCenter
	Déconnexion de ServiceCenter
	Interface de ServiceCenter
	Menu initial de ServiceCenter
	Menu de l'écran initial du Help Desk
	Menu de l'écran initial du technicien
	Menu de l'écran initial

	Menu initial de l'administrateur
	Utilisation des menus, de la barre d'outils et des boutons
	Barre d'état
	Imprimante sélectionnée
	Champs
	Travail sous plusieurs sessions
	Mode Liste des enregistrements et mode Document
	Recherche de données dans les champs de texte étendus
	Mode de non-respect de la casse dans la base de données P4
	Fonctions Remplir et Trouver
	Fonction Remplir
	Fonction Trouver
	Modification des en-têtes de colonnes dans une liste d'enregistrements
	QBE
	Onglets de navigation
	Bitmaps
	Boîtes de recherche
	Création d'une définition de boîte de recherche
	Utilisation des boîtes de recherche
	Modification d'un enregistrement
	Sauvegarde manuelle
	Sauvegarde automatique
Chapitre 3	Bureau du client Java
	Fonctionnalités du client Java
	ServiceCenter Explorer : Navigation basée sur arborescence
	Test de la largeur de bande du serveur client
	Impression à partir du client Java
	Basculer entre les formulaires et ServiceCenter Explorer
	Barres d'outils contextuelles
	Masquage de ServiceCenter Explorer
	Contrôle des formulaires
	Changement de la couleur du bureau
	Barre Favoris
	Utilisation du bouton Message
	Menu des formulaires fréquemment utilisés
	Option Restaurer les formulaires au démarrage

Chapitre 4	Gestion des appels
	Accès au module Gestion des appels
	Boutons d'options de Gestion des appels
	Fonctionnement du module Gestion des appels
	Qu'est-ce qu'une catégorie ?
	Liste des appels dans la file d'attente des appels
	Colonnes de la liste des appels
	Boutons de boîte de recherche de listedes appels
	Menu Options - Liste d'attente des appels
	Menu Options de liste - Liste des appels
	Recherche de rapports d'appel
	Champs de recherche des rapports d'appel
	Procédures de recherche
	Rapports d'appel127
	Formulaire de création d'un nouvel appel
	Création d'un rapport d'appel
	Création d'un rapport d'appels en copiant un enregistrement existant 139
	Menu Options - rapport d'appel existant
	Menu Options de liste - rapport d'appel existant
	Association d'un rapport d'appel à un enregistrement d'une autre
	Mise à jour d'un rapport d'appel
	Définition d'un rappel
	Ajout d'une action requise $\ldots$ $\ldots$ $\ldots$ $\ldots$ $\ldots$ $\ldots$ $149$
	Fermeture d'un rapport d'appel
Chapitre 5	Maintenance planifiée
	Présentation générale 152
	Qu'est-ce que la Maintenance planifiée ?
	Pourquoi utiliser le module Maintenance planifiée ?
	Accès au module Maintenance planifiée
	Boutons de menu 156
	Création d'une tâche de Maintenance planifiée
	Ouverture d'une tâche de maintenance planifiée
	Nom et description d'une tâche
	Définition du critère d'exécution d'une tâche
	Définition du critère d'exécution d'une tâche

	Tâches planifiées
	Tâches exécutées sur demande         169
	Définition de l'effet et des détails d'une tâche
	Ajout de pièces jointes
	Enregistrement d'une tâche
	Utilisation de l'outil d'estimation des coûts
	Remarques/Limites
	Exécution d'une tâche
	Vérification du bon fonctionnement d'une tâche
	Exécution forcée d'une tâche
	Vérification de l'historique d'exécution d'une tâche
	Vérification des détails d'exécution d'une tâche
	Exemples de tâches répétitives planifiées
	Purge de la table IDOC
	Maintenance des imprimantes
Chapitre 6	Gestion des incidents 203
	Fonctionnement de la gestion des incidents
	Accès au module Gestion des incidents
	Notions de base concernant le Help Desk 208
	Accès à la boîte de recherche de la liste des incidents
	Recherche dans la Gestion des incidents
	Champs de recherche d'une fiche d'incident.
	Procédures de recherche
	Ouverture des fiches d'incident
	Enregistrements de Gestion des incidents (fonctionnalité de création
	de pages)
	Champs d'une fiche d'incident
	Création d'une fiche d'incident - Ouverture rapide
	Menu Options - Nouvelle fiche d'incident
	Création d'une fiche d'incident
	Mise à jour d'une fiche d'incident
	Menu Options - fiche d'incident existante
	Menu Options de liste - fiche d'incident existante
	Définition d'un rappel
	Enregistrements associés

	Création de remarques
	Lancement de l'analyseur du système IND
	Clôture d'une fiche d'incident
	États, alertes et escalades
	Qu'est-ce qu'une escalade ?
	Qu'est-ce qu'une priorité ?
	Codes de cause et cause probable
Chapitre 7	Gestion des stocks
	Gestion des biens
	Principaux termes et concepts relatifs à la gestion des biens
	Accès au formulaire Infos sur le bien
	Menu Options du formulaire Infos sur le bien
	Champs du formulaire Infos sur le bien
	Recherche dans Gestion des stocks
	Création de nouveaux enregistrements de biens
	Champs et onglets communs du formulaire New Bien
	Champs uniques du formulaire New Bien, variant en fonction du type et du sous-type
	Mise à jour des enregistrements de biens
	Affichage et modification des informations relatives aux installations logicielles
	Champs du formulaire Infos sur le logiciel installé
	Affichage d'informations sur les contrats de niveaux de service
	Maintenance planifiée et Gestion des stocks
	Gestion des contrats
	Termes et concepts relatifs à la gestion des contrats.
	Création d'un contrat
	Création d'un contrat à partir d'un type de contrat.
	Champs du formulaire Nouveau contrat
	Onglets propres à chaque type de contrat
	Création d'un contrat à partir d'un modèle
	Annulation de contrats
	Renouvellement de contrats
	Gestion des contrats
	Génération d'un échéancier

	Intégration de Network Discovery avec le module Gestion des stocks 34	41
	Types de périphériques IND	42
	Lancement du gestionnaire de périphériques de Network Discovery 34	43
	Champs associés à Network Discovery ajoutés aux enregistrements de biens	46
	Transfert des informations relatives aux biens de Network Discovery         vers ServiceCenter       34	49
Chapitre 8	Gestion des niveaux de service	51
	Présentation de la gestion des niveaux de service	52
	Qu'est-ce qu'un CNS ?	52
	Pourquoi les CNS sont-ils importants ?	52
	Comment les CNS sont-ils implémentés ?	53
	Module Gestion des CNS	53
	Interface avec les sources externes	54
	CNS et les applications ServiceCenter	54
	Intégration du module Gestion des appels avec le module Gestion des CNS	54
	Détermination du CNS	55
	Vérification des privilèges	55
	Ouverture d'un nouveau rapport d'appel	56
	Intégration du module Gestion des incidents avec le module Gestion	61
	Quertura d'una ficha 2	62
	Informations our los CNS dans los fiches ouvertes	62
	Informations sur les CNS dans les fiches ouvertes	00
	des CNS	69
	Intégration du module Gestion des stocks avec le module Gestion	
	des CNS	72
	Historique des interruptions	72
Chapitre 9	Analyse de cause fondamentale	83
	Objectifs de l'analyse de cause fondamentale (ACF)	84
	Analyse de cause fondamentale (ACF) et Gestion des incidents	85
	Cycle de vie d'un enregistrement de cause fondamentale	85
	Fonctionnement de l'analyse de cause fondamentale	86
	Organigramme de l'analyse de cause fondamentale	87
	Accès à l'Analyse de cause fondamentale (ACF)	88

	Accès au module Analyse de cause fondamentale à partir du menu initial de l'administrateur système
	Menu Cause fondamentale
	Accès à l'Analyse de cause fondamentale à partir d'autres applications ServiceCenter
	File d'attente des causes fondamentales
	Enregistrements de cause fondamentale
	Création de pages
	Priorité
	Champs des enregistrements de cause fondamentale
	Ouverture d'un enregistrement de cause fondamentale
	Mise à jour d'un enregistrement de cause fondamentale 400
	Fermeture des enregistrements de cause fondamentale et des erreurs
	connues
	Options de Cause fondamentale 403
	Menu Options - Nouvel enregistrement de cause fondamentale 403
	Menu Options - Enregistrement de cause fondamentale existant 404
	Menu Options de liste - Enregistrement de cause fondamentale existant
	Définition d'un rappel
	Enregistrements associés
	Recherche dans le module Analyse de cause fondamentale
	Procédures de recherche
	Champs de recherche des enregistrements de cause fondamentale 412
Chapitre 10	Gestion des changements
	Présentation générale
	Glossaire
	Éléments du module Gestion des changements
	Changements
	Catégories
	Phases
	Tâches
	Approbations
	Alertes et messages
	Quand utiliser le module Gestion des changements ?
	Flux de travail (ou workflow)

Changements et tâches	29
Utilisation du module Gestion des changements	30
Recherche d'un changement ou d'une tâche 4	131
Boîtes de recherche de Gestion des changements 4	37
Ouvrir un changement	38
Menu Options	44
Menu Options de liste	47
Lancement du gestionnaire de périphériques Network Discovery à partir du module Gestion des changements	148
Association d'un changement à un enregistrement d'une autre	49
Ouverture d'un enregistrement associé.	150
Définition d'un rappel	151
Ouverture d'un enregistrement de tâche	152
Affichage des tâches	158
Clôture des tâches.	158
Approbation d'une phase de changement ou de tâche	159
Qu'est-ce qu'une approbation ?	160
Boutons d'approbation	60
Options d'approbation	164
Emploi des approbations dans une phase particulière de changement	
ou de tâche	66
Approbation en masse de changements et de tâches 4	66
Catégorie de demande de changement (RFC)	70
Phases d'une RFC	72
Phase d'évaluation	73
Ouverture d'une RFC	73
Approbation d'une RFC	80
Phase de création	87
Réception via courrier SC de la notification d'une tâche affectée 4	188
Phase de test	189
Affectation d'un testeur de changement	90
Phase de test terminée	91
Phase d'implémentation	93
Examen	95
Demande de changement (RFC) - catégorie avancée 4	98

	RFC - Phases avancées
	Ouverture d'un appel
	Prise d'un appel
	Ouverture d'une RFC         506
	Phase d'évaluation
	Ajout d'indicateurs sur les biens affectés
	Création d'une estimation pour les RFC de catégorie d'impact 1, 2 et 3 512
	Phase de planification
	Équipe de gestion des appels et propriétaires des changements 515
	Commanditaires des changements
	Approbation/Refus d'une RFC
	Production d'un plan et d'un devis
	Phase de planification - planification et clôture des RFC dont la catégorie d'impact est de 1, 2 ou 3
	Phase de planification - approbation et clôture des RFC dont la catégorie d'impact est de 1 ou 2
	Phase de création
	Approbations de la phase de création
	Phase de création - approbation des RFC
	Phase de création - les propriétaires des changements définissent et clôturent les tâches
	Phase de création - clôture
	Phase d'implémentation
	Phase d'implémentation - Établissement des tâches
	Gestion de l'implémentation des tâches externes
	Phase d'implémentation - clôture
	Phase d'acceptation
	Récupération des RFC pour approbation
	Approbation des RFC
	Clôture de la phase d'acceptation
Chapitre 11	IR Expert
	Présentation générale
	Utilisation de QBE standard avec IR Expert
	Accès standard à IR Expert
	Utilisation de l'option Interrogation IR
	Accès à l'interrogation IR

	Utilisation de l'interrogation IR
	Copie de champs
	Modification des interrogations
	Administration des connaissances
	Utilisation de l'administration des connaissances
	Rechercher dans la base de connaissances
Annexe A	Impression
	Présentation générale
	Configuration de l'Imprimante serveur [S] et de l'Imprimante client [P] 563
	Imprimer un enregistrement individuel
	Imprimez une liste QBE d'enregistrements ou chacun des enregistrements d'une liste
	Récapitulatif
Annexe B	Fichier Contacts
	Accès direct aux enregistrements de contact
	Champs d'un enregistrement de contact
	Onglets du formulaire Infos sur le contact
	Création d'un enregistrement de contact
	Mise à jour d'un enregistrement de contact
	Menu Options
	Menu Options - enregistrement vide
	Menu Options - enregistrement actif
	Menu Options - enregistrement actif
Annexe C	Base de connaissances - aides pour les diagnostics
	Utilisation de la base de connaissances
	Recherche de solutions - aides au diagnostic
Index .	

## À propos de ce manuel

Le *Manuel de l'utilisateur de ServiceCenter* fournit une introduction à ServiceCenter, comprenant notamment une présentation générale de ses applications, modules et utilitaires, ainsi qu'une description des meilleures pratiques à utiliser dans les processus et le déroulement du travail. Pour obtenir un glossaire détaillé des termes de ServiceCenter utilisés dans ce manuel, consultez le manuel *Introduction et codes de pratique*.

Les applications de ServiceCenter décrites dans ce manuel sont :

- Gestion des appels page 109
- Gestion des incidents page 203
- Maintenance planifiée page 151
- Gestion des stocks page 267
- *Gestion des niveaux de service* page 351
- Analyse de cause fondamentale page 383
- *Gestion des changements* page 417

Ce manuel inclut également des informations sur la fenêtre principale de ServiceCenter, l'utilisation des applications, la connexion à ServiceCenter et la déconnexion, ainsi que l'emploi des menus et des boutons, notamment dans les chapitres suivants :

- Démarrage page 25
- IR Expert page 541
- Bureau du client Java page 91
- Impression page 561
- Fichier Contacts page 569
- Base de connaissances aides pour les diagnostics page 583

## **Connaissances requises**

En tant qu'utilisateur de ServiceCenter, il vous faut être familiarisé avec l'environnement dans lequel vous travaillez (Windows, UNIX ou OS/390).

## Quels sont les utilisateurs de ServiceCenter?

L'utilisation de ServiceCenter peut bénéficier à tout le monde dans votre société. Les opérateurs du Help Desk peuvent ouvrir des rapports d'appel afin de signaler les problèmes matériels des utilisateurs, par exemple des problèmes d'impression. Le service informatique peut faire appel à Gestion des biens pour effectuer le suivi du matériel et des logiciels utilisés par la société. Les directeurs peuvent utiliser Gestion des demandes pour approuver et suivre les commandes d'équipements.

## Structure de ce manuel

Ce manuel est organisé autour des principales fonctions associées aux applications et aux modules de ServiceCenter. Le diagramme suivant montre les parties du manuel à consulter pour trouver les informations dont vous avez besoin.

Pour trouver ceci	Consultez les sections
Présentation générale de ServiceCenter ; informations générales concernant les applications et les utilitaires de ServiceCenter	<i>Quels sont les utilisateurs de ServiceCenter ?</i> page 14
Utilisation des menus, de la barre d'outils et des boutons	<i>Utilisation des menus, de la barre d'outils et des boutons</i> page 42
Connexion à ServiceCenter et déconnexion, configuration de boîtes de recherche et modification des enregistrements	<i>Démarrage</i> page 25
Accès au module Gestion des appels, recherche de rapports d'appel, création de catégories pour Gestion des appels et Gestion des incidents	<i>Gestion des appels</i> page 109
Accès au module Gestion des biens, recherche dans le module, onglets des enregistrements de biens, création et mise à jour d'un enregistrement de bien	<i>Gestion des incidents</i> page 203
Accès au module Gestion des changements, aux changements et tâches, utilisation de Gestion des changements, approbation d'un changement ou d'une phase de tâche	<i>Gestion des changements</i> page 417
Impression	Impression page 561

Pour trouver ceci	Consultez les sections
Accès aux enregistrements de contacts, création et mise à jour d'un enregistrement de contact	Fichier Contacts page 569
Interrogations en langage simple, utilisation du formulaire Base de connaissances	Base de connaissances - aides pour les diagnostics page 583

## Exemples de formulaires et de données

Les exemples de formulaires et de données utilisés dans ce manuel servent uniquement d'illustration et peuvent être différents de ceux qui s'affichent sur votre site.

## Site Web de documentation

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

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

Pour obtenir un exemplaire des manuels, vous pouvez télécharger des fichiers PDF de la documentation et les ouvrir dans 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 de plus amples informations et une assistance 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 de Peregrine CenterPoint à l'adresse http://support.peregrine.com/.

Pour vous procurer les coordonnées de Peregrine au niveau mondial :

- 1 Connectez-vous à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe.
- 2 Cliquez sur Go (Aller) pour CenterPoint.
- 3 Sélectionnez Whom Do I Call? (Qui dois-je appeler ?) dans la barre de navigation sur le côté gauche de la page.

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

## Pour contacter les Services éducatifs

Des services de formation sont disponibles pour l'ensemble de la gamme de produits Peregrine, y compris ServiceCenter.

Des informations actualisées concernant nos services de formation sont disponibles par l'intermédiaire des contacts principaux ci-dessous ou à l'adresse suivante :

#### http://www.peregrine.com/education

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



Le *Manuel de l'utilisateur* présente des instructions détaillées sur l'utilisation des applications ServiceCenter, notamment la connexion à ServiceCenter et la déconnexion, et sur l'emploi des menus et des boutons. Vous devez être familiarisé avec votre environnement de travail (Windows, UNIX ou OS/390) avant d'utiliser ServiceCenter.

**Remarque :** Si ce n'est déjà fait, consultez le manuel *Introduction et codes pratiques* avant de lire ce *Manuel de l'utilisateur*.

Ce chapitre comprend les sections suivantes :

- Comment repérer les enregistrements de ServiceCenter ? page 20
- Exemples de données du système page 21
- *Prise en charge de la fonction DDE* page 22
- Accès à la base de connaissances page 22

# Comment repérer les enregistrements de ServiceCenter ?

La base de données de ServiceCenter est une série de fichiers contenant des *enregistrements*. En tant qu'utilisateur de ServiceCenter, vous pouvez rechercher, modifier, créer et effacer ces enregistrements. Exemples d'enregistrements :

- Utilisateurs
- Inventaire des biens
- Rapports d'appel
- Fiches d'incident
- Changements
- Demandes

Tout au long de ce manuel, vous rencontrerez le terme *interrogation*. Une interrogation est une recherche menée dans la base de données de ServiceCenter. Une *QBE (Query-by-Example)* est une recherche effectuée dans la base de données à l'aide des renseignements dont vous disposez concernant l'enregistrement recherché.

Si plusieurs enregistrements correspondent à vos paramètres de recherche, une *liste d'enregistrements QBE* s'affiche pour vous permettre de sélectionner l'enregistrement voulu.

Une fois que vous avez ouvert un enregistrement, vous pouvez soit le *parcourir* (affichage uniquement), soit le *mettre à jour*. Cela dépend des droits d'accès qui vous ont été attribués par l'administrateur système dans votre *profil d'utilisateur*. Il est, par exemple, possible qu'en tant qu'utilisateur, vous ne soyez pas habilité à approuver un changement.

Les instructions pour effectuer une recherche dans la base de données de ServiceCenter figurent dans les chapitres suivants : *Gestion des appels* page 109, *Gestion des incidents* page 203, *Gestion des changements* page 417, *Gestion des stocks* page 267, ainsi que dans le manuel *Request Management Guide* (Gestion des demandes).

## Exemples de données du système

ServiceCenter est livré avec des exemples de données pour vous aider à travailler et à vous familiariser avec le système. Les exemples de données de ce manuel illustrent les applications et processus de ServiceCenter. Vous pouvez modifier ou effacer ces enregistrements au fil de votre apprentissage. Vous pouvez également en créer de nouveaux. Votre administrateur ServiceCenter peut utiliser ces enregistrements comme modèle pour vos données réelles.

Les données en exemple comprennent des informations dans les domaines suivants :

- Utilisateurs. Les exemples de données comprennent un ensemble d'utilisateurs fictifs avec les profils et les enregistrements qui leur sont associés.
- Stocks. Les exemples de données fournis comprennent une simulation des stocks du réseau. La base de données des stocks du modèle comprend des modems, des PC, des postes de travail, des hôtes du processeur central, etc.
- Rapports d'appel. Une série de rapports d'appel est incluse. Vous pouvez examiner, mettre à jour et fermer ces rapports tout comme vous le feriez pour les rapports d'appel d'un système informatique opérationnel.
- Fiches d'incident. Une série de fiches d'incident est incluse. Vous pouvez examiner, mettre à jour et clôturer ces fiches tout comme vous le feriez pour une fiche d'incident d'un système informatique opérationnel.
- Changements. La base de données du modèle comprend un ensemble d'enregistrements de changements. Vous pouvez examiner, mettre à jour, clôturer et approuver les enregistrements de changements en fonction des permissions accordées à votre niveau d'utilisation actuel (par exemple, utilisateur ou administrateur).
- Demandes. Une série de commandes d'équipement est incluse avec la gestion des demandes. Vous pouvez modifier et approuver les commandes en fonction des permissions accordées à votre niveau d'utilisation actuel.

## Prise en charge de la fonction DDE

Si vous travaillez avec un client ServiceCenter sous Windows, vous pouvez exporter des données vers Microsoft Excel. Grâce à l'échange dynamique de données (Dynamic Data Exchange ou **DDE**), il est possible d'exporter des listes d'appels et d'incidents vers n'importe quel produit, comme une feuille de calcul Microsoft Excel. Lorsque l'option de menu permettant d'exporter dans Excel est sélectionnée, une feuille de calcul s'ouvre automatiquement et les données y sont affichées. Cette fonction DDE exige Excel 95 ou une version plus récente.

Le support DDE de ServiceCenter est disponible aussi bien sous Windows 16 bits (Windows 3.11) que sous les environnements 32 bits (Windows NT, etc.). Il est créé dans une application RAD (environnement de développement d'application rapide) de ServiceCenter. Le support DDE de ServiceCenter pour d'autres applications peut être créé grâce au RAD.

**Remarque :** Vous pouvez exporter certains enregistrements de ServiceCenter vers un fichier texte ne faisant pas partie du support DDE. Vous pouvez exécuter cette opération à partir de clients autres que ceux tournant sous Windows.

## Accès à la base de connaissances

Pour accéder à la base de connaissances de ServiceCenter :

1 Cliquez sur **Rechercher dans la base de connaissances** (ou Recherc. base connaissances) à partir du menu initial d'une application (Gestion des appels, Gestion des incidents ou Analyse de cause fondamentale).

Le formulaire Base de connaissances s'affiche.

**Remarque :** Consultez la section *Base de connaissances - aides pour les diagnostics* page 583 pour obtenir une description détaillée du processus permettant d'effectuer une recherche dans la Base de connaissances.

ServiceCenter - [Base de co	onnaissances]					<u>- 🗆 ×</u>
Sichier Édition Affichage I	Format Options Options de liste F	enêtre Aide				_ 8 ×
‰≞≞ ?©♀ ⁴	≥ ▶	<b>_</b>				
< Précédent 🛛 🕎 Recherc	her 🔨 Effacer					
Rechercher la soluti	on - Base de connaissa	nces				
Sélectionner une zone de connais	sances pour commencer la recherche :		Global Knowle	edae		
Limiter la recherche à quel champ	dans la clé IR (vide=tous les champs) :			Jago		
Que voulez-vous savoir ?						
						<u> </u>
						-
Option de découverte :						
Superficielle	O Correspondance exar	ote			~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~	
O Approfondie						
Catégorie :		Périphérique :				
Sous-catégorie :		Société :				
Type de produit :		Emplacement :				
Type de problème :						
rêt					insérer sc.knowl	edge.prompt.core.g [S

Figure 1-1: Formulaire de recherche de la base de connaissances



Ce chapitre est une aide au démarrage dans ServiceCenter. Il comprend des instructions sur la façon de démarrer une session client, de se connecter et se déconnecter, d'accéder aux applications et de naviguer dans l'interface utilisateur graphique de ServiceCenter.

Les formulaires affichés dans ce manuel peuvent être différents de ceux de votre système, car, ServiceCenter étant personnalisable, il peut être configuré différemment sur votre site. Certaines fonctions plus avancées pourront n'être accessibles qu'à certains membres du personnel, tels que l'administrateur système. Contactez votre administrateur ServiceCenter pour toute question concernant les différences que vous constatez dans les applications.

Ce chapitre comprend les sections suivantes :

- Démarrage d'une session client page 26
- Déconnexion de ServiceCenter page 30
- Menu initial de ServiceCenter page 33
- Recherche de données dans les champs de texte étendus page 70
- Fonctions Remplir et Trouver page 72
- Modification des en-têtes de colonnes dans une liste d'enregistrements QBE page 76
- Onglets de navigation page 78

- Bitmaps page 80
- Boîtes de recherche page 81
- Modification d'un enregistrement page 89

## Démarrage d'une session client

La plate-forme que vous utilisez détermine comment vous démarrez une session client ServiceCenter.

Pour démarrer une session client dans un environnement Windows :

- Double-cliquez sur l'icône ServiceCenter placée sur votre bureau.
   Pour démarrer une session client à partir d'une invite UNIX :
- En mode texte, tapez la commande : scenter
   Pour démarrer une session client dans le cas d'une session 3270 :
- Tapez la commande : logon applid=applid où *applid* est l'ID de l'application spécifié par ServiceCenter.

### Accès à ServiceCenter à l'aide du client Java

Vous pouvez également accéder à ServiceCenter à partir de votre PC, en vous connectant directement au serveur ServiceCenter Express via le client Java de ServiceCenter. Le client Java assure 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, consultez la section *Bureau du client Java* page 91, ainsi que le *Manuel d'installation et de configuration du client Java*.

#### Accès à ServiceCenter par les personnes handicapées

L'article 508, récemment ajouté à la loi américaine Rehabilitation Act of 1973, établit que les agences gouvernementales doivent adapter les technologies électroniques et informatiques de telle sorte que les personnes handicapées puissent les utiliser. Grâce aux améliorations apportées, ServiceCenter est conforme à l'article 508 : les personnes à capacités réduites peuvent l'utiliser par le biais du client Java. Composants compatibles avec l'article 508 :

#### Interface API d'accessibilité Java

Interface de développement d'applications proposant des informations et du contenu aux technologies d'assistance, telles que Jaws pour Windows.

#### Package d'utilitaires d'accessibilité Java

Permet aux fournisseurs de technologies d'assistance de localiser tous les composants (champs, boutons, cases à cocher et cases d'option) d'un formulaire et d'y accéder pour effectuer le suivi des événements.

#### Pont d'accessibilité Java

Implémentation de plate-forme native permettant la connexion entre l'application Java et le programme de technologie d'assistance en mode natif.

**Remarque :** Actuellement mis en œuvre uniquement pour le système d'exploitation Windows.

#### **Options d'affichage**

L'architecture de présentation enfichable inclut actuellement des émulations d'interfaces utilisateur graphiques courantes, telles que Windows et Unix Motif, ainsi que des palettes de couleurs en option de manière à offrir un meilleur confort d'utilisation en termes d'affichage. Elle prend également en charge les périphériques audio ou tactiles, ce qui permet aux fournisseurs de technologies d'assistance d'implémenter une présentation en mode non visuel à l'aide de ce type de périphérique.

**Remarque :** Le client Java définit actuellement l'apparence en fonction de celle de la plate-forme native sur laquelle il est exécuté.

#### Pour définir les préférences d'affichage :

Sélectionnez Édition > Préférences > Apparence.

- *ou* -

Sélectionnez Édition > Préférences > Jeu de couleurs.

Configurez les préférences pour l'apparence du système, notamment la présentation globale des menus (formulaires) et les options de jeu de couleurs.

#### **Options d'édition**

Définissez les préférences de façon à désactiver les animations et accéder à tous les composants (champs, boutons, cases à cocher, cases d'option, etc.), y compris aux champs en lecture seule.

#### Pour définir les préférences d'accessibilité et d'animation :

 Sélectionnez Édition > Préférences > Accessibilité > Accès à tous les champs.

Lorsque ces préférences sont définies, les technologies d'assistance de lecture de texte peuvent lire les composants (champs, boutons, cases à cocher et cases d'option) d'un formulaire de ServiceCenter. Les utilisateurs peuvent également définir une préférence pour désactiver les animations, telles que les témoins d'état clignotants, qui pourraient les gêner.

 Sélectionnez Édition > Préférences > Accessibilité > Désactiver l'animation.

Sélectionnez cette option pour désactiver le témoin d'état clignotant et les messages de la barre d'état, qui peuvent provoquer des distractions.

 Sélectionnez Édition > Préférences > Accessibilité > Ignorer l'ordre des onglets du serveur.

Lorsque cette option est sélectionnée, l'ordre des onglets codé en dur est ignoré, ce qui permet d'utiliser la tabulation haut-bas, gauche-droite.

Pour plus d'informations sur la personnalisation du système à l'aide du Concepteur de formulaires, consultez le manuel *System Tailoring*.

## **Connexion à ServiceCenter**

L'administrateur de votre système règle les paramètres associés à votre nom d'utilisateur de façon à ce que vous bénéficiiez de certaines capacités. Par exemple, en tant qu'opérateur du Help Desk, vous pouvez ouvrir des fiches d'incident dans le module Gestion des incidents, mais vous ne pouvez probablement pas changer vos capacités. Plusieurs exemples d'utilisateurs sont fournis dans ServiceCenter, chacun disposant de droits d'utilisateur différents. Ces exemples servent dans les domaines de la formation, du test et la démonstration du produit. Cinq de ces types d'utilisateurs figurent dans ce manuel. Les capacités dont dispose chacun de ces utilisateurs varient en fonction de leur travail. Les noms de connexion des utilisateurs et les types qu'ils représentent sont les suivants. Notez que le nom de connexion de chaque utilisateur est en lettres *MAJUSCULES*.

- BOB.HELPDESK préposé au Help Desk de premier niveau
- *SUSIE.SUPERTECH* technicien de service (tel que le personnel du SI)
- MAX.MANAGER responsable (personnel ayant pouvoir d'approbation)
- *FALCON* administrateur système
- JACK utilisateur occasionnel

Lorsque vous accédez à ServiceCenter pour la première fois, un formulaire de connexion vous invite à entrer votre nom d'utilisateur et votre mot de passe (consultez la Figure 2-1).



Figure 2-1 : Formulaire de connexion de ServiceCenter

#### Pour vous connecter à ServiceCenter :

1 Tapez l'un des noms de connexion des utilisateurs prédéfinis dans le champ Nom.

Le processus de connexion fait la distinction entre majuscules et minuscules. Par exemple, tapez BOB.HELPDESK. Notez que dès que vous tapez le B, ServiceCenter remplit automatiquement le reste du nom, puisque ce nom est inclus dans la liste de connexion.

Vous pouvez également sélectionner le nom de connexion dans la liste déroulante du champ Nom.

- 2 Par défaut, les utilisateurs prédéfinis n'ont pas besoin de mot de passe.
- 3 Sélectionnez une langue, si vous voulez utiliser une langue autre que celle par défaut.
- 4 Cliquez sur OK ou appuyez sur Entrée.
  - Remarque : Quand vous sélectionnez une langue, les formulaires de ServiceCenter sont ajustés automatiquement à la largeur de formulaire par défaut pour cette langue. Ceci permet l'adaptation aux proportions des différentes langues. Dans le système de base, les formulaires en anglais sont élargis de 25 %. Toutes les autres langues sont élargies de 50 %. Vous pouvez élargir davantage les formulaires en appuyant sur Maj+Ctrl+W. Cette commande élargit les formulaires par incréments de 25 %. Pour les rétrécir, appuyez sur MAJ+Ctrl+N.

## Déconnexion de ServiceCenter

ServiceCenter vous offre plusieurs options pour vous déconnecter.

Pour vous déconnecter de ServiceCenter à partir de n'importe quel formulaire :

1 Sélectionnez Fichier > Quitter ServiceCenter dans le menu.

Une fenêtre de confirmation s'affiche et vous demande si vous voulez fermer la session en cours.

2 Cliquez sur OK pour quitter.

- *ou* -

Cliquez sur Annuler pour revenir au formulaire ServiceCenter en cours.

Pour vous déconnecter de ServiceCenter à partir du menu principal :



1 Cliquez sur Déconnexion.

Le formulaire de déconnexion s'affiche et vous demande de confirmer que vous souhaitez quitter ServiceCenter.



A

2 Cliquez sur Quitter ServiceCenter.

Cliquez sur Déconnexion pour quitter la session client en cours.

- *ou* -

Cliquez sur Écran initial pour revenir au menu de l'écran initial.

À partir d'une invite de commande (client administrateur) :

- 1 Tapez Logout.
- 2 Appuyez sur Entrée.

Aucun message de confirmation ne s'affiche.

En mode texte :

- 1 Tapez Logout.
- 2 Appuyez sur Entrée.

Aucun message de confirmation ne s'affiche.

**Remarque :** Pour plus d'informations sur le mode texte, consultez le *Manuel de l'administrateur système*.

## Interface de ServiceCenter

Chaque formulaire apparaît dans une fenêtre principale de ServiceCenter. La fenêtre principale contient une barre de menus affichant des options qui varient selon le formulaire ServiceCenter actif. Des barres d'outils et des barres système sont fournies sur chaque formulaire de ServiceCenter affiché dans la fenêtre principale.

Barre de titre Barre de me	enus Barre	e d'outils 🛛 🛛 🛛 🛛	Barre système	Fenêtre principa	e de ServiceCenter	
			1			
ServiceCenter		A. 111				_ <b>_</b> ×
Eichier Vedition Affichage Format Up	itions <u>H</u> ptions de liste <u>F</u> er	iëtre <u>A</u> ide				
Call File d'attente: All Open &	alls					
_ X ® @ <b>\? ◎ ⊄ ຈ</b>	▶ validity	<u> </u>				
< Back 🚤 Rafraîchir						
	n		(allow)	.584.	The Train	
File d'attente des appel	ls 🔍 🌒		2	2000		
Accel.	Boîte de recherche	actuelle : All Open (	Calls	<b>_</b>		
Appeis	ID Appel Grav	té Heure d'ouverture	Propriétaire État	Brève description		
_/ Nouveau	CALL1067 3	12/28/00 14:22:19	BOB.HELPDESK Open	<ul> <li>Idle Users would get logg</li> <li>Idle Job schedule was ch</li> </ul>	ed out after 2 - 3 hours of being anged without potituing applicati	on line.
Rechercher	CALL1000 4	12/28/00 12:43:25	BOB.HELPDESK Open	Idle Caller has lost conne	ction to mainframe. 502 error co	de on bottom of
	CALL1083 4	12/28/00 15:11:14	BOB.HELPDESK Open	Idle Caller is reporting a p	oblem trying to dial in to corpora	te time card
Changer de boîte de recherch	🖥 Queis sont les appels GS à	afficher ?				
Listes de démarrage	. 만 E   ? B U   두			<b>.</b>		
Par propriétaire	Recherche d'accel de base   B	ndence evencée Beche du	Hacer 🗾 Houver	🔸 Kendir 🚺 Aritonag	**	
Par groupe d'affectation	Bechercher les fiches	d'oppel selon :				
	II) 9000				ista linauta	
Hafraïchir la liste	io appo	L		I* Hischeiche	i keligerire	
329 Compter les enregistremer	ID dion :			E		
Précédent	Service			<u> </u>		
	Preprietarie de la helie :			<u>=</u>		
	- An obtailur					
	Gia≌ité:			-		
	Emplacement:			3		
•	Contrat de service					
La ligne sélectionnée est la ligne 1 de						
ч	'nĉt			metro	ea searen service, aj ea searen meider	nta displayi (- )

Figure 2-2 : Interface de ServiceCenter

## Menu initial de ServiceCenter

Le menu de l'écran initial de ServiceCenter est la première fenêtre qui s'affiche quand vous vous connectez à ServiceCenter. Le menu de l'écran initial affiché est en fonction de votre profil d'utilisateur de ServiceCenter. Cette section présente certaines des différences existant entre le menu de l'écran initial de l'utilisateur et celui de l'administrateur.

## Menu de l'écran initial du Help Desk

ServiceCenter est livré avec un profil d'utilisateur du Help Desk par défaut (*BOB.HELPDESK*). Lorsque vous vous connectez en tant que *BOB.HELPDESK*, le Menu initial du Help Desk ci-dessous s'affiche :

		Afficher l'annuaire des contacts	Voir le bulletin système	Changer mon mot de passe	Afficher mes Profils d'application
	ServiceCenter - (BOB.HELPDESK)           Echier         Édition         Affichage         Fgmat         Options         Options de liste           Image: Service Center - Bob         Image: Servicen - Bob         Image: Service Center - Bob <td><u>F</u>enêtre <u>A</u>ide</td> <td></td> <td></td> <td></td>	<u>F</u> enêtre <u>A</u> ide			
Barre système - — Déconnexion	ServiceCenter <sup>®</sup>				
Onglets	Utilitaires   Maintenance				
Boutons des —— applications	Interrogation Prendre de nouveaux appe Erregistrer rapidement un pb résolu  erregistrement d'appel Files d'attente	ls au créer un	Rechercher Interroger la BI recherche de s	<b>dans la base de co</b> ) de connaissances à la solutions ou d'idées.	nnaissances
Bouton des files — d'attente	Afficher les files d'attente d Utilier boîtes de rech. prédéfinies pr rapidement la charge de travail	<b>e travail</b> our évaluer			
Bannière ———					
Recherche d'incidents				07/17/200	8 23:38:55: There are 2
Barre d'état	-Prêt				insérer [S]
			Témoin Insére Recouvrir	r/ Nom du	formulaire

#### Figure 2-3 : Menu de l'écran initial du Help Desk

Les onglets du formulaire illustré sur la Figure 2-3 permettent d'accéder aux options disponibles pour les utilisateurs du Help Desk.

#### **Onglet Utilitaires**

Champ	Description
Prendre de nouveaux appels	Permet de créer de nouveaux rapports d'appel.
Rechercher dans la base de connaissances	Permet d'accéder à la base de connaissances de ServiceCenter. Consultez la section <i>Base de connaissances</i> <i>- aides pour les diagnostics</i> page 583 pour plus d'informations sur la base de connaissances.
Afficher les files d'attente de travail	Permet d'examiner les rapports d'appel, d'incident et de changement.

#### **Onglet Maintenance**



Figure 2-4 : Onglet Maintenance du Help Desk

Champ	Description
Contacts	Permet d'examiner ou de créer des enregistrements de contacts.
Emplacements	Permet d'examiner ou de créer des enregistrements d'emplacements.
Cause probable	Permet d'examiner ou de créer des enregistrements de cause probable pour la gestion des appels et la gestion des incidents. Les enregistrements de cause probable décrivent des symptômes courants et leurs solutions.
Sous-catégories	Permet d'examiner ou de créer des enregistrements de sous-catégorie pour la gestion des appels et la gestion des incidents.

#### Barre et boutons système



#### Figure 2-5 : Barre et boutons système

Bouton	Fonction
Déconnexion	Permet de mettre fin à la session client ServiceCenter active. Le serveur de ServiceCenter n'en est pas affecté.
Afficher l'annuaire des contacts	Permet d'accéder à un enregistrement vide de <b>contact</b> . Depuis ce formulaire, vous pouvez rechercher des informations sur des clients.
Voir le bulletin système	Permet d'afficher une fenêtre de message autonome contenant des informations importantes concernant l'état, fournies par l'administrateur de votre système.
Changer mon mot de passe	Vous permet de changer de mot de passe pour accéder à ServiceCenter.
Afficher mes profils d'applications	Permet d'accéder à une liste de profils d'utilisateurs comportant des informations relatives à vos droits, en tant qu'opérateur et utilisateur des applications ServiceCenter.

## Menu de l'écran initial du technicien

ServiceCenter est livré avec un exemple de profil d'utilisateur correspondant à un technicien (*SUSIE.SUPERTECH*). Le Menu initial du technicien est illustré ci-dessous :



Figure 2-6 : Menu de l'écran initial du technicien

Bouton	Fonction
Prendre de nouveaux appels	Permet d'accéder à la gestion des appels afin de créer un rapport d'appel.
Rechercher dans la base de connaissances	Permet d'effectuer une recherche dans la base de données de ServiceCenter.
File d'attente des appels	Permet d'examiner les rapports d'appel.
File d'attente des incidents	Permet d'examiner les fiches d'incident.
Bouton	Fonction
---------------------------------------	---
Mes ordres de travail	Permet de rechercher des ordres de travail dans la Gestion des demandes.
Mes tâches de changement	Permet de rechercher dans la Gestion des changements les tâches que vous devez effectuer lors d'un changement.
Appeler le Gestionnaire à distance	Permet d'accéder à l'application Gestionnaire à distance, si elle est installée.
Afficher mon courrier	Permet d'accéder à l'utilitaire de courrier de ServiceCenter.

## Menu de l'écran initial

ServiceCenter est fourni avec un exemple de profil d'utilisateur correspondant à un responsable (*MAX.MANAGER*). Les responsables ont des capacités supérieures à celles des autres utilisateurs, dont un pouvoir d'approbation. Leur fonctionnalité n'est cependant pas celle d'un administrateur.



Figure 2-7: Menu initial du responsable - onglet ServiceCenter

## **Onglet ServiceCenter**

Bouton	Fonction
Gestion des appels	Permet d'accéder à la file d'attente des appels.
Gestion des incidents	Permet d'accéder à la file d'attente des fiches d'incident.
Gestion des changements	Permet d'accéder au menu Gestion des changements.
Analyse de la cause fondamentale	Permet d'accéder au menu Analyse de cause fondamentale.
Gestion des demandes	Permet d'accéder au menu principal de Gestion des demandes.
Gestion des stocks	Permet d'accéder au menu Gestion des stocks.
Work Management (Gestion du travail)	Permet d'accéder à l'utilitaire Work Management, s'il est installé. Le module de Work Management s'ajoute par installation spéciale. Consultez le <i>Manuel d'installation</i> <i>client/serveur pour Windows NT</i> pour plus d'informations.
Approuver les demandes	Permet d'accéder aux commandes de la gestion des demandes que cet utilisateur est habilité à approuver.
Trouver les incidents à haute priorité	Permet de rechercher les fiches d'incident de priorité élevée dans la base de données de ServiceCenter. Les résultats sont affichés dans une liste d'enregistrements QBE.
Vérifier/envoyer le courrier	Permet d'accéder à l'utilitaire de courrier de ServiceCenter.
Quitter ServiceCenter	Permet de mettre fin à la session client ServiceCenter active. Le serveur ServiceCenter n'en est pas affecté.

### **Onglet Informations de statistiques**



Figure 2-8: Menu initial du responsable - onglet Informations de statistiques

Graphique	Description
Incidents par priorité	Présente le nombre de fiches d'incident ouvertes dans la base de données en fonction de leur priorité : 1, 2, 3 ou 4. Cliquez sur un bouton portant un numéro de priorité sur le graphique pour afficher les fiches correspondant à cette priorité.
Changements par catégorie	Présente le nombre de changements figurant dans la base de données, par catégorie :
	Application
	Matériel de serveur
	Matériel
	Déplacer/ajouter/modifier
	■ RFC
	RFC - Avancée
	Sécurité

Cliquez sur le bouton portant le numéro correspondant sur le graphique pour afficher les changements de cette catégorie.

## Menu initial de l'administrateur

ServiceCenter est livré avec un exemple de profil d'utilisateur ayant les droits d'administration du système (*FALCON*). Le rôle de l'administrateur et les fonctionnalités auxquelles il peut accéder sont abordés en détail dans le *Manuel de l'administrateur système*.



Figure 2-9: Menu initial de l'administrateur

## Boutons

Bouton	Fonction
Gestion à distance des appels	Permet d'accéder au module Gestion à distance.
Quitter ServiceCenter	Permet de mettre fin à la session client ServiceCenter active.
Courrier interne de ServiceCenter	Permet d'accéder à l'utilitaire de <b>Courrier ServiceCenter</b> interne (sans relation avec le courrier électronique externe).
État du système	Accède à une liste indiquant l'état des utilisateurs et des processus.

## Boutons système

Bouton	Fonction
Déconnexion	Permet de mettre fin à la session client ServiceCenter active. Ce bouton a le même résultat que le bouton Quitter.
Commande	Permet d'afficher l'invite de commande de ServiceCenter.

## Onglets

Onglet	Fonction
Services	Permet d'accéder aux applications principales de ServiceCenter.
Support	Permet d'accéder aux enregistrements des contacts, des emplacements, des fournisseurs et des modèles. Consultez la section <i>Fichier Contacts</i> page 569 pour plus d'informations sur le fichier des contacts. Consultez le <i>Manuel de l'administrateur</i> <i>système</i> pour en savoir plus sur les fichiers d'emplacements, de fournisseurs et de modèles.
Utilitaires	Permet d'accéder aux utilitaires servant à administrer et personnaliser ServiceCenter.
Boîte à outils	Permet d'accéder aux applications servant à personnaliser ServiceCenter.

## Utilisation des menus, de la barre d'outils et des boutons

La fenêtre principale de ServiceCenter comporte une barre de menus. Chacun de ces menus, à l'exception d'**Options** et d'**Options de liste**, comporte les mêmes éléments sur chaque formulaire. Les choix des menus Options et Options de liste varient d'un formulaire à un autre.

La barre d'outils de ServiceCenter est située en haut de chaque formulaire. Elle comporte des boutons de raccourci permettant de choisir certaines options des menus. Il suffit de cliquer sur le bouton pour exécuter l'option correspondante du menu.

De nombreux formulaires de ServiceCenter contiennent également des onglets qui permettent d'accéder rapidement à d'autres applications ou à une série de champs groupés. Grâce aux onglets, vous n'avez plus besoin d'ouvrir des formulaires supplémentaires.

#### Témoin d'état



#### Figure 2-10 : Témoin d'état

Le témoin d'état du menu de l'écran initial de ServiceCenter indique l'activité actuelle de ServiceCenter. Consultez ci-dessous la description des couleurs du voyant d'activité du témoin d'état de ServiceCenter.

Couleur du voyant d'activité	Description du témoin d'état
Noir	Défilement d'un tableau alors que davantage de données sont récupérées du système.
Bleu	Préparation des données à envoyer au serveur.

voyant d'activité	
Cyan	Demande de lignes d'informations pour un tableau, demande de messages des notes actives/pulsation ou traitement d'un événement de formulaire.
Vert	Prêt à interagir.
Magenta	Création du formulaire en cours.
Rouge	Exécution du code RAD sur le serveur.
Jaune	Exécution du code RAD sur le client.

## Couleur du Description du témoin d'état

Fichier Édition Affichage Format Option Imprimer l'écran

#### **Menu Fichier**

Le menu Fichier comporte les options suivantes :

Option du menu Fichier	Description
Imprimer l'écran	Permet d'imprimer la fenêtre active de ServiceCenter sur l'imprimante choisie dans la boîte de dialogue <b>Configuration de l'impression</b> . Cette boîte de dialogue est accessible au moyen du bouton <b>Configuration des pages</b> <b>du client</b> qui se trouve dans la boîte de dialogue <b>Options</b> <b>d'impression</b> . L'option Imprimer l'écran ne s'applique qu'au formulaire affiché.
Imprimer la liste	Disponible uniquement si une liste de la boîte de recherche ou une liste d'enregistrements QBE est affichée. La liste est imprimée sur l'imprimante ServiceCenter par défaut de l'utilisateur.

Options d'impression... Chargement/Déchargement côté client Effacer messages

Fermer Quitter ServiceCenter

Option du menu Fichier	Description
Options d'impression	Ouvre une boîte de dialogue vous permettant de configurer l'impression de ServiceCenter.
	<ul> <li>Configuration des pages du client - permet d'accéder à la boîte de dialogue d'impression de la plate-forme du client afin de choisir et configurer une imprimante.</li> <li>Configuration de la police de caractères du client - permet d'accéder au jeu de polices de caractères de la plate-forme du client pour choisir une police pour l'impression d'un enregistrement dans ServiceCenter.</li> <li>Imprimer des rapports sur - permet de sélectionner l'emplacement où les rapports de ServiceCenter doivent être mis en attente pour l'impression. L'option par défaut est l'imprimante du serveur. Un [S] s'affiche dans le coin droit de la barre d'état d'un formulaire si l'imprimante du serveur est choisie (comme illustré sur la Figure 2-3, page 33). Si c'est l'imprimante du client qui est sélectionnée, un [P] s'affiche. Vous pouvez changer ce réglage depuis n'importe quel formulaire de ServiceCenter. Appuyez sur Ctrl+MAJ+P pour passer d'un réglage à l'autre.</li> </ul>
	<b>Remarque :</b> La sélection de l'option <b>Imprimante du</b> client assure que les rapports sont envoyés à une imprimante reliée au client. Cette option ne fonctionne que pour l'impression en premier plan des rapports. Les impressions en arrière-plan sont toujours effectuées sur l'imprimante du serveur.
	Limiter les rapports du client à <n> pages - détermine le nombre maximal de pages de données de rapport envoyées à un client par un serveur ServiceCenter. Les rapports imprimés par un client sont téléchargés depuis le serveur. Ils peuvent être volumineux, d'où un téléchargement plus long.</n>
	<b>Remarque :</b> ServiceCenter utilise les paramètres d'impression du client figurant dans les réglages par défaut de votre système d'exploitation. Pour ne pas avoir à effectuer ces réglages lors de chaque session, sélectionnez les réglages par défaut qui conviennent en dehors de ServiceCenter. Par exemple, sous Windows, vous pouvez effectuer vos choix d'impression par défaut depuis le panneau de configuration.

Option du menu Fichier	Description
Chargement/ Déchargement côté client	Permet à un client Express d'importer et d'exporter des données sur l'ordinateur client. Si cette option n'est pas activée, les chargements et déchargements sont effectués sur le serveur.
Effacer messages	Efface les messages affichés dans la fenêtre contextuelle de message pour la session client active.
Fermer	Ferme le formulaire actif. S'il s'agit de votre point de démarrage sur ServiceCenter, vous êtes placé sur le formulaire de sortie afin de clore votre session ServiceCenter.
Ouitter ServiceCenter	Met fin à la session ServiceCenter active.

#### Menu Édition et boutons de la barre d'outils



#### Figure 2-11 : Menu Édition

Le menu Édition et les boutons de la barre d'outils comportent les options standard d'édition de texte pour le formulaire ServiceCenter actif : Couper, Copier, Coller, Rechercher, Effacer, Sélectionner tout, Agrandir et Vérification orthographique. Pour utiliser les options Édition, le curseur doit se trouver dans un champ. Un champ est une zone où vous pouvez entrer des informations. Du texte doit être sélectionné (mis en surbrillance) pour pouvoir utiliser Couper et Copier. Les options Couper, Copier, Coller, Rechercher, Effacer, Sélectionner tout, Agrandir et Vérification orthographique du menu Édition peuvent être sélectionnées à l'aide des raccourcis clavier standard. Par exemple, Ctrl+X permet de couper du texte dans un client Windows. Les touches de raccourci varient d'une plate-forme à l'autre ; sur Windows, il s'agit de la touche *Ctrl*. Les combinaisons de touches de raccourci sont affichées dans le menu, à la suite des options, pour toutes les plates-formes.

Les options d'édition peuvent également être sélectionnées à l'aide des boutons de la barre d'outils. Consultez ci-dessous les boutons et leurs descriptions pour chaque option d'édition.

**Remarque :** Les options Couper, Copier, Coller et Effacer ne s'appliquent qu'au formulaire en cours. Si un champ contenant les mêmes informations se retrouve dans plusieurs formulaires liés entre eux, il vous faut utiliser une fonction de mise à jour pour que le changement se répercute sur l'ensemble des formulaires. La fonction de mise à jour est abordée dans la suite de ce manuel, dans les sections consacrées aux diverses applications.

Option du menu Édition	Description
Couper	Efface le texte sélectionné dans un champ et le place dans le Presse-papiers. Le Presse-papiers est un emplacement de la mémoire où les informations sont stockées temporairement. Si vous coupez du texte d'un champ, puis que vous coupez ou copiez un autre texte, les nouvelles données remplacent les anciennes dans le Presse-papiers. Vous pouvez utiliser Couper pour effacer du texte entré dans un mauvais champ, devant être placé ailleurs.
Copier	Place le texte sélectionné dans le Presse-papiers sans l'effacer du champ. Vous pouvez utiliser Copier si vous voulez placer le même texte dans un autre champ.
Coller	Permet de placer dans un champ du texte coupé ou copié. Vous pouvez coller plusieurs fois et placer les données du Presse-papiers dans plusieurs champs ou coller le texte dans des champs figurant sur d'autres formulaires.
Rechercher	Recherche du texte et le met en surbrillance dans le champ actif.

Option du menu Édition	Description
Effacer	Option figurant uniquement dans le menu. Elle efface le texte du champ où se trouve le curseur. Le texte n'est <i>pas</i> placé dans le Presse-papiers.
Sélectionner tout	Sélectionne l'intégralité du texte du champ actif.
Agrandir (fenêtre d'édition)	Ouvre une fenêtre contextuelle permettant de modifier le texte du champ actif. L'éditeur de texte comporte les options suivantes pour faciliter l'édition : <b>Couper</b> , <b>Copier</b> , <b>Coller</b> et <b>Effacer</b> .

#### Vérification orthographique

L'option *Vérification orthographique*, qui ouvre un vérificateur standard, permet de vérifier l'orthographe du texte contenu dans tout champ étendu d'un document, tel que le champ **Description** d'une fiche de Gestion des incidents. Vous pouvez également vérifier l'orthographe d'un ou de plusieurs mots en les mettant en surbrillance et en cliquant dessus avec le bouton droit de la souris.

L'option *Vérification orthographique* est disponible pour les clients Windows et Java. La fonctionnalité est la même pour chaque client, mais la présentation du vérificateur varie légèrement de l'un à l'autre. De plus, l'accès à l'option *Vérification orthographique* est différent pour chaque type de client (reportez-vous ci-dessous).

#### Pour activer l'option de vérification orthographique :

1 Placez le curseur dans le champ de texte étendu dans lequel vous voulez vérifier l'orthographe du texte saisi.

Par exemple : Vous avez saisi la description d'un problème signalé dans une fiche d'incident et vous voulez vérifier l'orthographe du texte.

Si vous voulez vérifier l'intégralité du texte d'un document, lancez le vérificateur orthographique.

- *ou* -

Si vous voulez vérifier un ou plusieurs mots, mettez-les en surbrillance puis cliquez avec le bouton droit de la souris. Lancez le correcteur orthographique pour vérifier le texte sélectionné.

 Pour les clients Windows, sélectionnez Édition > Vérification orthographique pour lancer le correcteur.



- Pour les clients Java, cliquez sur Spell Check (Vérifier l'orthographe) dans la barre d'outils ou appuyez sur Ctrl+S.
- 2 La boîte de dialogue de vérification orthographique s'ouvre. L'orthographe des mots à corriger est vérifiée dans le dictionnaire du vérificateur.

Check Spelling	
Not in Dictionary:	Ignore
téléphone	Ignore All
Suggestions:	Add
telephoned	Change
Add words to:	Change All
userdic.ttx	Suggest
Undo Options Dictionaries Help	Cancel
Le <mark>téléphone</mark> va complètement par intermittence	×.

#### Figure 2-12 : Boîte de dialogue du correcteur orthographique

Les options du correcteur orthographique présentées dans la boîte de dialogue incluent notamment :

Option du correcteur orthographique	Description
Ignore (Ignorer)	Indique au correcteur orthographique d'ignorer ce mot et de continuer la vérification du reste du texte.
Ignore All (Ignorer tout)	Indique au correcteur orthographique d'ignorer le mot ou le texte en surbrillance et de continuer la vérification du reste du texte.
Add (Ajouter)	Ajoute un mot au dictionnaire pour que le correcteur le reconnaisse en tant que mot correct.
Change (Changer)	Remplace le mot mal orthographié par le mot sélectionné dans la liste des <i>Suggestions</i> .



Option du correcteur orthographique	Description
Change All (Changer tout)	Remplace toutes les occurrences du mot mal orthographié par le mot sélectionné dans la liste des <i>Suggestions</i> .
Suggest (Suggérer)	Suggère un mot de remplacement tiré du dictionnaire et l'affiche dans la liste des <i>Suggestions</i> .

- **3** Une fois que le vérificateur a appliqué toutes les modifications et les additions suggérées, le message suivant s'affiche : *The spell check is complete (Vérification orthographique terminée).*
- 4 Cliquez OK pour revenir au formulaire précédent.
  - Remarque : ServiceCenter intègre le vérificateur Sentry Spelling Checker de Wintertree Software, qui utilise un moteur Windows d'aide autonome (WINNT\\winhlp32.exe) pour afficher le fichier d'aide. Ainsi, lorsque vous ouvrez l'aide et que vous annulez la vérification orthographique ou que vous quittez ServiceCenter sans fermer la boîte de dialogue d'aide, celle-ci ne se ferme pas automatiquement.

#### Options de la boîte de dialogue du vérificateur orthographique

Lorsque les options suivantes sont sélectionnées, le vérificateur orthographique fonctionne comme expliqué ci-dessous.

Option de la boîte de dialogue	Description
Ignore capitalized words (e.g., Canada) (Ignorer les mots avec initiale majuscule (par ex. Canada))	Ignores words that are capitalized, yet not at the beginning of a sentence. (Ignore les mots commençant par une majuscule, sauf s'ils sont en début de phrase.)
Ignore all caps words (e.g., ASAP) (Ignorer les mots tout en majuscules (par ex. ASAP))	Ignore les mots en majuscules, tels que les acronymes.
Ignore words with numbers (e.g., Win98) (Ignorer les mots contenant des chiffres (par ex. Win98))	Ignore les mots contenant des chiffres et ne prend pas en compte ces mots mal orthographiés.

Option de la boîte de dialogue	Description
Ignore words with mixed case (e.g., SuperBase) (Ignorer les mots avec minuscules et majuscules (par ex. SuperBase))	Ignore les mots contenant des lettres dans une casse différente. Majuscule et minuscules dans un mot est acceptable.
Ignore domain names (e.g., xyz.com) (Ignorer les noms de domaine (par ex. xyz.com))	Ignore les noms de domaine, qui ne figurent pas dans le dictionnaire.
Report double words (e.g., the the) (Signaler les mots répétés (par ex., la la))	Signale les mots répétés en tant qu'erreur et sélectionne le deuxième mot, qui peut alors être supprimé.
Case sensitive (Respecter la casse)	Fait la distinction entre majuscules et minuscules. Par exemple, si le prénom robert est en minuscules, le correcteur va suggérer l'orthographe correcte de Robert.
Phonetic suggestions (Suggestions phonétiques)	Suggère des homonymes du mot mal orthographié identifié.
Typographical suggestions (Suggestions typographiques)	Suggère une liste de mots de graphie proche du mot mal orthographie identifié, tirés du dictionnaire.
Suggest split words (Suggérer les mots séparés)	Suggère les mots qui doivent être séparés. Si par exemple le correcteur orthographique identifie un mot, tel que weekend (qui devrait être écrit en deux mots), il suggère l'orthographe correcte de week-end.
Auto correct (Correction automatique)	Remplace automatiquement le mot mal orthographié identifié par le mot suggéré dans la liste lorsque l'utilisateur clique sur le bouton Remplacer.

Option de la boîte de dialogue	Description
Main dictionary language (Langue du dictionnaire principal)	Permet de définir la langue du dictionnaire principal si le correcteur contient plusieurs dictionnaires en langues différentes.
Suggestions	Lorsque le correcteur recherche des suggestions dans le dictionnaire, il utilise une des méthodes suivantes pour déterminer l'efficacité et la justesse de ces suggestions.
	Fast but less accurate (Rapide mais moins précise) - la recherche est rapide mais les suggestions proposées sont plus ou moins justes.
	<ul> <li>Moderately fast and accurate (Modérément rapide et précise) - la recherche modérément rapide permet d'obtenir une liste de suggestions plus précises.</li> </ul>
	<ul> <li>Slow but accurate (Lente mais précise) - utilise une recherche lente qui permet d'obtenir les suggestions les plus précises possible.</li> </ul>

#### **Options du dictionnaire**

Les dictionnaires sont utilisés par le correcteur orthographique pour vérifier l'orthographe des mots figurant dans un champ de texte étendu. Vous pouvez ajouter, supprimer, importer et exporter des mots ainsi que des fichiers de mots. Vous pouvez également ajouter, créer et supprimer des dictionnaires permettant ainsi d'en avoir un ou plusieurs (y compris des dictionnaires personnalisés).

**Remarque :** Seuls sont pris en charge les dictionnaires en langue anglaise. Les dictionnaires dans d'autres langues ne sont pas pris en charge à l'heure actuelle.

#### Pour travailler avec les dictionnaires :

- Ouvrez la boîte de dialogue des options de modification du vérificateur orthographique et cliquez sur Dictionaries (Dictionnaires).
  - Cliquez sur Add File (Ajouter fichier) pour parcourir les répertoires et ajouter des fichiers de dictionnaires à l'option de modification sur votre client.

**Remarque :** Vous pouvez ajouter un fichier, mais cette option n'est pas disponible pour l'instant.

- Cliquez sur New File (Nouveau fichier) pour créer un dictionnaire personnalisé et l'ajouter aux options de modification sur votre ordinateur client.
- Cliquez sur Remove File (Supprimer un fichier) pour supprimer le dictionnaire de vos fichiers d'options de modification de vérification orthographique.
- **Remarque :** Vérifiez que vous supprimez le bon fichier avant de cliquer sur **Remove File (Supprimer un fichier)**, car la suppression est automatique et aucun message d'avertissement ne s'affiche.

#### Préférences

L'option *Préférences* du menu Édition contient des options d'*accessibilité* qui ne sont disponibles que pour les clients Java. Les clients java peuvent choisir d'utiliser les options d'*accessibilité* dans le but d'obtenir une utilisation optimum du système ServiceCenter.

#### Pour accéder aux options Préférences du menu Édition :

- 1 Sélectionnez Édition > Préférences > Accessibilité.
- 2 L'option Accessibilité du menu Édition propose trois éléments :
  - a Accès à tous les champs

Choisissez cette option pour permettre aux technologies d'assistance installées de lire les champs des onglets (y compris les champs en lecture seule) de tout formulaire de ServiceCenter, tel qu'une fiche d'incident.

#### **b** Désactiver l'animation

Choisissez cette option pour désactiver le témoin d'état clignotant et les messages dans la barre d'état. Ceci permet d'éviter les distractions entraînées par les témoins ou les messages clignotants.

c Ignorer l'ordre des onglets du serveur

Lorsque cette option est sélectionnée, l'ordre des onglets codé en dur est ignoré, ce qui permet d'utiliser la tabulation haut-bas, gauche-droite.

Affic <u>h</u> age	F <u>o</u> rmat	Options	Optio
✓ <u>B</u> arre c	l'outils		
✓ <u>B</u> arre c	l'état		
<u>T</u> ouch	es de fon	ction	

#### Légendes de la <u>b</u>arre système <u>B</u>arre système sur deux lignes

- ✓ Barre système en <u>h</u>aut
- ✓ <u>R</u>emarques actives <u>I</u>nvite de sauvegarde
- ✓ Command Line
- Liste des enregistrements
   Pièces jointes
- Eleces loi

✓ <u>N</u>om du formulaire
 ✓ <u>N</u>om d'écran

## Menu Affichage

Le menu Affichage permet de configurer les fonctions affichées dans chaque fenêtre de ServiceCenter. Une coche ( $\checkmark$ ) apparaît en regard des options activées. Le menu Affichage comporte les options suivantes :

Option du menu Affichage	Description	
Barre d'outils	Affiche la barre d'outils de ServiceCenter en dessous des menus.	
Barre d'état	Affiche la barre d'état de ServiceCenter au bas de la fenêtre. La barre d'état est étudiée dans la suite de cette section.	
Touches de fonction	Remplace les icônes des boutons système par la touche de fonction (touche F) correspondante, avec un libellé pour chaque option. Par exemple :	
	Gauvegarder devient F4 - Sauvegarder	
Légendes de la barre système	Affiche la légende des boutons système.	
Barre système sur deux lignes	Modifie la hauteur de la barre système pour passer d'une à deux rangées de boutons.	
Barre système en haut	Pace la barre système en haut du formulaire. Si cette option n'est pas activée, la barre système est placée au-dessus de la barre d'état, au bas du formulaire.	
Remarques actives	Indique à ServiceCenter d'afficher les messages dans une fenêtre contextuelle. Les remarques actives doivent être sélectionnées pour que la fonction de <b>Publication et souscription</b> au ServiceCenter puisse mettre à jour les messages, les rectangles de sélection et les graphiques. La fonction de publication et souscription est décrite dans le manuel <i>System Tailoring</i> . Si cette option n'est pas activée, les messages apparaissent au bas du formulaire.	
Invite de sauvegarde	Indique à une session client ServiceCenter de demander si les modifications doivent être sauvegardées avant la fermeture d'un enregistrement.	
Command Line (Ligne de commande)	Affiche la ligne de commande ServiceCenter, qui permet d'entrer les commandes nécessaires pour accéder à des fichiers ou exécuter des applications, des interrogations, des scripts et des raccourcis de commandes, ou encore pour rechercher des raccourcis de commandes, et modifier le menu actif dans le Gestionnaire de menus. Cette option de menu est affichée uniquement pour un administrateur système.	

menu Affichage	
Liste des enregistrements	Affiche la liste des enregistrements QBE dans une interface séparée, au-dessus d'un enregistrement, ce qui vous permet de parcourir rapidement les enregistrements sans passer d'un formulaire à l'autre. Quand vous désactivez l'option Liste d'enregistrements dans le menu Affichage, la liste d'enregistrements QBE est affichée dans une fenêtre séparée.
Pièces jointes	Permet d'utiliser des pièces jointes et d'y accéder dans les formulaires.
Nom du formulaire	Affiche le nom du formulaire actif dans la barre d'état.
Nom d'écran	Affiche le nom de l'écran actif entre parenthèses dans la barre d'état.

#### Description Option du

## **Menu Format**

Le menu Format comporte une option : Police. Cette option affiche une boîte de dialogue qui permet de changer la police utilisée dans l'ensemble des formulaires ServiceCenter de votre session client active.

Police			? ×
Police : MS Sans Serif MS Serif The News Gothic MT The News Gothic MT The OCR A Extended Small Fonts The Symbol	Style : Standard Standard Italique Gras Gras italique	Taille : 8 10 12 14 18 24	OK Annuler
	Aperçu AaBbYyZz		
	Latin	<u> </u>	

Figure 2-13 : Boîte de dialogue Police

Option de la boîte de dialogue Police	Description
Police	Définit une nouvelle police.
Style	Précise l'aspect de la police : Standard, <b>Gras</b> , <i>Italique</i> ou <i>Gras italique</i> .
Taille	Définit la taille de la police (ses dimensions).
Aperçu	Affiche un exemple de la police définie.
Script	Sans objet.

La boîte de dialogue Police comporte les champs suivants :

**Remarque :** Les polices ne seront disponibles que si elles sont installées sur votre système. Leur aspect dépend de leur style et de leur taille.

Les **polices sans empattement** n'ont pas de *trait horizontal* en tête et en pied de leurs jambages. **Helvetica** est une police sans empattement.

Les **polices avec empattement** ont un trait horizontal en tête et en pied de leurs jambages. La police utilisée dans ce manuel, New Century Schoolbook, est une police avec empattement. Times est une police avec empattement courante sur de nombreux systèmes.

Les **polices proportionnelles** sont constituées de caractères qui n'occupent pas tous le même espace. **Helvetica** et New Century Schoolbook sont des polices proportionnelles.

Les **polices à chasse fixe** sont constituées de caractères qui occupent tous le même espace. Courier est une police à chasse fixe.

L'utilisation des styles de police tels que Gras ou Italique affecte également l'espacement des caractères sur le formulaire. Si les libellés se trouvent tronqués sur les formulaires, changez la police, son style ou la taille de ses caractères.

#### **Menu Options**

Les options disponibles dans le menu **Options** varient en fonction de l'application ServiceCenter active et des paramètres de l'enregistrement de profil utilisateur : ce menu propose des fonctionnalités supplémentaires adaptées aux formulaires spécifiques.

Consultez les chapitres portant sur les applications spécifiques pour obtenir des informations sur les menus **Options**.

#### Menu Options de liste

L'option Liste des enregistrements du menu Affichage doit impérativement être sélectionnée pour que le menu Options de liste soit actif. Dans ce cas, ce menu devient disponible lorsque vous consultez une liste d'enregistrements. Les options disponibles dans le menu Options de liste, qui permettent de contrôler une liste d'enregistrements, varient en fonction de l'application ServiceCenter active.

Si vous ne sélectionnez pas l'option Liste des enregistrements dans le menu Affichage, certaines options du menu Options de liste peuvent être disponibles dans le menu Options.

#### Menu Aide

Le menu Aide fournit des renseignements en ligne sur ServiceCenter. Il comporte deux options :

Aide pour le champ	Fournit des informations en ligne d'ordre général sur le champ dans lequel se trouve le curseur. Une boîte située au bas du formulaire affiche les renseignements d'aide. Appuyez sur F3 (fin) pour quitter l'aide et revenir au formulaire en cours.
À propos de ServiceCenter	Affiche une fenêtre indiquant le numéro de version de ServiceCenter et des renseignements sur le réseau, le système et le matériel du client et du serveur. Cliquez sur OK pour fermer la fenêtre.

#### Option du menu Aide Description

## Boutons de la barre d'outils

En plus des boutons Couper, Copier, Coller, Agrandir (également disponibles en tant qu'options dans le menu Édition) et Aide sur le champ (disponible en tant qu'option dans le menu Aide), la barre d'outils comprend les boutons suivants :

	Bouton de la barre d'outils	Description
8	Afficher les messages	Ouvre une fenêtre contextuelle présentant tous les messages actuellement affichés dans la barre d'état, au bas du formulaire. Si un astérisque (*) apparaît en regard d'un message dans la barre d'état, cela indique qu'il contient plusieurs lignes. Pour afficher toutes les lignes du message, cliquez sur le bouton Afficher les messages.
		Ce bouton est actif lors de la génération de messages d'erreur, d'alerte ou d'avertissement, et non de messages d'état tels que <b>Prêt</b> . La couleur de cette icône visuelle indique le type de message en attente : Bleu signifie qu'une intervention s'impose, noir indique que le message est informatif et rouge qu'il s'agit d'un message d'erreur. Lorsque la messagerie est active, ServiceCenter affiche automatiquement la fenêtre de message quand un message est généré.
5	Fermer l'application	Permet de revenir à l'application ServiceCenter précédemment exécutée. Cette option vous évite d'avoir à cliquer plusieurs fois sur le bouton <b>Retour</b> et fonctionne de manière hiérarchique. Si vous vous trouvez un niveau au-dessous du menu de l'écran initial, vous revenez au menu de l'écran initial. Si vous vous trouvez dans un utilitaire ou une application situé à l'intérieur d'une des applications ou des utilitaires principaux, tels que Gestion des incidents, vous revenez au niveau précédent de l'application ou de l'utilitaire en question. Par exemple, si vous effectuez une recherche dans la base de connaissances à partir d'une fiche d'incident, Fermer l'application vous renvoie à la fiche d'incident.

## Boutons système, touches de fonction et menus contextuels

Les boutons système représentent les fonctions standard de ServiceCenter disponibles pour le formulaire affiché. Ces options sont également accessibles par les touches de fonction.

**Remarque :** Les fonctions accessibles à l'aide des boutons système et des touches de fonction peuvent aussi être lancées depuis le menu contextuel en cliquant sur le bouton droit de la souris.

	Fonction	Description
🖌 ок	ОК	Enregistre les informations du formulaire actif ou exécute l'action que celui-ci doit effectuer, puis le ferme et vous renvoie au formulaire précédent.
4 Ajouter	Ajouter (F2)	Crée un nouvel enregistrement à partir des informations du formulaire actif.
🔄 Nouveau	Nouveau (F1)	Ouvre un formulaire pour créer un nouvel enregistrement.
	Rafraîchir (F2)	Met à jour les files d'attente.
\varTheta Déconnexion	Déconnexion (F3)	Met fin à la session client ServiceCenter active (à partir du Menu initial uniquement).
< Précédent	Précédent (F3)	Vous renvoie au formulaire précédent.
🗙 Annuler	Annuler (F3)	Vous renvoie au formulaire précédent sans enregistrer les modifications apportées à l'enregistrement.
📊 Sauvegarder	Sauvegarder (F4)	Enregistre les modifications apportées au formulaire actif. Sauvegarder est utilisé dans certaines applications pour enregistrer un nouvel enregistrement.
🎁 Supprimer	Supprimer (F5)	Supprime l'enregistrement actif.
\infty Rechercher	Rechercher (F6)	Recherche dans la base de données de ServiceCenter un enregistrement correspondant aux critères de recherche.
	F7	Affiche une liste d'écrans (formulaires) connexes pour l'application ou l'utilitaire en cours d'utilisation.

	Fonction	Description
Z Trouver	Trouver (F8)	Recherche dans la base de données des valeurs pour le champ dans lequel se trouve le curseur. L'enregistrement correspondant au résultat s'affiche. Si plusieurs enregistrements correspondent aux critères de recherche, une liste des enregistrements possibles s'affiche. Si aucun enregistrement ne correspond, un message d'erreur apparaît. Consultez la section <i>Fonctions Remplir et</i> <i>Trouver</i> , page 72.
	Effacer	Supprime toutes les données entrées dans les champs.
Remplir	Remplir (F9)	Recherche des valeurs pour remplir le champ dans lequel se trouve le curseur. Une liste des entrées possibles pour le champ en question s'affiche. La fonction Remplir renseigne automatiquement le champ sélectionné ainsi que tous les champs liés avec les informations appropriées. Par exemple, cette fonction renseigne une fiche d'incident avec les données relatives à un bien lorsqu'un nom logique est précisé. ServiceCenter examine un <i>enregistrement de lien</i> pour trouver les informations requises. Si aucun enregistrement ne correspond, un message d'erreur apparaît. Consultez la section <i>Fonctions</i> <i>Remplir et Trouver</i> , page 72.
እ Suivant	Suivant (F10)	Permet d'accéder à l'enregistrement suivant.
K Précédent	Précédent (F11)	Permet d'accéder à l'enregistrement précédent.

Entrée	
Cloner	F1
ОК	F2
Annuler	F3
Sauvegarder	F4
Rétablir	F5
Fermer	F7
Trouver	F8
Remplir	F9
Suivant	F1(
Précédent	F11
Horloges	F12

Un menu contextuel avec options s'affiche lorsque vous maintenez le bouton droit de la souris enfoncé. Les options disponibles varient d'un formulaire à l'autre.

Les touches de fonction (touches F) permettent également d'accéder à ces options. Les touches de fonction correspondant à chacune des options figurent dans le menu contextuel.

Pour afficher les touches de fonction dans les boutons système, sélectionnez Affichage > Touches de fonction dans la barre de menus. Vous pouvez également accéder à un menu contextuel en cliquant avec le bouton droit dans un champ (par exemple, le champ **Contact**) dans lequel des données ont été sélectionnées.

🚺 ServiceCenter - [Call: C	ALL1001]						
S Fichier Édition Afficha	ge Format Options O	ptions de liste	e Fenêtre	e Aide			
太 <b>卧</b> 危 ? ◎ Q	. 5						
y OK 🛛 🗙 Annuler	📢 Précéder >> Suiva	ant 📑 🍑 🖥 Cl	loner 🔒 S	auvegard 쿠 I	Rétablir 🔶	Fermer 🔎 Trouve 🛛 🕴 Remplir	O Horloges
ID de l'incident	État	N	lon affecté		Personne à c	ontacter	<b>_</b> _
CALL1001	Open - Idle				PETERS, JEI	FF	
CALL1002	Open - Idle	fa	alse		BROWN, NIC	CHOLAS	
CALL1003	Upen - Linked	ta da	alse		HAWTHURN	IE, GREG	
CALLIUU4	Upen - Idle	- Fé	alse		KENTNER, J	AMES	
L CALLIUUS	Upen - Linked	R	aise		WILLIAMS, N	11CHAEL	
Détail de l'appel Mettre à j	jour   Détail de la résolutio	n Actions	nécessaire	s   Enregistreme	ents associés		<u> </u>
ID de l'appel : C	ALL1001			Étal	t:	Open - Idle	
Nom du contact 🛛 🖡	PETERS, JEFF	Couper		Proj	priétaire :	BOB.HELPDESK	
Nom complet : J	leff	Copier		Cat	égorie :	telecoms	~
E-mail: J	leff.Peters@peregrine.com	Coller	F	Sou	is-catégorie :	fixed infrastructure	
No. bulletin de paye : 🗍		Agrandir		Тур	e de produit :	fixed infrastructure	~
Struct./Div. Sté : F	PRGN/Research & Develo	Ouvrir		Тур	e de problème	: not specified	~
Téléphone :	215) 455-7654	E . /		Affe	ectation :	TELECOMS	
Fax:	215) 455-7656	Classes		Gra	vité :	Faible	
Signalé par un nom différ	rent de celui du contact	OK	F2			Perte totale de service	
		Annuler	F3	Not	ifier par :	Téléphone	
		Sauvegarde	r F4	Cat	égorie du site :	D - Site d'accueil	
Lieu:	PRGN/Warminster	Rétablir	F5		6 prévu :	47	
Réf. Étage/Pièce : 🛛		Fermer	F7			🗖 Échec de privilège	
Centre de coûts :		Trouver	F8 <sub>Ie</sub>	Coo	le de cause :		~
Type d'utilisateur :		Remplir	F9	ID o	lu bien :	JeffPC	P.V.
Société : F	PRGN	Suivant	F10	Tvo	e:	PC	
j.		Précédent	F11	Mor	lèle ·	[n800	<b></b>
•		Horloges	F12				
La ligne sélectionnée est la ligne 1 de 32 enregistrements récupérés Réponse 0.220 dessiner 0.110 insérer incidents.qbe.g [S]							

Figure 2-14 : Fenêtre de ServiceCenter avec menu contextuel affiché

Vous pouvez alors couper ou copier le texte sélectionné et le coller dans un autre champ, y compris un champ d'un autre formulaire.

#### **Boutons des champs**

Les formulaires ServiceCenter comportent quatre boutons de champs. Ces boutons exécutent la fonction indiquée dans le champ correspondant :

	Bouton	Fonction
E	Bouton Remplir	Active la fonction de remplissage pour un champ. Si des informations partielles sont entrées, les informations complémentaires sont extraites des enregistrements appropriés et automatiquement saisies.
•	Flèche vers le bas	Permet d'accéder à une liste déroulante associée à une zone de liste modifiable.
۶	Rechercher	Permet d'accéder à une liste de toutes les entrées possibles pour un champ.
٠	Point	Permet d'accéder à une liste d'enregistrements QBE pour changer la valeur d'un champ en lecture seule.

## Barre d'état





#### État

Lorsque l'option Barre d'état est activée dans le menu Affichage, les informations suivantes sont affichées pour ServiceCenter ainsi que pour le formulaire actif.

La barre d'état indique :

- les messages d'erreur et d'information ;
- le mode de saisie (insertion ou refrappe) sélectionné ;
- le nom du formulaire actif ;
- le nom de l'écran actif ;
- l'imprimante active.

L'état du formulaire actif, les messages d'erreur et les informations relatives à ServiceCenter sont affichés dans la zone d'état. Cette zone indique à l'utilisateur ce qui se passe dans le système. La zone d'état peut par exemple indiquer :

- Prêt le système est prêt pour la saisie de données.
- Veuillez spécifier la catégorie un champ obligatoire (Catégorie) n'a pas été renseigné.
- Syntaxe d'interrogation invalide une interrogation n'a pas été entrée correctement.

Différentes icônes apparaissent dans la zone d'état en fonction du type de message affiché. Par exemple, si vous n'avez pas renseigné un champ obligatoire, un point d'exclamation rouge s'affiche.

Cette zone n'affiche qu'une seule ligne de texte. Si un message comprend plusieurs lignes, un astérisque apparaît au début du message. Pour afficher le contenu de la zone de message dans la fenêtre contextuelle de message, cliquez sur le bouton Afficher les messages de la barre d'outils, ou sur l'icône apparaissant dans la barre d'état.

#### **Réponse/Dessin**

Permet de basculer le paramètre RTM et d'activer les statistiques dans la barre d'état du formulaire actif.

- Réponse Temps de réponse du serveur et temps passé pour exécuter le code RAD quand le système passe d'un formulaire à l'autre.
- Dessin Temps que le système prend pour retracer le formulaire lors d'un changement de formulaire.

#### Insérer/Recouvrir

Indique si le clavier se trouve en mode Insérer ou Recouvrir pour la saisie de données dans le formulaire.

- Le mode Insérer permet d'ajouter du texte sans modifier le texte figurant dans le champ.
- Le mode Recouvrir permet de taper sur du texte existant.

Vous pouvez alterner entre les deux modes à l'aide de la touche Insérer du clavier.

#### Nom du formulaire et de l'écran

ServiceCenter comprend à la fois des formulaires et des écrans.

- Nom du formulaire Fichier de format qui stocke les attributs du formulaire actif.
- Nom de l'écran Fichier d'écran qui définit les fonctionnalités du formulaire actif. Un utilisateur peut accéder à cet enregistrement pour personnaliser chaque formulaire individuellement.

Le nom du formulaire actif est affiché dans la partie droite de la barre d'état. Le nom de l'écran est affiché après le nom du formulaire, entre parenthèses.

Vous pouvez afficher ou masquer le nom du formulaire et de l'écran à partir du menu Affichage.

## Imprimante sélectionnée

La lettre placée immédiatement à droite du nom de l'écran ou du formulaire indique l'imprimante sélectionnée.

- [S] Imprimante par défaut du serveur utilisée pour l'impression au cours de cette session.
- [P] Imprimante par défaut du client, utilisée pour l'impression au cours de cette session.

Pour passer d'une option d'impression à l'autre, procédez de l'une des manières ci-dessous.

- Appuyez sur Ctrl + MAJ + P.
- Sélectionnez Fichier > Options d'impression.

## Champs

Un champ désigne une zone de formulaire dans laquelle figurent des informations pertinentes pour un enregistrement. Il peut s'agir du nom d'un bien ou de la description d'un incident. Vous pouvez saisir des informations dans certains champs, tandis que d'autres sont automatiquement renseignés par ServiceCenter. Il est possible de déterminer à quel type appartient un champ par la façon dont il se présente.

Les données saisies et affichées dans les champs sont stockées dans les enregistrements appropriés de ServiceCenter.

#### **Champs obligatoires**

Les champs obligatoires sont exigés pour remplir un formulaire. Par exemple, si vous ouvrez une fiche d'incident, la catégorie est obligatoire.

Un triangle rouge apparaît dans le coin supérieur gauche de ces champs.

	Détail de l'appel Détail de l	a résolution	
Champ obligatoire	ID Appel :	CALL10017	
	Nom complet :		
	E-mail :		
	No bulletin de paye :		

Si vous ne saisissez pas d'informations dans ce champ avant de sauvegarder l'enregistrement, un message d'erreur s'affiche. Dans certains formulaires, une liste des valeurs possibles s'affiche.

#### Champs protégés

Les champs protégés sont des champs que vous ne pouvez pas modifier. Pour reprendre l'exemple de la fiche d'incident, il n'est pas possible de modifier le champ du numéro de l'incident lorsque vous utilisez une fiche d'incident existante.

Les champs protégés sont fonction du formulaire affiché et de votre profil d'utilisateur. Vous pouvez placer votre curseur dans un champ protégé sans pouvoir le modifier.

## Travail sous plusieurs sessions

Le travail sous plusieurs sessions sur votre bureau est une option pratique et efficace qui permet d'effectuer plusieurs tâches en utilisant le même bureau client.

Par exemple : Vous pouvez ouvrir un appel dans Gestion des appels, rechercher des changements dans Gestion des changements ou ouvrir une nouvelle fiche d'incidents dans Gestion des incidents, à partir du même client. Pour passer d'une tâche à l'autre, cliquez sur la fenêtre à activer afin de l'afficher au premier plan et de pouvoir travailler dans la tâche sélectionnée. Lorsque vous êtes prêt à passer à une session différente, minimisez la fenêtre dans laquelle vous vous trouvez ou cliquez sur la fenêtre suivante pour la rendre active et l'afficher au premier plan.

La Figure 2-16 illustre le travail sous plusieurs sessions dans le client Java. Pour le client Java, sélectionnez les sessions que vous voulez ouvrir à partir de l'arborescence de navigation.

💽 ServiceCenter [falcon]							_ 8 ×			
Fichier Édition Affichage Fo	rmat Options Options de li	ste <u>F</u> enêtre <u>A</u> ide								
🔁 ServiceCenter 🔰 🍃	X 🗈 🗈 🗖 🔍 🔍	ABC 📷 📍								
E Services	Clí V Appular	Précéd Suivent	Cloper Courses	🗖 Rátobliv 🍊 🚺	Former 🧖 Trainer	Romalia 🕜	Horlogoo			
Gestion des st	Von Annuer	Suivant 77	ave cloner m sauvey			• Kempin 🕚	nonoges			
Gestion des d	Gestion des d									
Gestion des in	Recherche de base d'incide	nt Recherche avancée l'Inter	romation RI							
📑 💽 File d'atter	🚺 Rechercher les appels	s					_ 🗆 ×			
Recherch	ID de l'incident	État	Non affecté		Personne à contacter					
⊡ Outils	CALL1001	Open - Idle	false	PETERS, JEFF						
Tichiers s	CALL1002	Open - Idle	false	BROWN, NICHOLAS						
Ouvrir un	0.001.4000	Anna Alabad	data a	UNATUODEE OPEO			ت			
	Détail de l'appel Mettre à	iour Détail de la résolution A	ctions nécessaires Enregistr	ements associés Ì			<b>^</b>			
🖃 🚖 Gestion des a	ID de llemente			étada .	Ourse 1485					
🔣 File d'atter	ID de l'appei :	CALL 1001		Etat :	Open - Idle					
Prendre d	Nom du contact	PETERS, JEFF	2	Propriétaire :	BOB.HELPDESK					
C Recherch	Nom complet :	Jeff Pe	eters	Catégorie :	telecoms					
Fichier de	E-mail :	Jeff.Peters@peregrine.com		Sous-catégorie :	fixed infrastructure					
⊕-      Gestion des C	No. bulletin de paye :			Type de produit :	fixed infrastructure					
	Struct./Div. Sté :	PRGN/Research & Developmen	t/ServiceCenter	Type de problème :	not specified					
🕀 💼 Gestion des c	Téléphone :	(215) 455-7654 Po	ste : 213	Affectation :	TELECOMS					
🕀 🧰 Analyse de la	Fax:	(215) 455-7656		Gravité :	Faible	7				
Maintenance p	Signalé par un nom dif	férent de celui du contact	П		Perte totale de servio	e				
			-	Notifier par	Téléphone	-				
Détails d'e				Catégorie du site :	D - Site d'accueil					
Administre	Liou	DPCN/48/orminator		Chill prévau:	47					
🗄 💼 Toolkit	Dét Étamolitan	produzival minister		cito prevu.	pr E éstes de actualites					
🕀 🚞 Utilitaires	Rei. Elage/Piece.	9			Ecuec de buvilege					
Bulletins du systèr	Centre de coûts :	L	Utilisateur oritique	Code de cause :						
Courrier de Servic	Type d'utilisateur :		7	ID du bien :	JeffPC					
H- Support	Société :	PRGN		Type :	pc					
🗄 🧰 Gestionnaire à dist				Modèle :	p800					
				🕅 Bien critique						
L 1	r Historique :									
	Phone is going dead i	ntermittently								
	l l l l l l l l l l l l l l l l l l l						-			
Fichi	er de secie 💷 🕰 [ 🚫 Bi	illetins du svei 🗆 🕰								
▲ ► ► ■							Þ			
Rangée sélectionnée : 1 Nom	bre total de lignes : 64			cc.incid	ent.g(cc.edit.incident) [P]	Prêt				

Figure 2-16 : Travail sous plusieurs sessions dans le client Java

# Mode MDI (Multiple Display Interface) ou mode SDI (Single Display Interface)

En mode MDI (Multiple Display Interface), ServiceCenter peut afficher plusieurs fenêtres ServiceCenter dans une fenêtre globale de session du client. La barre de menus reste affichée en haut de la fenêtre principale de ServiceCenter et tous les formulaires s'affichent dans la fenêtre. La barre système et la barre d'outils s'affichent sur chacun des formulaires de la fenêtre (consultez la Figure 2-18, page 67) et non en haut de la fenêtre principale de ServiceCenter, comme illustré en mode SDI (Single Display Interface) (consultez la Figure 2-17, page 66).

💽 ServiceCenter - [Quels sont les appels GS à afficher ?		
S <u>Fichier</u> <u>Édition</u> Affic <u>hage</u> Format Options Options de list	<u>F</u> enêtre <u>A</u> ide	
x h fe ? @ Q 🦻 🕨	<b>•</b>	
< Précédent 📋 Nouveau 🚿 Rechercher 🔦	Effacer 🏾 🔎 Trouver 🛛 🕴 Remp	olir 🜔 Affichages 📍
Recherche d'appel de base Recherche avancée Recherch	IR	
Rechercher les fiches d'appel selon :		
ID Appel :		✓ Recherche intelligente
ID Bien :	=	
Contact :		
Service :	8	
Propriétaire de la fiche :	8	
Affectation :	•	
	•	
Gravité :	•	
État :	•	
Emplacement :	8	
Contrat de service :	•	
Prêt		insérer cc. search. service.g(cc. search.incidents.display) [5]

Figure 2-17: ServiceCenter en mode SDI

Si vous souhaitez passer en mode SDI, vous devez contacter votre administrateur système, afin qu'il désactive la fonctionnalité MDI.



Figure 2-18 : ServiceCenter en mode MDI

## Mode Liste des enregistrements et mode Document

Les utilisateurs souhaitent généralement que les listes d'enregistrements QBE apparaissent ensemble au-dessus du formulaire qui affiche les données d'un enregistrement de la liste (mode Liste des enregistrements). Les informations correspondant à l'entrée de la liste en surbrillance sont affichées dans le corps du formulaire.

Incident	État	Non affecté	Nom du contact		
ALL1005	Open - Idle	false	DCONNELL STACY		
ALL1008	Open - Idle	false	MILLER, ADAM		
ALL1009	Open - Idle	false	CHAN, HEATHER		
ALL1011	Open - Idle	false	HELPDESK, BOB		
étail de l'appel Mettre à	jour Détail de la résolution Actions néce	ssaires Enregistrements assoc	ciés		
ID Appel :	CALL1006		État :	Open - Idle	
Nom du contact	MILLER, ADAM	P	Propriétaire :	BOB.HELPDESK	
Nom complet :	Adam Mille	1	Catégorie :	printing	
E-mail :	Adam.Miller@peregrine.com		Sous-catégorie :	hardware	
No bulletin de paye :			Type de produit :	printing hardware	
Struct./Div. Sté :			Type de problème :	inkjet	
Téléphone :	(770) 455-7654 Poste	211	Affectation :	ONSITE SUPPORT	
Fax:	(770) 455-7656		Gravité :	Très faible	
	érent de celui du contact	Г		Perte totale de service	
			Notifier par :	E-mail	<b>T</b>
			Catégorie du site :	B - Site principal	
Emplacement :	PRGN/Atlanta		CNS prévu :	40	
Réf. Étage/Pièce :	[23]			Échec de privilège	
Centre de coûts :			Code Cause :		
Type d'utilisateur :			ID Bien :	AdamPC	
	•		Type:	computer	
			Modèle :	0500	
			Bien critique	h	
Historique :			Dien entique		
<b>D I I I I I I I I I I</b>	nd is getting the error message DEVICE NOT -	AVAILABLE.			-

Figure 2-19 : Liste QBE en mode Liste des enregistrements

Si vous le préférez, vous pouvez modifier l'interface de sorte qu'elle affiche les listes d'enregistrements QBE dans une fenêtre distincte.

🚺 ServiceCenter - [Li	ste des enregistrements Gestion des in	cidents]	
💽 Fichier Édition Afi	fichage Format Options Options de liste	Fenêtre Aide	_15
* 🗈 🏝 📍 🛛	् 🔊 🕨	•	
< Précédent 🔄 N	ouveau 🚐 Rafraîchir 329 Compter		
ID	Heure d'ouverture	Heure de mise à jour	État de l'alerte
IM1001	12/29/00 10:13:57	10/10/02 14:32:59	updated
IM1002	12/29/00 10:16:43	03/08/01 16:11:57	alert stage 3
IM1003	12/29/00 10:18:46	03/08/01 16:11:37	alert stage 3
IM1004	12/29/00 10:25:38	03/08/01 16:11:42	alert stage 3
IM1005	12/29/00 10:27:19	03/08/01 16:12:37	alert stage 3
IM1006	12/29/00 10:28:04	03/08/01 16:12:35	alert stage 3
IM1007	12/29/00 10:29:04	02/26/02 15:58:41	updated
IM1008	12/29/00 10:30:11	03/08/01 16:12:54	alert stage 3
IM1009	12/29/00 10:33:51	03/08/01 16:13:03	alert stage 3
IM1010	12/29/00 10:35:13	03/08/01 16:13:00	alert stage 3
IM1011	12/29/00 10:36:44	03/08/01 16:12:57	alert stage 3
IM1012	12/29/00 10:37:23	03/08/01 16:13:09	alert stage 3
IM1013	12/29/00 10:44:12	03/08/01 16:13:06	alert stage 3
IM1014	12/29/00 10:46:41	03/08/01 16:13:15	alert stage 3
IM1015	12/29/00 10:51:02	03/08/01 16:13:12	alert stage 3
IM1016	12/29/00 10:53:05	01/29/01 16:30:13	open
IM1017	12/29/00 11:02:45	03/08/01 16:14:49	alert stage 3
IM1018	12/29/00 11:04:26	03/08/01 16:14:46	alert stage 3
IM1019	12/29/00 13:11:16	03/08/01 16:14:44	alert stage 3
IM1020	12/29/00 13:12:19	03/08/01 16:14:54	alert stage 3
IM1021	12/29/00 13:13:08	03/08/01 16:14:51	alert stage 3
IM1022	12/29/00 13:14:02	03/08/01 16:14:59	alert stage 3
IM1023	12/29/00 13:14:30	03/08/01 16:14:56	alert stage 3
IM1024	12/29/00 13:15:15	03/08/01 16:15:01	alert stage 3
IM1026	12/29/00 13:26:45	03/08/01 16:13:25	alert stage 3
IM1028	12/29/00 13:27:45	03/08/01 16:13:28	alert stage 3
IM1029	12/29/00 13:28:50	03/08/01 16:13:31	alert stage 3
<u>ا</u>			
- F	la liana 1 da 22 anna aistean anta séana éséa		in the metric and a standard for a first set for a
a lighe selectionnée est	la lighe il de 32 enregistrements recuperes		inserer probsummary.qbe.gtapm.list.problems

Figure 2-20 : Liste QBE en mode Document (Liste des enregistrements désactivée)

#### Pour désactiver le mode Liste des enregistrements QBE :



Recherchez un enregistrement (par exemple, une fiche d'incident ou un rapport d'appel) dans l'une des applications (par exemple, Gestion des incidents ou Gestion des appels).

L'enregistrement s'affiche avec la liste QBE en haut du formulaire, comme illustré sur la Figure 2-19, page 68.

2 Sélectionnez Affichage > Liste des enregistrements pour désactiver l'option, actuellement sélectionnée.

3 Cliquez sur Annuler ou sur Précédent pour revenir au formulaire précédent.

La liste QBE s'affiche alors dans une fenêtre séparée, comme illustré sur la Figure 2-20, page 69. Cette modification est sauvegardée lorsque vous vous déconnectez. La modification affecte seulement votre compte.

Vous pouvez rétablir le mode Liste des enregistrements QBE à tout moment en sélectionnant Affichage > Liste des enregistrements.

#### Rafraîchissement automatique de la liste d'enregistrements

Il est possible d'actualiser la liste d'enregistrements pour afficher les enregistrements qui ont été ajoutés. Après avoir ajouté un enregistrement, vous devez fermer la fonction utilisée et la rouvrir pour afficher l'enregistrement ajouté. Consultez le *Manuel de l'administrateur système* pour plus de détails sur cette fonction.

## Recherche de données dans les champs de texte étendus

ServiceCenter comprend de nombreux champs de texte étendus, tels que le champ Détails de l'incident dans une fiche d'incident. Ces champs contiennent de nombreuses données, ce qui rend les recherches difficiles dans l'historique d'un incident reporté. 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 lancer une recherche dans ce champ afin de trouver les informations dont vous avez besoin.

#### Pour lancer 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 Agrandir.

Une fenêtre contextuelle d'édition s'ouvre, dans laquelle le texte sélectionné est affiché.



3 Sélectionnez Édition > Rechercher ou appuyez sur Ctrl + F.

Une boîte de dialogue permettant de rechercher le champ de texte apparaît.

Trouver						×
Rechercher quoi :			Afficher le suivant			
Rechercher	Tout	<b>A</b>		Annuler	1	
	Vers le haut Vers le bas	<b>T</b>	Respecter la casse Mot entier		-	

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

Champ	Description
Rechercher quoi	Lance la recherche IR Expert afin que vous puissiez repérer le texte spécifique dans le champ.
Rechercher	Vous permet de rechercher dans le champ de texte étendu des données ou des commentaires, sans avoir à faire défiler le texte.
Respecter la casse	Permet de rechercher des mots ou des phrases spécifiques en tenant compte de leur casse. Par exemple, toutes les lettres en majuscules et en minuscules doivent correspondre au texte 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.

Champ	Description	
Mot entier	Permet de rechercher uniquement les occurrences dans lesquelles les mots entiers ont été utilisés (les mots partiellement entrés sont ignorés).	
Annuler	Vous permet d'annuler la recherche et vous renvoie à la fenêtre d'affichage 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 d'édition.
   Vous êtes renvoyé au champ d'où vous avez lancé la recherche.

## Mode de non-respect de la casse dans la base de données P4

Le mode de non-respect de la casse existe afin que vous puissiez entrer des informations sur l'utilisateur dans la base de données P4 sans avoir à vous soucier de la distinction entre majuscules et minuscules pour les caractères alphabétiques. Ce mode facultatif peut être très utile, étant donné que vous n'avez pas à savoir si les informations de la base de données ont été saisies entièrement en majuscules, entièrement en minuscules, avec la première lettre seulement en majuscules, etc. Avant d'envisager d'activer le mode de non-respect de la casse, lisez toutes les informations à son sujet dans le manuel *Database Management and Administration Guide*, afin de prendre connaissance des implications d'une activation, suivie d'une désactivation, de ce mode facultatif.

## **Fonctions Remplir et Trouver**

Les fonctions Remplir et Trouver interrogent la base de données pour obtenir des informations, telles qu'un composant ou un emplacement. L'interrogation peut être effectuée depuis une autre application de ServiceCenter. Il est par exemple possible d'accéder aux données d'un enregistrement de bien résidant dans la Gestion des biens depuis une fiche d'incident de la Gestion des incidents.

•

**Remarque :** La flèche vers le bas placée à droite d'un champ permet d'accéder à une liste déroulante des entrées valides d'un champ.
# **Fonction Remplir**

### Fonction Remplir dans un seul champ

La fonction **Remplir** permet de saisir rapidement des données dans un enregistrement, tel qu'une fiche d'incident. Si l'on entre des informations partielles dans un champ, la fonction Remplir trouve l'enregistrement approprié et ajoute les renseignements associés. Par exemple, si vous entrez les lettres Br dans un champ de nom et que vous cliquez sur **Remplir**, ServiceCenter trouve l'enregistrement correspondant à Nicholas Brown, ainsi que les biens qui sont liés à son enregistrement de contact.

### Pour utiliser la fonction Remplir pour un seul champ :

- 1 Placez le curseur dans le champ que vous souhaitez remplir.
- 2 Procédez comme suit :
  - Cliquez sur le bouton **Remplir** placé à droite du champ, s'il est disponible.
  - Cliquez sur Remplir dans la barre de menus.
  - Appuyez sur la touche F9.

Une liste d'enregistrements QBE comportant les entrées possibles pour le champ sélectionné s'affiche.

**Remarque** : Si la fonction Remplir n'est pas disponible dans un champ, vous recevez le message d'erreur suivant : *Aucun lien n'existe pour ce champ. Fonction Remplir impossible.* 

3 Double-cliquez sur l'enregistrement à utiliser.

Le champ et tous les champs liés sont remplis.

### Fonction Remplir pour les champs matriciels

La fonction Remplir pour les champs matriciels vous permet de sélectionner plusieurs valeurs pour la matrice.

### Pour utiliser la fonction Remplir pour plusieurs champs :

1 Placez le curseur dans le premier champ à remplir.

👃 Remplir

- 2 Cliquez sur Remplir ou appuyez sur F9.
- 3 Sélectionnez l'enregistrement ou les enregistrements appropriés en utilisant l'une des méthodes suivantes :
  - Cliquez sur **Remplir tout** pour ajouter tous les enregistrements.
  - Sélectionnez les enregistrements un par un en cliquant sur chacune des lignes contenant l'enregistrement à ajouter.

Remplir

 Sélectionnez Options > Alterner entre les sélections multiples. Cette option vous permet de sélectionner plusieurs enregistrements à la fois.

Lorsque l'option Alterner entre les sélections multiples est activée, l'indication suivante apparaît : « Sélectionnez les enregistrements associés. Les sélections multiples sont ACTIVÉES. » (Si cette option n'est pas activée, c'est l'indication suivante qui s'affiche : « Sélectionnez les enregistrements associés. Les sélections multiples sont DÉSACTIVÉES. »

Chaque fois que vous sélectionnez un enregistrement, un message s'affiche dans la ligne d'état, indiquant *x enregistrements complétés*, x désignant le nombre total d'enregistrements sélectionnés jusque-là.

# **Fonction Trouver**

La fonction **Trouver** permet de localiser des données pour les champs sélectionnés, en accédant à un enregistrement associé dans un autre fichier de ServiceCenter. Certains champs possèdent des enregistrements de lien permettant à la fonction Trouver de repérer des détails associés à ce champ. La fonction **Trouver** repère et associe les enregistrements correspondant à des champs, relatifs par exemple à un bien, des noms logiques ou de contacts, des emplacements, des fournisseurs ou des utilisateurs (par exemple, le champ **Signalé par** dans une fiche d'incident).

On peut afficher ou modifier un enregistrement dans l'application dans laquelle il a été créé. En tant qu'utilisateur, vos options sont déterminées par certains droits qui vous sont attribués par votre administrateur ServiceCenter. Par exemple, il se peut que vous puissiez uniquement afficher, et non modifier, des enregistrements de la Gestion des biens.

### Pour utiliser la fonction Trouver :

- 1 Sur un formulaire modifiable, placez le curseur dans le champ pour lequel vous désirez afficher les enregistrements ServiceCenter liés. Vous pouvez entrer des données partielles dans un champ afin de restreindre la recherche.
- **2** Cliquez sur **Trouver** ou appuyez sur **F8**.

Un enregistrement contenant des informations correspondant au champ s'affiche.

S'il n'existe aucun enregistrement ou que le champ sélectionné n'est pas lié à la fonction Trouver, un message d'erreur s'affiche dans la barre d'état. Le résultat d'une exécution de la fonction Trouver pour un champ **Signalé par** dans un rapport d'appel est illustré à la *Fichier Contacts* page 569. Le formulaire d'informations sur le contact s'affiche, contenant des informations sur le nom (Brown) entré dans le champ **Signalé par** du rapport d'appel.

🚺 ServiceCenter -	[Informations :	sur la personne	à contacter: BF	IOWN, NICI	HOLAS]						_ 🗗 ×
🔂 Fichier Édition	Affichage Form	nat O <u>p</u> tions <u>O</u> pl	ions de liste <u>F</u> eni	être <u>A</u> ide							_ & ×
X 11 色 ?	8 Q 🥱			•							
🖌 ОК	🗙 Annuler	<b>K</b> Précédent	>>> Suivant		jouter	📊 Sauvegarder	🎁 Supprimer	🔎 Trouver	👃 Remplir		
Nom du contact	Nom	Prénom	Téléphone F	oste	Service		Société				<u> </u>
BROWN, NICHOLAS	Brown	Nicholas	(770) 954-458( 2	243	ACME/	Administration	ACME				
BUTLER, RICHARD	Butler	Richard	(800) 422-5505 3 (C10) 455 705 - 1	328	ACME/	Customer Support	ACME				
EMPLOYEE JOE	Employee	Heatner	(317) 455-5476 5	214 505	PBGN/	Executive Marketing	PRGN				
EMPLOYEE, MARC	Employee	Marc	(619) 455-7645 5	505	PRGN/	'Marketing	PRGN				-
Infos sur le cont	act										
Société Adresse	Numéros du co	ntact   Divers	Commentaires Ī F	liàces inintes	L Portrait	1					
Contact				10000 1041100	Tronak	1					
Nom du contact :		BROWN, N	IICHOLAS			Nom :		Brown			
ID Employé :		ACME0000	5		_	Prénom :		Nicholas			
Infos sur la soci	été										
Bien principal :		ACMEpc01	2	<u>=</u>	₽	Valide à partir de :					
Société :		ACME				A:					
Nom du service :		Administrati	on			Code Société :				▼	
Titre :		Sr. Administ	rative Assistant		•	Centre de coûts :				▼	
Groupe :						Unité de rattachem	nent:			•	
Poste :		day				Sous-unité :				▼	
E-mail :		NickBrown	@acme.com			Type d'utilisateur :				▼	
Responsable :		BUTLER, P	RICHARD			Paie :					
Contrat de service :		ACME US			•	ID ServiceCenter :				▼	
Struct./Div. Sté :		ACME/Adn	ninistration			Utilisateur critique					
						Privilèges requis					
Aucun lien n'exist	e pour ce champ.	. Fonction fill impos	sible.						insér	er contacts.g(cor	ntacts.view)[S]

Figure 2-21 : Enregistrement des informations sur le contact

Pour quitter l'enregistrement associé, utilisez l'une des méthodes suivantes :

► Cliquez sur Annuler, OK ou Fermer.

- *ou* -

- ► Appuyez sur F3 pour revenir au formulaire à partir duquel vous avez exécuté la fonction Trouver.
  - **Remarque :** Les informations de l'enregistrement ne sont *pas* placées sur le formulaire à partir duquel vous avez exécuté la fonction Trouver. Utilisez la fonction Remplir pour saisir automatiquement des données.

# Modification des en-têtes de colonnes dans une liste d'enregistrements QBE

Vous pouvez modifier les informations figurant dans une liste d'enregistrements en modifiant les colonnes affichées dans la liste.

### Pour modifier les colonnes dans une liste d'enregistrements QBE :

 Après avoir ouvert la liste d'enregistrements QBE à modifier, sélectionnez Options de liste > Modifier les colonnes (ou sélectionnez cette option dans le menu Options si le mode Liste des enregistrements n'est pas actif).

Un formulaire permettant de sélectionner les colonnes à modifier dans la liste d'enregistrements s'affiche.

💽 ServiceCenter - [Choisissez les colonnes qui doivent figu	irer sur	la grille]	
S Fichier Édition Affichage Format Options Options de list	e Fenêt	re Aide	_ 8 ×
※ 卧 亀 ? ◎ Q 🦻			
< Précédent 🔶 Poursuivre Insérer la ligne Supp	rimer la lig	ne	•
Veuillez sélectionner les champs devant figurer dans la liste QBE	Utilis	er val. par	défaut
Update Time			
Status 🗾 🚺			
Category			
Brief Description			
X *			
Prêt	insérer	choose.co	olumns.g [UP]

# Figure 2-22 : Formulaire permettant de modifier les colonnes des listes d'enregistrements QBE

- 2 Cliquez sur la flèche vers le bas pour chaque colonne à modifier, puis sélectionnez le nouvel en-tête dans la liste déroulante.
- **3** Pour ajouter une colonne, sélectionnez un en-tête de colonne dans la liste déroulante en face d'un champ vide.
- 4 Pour ajouter un en-tête de colonne entre deux en-têtes existants, placez le curseur dans le champ au-dessous de l'endroit où vous voulez ajouter une nouvelle ligne. Cliquez sur **Insérer la ligne**.

- 5 Pour supprimer une ligne existante, placez le curseur dans le champ à supprimer. Cliquez sur **Supprimer la ligne**.
- 6 Une fois que vous avez effectué vos sélections, cliquez sur Poursuivre.

La liste d'enregistrements QBE s'affiche avec les nouveaux en-têtes de colonne et les informations connexes spécifiées dans la liste (consultez la Figure 2-23, page 77).

- *ou* -

Cliquez sur Retour pour annuler vos sélections.

Remarque : Les modifications apportées aux colonnes sont sauvegardées lorsque vous vous déconnectez. Ces modifications affectent uniquement votre compte et n'ont aucun impact sur les autres utilisateurs.

ServiceCenter -	[Mettre à jour Affichage For	l'incident no l nat O <u>p</u> tions <u>O</u>	M1005] ptions de liste <u>F</u> enêtre	Aide						_ 8 ×
关 🗈 🏦 📍	6 🤇 ラ			<b>•</b>						
🖌 ок	🗙 Annuler	<b>&lt;&lt;</b> Précéder	nt 🔊 Suivant	📊 Sauvegarder		颜 Résoudre	🔎 Trouver	💺 Remplir	🕓 Horloges	-
Incident ID IM1002 IM1003 IM1004 IM1005	Open Tim 12/29/00 12/29/00 12/29/00 12/29/00	ne D 10:16:43 D 10:18:46 D 10:25:38 D 10:27:19	Update Time 03/08/01 16:11:57 03/08/01 16:11:37 03/08/01 16:11:42 03/08/01 16:12:37	Severity Code 4 4 4 2	e Sta	tus	Category network network printing shared infrastru	Brie Car Car On ucture Car	f Description inot access the interr inot connect remotely multi-part forms, the p inot read information	net. y and obte printer jame on disk. N
IM1005		<mark>.</mark>	rviceCenter - [Choisissez	les colonnes qui doiver orrat	nt figurer sur koril.					
Intitulé de l'incider	it:	Cannot 🐰	h 1 ? 0 4 4	s ⊨ fd	-					
Détails de l'incident État de l'alerte : Catégorie : Sous-catégorie : Type de problèm Fabricant : Classe : Durée du contac Contrat : Société :	: Activités C	Contact   1 alett stag Shared ii mainfran Performe NCR coi 3 PRGN	Peinki I-ni - Pressio ules colosioner las onance Inadart IU Ucan I nine Ucadar I nine Status Status Cacagre Bior Ucacagre Bior Ucacagre	** mréer kigne dovant leuxe: cant la leb	Suppirer Is igns	иван 24 pa tikk	<u>at</u>		Y D Y Y Y	
Contact :		WATSO Piét					intérer ch	noose.columns.g [S]		
Description de l'in Cannot read inform are sent to console	ncident : ation on disk. Me e and job dies wit	essages of ''can't h error E837.	read" and "can't seek"						× v	
La ligne sélectionnée e	est la ligne 4 de 3	32 enregistrement:	récupérés						insérer probsumm	hary.qbe.g [P]



### Pour rétablir les paramètres de colonne par défaut :

- 1 Après avoir ouvert la liste d'enregistrements QBE, sélectionnez **Options de** liste > Modifier les colonnes.
- 2 Cliquez sur Utiliser val. par défaut.

La liste d'enregistrements QBE affiche alors les en-têtes de colonnes par défaut.

# **Onglets de navigation**

De nombreux formulaires de ServiceCenter utilisent des onglets. Au lieu d'ouvrir plusieurs formulaires, il vous suffit de cliquer sur un onglet pour vous rendre sur une zone d'informations particulière dans un enregistrement.

Par exemple, le formulaire de bien PC de la Gestion des biens présente des onglets intitulés Récapitulatif système, Composants, Logiciels, etc.

Pour choisir un onglet ou passer d'un onglet à un autre :

- Cliquez sur un onglet.
- Appuyez sur <MAJ>+<Ctrl>+I pour passer d'un onglet à un autre.
- Appuyez sur la touche de tabulation pour revenir au premier onglet. Vous pouvez alors utiliser les touches fléchées du clavier pour naviguer entre les différents onglets.

Utilisez les flèches situées à droite des onglets pour accéder à d'autres onglets.

ServiceCenter - [ Fichier Édition /	Bien: ACMEpc013] Affichage Format Opt	ions Options de liste Fené	être Aide				_ D × _ & ×
	🖉 🛰 🛃 F I	récédent 🔊 Suivant	Sauve	oarder 🗂 Supprimer	л. т	rouver	
Nemlegique	Tuno	Péreru	Engl			-6	
ACMEpc013	computer	ACMENET	ACME p	500 Installed			
ACMEpc014	computer	ACMENET	ASIA E p	500 Installed			
ACMEpc015	computer	ACMENET	ASIA F p	166 Installed			
ACMEpc016	computer	ACMENET	ACME 7	40 (Installed			
Ordinateur							
Récapitulatif système	Composants Logiciel	Contact Emplacement	Fournisseur	Relations Finance	Scanneur	Historique des interruptio	ns Pièces join
Propriété		· ·		· ·			
ID Bien :	ACMEpc0*	13		État :	[	Installed	
Sous-type :			-				
Code interne :				Service :	]		IP
Nom du réseau :	ACMENET			Centre de coûts :	]		
Domaine :	pc013			Contrat de service :	ļ	ACME INTERNATIONAL	•
Affectation :			<b>E P</b>	Catégorie d'incident :	I	tbd	
No de série :	203947183	7		Priorité :	[	3 - Priorité Trois	-
No de pièce :	212			Bien en instance de mo	dif. ?		
Fabricant :	Compag			Bien critique ?			
Modèle :	p500			Système en panne ?			
Infos sur l'ordinate	ur						
Nom de la machine :				ID Bios :	]		
Adresse IP :	196.76.109	9.137		Fabricant Bios :	]		<u> </u>
Adresse IPx :				Modèle Bios :	]		BP
Adresse MAC :				Puissance :	]		
Masque sous-réseau :				Capacité totale disque (l	Go): [		
Passerelle par défaut :				Capacité libre disque (G	o): [		
•							
La ligne sélectionnée e	st la ligne 8 de 32 enregis	trements récupérés				in	sérer device.qbe.g [S]

Figure 2-24 : Exemple de formulaire de bien avec onglets

# **Bitmaps**

ServiceCenter peut stocker des bitmaps directement dans sa base de données, quel que soit le type de base de données physique utilisé. Que vous joigniez la photo d'un emplacement dans l'onglet Pièces jointes d'une fiche de changement, ou une feuille de calcul Excel dans un nouvel enregistrement de contact, l'option permettant de joindre et d'enregistrer ces bitmaps est disponible. L'utilitaire de conception de formulaires permet de paramétrer les formulaires pour joindre des bitmaps. Consultez le manuel *System Tailoring* pour obtenir plus d'informations sur la définition des propriétés des formulaires en vue de pouvoir joindre des bitmaps.

### Cliquez avec le bouton droit sur Options pour le client Java.

Lorsque vous cliquez avec le bouton droit sur un bitmap dans le client Java, les options suivantes apparaissent :

- Ouvrir ouvre le fichier bitmap.
- Ouvrir avec ouvre le fichier bitmap dans l'application de votre choix.
- Sauvegarder sous enregistre le fichier bitmap dans le répertoire/fichier de votre choix. Vous avez alors accès au voisinage de votre ordinateur vous permettant de choisir l'emplacement de sauvegarde et de stockage de ce fichier.
- Copier
- Couper
- Supprimer
- Insérer fichier
- Coller
- OK
- Annuler

# Boîtes de recherche

Les boîtes de recherche permettent d'enregistrer des interrogations de façon à effectuer rapidement et facilement une autre recherche avec les mêmes paramètres pour n'importe quel fichier sur votre système. Les boîtes de recherche utilisées fréquemment peuvent être enregistrées dans la liste **Boîte de recherche actuelle**. Consultez le *Manuel d'administration des applications* pour plus de détails sur la maintenance des boîtes de recherche. Comme méthode de tri des informations au sein des interrogations, les boîtes de recherche sont basées sur les relations entre parent / enfant. Toutes les interrogation sont filtrées par l'interrogation parent. Par exemple, une interrogation enfant de *All open incidents assigned to me (Incidents ouverts qui m'ont été attribués)* effectue un filtrage au moyen de l'interrogation parent *All open incidents (Tous les incidents ouverts)*.

Cette section aborde la création et l'utilisation des boîtes de recherche. Des instructions spécifiques aux boîtes de recherche de chaque application sont fournies dans les chapitres consacrés à ces applications. Consultez également le *Manuel d'administration des applications* pour plus de détails sur la maintenance des boîtes de recherche.

Remarque : Les boîtes de recherche sont disponibles pour tous les fichiers, que vous soyez en train de travailler dans un utilitaire ou dans une application. Par défaut, des boîtes de recherche sont automatiquement configurées pour la gestion des appels, la gestion des incidents, l'analyse de cause fondamentale, la gestion des changements et la gestion des demandes. Par ailleurs, les boîtes de recherche sont uniquement disponibles dans les applications où votre profil d'utilisateur permet leur utilisation.

# Création d'une définition de boîte de recherche

Les boîtes de recherche sont utilisées dans la plupart des applications ServiceCenter et peuvent être définies pour n'importe quel fichier dans ServiceCenter.

Une fois les boîtes de recherche établies, les interrogations peuvent être consultées et modifiées dans une boîte. Les interrogations peuvent être enregistrées pour mettre à jour le contenu d'une boîte de recherche. Par exemple, vous voulez rechercher toutes les fiches d'incident à l'état d'alerte DEADLINE ALERT (ALERTE CRITIQUE) pour un utilisateur particulier.

Plutôt que de configurer ces paramètres de recherche à chaque fois, cliquez sur **Changer de boîte de recherche** et sélectionnez une boîte de recherche différente, ou accédez à la liste **Boîte de recherche actuelle** pour un accès rapide et facile.

### Pour créer une nouvelle boîte de recherche :

1 Cliquez sur Rechercher dans un menu ou une file d'attente.

Un formulaire de recherche s'affiche. La Figure 2-25 illustre un exemple de formulaire de recherche pour la Gestion des incidents, affichant des champs de recherche de base.

🚺 ServiceCenter - [Q	uelles sont l	les fiches d'incide	nts à afficher ?]						_ 8 ×
S Eichier Édition Aff	fic <u>h</u> age F <u>o</u> rm	at Options Option	s de liste <b>Eenêtre</b>	Aide					_ 8 ×
ኤኬቈ ? 🛛	् 🥱			•					
< Précédent	Nouveau	\infty Rechercher	K Effacer	Restaurer	🜲 Remplir	🔎 Trouve	er		×
Recherche de base d'in	ncident Rec	herche avancée   Ir	nterrogation IR						
Rechercher des fic	ches d'incid	ent sur les critère	s suivants :						
No :									
Société				-	🔽 Recherche intelli	gente ?			
Niveau d'alerte :				•	Contrat :			V	
Catégorie :		1		•	État :			<b>v</b>	
Sous-catégorie :					Appartenant à :			<b>v</b>	
Type de produit :				•	Groupe d'affect, prin	cipal :		<b>v</b>	
Type de problème :				8	Responsable :			×	
CNS :					Gravité :			<b></b>	
Nom du contact :				8	Priorité utilisateur :				
Emplacement du cont	tact :			<u> </u>					
Autre nom :					_				
Fabricant :				<b>_</b>	SDU incapable o	e réparer			
Classe :				<u> </u>	I Perte totale de se	ervice			
Centre de coûts :					Réparation de natur	e:			
ID Bien :					O Permanente	🔿 Ter	mporaire	C L'un ou l'autre	
Affecté comme :					Fiches qui sont :				
Principal	O Sec	condaire	🔿 L'un ou l'autr	e	Ouvert	🔘 Clôi	turé	O L'un ou l'autre	
<u> </u>									
Prêt							in	sérer apm. search. probsummary. glapm. search. p	roblem.display) [S]

### Figure 2-25 : Champs de recherche de base pour la Gestion des incidents

2 Entrez les paramètres de recherche dans les onglets Recherche de base, Recherche avancée ou Recherche IR . Consultez la section *Recherche dans la Gestion des incidents* page 211 pour obtenir plus de détails sur les onglets de recherche et une description de leurs champs. 3 Cliquez sur le bouton Rechercher ou appuyez sur Entrée.

Une liste QBE des enregistrements correspondant aux critères s'affiche, et le premier enregistrement de la liste s'affiche dans le formulaire.

- **Remarque :** Si un seul enregistrement correspond aux critères de recherche, celui-ci s'affiche. Si aucun enregistrement n'est trouvé, un message indiquant qu'*aucun enregistrement n'a été trouvé* s'affiche.
- 4 Sélectionnez Options de liste > Sauvegarder la liste comme boîte de recherche (si l'option Liste des enregistrements est activée dans le menu Affichage) ou Options > Sauvegarder comme boîte de recherche (si l'option Liste des enregistrements est désactivée dans le menu Affichage).
  - **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement si votre profil d'utilisateur pour cette application vous permet de créer des boîtes de recherche.

La question suivante s'affiche dans une fenêtre contextuelle : *Sauvegarder ce jeu d'enregistrements comme une boîte de recherche ?* 

5 Cliquez sur Oui.

Un formulaire d'édition de boîte de recherche s'ouvre. Le champ Ceci est une boîte de recherche de type est automatiquement renseigné.

💽 ServiceCenter - [New Inbox]	_ 🗆 ×
💽 Eichier Édition Affic <u>h</u> age F <u>o</u> rmat Options Options de liste <u>F</u> enêtre <u>A</u> ide	<u>- 8 ×</u>
×≞≞ ? 8 Q 🦻 ►	
🖌 OK 🗙 Annuler 📲 Ajouter	
Options de base Options avancées Informations	
Cette boîte de recherche est définie par : (seuls les utilisateurs expérimentés doivent changer cette valeur)	
number#"IM1" and flag#true	
Le format de date normalisé de cette interrogation est :	
number#"IM1" and flag#true	
✓ Utiliser une interrogation normalisée	
Prêt insérer apm.edit.inbox.basic.g[inbox	.view) [P]



- 6 Saisissez un nom pour la boîte de recherche dans le champ Comment voulez-vous appeler cette boîte de recherche (utilisez de préférence un nom abrégé) ?
- 7 Depuis la liste déroulante du champ Cette boîte de recherche doit être visible pour, sélectionnez les utilisateurs habilités à afficher cette boîte de recherche :
  - Moi seul le créateur de la boîte de recherche uniquement (c'est-à-dire vous, l'utilisateur). C'est la configuration par défaut.
  - Tous les utilisateurs tous les utilisateurs, selon l'application, tels que les utilisateurs GI.
- 8 Administrateurs avancés uniquement : dans le champ Cette boîte de recherche doit être triée par, spécifiez un ordre de tri correspondant à une clé existante, s'il est nécessaire de sélectionner la clé appropriée pour cette interrogation. Utilisez cette option uniquement si cela est vraiment nécessaire et si vous comprenez suffisamment la structure de la clé du fichier pour assurer une interrogation à clé complète.



9 Cliquez sur l'onglet Options avancées.

Figure 2-27 : Formulaire d'édition de boîte de recherche - onglet Options avancées

Le champ **Cette boîte de recherche est définie par : (seuls les utilisateurs expérimentés doivent changer cette valeur)** affiche la syntaxe définissant l'interrogation. Le réglage par défaut, *true (vrai)*, est automatiquement attribué à ce champ.

Remarque : Ce champ doit uniquement être modifié par un utilisateur avancé ayant des connaissances en langage d'interrogation. Si l'interrogation n'est pas une interrogation à clé complète (si elle n'a pas de clé correspondante dans le fichier dbdict), vous pouvez rencontrer des problèmes de performances du serveur avec ServiceCenter. Assurez-vous que les interrogations des boîtes de recherche sont adaptées à votre base de données.

L'option Normaliser les champs de date (réglage par défaut) permet au module Gestion des incidents de modifier une interrogation afin d'effectuer une recherche à partir de la date actuelle, et non de la date de création de la boîte de recherche. Par exemple, si vous créez une boîte de recherche le 1er mars pour chercher des fiches d'incident ouvertes avant le 1er mars et que la date du jour est le 7 mars, l'interrogation est normalisée de façon à rechercher les fiches une semaine avant la date actuelle parce qu'il s'est écoulé une semaine depuis la création de la boîte de recherche.

Lorsque l'option Utiliser les champs de date littéraux est sélectionnée, la boîte de recherche effectue toujours l'interrogation à partir de sa date de création. Si vous avez créé une boîte de recherche le 1er mars 2001 pour chercher les fiches ouvertes avant cette date, chaque fois que vous accédez à cette boîte de recherche, l'interrogation cherche les fiches ouvertes avant le 1er mars 2001.

- **10** Cliquez sur l'onglet Informations pour obtenir une description détaillée des champs de tous les onglets de ce formulaire.
- 11 Cliquez sur Sauvegarder ou appuyez sur F2.

Un message s'affiche, indiquant que la définition de la boîte de recherche a été ajoutée.

**Remarque :** Pour pouvoir afficher la nouvelle boîte de recherche, vous devez quitter votre session cliente ServiceCenter et vous reconnecter.

# Utilisation des boîtes de recherche

Les boîtes de recherche sont utilisées dans des files d'attente. À l'exception de certains boutons qui sont propres à une application, chaque file d'attente comporte les mêmes boutons. La Figure 2-28 illustre les composants d'une file d'attente.



Figure 2-28 : File d'attente de Gestion des incidents

### **Boutons d'accès**

Les boutons d'accès permettent de rechercher dans la base de données ou de créer un nouvel enregistrement (par exemple, un rapport d'appel, une fiche d'incident, un enregistrement de changement ou une tâche de changement).

Nouveau

Le bouton **Nouveau** lance le processus de création d'un nouvel enregistrement.

S Rechercher

Le bouton Rechercher donne accès à la fonction de recherche.

### Boutons de contrôle

Ces boutons permettent de contrôler la boîte de recherche à afficher. Les boutons vous permettent de vous déplacer parmi les boîtes de recherche et les applications de ServiceCenter, de changer les listes, de mettre à jour (rafraîchir) une liste de façon à inclure les enregistrements les plus récents et de dénombrer les enregistrements d'une liste.

	u a
	ma
	bo
	1
Changer de boîte de recherche	Lis
Liste de démarrage	bo
🛁 Rafraîchir la liste	d'a
329 Compter les enregistrements	Ra
Précédent	aff

Changer de boîte de recherche - ouvre une boîte de dialogue permettant de sélectionner une autre boîte de recherche associée à la file d'attente. (Si vous vous trouvez dans le module Gestion des incidents, seules les boîtes de recherche GI sont disponibles.)

**Listes de démarrage** - vous renvoie à votre boîte de recherche par défaut pour la file d'attente.

**Rafraîchir la liste** - met à jour la liste affichée.

**Compter les enregistrements** - compte le nombre d'enregistrements de la liste affichée et ouvre une boîte de message contenant les résultats.

**Précédent** - vous renvoie au formulaire précédent.

## Boutons de sélection des files d'attente

Ces boutons permettent de sélectionner la file d'attente de l'application à afficher. Ils vous donnent accès aux files d'attente d'autres applications sans revenir au menu principal pour ouvrir la nouvelle application.

**Remarque :** Le bouton de l'application ouverte n'est pas affiché.



File d'attente des appels - permet d'accéder à la liste des appels initiale. Ce bouton donne également accès à la gestion des appels depuis d'autres menus.



Liste des incidents - permet d'accéder à la liste des incidents initiale. Ce bouton donne également accès à la gestion des incidents depuis d'autres menus.



Liste des causes fondamentales - permet d'accéder à la liste des causes fondamentales initiale. Ce bouton donne également accès à l'analyse de cause fondamentale depuis d'autres menus.



Liste des changements de GC - permet d'accéder à la liste des changements initiale.



Liste des tâches de GC- permet d'accéder à la liste des tâches initiale.



Liste des devis de GD - permet d'accéder à la liste d'enregistrements QBE des devis de Gestion des demandes.



Liste des commandes de GD - permet d'accéder à la liste d'enregistrements QBE des commandes de Gestion des demandes.



Liste des articles de GD - permet d'accéder à la liste d'enregistrements QBE des articles de Gestion des demandes.



Gestion des stocks - permet d'accéder à l'onglet Ressources du menu Gestion des biens.

## Boutons d'en-tête

Ces boutons permettent d'attribuer des libellés les colonnes des listes. Les libellés varient d'une application à une autre. En cliquant sur un bouton d'en-tête, vous pouvez classer la liste en fonction de cet en-tête.

### Liste déroulante Boîte de recherche actuelle

Cette liste répertorie toutes les boîtes de recherche qu'un utilisateur peut sélectionner. Elle s'apparente à une liste de favoris et peut contenir des entrées valables pour toutes les files d'attente, et pas uniquement pour la file actuelle.

### Liste de boîte de recherche

Cette liste fournit les résultats de la recherche menée par la boîte de recherche affichée. Pour certains utilisateurs, une liste générale s'affiche à la première ouverture d'une boîte de recherche.

Pour sélectionner un enregistrement dans cette liste, double-cliquez dessus.

Résultats de la recherche dans la boîte de recherche	Description
Changer de boîte de rech.	Change de liste et affiche les résultats de la recherche dans une autre boîte de recherche de cette application.
Boutons de sélection des boîtes de recherche	Passe à une boîte de recherche située dans une autre application.

# Modification d'un enregistrement

Lorsque vous ouvrez un enregistrement de ServiceCenter, le formulaire est d'abord affiché en *mode visualisation*. Le mode visualisation indique que l'enregistrement n'est pas verrouillé et qu'aucune gestion de résolution de conflit n'est nécessaire. Dès que vous commencez à taper dans un champ ou à modifier l'enregistrement d'une autre manière, ServiceCenter essaie de verrouiller l'enregistrement. Il s'agit d'un processus en arrière-plan qui est souvent transparent pour l'utilisateur. Ce processus « isole l'utilisateur dans l'enregistrement », empêchant d'autres utilisateurs de modifier le même enregistrement en même temps. ServiceCenter vérifie auparavant l'enregistrement pour déterminer s'il est utilisé par un autre utilisateur et procède de la façon suivante :

- Si l'enregistrement est utilisé, un message s'affiche, indiquant qu'un autre utilisateur le met à jour.
- Si l'enregistrement n'est pas utilisé, mais que vous ne disposez pas de la version la plus récente, une invite vous demande de réactualiser l'enregistrement.
- Si l'enregistrement n'est pas utilisé et que vous disposez de la version la plus récente, vous pouvez continuer de taper sans interruption.

# Sauvegarde manuelle

Pour sauvegarder manuellement des changements sur des enregistrements :

- 1 Cliquez sur le bouton OK ou appuyez sur F2 ou Entrée. Ceci met à jour l'enregistrement et vous renvoie au formulaire précédent.
- 2 Cliquez sur Sauvegarder ou appuyez sur F4. Ceci met à jour l'enregistrement et laisse le formulaire en cours affiché.

# Sauvegarde automatique

Les enregistrements de ServiceCenter accessibles en écriture sont automatiquement sauvegardés après certaines actions, s'ils ont été mis à jour. Un enregistrement est automatiquement sauvegardé lorsque vous :



**Remarque :** Le fait de cliquer sur **Annuler** ne sauvegarde pas automatiquement l'enregistrement courant.

# **Bureau du client Java**

Le client Java pour ServiceCenter comprend une interface qui incorpore une méthode de navigation basée sur arborescence appelée ServiceCenter Explorer. La méthode précédente de navigation basée sur menus dans ServiceCenter est toujours disponible pour les utilisateurs qui préfèrent la navigation par menus.

En plus du menu ServiceCenter Explorer, les fonctionnalités uniques du client Java de ServiceCenter comprennent :

- Support de l'interface à multiples documents (MDI)
- Barre « Favoris », semblable à celle qui se trouve dans les navigateurs Web
- Accès aux formulaires fréquemment utilisés.
- Option Restaurer les formulaires au démarrage
- Possibilité d'ouvrir plusieurs sessions
- Indicateur d'activité dans la barre d'état
- Bouton de message dans la barre d'état
- la sauvegarde des fenêtres lors de la sortie.
- Le client Java reconnaît également les liens hypertexte insérés dans un champ texte, tels que http://, mailto: ou ftp://. Le fait de cliquer sur un lien lance automatiquement le navigateur par défaut si vous exécutez le client comme application. Les liens sont en bleu, avec le texte souligné dans le champ. Quand le curseur pointe sur un lien sur lequel vous pouvez cliquer, il prend la forme d'une main.

Puisque le client Java incorpore uniquement les améliorations de l'interface utilisateur, les formulaires sur lesquels vous interagissez et la fonctionnalité de ces formulaires restent les mêmes dans ServiceCenter.

Les deux fonctionnalités qui sont les plus évidentes et appréciées sont le support MDI et la fonctionnalité de ServiceCenter Explorer. Avec ServiceCenter Explorer, vous pouvez rapidement atteindre un formulaire. Le support MDI vous permet de gérer aisément plusieurs formulaires ouverts (consultez la section *Mode MDI (Multiple Display Interface) ou mode SDI (Single Display Interface)* page 66).

Notez toutefois que les vues de ServiceCenter Explorer et des formulaires accessibles par menus sont complètement indépendantes. Par exemple, certaines actions ne peuvent être exécutées qu'avec ServiceCenter Explorer. Les formulaires disponibles dans l'arborescence de ServiceCenter Explorer et les formulaires disponibles dans les menus basés sur formulaires peuvent différer, selon la configuration du serveur.

Le client Java de ServiceCenter s'affiche en tant qu'applet dans un navigateur Web ou une application autonome Java.

# Fonctionnalités du client Java

Le client Java est doté de plusieurs fonctions uniques qui opèrent de façon différente par rapport au client Windows standard. Seule la méthode d'accès a changé ; les formulaires, les méthodes et le traitement utilisés restent les mêmes. De plus, les utilisateurs peuvent revenir à la présentation traditionnelle du client Windows en sélectionnant les fonctions de navigation basées sur formulaires à partir de la barre de menus. Consultez la section *Basculer entre les formulaires et ServiceCenter Explorer* page 96.

ServiceCenter Explorer Barre	e d'outils Favoris	
(navigation basée sur arborescence)	arre de menus de ServiceCenter	
Ouvrir un nouvel incident		_ # ×
Fichier Édition Affichade Format Options	Oxtions deliste Fenêtre Aide	_ (#) ×1
ServiceCenter		
Gestion des stocks	🗙 Annuler 🐁 Ouverture rapide 📄 Nouveau 🛛 🍋 Fermer 🎾 Trouver 🛛 🖡 Remplir	
Gestion des changements		
Gestion des demandes	Condition de la fiche : ppen	
File d'attente des incidents	Titre :	
Recherche d'incidents		
Fichiers sécurité		1
Recherc. base connaissanc	Signalé par : E Propriétaire : FALCON	
Ouvrir un nouvel incident	Catégorie : Groupe d'aff, primaire :	<u> </u>
	Sous-categorie:	
Gestion des CNS	Type de produit : Panneau d'attect, secondaire :	<u>•</u>
	Perte totale	ae service
Gestion des contrats	Soulete . J Gravite . Cetégorie du site :	
	Categorie au site .	
E- Dolkit	Description : Code de ceuse :	
Utilitaires     Rulating du quatème		
Euleuins du systeme     État du système		
Courrier de ServiceCenter		
E _ Support		
Gestionnaire a distance		
	You have chosen to have nultiple companies available	
<u>۱</u>		
	apm.quck.g(apm.first) [P]	Prêt 📃
Pouton do mosocoo	Barre d'outils propre Zone du bureau	
Douton de message	aux formulaires	Indicateur d'activité

Figure 3-1 : Interface du client Java

# ServiceCenter Explorer : Navigation basée sur arborescence

ServiceCenter Explorer est un composant de navigation basée sur arborescence, permettant d'explorer rapidement la hiérarchie des menus pour obtenir les formulaires de travail désirés. De plus, les administrateurs système peuvent personnaliser l'arborescence d'Explorer. Pour plus d'informations, consultez le *Manuel d'installation et de configuration du client Java*.

Les options visibles sont les mêmes que celles offertes dans la zone de navigation des formulaires accessibles par menus. À l'instar du système de navigation basé sur les formulaires accessibles par menus, les utilisateurs ne peuvent afficher et accéder qu'aux zones pour lesquelles ils disposent des autorisations nécessaires.



La Barre d'outils Favoris, le menu des formulaires fréquemment utilisés et l'option **Restaurer les formulaires au démarrage** ne sont disponibles que dans ServiceCenter Explorer.

**Remarque :** Les formulaires disponibles dans l'arborescence de ServiceCenter Explorer et les formulaires disponibles dans les menus basés sur formulaires peuvent différer selon la configuration du serveur.

# Test de la largeur de bande du serveur client

Appuyez sur Ctrl-Maj+S, avec le client Java comme fenêtre active, pour tester la vitesse de transmission entre le serveur et le client Java. Ce test demande à peu près 15 secondes, pendant lesquelles des petits paquets de données sont envoyés au serveur et les résultats sont affichés dans la fenêtre de message (reportez-vous à la Figure 3-2, page 95). Il s'agit d'un test rapide du réseau, utilisé à des fins de dépannage et qui diffère de l'option À propos de la vitesse de connexion disponible à partir du menu Options.

ServiceCenter - Fenêtre contextuelle	de message	<u>- 🗆 ×</u>
ServiceCenter®	Messages	
[MESSAGE ] 18 juii. 03 17:43:21 Vous avez du courrier.		
Signal sonore pour remarques actives		ок

Figure 3-2 : Fenêtre de message active

# Impression à partir du client Java

Le comportement du client Java en ce qui concerne l'impression est défini dans le fichier sc.ini. Pour plus d'informations, consultez le *Manuel d'installation et de configuration du client Java*. Les options définies dans le fichier sc.ini n'affectent pas les trois premières options disponibles dans le menu Fichier.

Ces trois premières options du menu Fichier du client Java sont toujours définies sur *Imprimer sur client*.



Par exemple, si ce dernier contient le paramètre « Print on Server » (Imprimer sur serveur) et que l'utilisateur sélectionne l'option Imprimer la fenêtre, Imprimer la liste ou Aperçu avant impression dans le menu Fichier de ServiceCenter, les travaux d'impression sont exécutés sur l'imprimante par défaut du client.

Si ce même utilisateur sélectionne l'option **Imprimer la liste** dans le menu **Options de liste**, les travaux d'impression sont exécutés sur l'imprimante principale du serveur, spécifiée dans le fichier sc.ini.

# Basculer entre les formulaires et ServiceCenter Explorer

Au démarrage du client Java de ServiceCenter, la navigation à l'aide de ServiceCenter Explorer est active par défaut. Pour remplacer les valeurs par défaut de telle sorte que les formulaires accessibles par menus s'affichent au démarrage, consultez le *Manuel d'installation et de configuration du client Java*.

Pour alterner entre la navigation par formulaires ou par ServiceCenter Explorer :

- 1 Ouvrez le client Java.
  - Remarque : Si vous avez installé le client Java dans un répertoire local ou en réseau, vous devez redémarrer le serveur de ServiceCenter pour pouvoir lancer le client Java. De plus, si vous avez installé le client Java dans un répertoire Web, le serveur Web doit également être lancé.

Cliquez sur Affichage dans la barre de menus de ServiceCenter.



- 2 Sélectionnez SC Explorer. La coche située en regard de cette option disparaît et le menu principal basé sur formulaires de ServiceCenter s'affiche sur le bureau.
- **3** Pour désactiver l'accès aux formulaires par menus, répétez les étapes précédentes et assurez-vous que l'option SC Explorer est cochée.

# **Barres d'outils contextuelles**

Le client Java affiche des formulaires sur la partie du bureau de l'affichage Windows. À chaque formulaire de ServiceCenter est associé un ensemble d'options spécifiques (consultez la Figure 3-1, page 93). En passant à un formulaire différent, vous chargez les options de la barre d'outils de ce formulaire.

Les barres d'outils, les éléments de menus et les options sont tous des éléments spécifiques à un formulaire et se mettent dynamiquement à jour pour refléter le formulaire actuellement actif sur le bureau.

# Masquage de ServiceCenter Explorer

Vous pouvez masquer ou afficher ServiceCenter Explorer en cliquant sur la flèche droite ou gauche en regard du menu ServiceCenter Explorer. Cliquez sur la flèche orientée vers la gauche pour développer la zone du bureau et masquer le menu ServiceCenter Explorer. Cliquez sur la flèche orientée vers la droite pour réduire la zone du bureau et afficher le menu ServiceCenter Explorer. Cliquez une fois sur la flèche droite pour masquer le bureau.

Le masquage de l'arborescence de ServiceCenter Explorer ne désactive pas la fonction à l'inverse de la sélection de l'option de formulaires accessibles par menus.

Vous pouvez également régler la largeur relative de ServiceCenter Explorer en cliquant sur la barre de séparation verticale et en la faisant glisser.



Figure 3-3 : Masquage de ServiceCenter Explorer

# Contrôle des formulaires

Plusieurs formulaires peuvent être affichés sur le bureau du client Java en disposant les formulaires en mosaïque, en cascade ou en les dissociant. Le client Java se souvient également des formulaires qui sont ouverts au moment de la sortie et les rouvre lors de votre connexion suivante.

**Remarque :** L'option **Restaurer les formulaires au démarrage** n'est disponible que lorsque vous êtes sous SC Explorer.

# Pour accéder aux options de la fenêtre des formulaires :

- 1 Cliquez sur Fenêtre dans la barre de menus du client Java.
- 2 Sélectionnez l'option d'affichage. Vos choix sont :

Option d'affichage	Description
Mosaïque	Chaque formulaire occupe une zone du bureau du client Java et une partie de tous les formulaires ouverts reste visible. Vous pouvez choisir de disposer la mosaïque horizontalement ou verticalement.
Cascade	Les formulaires sont empilés les uns derrière les autres et une partie de chaque formulaire reste visible. Cliquez sur un formulaire pour l'afficher au premier plan.
Fermer	Permet de fermer le formulaire actif sur le bureau du client Java.
Fermer tout	Permet de fermer tous les formulaires ouverts. Les formulaires dissociés ne sont pas affectés.
Dissocier	La dissociation d'un formulaire permet de sortir le formulaire actif du client Java pour le placer n'importe où sur le bureau de l'ordinateur. Faites glisser le formulaire actif à un endroit quelconque de votre bureau en cliquant sur la barre de titre du formulaire et en maintenant enfoncé le bouton de la souris. Reportez-vous à la Figure 3-4, page 100.
Restaurer les formulaires au démarrage	Si cette option est activée, tous les formulaires qui étaient ouverts lorsque vous avez fermé le client Java ou quitté ServiceCenter sont affichés au démarrage suivant du client Java. Par défaut, cette option est désactivée. Consultez la section <i>Option Restaurer les formulaires au</i> <i>démarrage</i> page 106 pour plus d'informations.

Les noms de tous les formulaires ouverts sont affichés au bas du menu Fenêtre. Cliquez sur un formulaire pour l'amener au premier plan.



Figure 3-4 : Dissociation d'un formulaire hors du client Java de ServiceCenter

# Changement de la couleur du bureau

Vous pouvez changer la couleur du bureau du client Java.

### Pour changer la couleur du bureau :

- Avec le bouton droit de la souris, cliquez à un endroit quelconque du bureau. L'option Définir la couleur du Bureau apparaît.
- 2 Cliquez sur Définir la couleur du bureau.

Une palette de couleurs s'affiche.



ServiceCenter 5.0 Java Client - Microsoft In Fichier Édition Affichage Format Options Op	nternet Explorer	
ServiceCenter  ServiceS  Colkt  Colkt Colkt Colkt  Colkt  Colkt  Colkt  Colkt  Colkt  Colkt  Colkt  Colkt  Colkt  Colkt  Colkt  Colkt  Colkt  Colkt  Colkt  Colkt	Swatches HSB RGB	
E	[P] Prêt	

Cliquez sur la couleur souhaitée pour la sélectionner, puis cliquez sur OK.

3 La nouvelle couleur est appliquée au bureau.

Les informations relatives à la couleur du bureau sont sauvegardées et apparaissent au prochain démarrage du client Java de ServiceCenter

# **Barre Favoris**

La barre Favoris permet d'accéder d'un clic aux formulaires utilisés régulièrement, de façon similaire à l'accès par signets de Netscape ou de la barre Favoris d'Internet Explorer.

### Placement d'un formulaire

Pour placer un formulaire sur la barre Favoris :

- Ouvrez ServiceCenter avec l'affichage de navigation de ServiceCenter Explorer sélectionné.
   (Consultez la section *Basculer entre les formulaires et ServiceCenter Explorer* page 96.)
- **2** Dans le menu de ServiceCenter Explorer, cliquez avec le bouton droit sur le nom du formulaire que vous voulez placer sur la barre Favoris.

Un menu de raccourcis contenant deux options s'affiche.

3 Sélectionnez Ajouter aux favoris. Le nom du formulaire est placé sur la barre Favoris.

Vous ne pouvez placer les formulaires sur la barre Favoris qu'à partir de l'affichage ServiceCenter Explorer. Mais, une fois ceux-ci placés, vous pouvez y accéder soit à partir de l'affichage du menu des formulaires soit de ServiceCenter Explorer.

### **Renommer un formulaire**

### Pour renommer un formulaire actuellement placé sur la barre Favoris :

1 Cliquez avec le bouton droit sur le nom dans la barre Favoris.

Un menu de raccourcis s'affiche.

2 Sélectionnez Renommer.

Le nom devient une zone de texte modifiable.

3 Entrez le nouveau nom du formulaire et appuyez sur Entrée.

Le nom du formulaire sur la barre d'outils prend le nouveau nom.

Lorsque vous renommez un formulaire, seul le nom affiché dans la barre Favoris est modifié.

Si les formulaires de la barre d'outils Favoris sont trop nombreux pour être affichés simultanément, une icône directionnelle apparaît, indiquant que certains sont masqués. Cliquez sur le bouton pour afficher un menu contextuel donnant la liste des formulaires masqués.

### Accès aux formulaires

Pour accéder à un formulaire à partir de la barre Favoris :

• Cliquez sur le nom du formulaire sur la barre Favoris.

### Suppression de formulaires

Pour supprimer un formulaire de la barre Favoris :

- Cliquez avec le bouton droit sur le nom de la barre Favoris. Un menu de raccourcis s'affiche.
- 2 Sélectionnez Supprimer. Le formulaire est supprimé de la barre Favoris.

# Utilisation du bouton Message

Le bouton Message, situé à l'extrémité gauche de la barre d'état (reportez-vous à la Figure 3-5), permet d'afficher ou de masquer la fenêtre dynamique de

message.



# Figure 3-5 : Consultation des messages actifs à l'aide du bouton Messages de la barre d'état

Cliquez sur **Message** pour afficher la fenêtre dynamique de message de ServiceCenter (consultez la Figure 3-6).

💽 ServiceCenter - Fenêtre contextuelle	de message 📃 🗖	х
Fichier Édition		
ServiceCenter®	Messages	
[MESSAGE ] 18 juil. 03 17:43:21 Yous avez du courrier.		
Signal sonore pour remarques actives	ок	

### Figure 3-6 : Fenêtre de message active

Cliquez à nouveau sur Message pour fermer la fenêtre de message.

# Menu des formulaires fréquemment utilisés

Le client Java effectue automatiquement le suivi des formulaires avec lesquels vous travaillez fréquemment et les place dans le menu des formulaires fréquemment utilisés.

### Pour ouvrir un formulaire avec lequel vous travaillez fréquemment :

1 Cliquez sur Affichage dans la barre de menus.

Un menu de raccourcis s'affiche.

- 2 Sélectionnez l'option de menu Fréquemment utilisé. Un sous-menu affiche une liste présentant jusqu'à dix formulaires, en commençant par le plus fréquemment utilisé.
- **3** Cliquez sur le formulaire auquel vous souhaitez accéder. Le formulaire s'ouvre alors sur le bureau du client Java.

Cette fonction n'est disponible que si vous utilisez ServiceCenter Explorer.



Figure 3-7 : Menu des formulaires fréquemment utilisés

# Option Restaurer les formulaires au démarrage

Le client Java inclut l'option **Restaurer les formulaires au démarrage**. Lorsque vous interrompez une session, tous les formulaires qui étaient ouverts quand vous avez fermé le client Java ou quitté ServiceCenter sont affichés à la connexion suivante au client Java. Par défaut, cette option est désactivée.

**Remarque :** L'option **Restaurer les formulaires au démarrage** est ignorée si vous quittez le client Java à l'aide des commandes du navigateur.

Pour activer l'option Restaurer les formulaires au démarrage :

 Sélectionnez Fenêtre > Restaurer les formulaires au démarrage dans la barre de menus du client Java.

Lorsque vous quittez le client Java en laissant un formulaire ouvert, la boîte de dialogue de sauvegarde de session s'affiche.



Une coche apparaît en regard du nom de tous les formulaires ouverts, indiquant que ces formulaires seront ouverts au démarrage de la session ServiceCenter suivante.

### Désactiver l'option Restaurer les formulaires au démarrage

Désactiver l'option Restaurer les formulaires au démarrage Si vous cochez la case Désactiver l'option Restaurer les formulaires au démarrage et que vous cliquez sur OK, tous les formulaires sont désélectionnés et l'option Restaurer les formulaires au démarrage est désactivée lors de la session ServiceCenter suivante. Vous pouvez sélectionner l'option Désactiver l'option Restaurer les formulaires au démarrage, puis sélectionner un formulaire à ouvrir lors du démarrage suivant. Le formulaire sélectionné s'ouvrira lorsque vous lancerez une nouvelle session, mais l'option Restaurer les formulaires au démarrage sera désactivée.

**Remarque :** Vous ne pouvez en aucun cas rétablir l'état d'un formulaire sans enregistrer celui-ci avant d'interrompre une session. En outre, les sous-formulaires ouverts lors de l'utilisation d'un formulaire particulier ne sont pas restaurés.

Option	Description
Tout	Place une coche en regard de tous les formulaires, indiquant qu'ils seront automatiquement ouverts la prochaine fois que vous lancerez une session ServiceCenter.
Aucun	Supprime la coche de tous les formulaires, indiquant qu'aucun d'eux ne sera ouvert au démarrage de la session ServiceCenter suivante.
ОК	Confirme votre choix et met fin à la session ServiceCenter.
Annuler	Annule l'option de sortie et vous permet de revenir au client Java de ServiceCenter.
# **4** Gestion des appels

L'application **Gestion des appels** de ServiceCenter vous permet, en votre qualité d'opérateur du Help Desk, de documenter et de suivre les appels reçus. La Gestion des appels donne accès, d'un simple clic, à d'autres applications de ServiceCenter, permettant d'entrer automatiquement les informations réunies lors de l'appel.

Ces informations peuvent être :

- Utilisées pour ouvrir une fiche d'incident.
- Remarque : Une *fiche d'incident* était appelée dossier dans les versions précédentes. La Gestion des dossiers a été renommée Gestion des incidents pour mieux correspondre à la nomenclature utilisée dans ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Consultez le manuel *Introduction et codes pratiques* pour plus d'informations.
- Ajoutées à un enregistrement d'une autre application de ServiceCenter, telle que Gestion des changements.

Ce chapitre comprend les sections suivantes :

- Accès au module Gestion des appels page 110
- Fonctionnement du module Gestion des appels page 111
- Liste des appels dans la file d'attente des appels page 116
- Recherche de rapports d'appel page 122
- Rapports d'appel page 127
- *Qu'est-ce qu'une catégorie ?* page 112

## Accès au module Gestion des appels

Dans ce chapitre, les exemples sont basés sur l'utilisateur par défaut, *BOB.HELPDESK*, utilisateur de premier niveau de support du Help Desk. Les explications relatives à l'ouverture d'une session client et à la façon de se connecter figurent dans la section *Démarrage* page 25.

#### Pour accéder à Gestion des appels :

- 1 Ouvrez une session client ServiceCenter.
- 2 Entrez le nom de l'utilisateur dans le champ Nom.

Pour les besoins de cet exemple, entrez BOB.HELPDESK.

3 Entrez le mot de passe, le cas échéant, quand vous y êtes invité.

**Remarque :** L'utilisateur *BOB.HELPDESK* n'a pas de mot de passe par défaut.

4 Cliquez sur OK ou appuyez sur Entrée.

Le menu initial de l'utilisateur connecté sous le nom de *BOB.HELPDESK* s'affiche.



Figure 4-1 : Menu initial du Help Desk

#### Boutons d'options de Gestion des appels



**Prendre de nouveaux appels** - remplit deux fonctions, selon l'utilisateur. Pour un opérateur du Help Desk ou un technicien, ce bouton donne accès à un formulaire de rapport d'appel vide permettant d'entrer les informations recueillies lors de l'appel d'un client. À partir de ce formulaire, vous pouvez ouvrir un rapport d'appel pour y consigner l'appel, vérifier s'il y a des rapports d'appel liés et ajouter les informations de l'appel à d'autres enregistrements de ServiceCenter, tels qu'une fiche d'incident. Pour un administrateur système ou un directeur, ce bouton donne un accès général à Gestion des appels.



Afficher les files d'attente de travail - permet de vérifier la file d'attente des incidents et des appels, et les listes de causes fondamentales, de changements, de tâches, de commandes et de devis pour tous les utilisateurs, vous-même ou un autre utilisateur.



**Rechercher dans la base de connaissances** - permet d'accéder au formulaire de recherche de la base de connaissances de ServiceCenter. Ce formulaire est décrit dans la section *Base de connaissances - aides pour les diagnostics* page 583.

Si vous avez accès aux différentes applications et utilitaires de ServiceCenter, vous pouvez utiliser les onglets du menu de l'écran initial pour accéder à chaque application et utilitaire. Les applications dont vous disposez sont fonction de la configuration établie pour votre enregistrement d'opérateur par l'administrateur système.

## Fonctionnement du module Gestion des appels

Les utilisateurs du réseau rencontrent des problèmes ou ont certains besoins lorsqu'ils se servent de leurs ordinateurs ou des services associés à leurs ordinateurs, par exemple l'impression. Ils appellent donc leur Help Desk pour obtenir de l'aide. Les opérateurs de ServiceCenter peuvent créer et afficher des rapports d'appel.

La gestion des appels permet d'effectuer le suivi des appels en ouvrant (créant) et en affichant des *rapports d'appel*. Si un problème signalé exige une action supplémentaire, vous pouvez ouvrir une *fiche d'incident* pour assurer le suivi de l'incident. La Figure 4-2, page 115 présente le flux de travail (ou workflow) du processus applicable à un rapport d'appel et une fiche d'incident.

Chaque contact au Help Desk constitue un appel. Les types de contacts prédéfinis sont l'appel téléphonique et le message électronique. En tant qu'opérateur du Help Desk, vous ouvrez un *rapport d'appel* comportant le nom de l'utilisateur, le composant et son problème, ainsi qu'une description de l'incident. Une fois ces informations recueillies, vous pouvez :

- Fermer le rapport d'appel s'il s'agissait d'un contact pris à titre indicatif ou si l'incident a été résolu sans nécessiter de fiche d'incident.
- Rechercher les fiches d'incident existantes ayant un impact sur le même composant ou un bien parent. Si une telle fiche d'incident existe, l'opérateur peut associer le rapport d'appel à la fiche en question. Dans le cas contraire, il peut ouvrir une fiche d'incident basée sur l'appel. Les informations pertinentes du rapport d'appel sont automatiquement copiées sur fiche d'incident qui vient d'être créée.

Exemple : Un utilisateur ne peut pas imprimer sur l'imprimante du réseau. Il appelle donc le Help Desk. Vous, l'opérateur de ServiceCenter, entrez les informations dans un rapport d'appel. Le problème ne peut pas être résolu au téléphone, vous établissez donc une fiche d'incident. La fiche est affectée au SI. Un technicien découvre que l'imprimante du réseau n'est plus connectée. Il remédie donc au problème et ferme la fiche.

Les rapports d'appel sont affectés à des catégories de façon à organiser les différents types de rapports. Par exemple, un rapport d'appel décrivant un incident de courrier électronique ne comporte pas les mêmes informations qu'un rapport d'appel correspondant à une recherche de matériel pour un nouvel employé.

#### Qu'est-ce qu'une catégorie ?

Les rapports d'appel et les fiches d'incident sont classés par catégories. La Gestion des appels et la Gestion des incidents utilisent les mêmes catégories. Celles-ci déterminent :

- la personne qui est responsable de la résolution d'un rapport d'appel ou d'une fiche d'incident (le groupe d'affectation par défaut),
- les informations requises pour ouvrir le rapport d'appel ou la fiche d'incident,
- les solutions dans la base de connaissances,
- les CNS applicables,
- la gravité par défaut de la fiche,

- la priorité par défaut de la fiche,
- les délais dont on dispose pour résoudre le problème d'une fiche,
- le délai avant de faire passer une fiche au niveau d'alerte supérieur,
- la personne à avertir lorsque l'on fait passer la fiche à un niveau d'alerte supérieur.

La logique de traitement de chacune des catégories est essentiellement la même. Les formulaires de fiches de ServiceCenter sont cependant différents pour chaque catégorie. Les onglets dans les formulaires sont propres à la catégorie.

Exemple : Les informations requises pour résoudre un problème logiciel sont différentes de celles qu'il vous faut pour résoudre un problème d'équipement.

#### Pour entrer des informations basées sur une catégorie :

- 1 Lorsque vous saisissez des informations sur un incident pour la première fois, celles-ci sont entrées sur un formulaire initial.
- 2 Sélectionnez une catégorie dans la liste déroulante qui s'affiche en cliquant sur la flèche vers le bas située à côté du champ **Catégorie** du formulaire initial de fiche d'incident.
- 3 Cliquez sur Nouvelle pour ouvrir la fiche.

Le formulaire affiche la catégorie de fiche à laquelle elle est associée. Si une fiche est affectée à la mauvaise catégorie, il est possible de lui affecter la catégorie appropriée une fois la fiche ouverte.

#### Catégories prédéfinies

Le tableau suivant dresse la liste des catégories prédéfinies :

Catégorie	Usage
business applications (applications d'entreprise)	Incidents mettant en cause une application spécifique à une entreprise (par opposition à une application utilisateur générique, telle que l'e-mail).
change (changement)	Appels ou incidents ouverts spécifiquement dans le but de lancer un processus de changement.
client system (système client)	Incidents au niveau du bureau de l'utilisateur, mettant en cause le matériel du client ou un logiciel utilisateur générique, tel que le courrier électronique.
enquiry (interrogation)	Appels ou incidents demandant uniquement des informations.

Catégorie	Usage
network (réseau)	Incidents concernant la connectivité, les performances ou la disponibilité du réseau.
other (autre)	Incidents qui ne correspondent à aucune autre catégorie.
Impression	Incidents concernant une imprimante ou du matériel ou logiciel d'impression.
security (sécurité)	Incidents concernant un accès incorrect (excessif ou incomplet) à un domaine, un bien, une application, un module ou une fonction.
shared infrastructure (infrastructure partagée)	Incidents mettant en cause du matériel partagé qui ne s'inscrit pas dans les autres catégories ; par exemple, les serveurs.
TBD (appels électroniques)	Pour les fiches qui doivent être ouvertes rapidement et consultées et modifiées ultérieurement.
telecoms (télécoms)	Incidents concernant du matériel ou logiciel de télécommunication.

Vous pouvez disposer de catégories différentes dans votre formulaire initial de rapport d'appel ou de fiche d'incident. Les utilisateurs de ServiceCenter dotés de privilèges administratifs peuvent créer et modifier les catégories.

**Remarque :** Vous pouvez modifier les scripts de ServiceCenter pour adapter le workflow suivant (consultez la Figure 4-2, page 115) aux processus de votre entreprise.



Figure 4-2 : Workflow (ou flux) des appels

## Liste des appels dans la file d'attente des appels

Vous pouvez rapidement afficher les rapports d'appel dans la file d'attente de Gestion des appels (*formulaire sc.manage.call*). Reportez-vous à la Figure 4-3, page 117. Une fois connecté en tant que *BOB.HELPDESK*, cliquez sur Afficher les files d'attente de travail. Le formulaire File d'attente des incidents (*sc.manage.problem*) s'ouvre. Sélectionnez Calls I Reported (Appels que j'ai rapportés) dans la boîte de recherche actuelle. Le formulaire File d'attente des s'affiche.

Vous pouvez effectuer une recherche prédéfinie des enregistrements à l'aide d'une *boîte de recherche*. Les boîtes de recherche sont créées en mode Recherche et sauvegardées dans la base de données. Consultez la section *Création d'une définition de boîte de recherche* page 81.

Pour accéder à une liste dans la file d'attente des appels :



Cliquez sur File d'attente des appels dans la zone de file d'attente.

- *ou* -

Cliquez sur File d'attente des appels dans la boîte de recherche d'une autre application.

		🐧 ServiceCenter - [Call File d'attente:	Calls I Rep	orted]								_ 🗆 ×
	(	💽 <u>F</u> ichier <u>É</u> dition Affic <u>h</u> age F <u>o</u> rmat O	ptions <u>O</u> ptio	ns de list	:e <u>F</u> enêtre <u>A</u>	ide						_ <del>_</del> _ <del>/</del> ×
		※۩۩ ? ◙ Q 🥱 ►				<b>•</b>						
		< Back 🛁 Rafraîchir										
		File d'attente des appels	Ş.				<b>_</b>				X	4
	r.	Appels	Boîte de rec	herche a	actuelle : 🛛	Calls I Reporte	d	1		•		
		Nouveau	ID Appel CALL1022	Gravit 3	Heure d'ouve	Propriétaire BOB.HELPI	État Open - Lin	Brève descrip k All the termina	tion als have been fi	ozen and non-funct	ional for the last 2 day	J8.
		Nechercher										
Q ( la ati ann an		Changer de boîte de recherche										
Selectionner		Listes de démarrage										
une boîte de 🍝		Par propriétaire										
recherche		Par groupe d'affectation										
	Ì	🐂 Rafraîchir la liste										
		329 Compter les enregistrements										
		< Précédent										
		1		1	1	1					I	
	1											4
	L	La ligne sélectionnée est la ligne 1 de 1 enregi	strements							reco	uvrir sc.manage.cal	l.g(scm.advanced) [P]

Le formulaire de liste des appels s'affiche (consultez la Figure 4-3, page 117).

Figure 4-3 : Formulaire de liste des appels

- 2 Cliquez sur Changer de boîte de recherche, Par propriétaire ou Par groupe d'affectation pour sélectionner la boîte de recherche à afficher.
- 3 Dans la boîte de dialogue **Dans quelle boîte de réception afficher les** enregistrements ?, choisissez une boîte de recherche dans la liste déroulante.
- 4 Cliquez sur OK dans cette boîte pour confirmer que vous voulez afficher la boîte de recherche sélectionnée dans le formulaire de liste des appels (consultez la Figure 4-4, page 118).

5 Double-cliquez sur l'un des enregistrements de la liste pour accéder au rapport d'appel correspondant.

ServiceCenter - [Call File d'attente:	All Open Ca	lls]				
🛐 Èichier Édition Affichage Format C	)ptions Option	ns de list	te <u>F</u> enêtre <u>A</u>	ide		
x 🗈 🏝 ? 🛛 🔍 🐤 🕨				•		
< Back 🔤 Rafraîchir						
File d'attente des appels	Ş.				<b>a</b> 1	
Annels	Boîte de recl	nerche a	actuelle : 🛛	All Open Calls		
, the sec	ID Appel	Gravit	Heure d'ouv	Propriétain	État	Brève description
_ Nouveau	CALL1075	4	12/28/00 14:	BOB.HELP	Open - Idle	e An abend occurred while processing an Ifmap job.
	CALL1067	3	12/28/00 14:	BOB.HELP	Open - Idle	le Users would get logged out after 2 - 3 hours of being on line.
No Rechercher	CALL1055	4	12/28/00 13:	BOB.HELP	Open - Idle	le Job schedule was changed without notifying applications support. All jobs
	CALL1047	4	12/28/00 12:	BOB.HELP	Open - Idle	le Caller has lost connection to mainframe. 502 error code on bottom of
Changer de boîte de recherche	CALL1083	4	12/28/00 15:	BOB.HELP	Open - Idle	le Caller is reporting a problem trying to dial in to corporate time card
	CALL1069	4	12/28/00 14:	BOB.HELP	Open - Idle	le Can not get connected the the main production system.
Listes de démarrage	CALL1053	4	12/28/00 13:	BOB.HELP	Open - Idle	1e Caller is reporting problems with faulty modem delivered by vendor.
<b>D</b> 10.1	CALL1002	4	12/27/00 10:	BOB.HELP	Open - Idle	le Cannot access the internet.
Par proprietaire	CALL1084	2	12/28/00 15:	BOB.HELP	Open - Idle	le Loses contact with the tape drive intermittently
Par groupe d'affectation	CALL1079	2	12/28/00 15:	BOB.HELP	Open - Idle	le Omegamon took a system 878.
i di giodpe d'directatori	CALL1063	2	12/28/00 13:	BOB.HELP	Open - Idle	le Caller lost connection to mainframe. Onsite support said controller
🛁 Rafraîchir la liste	CALL1093	4	12/28/00 15:	BOB.HELP	Open - Idle	le Printer printing blank pages.
	CALL1089	4	12/28/00 15:	BOB.HELP	Open - Idle	Ie Monitor is getting more and more dim, and sometimes loses color entirely.
329 Compter les enregistrements	CALL1087	1	12/28/00 15:	BOB.HELP	Open - Idle	le Workstation is down and won't boot at all. Monitor is dead and power
	CALL1085	2	12/28/00 15:	BOB.HELP	Open - Idle	le Crashes with I/O Giant Packet error, Panic dump Probably a bad ethernet
Precedent	CALL1082	4	12/28/00 15:	BOB.HELP	Open - Idle	le System doesn't recognize a new scsi disk. It doesn't seem to read target 3.
	CALL1071	4	12/28/00 14:	BOB.HELP	Open - Idle	le Comm manager errors when attempting to hook to lu6.2.
	CALL1065	2	12/28/00 13:	BOB.HELP	Open - Idle	le Server needs to be brought down and up immediately. Sent out a system
	CALL1058	4	12/28/00 13:	BOB.HELP	Open - Idle	le Caller is complaining about an his disk drive making unusually loud
	CALL1057	4	12/28/00 13:	BOB.HELP	Open - Idle	le The <enter> key is sticking on caller's keyboard.</enter>
	CALL1030	4	12/27/00 16:	bob.helpde	Open - Idle	le Bad simms on client. Fails memory check.
<u> </u>						
La ligne sélectionnée est la ligne 1 de 32 enre	gistrements réc	upérés				recouvrir sc.manage.call.g(scm.advanced) [P]

Figure 4-4 : Boîte de recherche Liste des appels

## Colonnes de la liste des appels

La liste des appels comporte une série de colonnes donnant les renseignements généraux relatifs aux enregistrements de rapports d'appel. Les boutons d'en-têtes des colonnes peuvent servir à trier la liste en fonction de la colonne correspondante.

## Colonne de la liste Description des appels

ID Appel	Numéro du rapport d'appel.
Gravité	Indique l'urgence d'un incident aux yeux de l'appelant. La gravité peut être classée comme : Par défaut, la gravité est <i>4 - Faible</i> .
	<ul> <li>1 - Critique - (interruption sévère des opérations de l'entreprise) une unité ou une sous-unité professionnelle est incapable de fonctionner ; un composant système critique est tombé en panne ou est sévèrement endommagé.</li> </ul>
	<ul> <li>2 - Majeure - (interruption majeure des opérations de l'entreprise) le fonctionnement d'un groupe d'utilisateurs ou d'un utilisateur critique est interrompu, ou les performances du système de l'unité professionnelle sont considérablement réduites.</li> </ul>
	<ul> <li>3 - Moyenne - (interruption mineure des opérations de l'entreprise) les activités d'un utilisateur sont interrompues et aucune solution temporaire n'est disponible.</li> </ul>
	<ul> <li>4 - Faible - (interruption mineure) des incidents affectent un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs, mais une solution temporaire est disponible.</li> </ul>
	<ul> <li>5 - Très faible - (requête) un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs a besoin d'assistance concernant un problème qui n'a pas d'incidence sur les opérations de l'entreprise, tel qu'une demande d'informations.</li> </ul>
Heure d'ouverture	Date et heure de création du rapport d'appel.
Propriétaire	Utilisateur de ServiceCenter qui a ouvert ou s'est vu attribuer le rapport d'appel.
État	État du rapport d'appel.
Brève description	Brève description de l'incident signalé.

#### Boutons de boîte de recherche de liste des appels

Chaque boîte de recherche comporte une série de boutons donnant un accès rapide aux diverses fonctions et applications de Gestion des appels. La plupart des boutons sont les mêmes pour les boîtes de recherche des diverses applications. Ces boutons sont décrits dans la section *Utilisation des boîtes de recherche* page 86. Seuls deux boutons sont différents dans chaque boîte de recherche. Pour la gestion des appels, ces boutons sont :

Par propriétaire

**Par propriétaire** - affiche une liste des enregistrements de l'opérateur.

Par groupe d'affectation

**Par groupe d'affectation** - affiche une liste des enregistrements d'un autre groupe d'affectation.

#### Menu Options - Liste d'attente des appels

Le menu **Options** de la liste d'attente des appels offre des raccourcis à d'autres applications ServiceCenter.

Option	Description
Sélectionner la file d'attente	Permet de sélectionner la file d'attente à partir de laquelle travailler.
Changer de file d'attente	Ouvre une boîte de dialogue permettant de sélectionner une autre boîte de recherche. Fonctionne de la même façon que <b>Changer de</b> <b>boîte de recherche</b> . Autres boîtes de recherche parmi lesquelles choisir :
	<ul> <li>Gestion des biens - permet d'accéder au module Gestion des biens.</li> </ul>
	<ul> <li>Liste de devis - accède à la liste des devis de l'utilisateur actuel (boîte de recherche de Gestion des demandes).</li> </ul>
	<ul> <li>Liste des commandes - accède à la liste des commandes de l'utilisateur actuel (boîte de recherche de Gestion des demandes).</li> </ul>
	<ul> <li>Liste d'articles - accède à la liste des articles de l'utilisateur actuel (boîte de recherche de Gestion des demandes).</li> </ul>
	<ul> <li>Liste d'incidents - accède à la liste des incidents de l'utilisateur actuel (boîte de recherche de Gestion des incidents).</li> </ul>
	<ul> <li>Liste de changements - accède à la liste des changements de l'utilisateur actuel (boîte de recherche de Gestion des changements).</li> </ul>
	<ul> <li>Liste des tâches - accède à la liste des tâches de l'utilisateur actuel (boîte de recherche de Gestion des changements).</li> </ul>
	<b>Cause fondamentale</b> - accède à l'Analyse de cause fondamentale.

Option	Description
Nouveau	Ouvre le formulaire de création d'un nouveau rapport d'appel.
Rechercher	Permet d'accéder à la fonction de recherche de la Gestion des appels pour rechercher des appels.
Rafraîchir	Permet de mettre à jour la liste actuelle.
Modifier les boîtes de recherche préférées	Permet de modifier votre liste de boîtes de recherche favorites.
Utiliser l'interrogation stockée	Permet d'accéder à la liste des interrogations stockées.
Liste de démarrage	Affiche la liste des appels initiale.
Compter	Dénombre les enregistrements de la liste d'appels actuelle.
Par groupe d'affectation	Permet de rechercher les rapports d'appel attribués à un groupe d'affectation particulier. Une boîte de message vous invite à sélectionner un groupe d'affectation.
Par propriétaire	Permet de rechercher les rapports d'appel attribués à un utilisateur de ServiceCenter particulier. Une boîte de message vous invite à sélectionner un propriétaire.

## Menu Options de liste - Liste des appels

Option de liste	Description
Exporter dans Excel	Permet d'exporter la liste des appels 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 prenant en charge la fonction d'échange dynamique de données (DDE). Cette fonction exige Excel 95 ou une version plus récente.
Exporter dans un fichier de texte	Permet d'exporter la liste des appels 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.
Modifier les colonnes	Permet de changer les en-têtes des colonnes et les informations connexes dans la liste d'enregistrements.

## Recherche de rapports d'appel

La gestion des appels permet de rechercher des enregistrements de rapports d'appel. Vous pouvez également sauvegarder ces interrogations sous la forme de *boîtes de recherche* (consultez la section *Création d'une définition de boîte de recherche* page 81).

#### Champs de recherche des rapports d'appel

Le formulaire de recherche de rapports d'appel comprend trois onglets : Recherche de base, Recherche avancée et Recherche IR.

💽 ServiceCenter - [Quels sont les appels G5 à	afficher ?]			
S Fichier Édition Affichage Format Options	Options de liste Fenêtre Aide			_ B ×
光距色 ? ® Q 🦻 🕨	•			
< Précédent 📋 Nouveau 🚿 Reche	rcher 📉 Effacer 🎜 🔊 Trouver	Remplir	E Affichages	12
Recherche d'appel de base Recherche avancé	e   Recherche IR			<b>_</b>
Rechercher les fiches d'appel sel	on :			
ID Appel :			Recherche intelligente	
ID Bien :				
Contact :				
Service :				
Propriétaire de la fiche :				
Affectation :		-		
		-		
Gravité :		-		
État :		-		
Emplacement :				
Contrat de service :		-		
	-			
				-
<b>(</b>				Þ

Figure 4-5 : Formulaire de recherche de rapports d'appel

#### Onglet Recherche d'appel de base

Vous pouvez laisser plusieurs ou tous les champs vides sous cet onglet. Pour une recherche plus rapide, utilisez les champs identifiés comme des champs clés (indexés) sur votre site. Si ceux-ci ne sont pas clairement identifiés dans le formulaire, demandez à votre administrateur ServiceCenter de vous en fournir une liste.

Champ	Description			
ID Appel	Numéro du rapport d'appel. Entrez le numéro du rapport d'appel, si vous le connaissez, sous la forme CALLxx, où xx représente le numéro. Si vous avez activé l'option <i>Recherche</i> <i>intelligente</i> , entrez le numéro du rapport d'appel sans le préfixe CALL, car la <i>Recherche intelligente</i> fonctionne <i>uniquement</i> lorsque vous saisissez un nombre.			
	<b>Remarque :</b> Vous pouvez entrer un numéro partiel pour accéder à une liste QBE d'enregistrements. Par exemple, si vous entrez CALL2, vous obtenez une liste de tous les numéros d'appels commençant par 2 : <i>CALL2, CALL20, CALL200</i> , etc. Les caractères génériques ne peuvent pas être utilisés.			
Recherche intelligente	Permet de rechercher des rapports d'appel par numéro seul (les préfixes ou suffixes du type <i>CALL</i> sont omis). Les recherches intelligentes renvoient l'appel souhaité quel que soit son état (par exemple, ouvert ou fermé). Si des paramètres autres que les paramètres par défaut sont saisis dans le formulaire de recherche, une recherche normale est effectuée et la fonction Recherche intelligente est ignorée.			
ID Bien	Nom du bien figurant dans le rapport d'appel.			
Contact	Nom de l'utilisateur qui a signalé l'incident, c'est-à-dire la personne qui a appelé.			
Service	Service dans lequel travaille le contact.			
Propriétaire de la fiche	Utilisateur du module Gestion des appels qui a ouvert le rapport d'appel.			
Affectation	Nom du groupe d'affectation (ou des groupes possibles) auquel a été attribué le rapport d'appel.			

Champ	Description				
Gravité	Niveau de gravité (de 1 à 4) attribué au rapport d'appel. Indique l'urgence que revêt un incident aux yeux de l'appelant. La gravité peut être classée comme : Par défaut, la gravité est 4 - Faible.				
	<ul> <li>1 - Critique - (interruption sévère des opérations de l'entreprise) une unité ou une sous-unité professionnelle est incapable de fonctionner ; un composant système critique est tombé en panne ou est sévèrement endommagé.</li> </ul>				
	2 - Majeure - (interruption majeure des opérations de l'entreprise) le fonctionnement d'un groupe d'utilisateurs ou d'un utilisateur critique est interrompu, ou les performances du système de l'unité professionnelle sont considérablement réduites.				
	<ul> <li>3 - Moyenne - (interruption mineure des opérations de l'entreprise) les activités d'un utilisateur sont interrompues et aucune solution temporaire n'est disponible.</li> </ul>				
	<ul> <li>4 - Faible - (interruption mineure) des incidents affectent un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs, mais une solution temporaire est disponible.</li> </ul>				
	<ul> <li>5 - Très faible - (requête) un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs a besoin d'assistance concernant un problème qui n'a pas d'incidence sur les opérations de l'entreprise, tel qu'une demande d'informations.</li> </ul>				
État	État du rapport d'appel : Closed (Fermé), Open - Idle (Ouvert - Inactif), Open - Callback (Ouvert - Rappel) ou Open - Linked (Ouvert - Relié).				
Emplacement	Emplacement du bureau d'où provient l'appel. Vous pouvez taper l'emplacement ou cliquer sur <b>Parcourir</b> pour choisir un emplacement dans la liste d'enregistrements QBE.				
Contrat de service	Sélectionnez un contrat de service dans la liste déroulante.				
Société	Sélectionnez la société d'où émane l'appel.				

#### Onglet Recherche avancée

Plusieurs ou tous les champs de cet onglet peuvent être laissés vides.

Champ	Description
Ouvert après et Dernière mise à jour après le	Entrez la date et l'heure (facultative) avant et après laquelle le rapport a été ouvert ou mis à jour. Le format par défaut est mm/jj/aaaa hh:mm:ss. Si l'heure n'est pas saisie, la valeur par défaut est 00:00:00.
	<b>Remarque :</b> Le format de la date et de l'heure peut être défini par votre administrateur système dans l'enregistrement société au niveau système ou dans l'enregistrement d'un opérateur précis. Il se peut donc que le format de date et heure utilisé soit différent du format par défaut illustré ci-dessus.
Par	Entrez le nom de l'opérateur qui a ouvert ou mis à jour le rapport d'appel. Vous pouvez taper son nom ou sélectionner un nom dans la liste déroulante.

#### **Onglet Recherche IR**

L'onglet Recherche IR affiche une zone de texte vide où vous pouvez entrer du texte normal à rechercher. ServiceCenter peut ajouter le texte aux paramètres de recherche.

Champ	Description
Texte de recherche IR	Permet d'accéder à l'application IR Expert de ServiceCenter, à partir de laquelle vous pouvez effectuer une recherche en texte normal. (IR Expert est un moteur intelligent de récupération d'informations basée sur concepts qui recherche les informations similaires ou associées dans la base de données de ServiceCenter en utilisant une interrogation en langage naturel et simple).
Options de découverte	Vous pouvez spécifier le type de recherche souhaité en sélectionnant l'une des options suivantes :
	<ul> <li>Correspondance exacte - le système recherche une correspondance exacte pour le texte entré.</li> </ul>
	<ul> <li>Superficielle - la recherche utilise des paramètres plus restrictifs et renvoie moins d'enregistrements qu'avec une recherche profonde.</li> </ul>
	<ul> <li>Approfondie - effectue une recherche plus large. Utilisez ce type de recherche si une recherche superficielle ne renvoie pas les enregistrements désirés.</li> </ul>

#### Procédures de recherche

#### Pour rechercher des enregistrements de rapports d'appel :



- Cliquez sur File d'attente des appels dans le menu Gestion des appels.
- 2 Cliquez sur Rechercher dans la Liste des appels.

Un formulaire de recherche de base s'affiche.

- **3** Renseignez les champs sous l'onglet Recherche de base en appliquant l'une des méthodes suivantes :
  - Tapez les informations connues.
  - Cliquez sur le bouton **Remplir** ou appuyez sur la touche F9 pour accéder à une liste d'enregistrements QBE.
  - Cliquez sur la flèche vers le bas pour accéder à une liste déroulante.
  - Appuyez sur la flèche vers le bas pour sélectionner l'élément suivant de la liste déroulante.

**Remarque :** Plus vous entrez d'informations, plus vous restreignez les paramètres de recherche.

#### Pour restreindre davantage les paramètres de recherche :

1 Cliquez sur l'onglet Recherche avancée.

Les champs de recherche avancée permettent de restreindre la plage horaire d'ouverture ou de mise à jour d'un enregistrement. Vous pouvez aussi entrer le nom des opérateurs qui ont ouvert ou mis à jour le rapport. Ces champs sont indépendants l'un de l'autre et peuvent rester vides.

- 2 Cliquez sur l'onglet Recherche IR.
- 3 Entrez une description en texte normal dans le tableau Texte de recherche IR.

- 4 Sélectionnez une option de recherche dans Options de découverte : Correspondance exacte, Superficielle ou Approfondie.
- 5 Cliquez sur Rechercher ou appuyez sur F6.

L'enregistrement correspondant s'affiche.

La liste d'enregistrements QBE comprend tous les enregistrements correspondant aux paramètres de recherche, le premier s'affichant dans le formulaire de rapport d'appel.

- **Remarque :** Si vous recevez le message *Aucun enregistrement correspondant aux arguments de recherche n'a été trouvé.*, vous pouvez élargir la recherche en éliminant quelques-uns des paramètres de recherche.
- 6 Cliquez sur l'enregistrement désiré dans la liste d'enregistrements QBE. Pour trier une liste d'enregistrements QBE :
- Cliquez sur le bouton d'en-tête de la colonne correspondant au critère de tri que vous voulez appliquer à la liste. Par exemple, pour trier la liste en fonction de l'état, cliquez sur le bouton d'en-tête État.

## **Rapports d'appel**

Lorsqu'un utilisateur appelle le Help Desk, vous pouvez créer un *rapport d'appel* pour consigner les informations recueillies lors de l'appel. Ces rapports d'appel sont consignés dans le fichier incidents. Pendant que vous parlez avec un utilisateur, vous pouvez entrer des informations sur l'appel, le matériel affecté, l'appelant et d'autres informations pertinentes.

## Formulaire de création d'un nouvel appel

Le formulaire qui permet d'ouvrir un nouveau rapport d'appel (consultez la Figure 4-6, page 128) vous donne la possibilité de consigner rapidement les appels et de créer des rapports d'appel.

Boutons des applications	3					Boutons système	
💽 ServiceCente	er - [New Call]						_ 8 ×
💽 <u>F</u> ichier <u>É</u> ditio	on Affichage Format Op	tions <u>O</u> ptions de liste <mark>Eenêtre A</mark>	ide				_ 8 ×
X 10 倍 :	? 8 Q 🥱 🕨		•	/			
🗙 Annuler		🐀 Ouverture rapide 👘 🍋 Fi	ermer 🛛 🔎 Trouver	💺 Remplir			
00:00 14	Détail de l'appel Détail d	de la résolution					
	ID Appel :	CALL10067		État :		Open - Idle	
	Nom du contact :			Propri	étaire :	falcon	
Créer un	Nom complet :			Catég	iorie :		
incident	E-mail :			Sous-	catégorie :		
State.	No bulletin de paye :			Туре	de produit :		
S. S. Santa				Туре	de problème :	-	
Demander un	Téléphone :		Poste :	Affect	ation :		<u> </u>
changement	Fax:			Gravit	ié :	1	<b>_</b>
						Perte totale de service	
			_	Catég	jorie du site :		<u> </u>
Afficher les	Signalé par un nom di	fférent de celui du contact	L	UNS I	prévu :		
relations				Privile	ges :		
				N		E chec de privilège	
-	E			IN OUTRE	erpar:	jE-mail	<u> </u>
Trouver la	Emplacement :				mputation :		PI
solution	Frei, Etage/Friedel:			Factu	Convior	C Contrat	<u>U</u>
<b>2</b>	centre de couts .		Duisateur chuque	ID Bie	· Service		EI.
	Tune d'utilisateur :			Tupe	лт.		<u> </u>
Ajouter/Modifier	rype d'utilisateur .			Type Modè	le ·		
					ien critique	1	
	Description :			Code	Cause :		
	<b>F</b>						
							3
							<u> </u>
•							<u> </u>
Prêt						recouvrir cc.in	cquick.g(cc.first) [P]



#### Boutons

Le formulaire de rapport d'appel comporte une série de boutons d'accès rapide :

	Bouton	Fonction
🗙 Annuler	Annuler	Vous renvoie au menu de Gestion des appels.
	Rétablir	Efface les changements entrés dans le formulaire actif sans les sauvegarder.
1	Ouverture rapide	Permet d'enregistrer un rapport d'appel à l'état inactif. Lorsque le rapport est sauvegardé, l'enregistrement est sauvegardé dans le fichier incidents. Le formulaire est effacé et prêt à accueillir un nouveau rapport. Consultez la section <i>Création d'une fiche d'incident - Ouverture rapide</i> page 225 pour plus d'informations.
<b>I</b>	Fermer	Ferme le rapport d'appel actif.
🔎 Trouver	Trouver	Permet d'accéder à la fonction Trouver de ServiceCenter.
🖡 Remplir	Remplir	Permet d'accéder à la fonction Remplir de ServiceCenter.
٨	Créer un incident	Lance le processus permettant de placer les informations dans une nouvelle fiche d'incident. Le rapport d'appel actuellement affiché est automatiquement associé à la nouvelle fiche d'incident. Consultez la section <i>Création d'une</i> <i>fiche d'incident</i> page 229.
	Demander un changement	Lance le processus permettant de placer les informations dans un nouveau changement de Gestion des changements. Le rapport d'appel actuellement affiché est automatiquement associé à l'enregistrement de changement.
	Afficher les relations	Affiche les rapports d'appel associés au contact indiqué dans le champ <b>Signalé par</b> . Si plusieurs rapports d'appel ont été ouverts au nom du contact, une liste d'enregistrements QBE s'affiche.



	Bouton	Fonction
4	Trouver la solution	Permet d'accéder à la base de connaissances de ServiceCenter pour localiser les solutions adaptées à un incident signalé. Consultez la section <i>Base de connaissances - aides pour les</i> <i>diagnostics</i> page 583 pour plus d'informations.
3	Ajouter/Modifier un contact	Permet d'accéder aux enregistrements des <b>contacts</b> de ServiceCenter. Une fois dans un enregistrement, vous pouvez modifier les informations relatives à l'appelant ( <b>Signalé par</b> ) ou ajouter un enregistrement aux <b>contacts</b> pour un nouvel appelant. Consultez le chapitre <i>Fichier Contacts</i> page 569 pour plus d'informations.

#### Champs

## Onglet Détail de l'appel

Champ	Description
ID Appel	Numéro entré automatiquement par ServiceCenter à l'ouverture du formulaire.
Nom du contact	Nom du contact associé à la société d'où provient l'appel. Cliquez sur le bouton Remplir pour sélectionner un nom de contact dans la liste QBE. Les champs non modifiables (Nom complet, E-mail et No bulletin de paye) et les champs modifiables (Struct./Div. Sté, Téléphone, Poste et Fax) sont automatiquement renseignés à partir de l'enregistrement de contacts de cet appelant. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'annexe A, <i>Fichier</i> <i>Contacts</i> .
ID Bien	Bien pour lequel un incident est signalé. Lorsque vous sélectionnez une <b>Nom du contact</b> , vous êtes invité à sélectionner l' <b>ID du bien</b> associée à l'appel. Les champs non modifiables <b>Type</b> et <b>Modèle</b> sont automatiquement renseignés à partir de l'enregistrement correspondant au bien. Les enregistrements de biens sont générés dans le module Gestion des biens.
Signalé par un nom différent de celui du contact	Cochez cette case pour indiquer que le nom de l'appelant est différent du nom du contact figurant dans le fichier <i>Contacts</i> .

Champ	Description
Signalé par	Cliquez sur le bouton <b>Remplir</b> pour sélectionner le nom de l'appelant dans une liste QBE, ou créez un nouvel enregistrement. Les champs modifiables associés à cet appelant ( <b>Signalé par</b> , <b>Téléphone</b> , <b>Poste</b> et <b>Fax</b> ) sont automatiquement renseignés à partir de l'enregistrement de <b>contacts</b> de cet appelant. Pour plus d'informations, consultez <i>Fichier Contacts</i> page 569.
Emplacement	Emplacement du bureau d'où provient l'appel.
Réf. Étage/Pièce	Renseignements relatifs à la pièce et l'étage où se trouve le bien.
Centre de coûts	Centre de coûts associé au contrat.
Type d'utilisateur	Type de l'utilisateur qui passe l'appel.
Société	Nom de la société signalant l'incident.
Description	Description de l'incident signalé.
Site	Site ou emplacement d'un campus disposant de ressources d'assistance sur site.
Home (Domicile)	Emplacement d'accueil de l'utilisateur distant ou sur site. Le Help Desk et l'utilisateur s'accordent sur le niveau de support nécessaire pour résoudre le problème.
Mobile (Itinérant)	Utilisateur itinérant, qui n'est pas considéré comme utilisateur critique et qui affecte le niveau de gravité de l'incident.
État	<ul> <li>État du rapport d'appel :</li> <li>Close (Fermé) - le rapport d'appel est fermé.</li> <li>Open-Idle (Ouvert-Inactif) - le rapport d'appel reste ouvert, sans qu'une intervention soit nécessaire. Open-Idle (Ouvert-Inactif) est le paramètre par défaut.</li> <li>Open-Callback (Ouvert-Rappel) - le rapport d'appel reste ouvert et il est nécessaire de rappeler l'utilisateur.</li> </ul>
Propriétaire	Nom de l'opérateur de Gestion des appels qui a ouvert ce rapport d'appel.
Catégorie	Classe la catégorie du bien au sein de l'entreprise, par exemple <i>réseau</i> .
Sous-catégorie	Classe la sous-catégorie du bien au sein de la catégorie principale, par exemple <i>LAN</i> .
Type de produit	Type du bien.

Champ	Description		
Type de problème	Type du problème signalé.		
Affectation	Groupe d'affectation chargé d'examiner cet appel.		
Gravité	Indique l'urgence d'un incident aux yeux de l'appelant. La gravité peut être <i>Critique, Majeure, Moyenne, Faible</i> <i>ou Très faible</i> . Par défaut, la gravité est <i>faible</i> .		
Catégorie du site	Indique le niveau d'assistance à répartir.		
	<ul> <li>A - Site critique - large site ou campus justifiant des ressources d'assistance sur site. Un site critique demande régulièrement de nombreuses heures d'assistance.</li> </ul>		
	<ul> <li>B - Site majeur - un emplacement de taille moyenne nécessitant une assistance fournie par des techniciens sur site.</li> </ul>		
	<ul> <li>C - Site satellite - petit site nécessitant des techniciens sur site ou en visite.</li> </ul>		
	<ul> <li>D - Site d'accueil - site principal de l'utilisateur distant ou sur place. Ce genre de site est supporté par des techniciens sur site ou itinérant.</li> </ul>		
CNS prévu	Contrat de niveau de service couvrant le matériel affecté.		
Privilèges	Champ non modifiable. Le système vérifie automatiquement, sur la base de son CNS, si un appelant particulier possède les privilèges d'accès à l'assistance du Help Desk à l'heure et/ou jour de la semaine actuel. Si le contrat de niveau de service de l'appelant ne couvre pas cette période, le système avertit automatiquement le technicien de premier niveau en affichant une invite de privilège.		
Notifier par	Mode de notification de l'appelant lors de la clôture du rapport d'appel :		
	<ul> <li>Aucun - aucune notification n'est envoyée.</li> <li>E-mail - un courrier électronique est envoyé. <i>E-mail</i> est la configuration par défaut.</li> <li>Téléphone - le personnel du Help Desk appelle l'appelant.</li> </ul>		
No d'imputation	Numéro de code de comptabilité générale.		
Facturer à	Service ou personne auxquels adresser la facture. Service - facturer le service. Contacter - facturer le contact.		

Champ	Description
Code Cause	Lie cette fiche à un enregistrement de <i>Cause probable</i> . Les codes de cause permettent de catégoriser et d'affecter plus facilement des fiches d'incident, simplifiant ainsi la modification des rapports et le suivi. Lorsqu'un code de cause est ajouté à une fiche d'incident à l'aide de la fonction Remplir, des informations supplémentaires, telles que la catégorie et la description, peuvent également être ajoutées à la fiche à partir de l'enregistrement de cause probable correspondant.

## Onglet Détail de la résolution

Champ	Description
Résolution de l'appel	Procédure suivie pour résoudre l'incident signalé.
Code Résolution	Code permettant de catégoriser plus aisément la fiche d'appel dans le but de simplifier l'édition de rapports et le suivi. Lorsqu'un code de cause est ajouté à une fiche à l'aide de la fonction <b>Remplir</b> , des informations supplémentaires, telles que la catégorie et la description, peuvent également être ajoutées à la fiche à partir de l'enregistrement de cause probable correspondant.

#### **Menu Options**

Option	Description	
Trouver la solution	Permet d'accéder à la base de connaissances pour rechercher les solutions adaptées à l'incident signalé lors de l'appel. Consultez la section <i>Base de connaissances - aides pour les</i> <i>diagnostics</i> page 583 pour plus d'informations.	
Liste des appels GA	Permet d'accéder à la liste des appels de l'utilisateur actuel.	
Apparenté   Devis	Permet d'accéder aux devis associés ouverts.	
Get-Answers > Ouvrir	Ouvre Get-Answers dans un navigateur. Sélectionnez cette option pour ouvrir Get-Answers afin de taper votre propre interrogation. Cette option est disponible uniquement lorsque Get-Answers est intégré à ServiceCenter.	

Option	Description
Get-Answers > Rechercher la solution	Utilise le texte entré dans le champ <b>Description</b> en tant que chaîne d'interrogation pour Get-Answers. Une fenêtre de navigateur s'ouvre, contenant la liste des résultats de la recherche. Sélectionnez cette option lorsque vous pensez que la description permettra de trouver des réponses adaptées dans Get-Answers. Cette option est disponible uniquement lorsque Get-Answers est intégré à ServiceCenter.
Get-Answers > Récupérer la solution	Insère une solution de Get-Answers dans l'enregistrement d'appel ServiceCenter. Avant de sélectionner cette option, il convient d'ouvrir un enregistrement Get-Answers. Sélectionnez cette option après avoir trouvé la solution adaptée à l'appel. Elle est disponible uniquement lorsque Get-Answers est intégré à ServiceCenter.
Get-Answers > Créer la solution	Permet aux utilisateurs d'ajouter de nouvelles entrées en provenance de ServiceCenter à la base de connaissances Get-Answers. Cette option est disponible uniquement pour les appels résolus et lorsque Get-Answers est intégré à ServiceCenter.
Knowlix > Rechercher la solution	Permet d'accéder au produit Knowlix de Peregrine Systems.
Knowlix > Récupérer la solution	Permet de récupérer des informations à partir du produit Knowlix.
Obtenir l'ID CNS	Permet d'obtenir l'ID du contrat de niveau de service couvrant les fiches pour un service particulier.
Obtenir le contrat/CNS	Permet d'obtenir le contrat de niveau de service couvrant le matériel affecté.
Notifier	Utilisateurs devant être avertis lorsque le rapport d'appel est fermé.
Ajouter/Modifier le contact	Permet d'accéder à l'enregistrement de contact correspondant à l'appelant indiqué dans le champ <b>Signalé</b> <b>par</b> . Si ce champ est vide, un formulaire de contact vide s'affiche, à partir duquel vous pouvez rechercher l'enregistrement d'un contact.
Contrôle à distance > Gestionnaire à distance	Permet de se connecter à l'utilitaire <b>Gestionnaire à distance</b> , s'il est installé. Consultez le manuel <i>Remote</i> <i>Management/ServiceCenter Interface</i> .

Option	Description
Contrôle à distance > Connecter au périphérique	Permet de se connecter à l'adresse réseau du bien figurant dans l'enregistrement en cours. Fait partie de l'application Gestion à distance.
Obtenir le contrat de service	Permet d'obtenir le contrat de service couvrant l'équipement affecté.

## Création d'un rapport d'appel

#### Pour ouvrir un nouveau rapport d'appel :



1 Cliquez sur **Prendre de nouveaux appels** dans le menu initial de ServiceCenter.

Le formulaire de rapport d'appel (consultez la Figure 4-6, page 128) s'affiche.

ServiceCenter renseigne automatiquement le champ ID Appel en attribuant à l'appel un numéro unique précédé du préfixe CALL.

2 Entrez le nom de l'appelant dans le champ Nom du contact.

- *ou* -

Cliquez sur le bouton **Remplir** ou appuyez sur la touche **F9** pour accéder à une liste d'enregistrements QBE des utilisateurs de ServiceCenter (*contacts*).

**Remarque :** Lorsque vous utilisez la fonction Remplir pour remplacer les informations d'un champ, effacez le champ avant de tenter d'y mettre les nouvelles données. Si le champ contient des données, la fonction Remplir sera inopérante.

- **3** Double-cliquez sur le contact voulu de la liste d'enregistrements QBE, par exemple, **Greg Hawthorne (HAWTHORNE, GREG)**. Les champs associés sont renseignés automatiquement.
  - **Remarque :** Si un bien est associé à ce contact, ce renseignement est automatiquement ajouté à l'enregistrement d'appel. S'il en existe plusieurs, une liste d'enregistrements QBE s'affiche. Double-cliquez sur le bien présentant des problèmes. Cet exemple utilise ACMEpc015.

Les informations pour ACMEpc015 et le nom du contact (Hawthorne) sont alors entrées dans le formulaire de rapport d'appel (consultez la Figure 4-7, page 136).

ServiceCente	er - [New Call]		A*1			_ 🗗 🗙
	n Affichage Format Uptic	ons Uptions de liste Eenetre				
		4 o				
00:10:42	Détail de l'appel	La sécalution		hempiii		
00.10.43				É	Open Ide	
	ID Appel : Nom du contact :	HAWTHORNE GREG		Etat. III Propriétaire :	falcon	
Créor un	Nom complet :	Greg	Hawthome	Catégorie :		
incident	E-mail :	Greg.Hawthorne@acme.co	, pm	Sous-catégorie :	r i i i i i i i i i i i i i i i i i i i	
Barne.	No bulletin de paye :			Type de produit :	ſ	
				Type de problème :		
Demander un	Téléphone :	0181 332 9776	Poste : 202	Affectation :		
changement	Fax:	0181 332 9556		Gravité :		<b>_</b>
					Perte totale de service	
			-	Catégorie du site :	C - Site satellite	<u> </u>
Afficher les	Signalé par un nom diffé	érent de celui du contact	L	UNS prévu :		
relations				Privileges :		
				Notifier par :	E-mail	-
_	Emplacement :	ACME /ASIA HO		No d'imputation :		<u> </u>
l rouver la solution	Réf. Étage/Pièce :			Facturer à :		
	Centre de coûts :		Utilisateur critique	Service	O Contact	
	que			ID Bien :	ACMEpc015	
Aiouter/Modifier	Type d'utilisateur :			💌 Туре:	computer	
un contact				Modèle :	p166	
				E Bien critique		
	Description :			Code Cause :		
						<u>*</u>
						-
	-					_
•						
Prêt					recouvrir cc.incquid	ck.g(cc.first) [P]

Figure 4-7 : Formulaire de création d'un nouvel appel

- 4 Par défaut, la fonction Contrat de niveau de service (CNS) n'est pas disponible. Si votre système est doté du module Gestion des CNS, reportez-vous aux instructions du *Manuel d'administration des applications*.
- 5 Si le champ ID Bien est vide ou que le bien indiqué n'est pas le bon, mettez à jour ce champ à l'aide des informations obtenues lors de cet appel.
  - a Cliquez sur le bouton **Remplir** ou appuyez sur la touche **F9** pour accéder à une liste d'enregistrements QBE des biens de ServiceCenter.
  - **b** Double-cliquez sur le bien voulu dans la liste d'enregistrements QBE.

- 6 Le champ Propriétaire est automatiquement renseigné avec le nom de l'utilisateur actuel de la Gestion des appels, (c'est-à-dire, l'ID d'utilisateur que vous avez utilisé pour vous connecter).
- 7 Dans le champ **Gravité**, entrez un code de gravité pour l'appel. Vous pouvez taper le code ou cliquer sur la flèche vers le bas et faire un choix dans la liste déroulante.

Pour cet exemple, utilisez 3 - Moyen.

- 8 Le champ État prend automatiquement la valeur par défaut de Open-Idle (Ouvert Inactif).
- 9 Dans le champ Notifier par, entrez la méthode préférée pour notifier cet appelant lorsque l'appel sera fermé. Utilisez la flèche vers le bas pour sélectionner une méthode de notification. Par défaut, le paramètre est E-mail.

Pour cet exemple, utilisez le paramètre par défaut.

Pour plus d'informations sur ce champ, consultez la section *Importance du champ Notifier par* page 138.

10 Choisissez une catégorie du rapport d'appel. Cliquez sur Remplir pour afficher une liste d'enregistrement des catégories et pour en sélectionner une. Ensuite, sélectionnez des précisions supplémentaires, comme vous y êtes invité, pour la sous-catégorie, le type de produit et le type de problème.

Pour cet exemple, utilisez client system (système client) et, lorsque des choix supplémentaires vous sont proposés, sélectionnez hardware (matériel), desktop (bureau) et keyboard (clavier) pour la sous-catégorie, le type de produit et le type de problème.

Important : Si vous envisagez d'ouvrir une demande de changement dans la Gestion des changements, veillez à sélectionner ici une catégorie de changement. Ceci active le bouton Demander un changement, vous permettant d'avoir accès au module Gestion des changements et d'y créer une fiche.

11 Entrez le groupe d'affectation responsable de l'appel. Vous pouvez entrer deux groupes. Vous pouvez accepter les valeurs par défaut pour la catégorie, la sous-catégorie, le type de produit et le type de problème correspondant à cet appel ; vous pouvez taper le code ; ou vous pouvez utiliser la flèche vers le bas.

Pour cet exemple, acceptez le paramètre par défaut qui vous est présenté, ONSITE SUPPORT (SUPPORT SUR SITE).

**12** Entrez une **description** de l'appel.

Pour cet exemple, entrez : La barre d'espacement de mon clavier reste enfoncée

Entrez une résolution dans le champ **Résolution de l'appel** si l'incident est résolu au téléphone.

Pour cet exemple, laissez ce champ vide.



13 Cliquez sur Ouverture rapide ou appuyez sur F2. Ceci crée un enregistrement de rapport d'appel et sauvegarde les informations dans le fichier incidents.

ServiceCenter exécute alors toutes les validations nécessaires pour déterminer si les informations entrées sont valables. Si des informations non valables sont détectées, ServiceCenter envoie un message d'erreur ou une liste des valeurs possibles pour le champ en question.

Le message suivant s'affiche dans la barre d'état : L'appel CALLxxx a été ajouté, où xxx représente l'ID de l'appel.

Les champs du formulaire sont effacés et l'ID de l'appel est automatiquement incrémentée d'une unité. Vous êtes maintenant prêt à saisir le rapport d'appel suivant.

#### Importance du champ Notifier par

Ce qui est inscrit dans le champ **Notifier par** peut influencer la façon dont un appel est fermé si le champ a été associé à un autre enregistrement. Par exemple, si vous associez une fiche d'incident à un rapport d'appel et que cette fiche d'incident est fermée, le rapport d'appel lié à la fiche est également fermé, par la méthode spécifiée dans le champ **Notifier par**, comme suit :

Notification	Description
Aucun	L'appel est fermé.
E-mail	Un message est envoyé au contact listé pour l'appel, pour l'informer que l'enregistrement associé a été fermé. L'appel est ensuite fermé.
Notification par e-mail	Un événement comportant des problèmes critiques déclenche soit un message unique de notification par e-mail, soit plusieurs messages différents qui seront envoyés à une ou plusieurs personnes ou groupes personnes, suivant les sélections réalisées dans le tableau de notification. Consultez le manuel <i>System Tailoring</i> pour plus de détails sur les messages de notification.

Notification	Description		
Fax	Une télécopie est envoyée au contact listé pour l'appel. L'appel est ensuite fermé.		
Téléappel	Un téléappel est envoyé au contact listé pour l'appel. L'appel est ensuite fermé.		
Téléphone	Une action nécessaire est ajoutée pour l'appel. Cela précise à l'utilisateur pourquoi le client veut être rappelé. Cela évite également de fermer l'appel avant que les actions nécessaires par l'appel aient été désactivées.		

**Remarque :** Les types de notification par téléappel et par fax ne sont pas prédéfinis. Un administrateur doit en effet les ajouter et les configurer.

En outre, le champ **Notifier par** et le moteur de notification sont totalement indépendants.

## Création d'un rapport d'appels en copiant un enregistrement existant

Vous pouvez créer un nouveau rapport d'appel en copiant un rapport existant.

Pour cloner (copier) un rapport existant :

- 1 Accédez à un rapport d'appel existant.
- 2 Modifiez les données appropriées dans les champs pour créer votre nouvel enregistrement.

**Remarque :** Vous devez effacer les données inscrites dans un champ pour utiliser la fonction Remplir et Trouver.

**3** Cliquez sur **Cloner** ou appuyez sur **F1**. Le numéro d'identification d'appel suivant dans le système est utilisé.

**Remarque :** Le nouveau numéro d'identification d'appel ne dépend pas du numéro de l'appel cloné.

4 Cliquez sur Sauvegarder ou appuyez sur F2. Ceci crée un nouvel enregistrement de rapport d'appel et sauvegarde les informations dans le fichier incidents.

## Menu Options - rapport d'appel existant

Le menu **Options** du formulaire de rapport d'appel existant comporte les options suivantes :

Option	Description
Get-Answers > Ouvrir	Ouvre Get-Answers dans un navigateur. Sélectionnez cette option pour ouvrir Get-Answers afin de taper votre propre interrogation. Cette option est disponible uniquement lorsque Get-Answers est intégré à ServiceCenter.
Get-Answers > Rechercher la solution	Utilise le texte entré dans le champ <b>Description</b> en tant que chaîne d'interrogation pour Get-Answers. Une fenêtre de navigateur s'ouvre, contenant la liste des résultats de la recherche. Sélectionnez cette option lorsque vous pensez que la description permettra de trouver des réponses adaptées dans Get-Answers. Cette option est disponible uniquement lorsque Get-Answers est intégré à ServiceCenter.
Get-Answers > Récupérer la solution	Insère une solution de Get-Answers dans l'enregistrement d'appel ServiceCenter. Avant de sélectionner cette option, il convient d'ouvrir un enregistrement Get-Answers. Sélectionnez cette option après avoir trouvé la solution adaptée à l'appel. Elle est disponible uniquement lorsque Get-Answers est intégré à ServiceCenter.
Get-Answers > Créer la solution	Permet aux utilisateurs d'ajouter de nouvelles entrées en provenance de ServiceCenter à la base de connaissances Get-Answers. Cette option est disponible uniquement pour les appels résolus et lorsque Get-Answers est intégré à ServiceCenter.
Définir le rappel	Permet de définir un rappel qui vous sera envoyé à une heure précise par le biais d'un message e-mail, d'un téléappel ou d'un message contextuel.
Imprimer l'enregistrement	Permet d'imprimer l'enregistrement de l'appel sur l'imprimante ServiceCenter par défaut de l'utilisateur.
Notifier	Permet d'envoyer un message contenant les données de ce rapport d'incident à d'autres utilisateurs de ServiceCenter.
Reportez-vous aux enregistrements de service pour ce contact	Permet de rechercher dans la base de données de ServiceCenter les fiches d'incident associées à l'appelant (contact) du rapport d'appel. Le contact est la personne figurant dans le champ Signalé par. Les résultats sont affichés dans une liste d'enregistrements QBE. Double-cliquez sur un enregistrement pour l'afficher.

Option	Description
Apparenté	Ouvre des sous-menus qui permettent d'associer le rapport d'appel à une fiche d'incident existante, à un changement de la Gestion des changements ou à un devis de la Gestion des demandes ; d'afficher des incidents, des changements ou des devis associés ; ou encore d'ouvrir un nouvel incident, un nouveau changement ou un nouveau devis.
Ajouter une action requise	Permet d'ajouter une action requise à ce rapport d'appel. Reportez-vous à la section <i>Ajout d'une action requise</i> page 149.
Trouver la solution	Permet d'accéder à la base de connaissances pour rechercher les solutions adaptées à l'incident signalé lors de l'appel. Consultez la section <i>Base de connaissances - aides pour les</i> <i>diagnostics</i> page 583 pour plus d'informations.
Créer les dernières nouvelles	Crée une entrée de dernières nouvelles dans la base de connaissances. Consultez la section <i>Base de connaissances - aides pour les diagnostics</i> page 583 pour plus de détails sur les nouvelles importantes.
Knowlix > Rechercher la solution	Permet d'accéder au produit Knowlix de Peregrine Systems.
Knowlix > Récupérer la solution	Permet de récupérer des informations à partir du produit Knowlix.
Contrôle à distance > Gestionnaire à distance	Permet de se connecter à l'utilitaire Gestionnaire à distance, s'il est installé. Consultez le manuel <i>Remote</i> <i>Management/ServiceCenter Interface</i> .
Contrôle à distance > Connecter au périphérique	Permet de se connecter à un autre bien. Fait partie de Gestion à distance.
Analyseur du système IND	Permet de lancer la récupération de données à distance pour un bien du système. Fait partie de Network Discovery.

## Menu Options de liste - rapport d'appel existant

Le menu **Options de liste** du formulaire de rapport d'appel existant contient les options suivantes :

Option de liste	Description
Compter	Dénombre les enregistrements de la liste d'appels actuelle.
Imprimer la liste	Permet d'imprimer une copie de la liste d'appels actuelle.
Rafraîchir la liste	Permet de mettre à jour la liste actuelle.
Modifier les colonnes	Permet de changer les en-têtes des colonnes et les informations connexes dans la liste d'enregistrements.
Exporter dans Excel	Permet d'exporter la liste d'appels 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 prenant en charge la fonction d'échange dynamique de données (DDE). Cette fonction exige Excel 95 ou une version plus récente.
Exporter dans un fichier de texte	Permet d'exporter la liste des appels 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.
Enregistrer comme boîte de recherche	Permet de sauvegarder la liste actuelle comme boîte de recherche.

# Association d'un rapport d'appel à un enregistrement d'une autre application

Vous pouvez associer un rapport d'appel à une fiche de la gestion des incidents, à un devis de la gestion des demandes ou à un changement de la gestion des changements déjà existant. Avant d'associer un rapport d'appel à un autre enregistrement, notez le numéro d'ID de l'enregistrement. Une fiche d'incident peut, par exemple, porter le numéro d'ID IM1001. Vous devez entrer ce numéro au cours du processus suivant.

#### Pour associer un rapport d'appel à un autre enregistrement :

- 1 Accédez à un rapport d'appel.
- 2 Sélectionnez

Options > Apparenté > Incidents/Devis/Changements > Associer.

Une boîte de dialogue s'affiche, vous demandant :

Associer Appel xxxxxx à quel Incident/Devis/Changement ?

- 3 Entrez l'un des numéros d'ID :
  - Dans le cas d'une fiche d'incident, entrez le numéro sous la forme IMxx, où xx représente le numéro de la fiche d'incident.
  - Dans le cas d'un devis, entrez le numéro sous la forme Dxx, où xx représente le numéro du devis.
  - Le numéro du changement n'est pas défini par une lettre.
  - ou -
- 4 Cliquez sur le bouton Rechercher dans la boîte de dialogue d'association d'enregistrements pour localiser le numéro d'ID approprié.
- 5 Cliquez sur OK. Une confirmation s'affiche dans la barre d'état.

## Mise à jour d'un rapport d'appel

#### Pour modifier un rapport d'appel :

1 Accédez au rapport d'appel depuis la liste des appels ou en effectuant une recherche.

Vous pouvez par exemple accéder au rapport d'appel créé précédemment dans le cadre de la section *Création d'un rapport d'appel* page 135.

V UK XA	nnuler 🚽 Cloner	R Sauvegarder	Ә Rétablir 🛛 🔶	💛 Fermer 🛛 🔎 Trouver	🕹 Remplir 🕓 Horloges	
icident L1022	État Open - Linke	1	Non affecté false	Nom du contact FALCON, JENNIFER		
ail de l'appel 🛛 Mettre à i	our   Détail de la résolutio	n Actions nécessaires	Enregistrements asso	ciés		
ID Appel :	CALL1022			État :	Open - Linked	
Nom du contact	FALCON, JENNIFER		P	Propriétaire :	BOB.HELPDESK	
Nom complet :	Jennifer	Falcon		Catégorie :	network	
E-mail :	Jennifer.Falcon@pere	grine.com		Sous-catégorie :	wan	
No bulletin de paye :				Type de produit :	not specified	<u></u>
Struct./Div. Sté :	PRGN/Research & De	velopment/ServiceCenter		Type de problème :	not specified	
Téléphone :	(619) 455-7654	Poste : 201	l	Affectation :	WAN SUPPORT	
Fax:	(619) 455-7656			Gravité :	Moyenne	
					Perte totale de service	
				Notifier par :	E-mail	•
				Catégorie du site :	A - Site critique	
Emplacement :	PRGN/Del Mar		<u> </u>	CNS prévu :	32	
Réf. Étage/Pièce :		10			🗖 Échec de privilège	
Centre de coûts :		🔽 Utilisateur		Code Cause :		
Type d'utilisateur :				ID Bien :	JenFalconPC	<u> </u>
				Type :	computer	
				Modèle :	740 CDT	
				🗖 Bien critique		

#### Figure 4-8 : Enregistrement de rapport d'appel

- 2 Modifiez les champs exigeant une mise à jour.
  - **Remarque :** Si vous modifiez un champ qui utilise les fonctions Remplir et Trouver, effacez les données se trouvant dans le champ avant d'utiliser ces fonctions.
- 3 Sauvegardez l'enregistrement mis à jour.
  - a Cliquez sur Sauvegarder ou appuyez sur F4 pour sauvegarder l'enregistrement et le laisser affiché.
  - **b** Cliquez sur OK ou appuyez sur F2 pour sauvegarder l'enregistrement et revenir au formulaire à partir duquel vous avez accédé à ce rapport.

# Définition d'un rappel

À partir d'un rapport d'appel existant, vous pouvez définir un rappel qui vous sera envoyé à l'heure spécifiée.

Pour accéder à la fonction Définir le rappel et définir un rappel :

1 Avec un rapport d'appel existant à l'écran, sélectionnez **Définir le rappel** dans le menu Options.

Le formulaire Définir le rappel s'affiche.

💽 ServiceCenter - [Envoyer un ra	opel]			_ 🗆 🗵
S Éichier Édition Affichage Forma	t O <u>p</u> tions <u>O</u> ptions de liste <u>F</u> enêtre	Aide		_ 8 ×
※動像 ? 8 🤇 ラ	•	<u>·</u>		
🏏 OK 🛛 🗙 Annuler				-
		Définir le rappel		
Rappelà:	07/23/03 00:28:44	B		
O Rappel dans :				
Rappel si :	Always			
Message contextuel :				
Contextuel				
O Téléappel				
O E-mail				
Courrier SC				
Prêt			recouvrir	us.reminder.g [P]

Figure 4-9 : Formulaire Définir le rappel

- 2 Choisissez l'une des options suivantes pour fixer l'heure d'envoi du rappel :
  - Sélectionnez Rappel à pour régler un rappel à un jour et une heure précis.
  - Sélectionnez Rappel dans pour que l'envoi du rappel ait lieu à un intervalle précis. Cette option affiche deux champs ; entrez l'intervalle de temps, puis sélectionnez votre équipe dans la liste déroulante.
- **3** Cliquez sur **Parcourir** (à la suite du champ **Rappel à**) pour afficher le calendrier de ServiceCenter. Vous pouvez utiliser le calendrier pour sélectionner la date et l'heure d'envoi du rappel.

Juillet 2003           DI         LU         MA         ME         JE         VE         SA           1         2         3         4         5           6         7         8         9         10         11         12           13         14         15         16         17         18         19           20         21         22         23         24         25         26           27         28         29         30         31         Juillet         Sélectionner la date	🖊 ОК	)	🕻 An	nuler					
DI         LU         MA         ME         JE         VE         SA           1         2         3         4         5           6         7         8         9         10         11         12           13         14         15         16         17         18         19           20         21         22         23         24         25         26           27         28         29         30         31         Sélectionner la date           Aller à aujourd'hui         Aller à aujourd'hui         Sélectionner la date         Aller à aujourd'hui			Jı	uillet	200	3			
1       2       3       4       5         6       7       8       9       10       11       12         13       14       15       16       17       18       19       Utiliser l'heure actuelle ?       1         20       21       22       23       24       25       26       26       27       28       29       30       31       Sélectionner la date       Aller à aujourd'hui	DI	LU	MA	ME	JE	VE	SA		$\left  \right $
6       7       8       9       10       11       12         13       14       15       16       17       18       19         20       21       22       23       24       25       26         27       28       29       30       31       Sélectionner la date         Aller à aujourd'hui       Aller à aujourd'hui       14			1	2	3	4	5	2003	-
13         14         15         16         17         18         19         Utiliser l'heure actuelle ?         I           20         21         22         23         24         25         26	6	7	8	9	10	11	12	Heure : 00:28:44	
20         21         22         23         24         25         26           27         28         29         30         31         Sélectionner la date           Aller à aujourd'hui         Aller à aujourd'hui         Sélectionner la date         Aller à aujourd'hui	13	14	15	16	17	18	19	Utiliser l'heure actuelle ?	Е
27 28 29 30 31 Sélectionner la date Aller à aujourd'hui	20	21	22	23	24	25	26		
Aller à aujourd'hui	27	28	29	30	31			Sélectionner la date	
								Aller à aujourd'hui	

- a Entrez l'heure dans le champ Heure.
- b Cliquez sur le jour de votre choix pour l'envoi du rappel. La boîte de dialogue se ferme alors et les informations sont transférées dans le champ Rappel à. (Vous pouvez utiliser les flèches placées de chaque côté du mois et de l'année pour avancer ou reculer dans le calendrier.)
- c Pour retourner à la date du jour, cliquez sur Aller à aujourd'hui.

d Pour vous rendre à une date spécifique, cliquez sur Sélectionnez la date et tapez la date dans la boîte de dialogue affichée. Cliquez sur OK pour accepter l'entrée et revenir au calendrier. Cliquez sur la flèche de retour pour revenir au calendrier sans aucune modification.

Rrécédent	Aujourd'hui	
	Entrer une date valide	
	07/01/02 00:00:00	
	1	

- 4 Dans le champ Rappel si, sélectionnez une option dans la liste déroulante :
  - Always (Toujours) (valeur par défaut)
  - Call has not been updated (Appel non mis à jour)
  - Call is still open (Appel toujours ouvert)
  - Call is still assigned to me (Appel toujours affecté à moi-même)
- **5** Dans la zone de message déroulant du formulaire, sélectionnez le type de notification que vous voulez :
  - Contextuel
  - Téléappel
  - E-mail
  - Courrier SC

Si vous sélectionnez Déroulant ou Téléappel, tapez le message de rappel dans le champ Message.

6 Si vous activez E-mail ou Courrier SC, deux cases d'option apparaissent dans la section Type de message. Sélectionnez le type d'e-mail à envoyer.

🕟 ServiceCenter - (Envoyer un rappel)	
💽 Eichier Édition Affichage Format Options Options deliste Eenêtre Aide	_ 8 ×
※ 19 0 0 9 ▶	
V OK X Annuler	
Définir le rappel	
Rappel à : 07/23/03 00:34:04	
O Rappel dans :	
Rappelsi: Always	
Message contextuel :	
O Contextuel	
O Téléappel	
O E-mail	
Courrier SC	
Titre :	
Type de message	
O Envoyer Enreg. d'appel	
	<u> </u>
Prêt	recouvrir us.reminder.g [P]

**Remarque :** Le champ **Titre** permet d'entrer un titre pour le message.

#### Figure 4-10 : Formulaire Définir le rappel, contenant le champ Texte fixe

- 7 Sélectionnez l'option de type de message dans le cadre *Type de message*.
  - Envoyer Enreg. d'appel. Cette option inclut une copie de l'enregistrement d'appel dans le message.
  - Texte fixe. Cette option entraîne l'affichage d'une zone de texte dans laquelle vous pouvez taper le message qui s'affichera dans l'e-mail.
- 8 Quand vous avez terminé toutes vos sélections, cliquez sur OK.

Le rapport d'appel initial à partir duquel vous avez défini le rappel s'affiche alors.

# Ajout d'une action requise

Le formulaire de rapport d'appel comporte un onglet Actions nécessaires qui donne la liste de toutes les actions requises pour ce rapport d'appel. Ces actions peuvent uniquement être ajoutées à des rapports d'appel existants. Les actions requises permettent d'effectuer un suivi des étapes nécessaires à la résolution d'un rapport d'appel.

#### Pour ajouter une action requise :

1 Sélectionnez Ajouter une action requise dans le menu Options d'un rapport d'appel existant. Le formulaire de *dépendance* s'ouvre.

💽 ServiceCenter - [ServiceCenter]	
S Eichier Édition Affichage Format Options Options deliste Eenêtre Aide	
× B C	
🖌 OK 🗙 Annuler 🖡 Remplir	•
ID Assal	
Quelle est l'action demandee	
Quel est le besoin pour l'action requise ?	
No de l'incident à associer	
Appuyer sur le bouton une fois la saisie des données terminée.	
Prêt	recouvrir dependency(cc.depend) [P]

#### Figure 4-11 : Invite d'actions requises

- 2 Entrez l'action requise dans le champ Quelle est l'action demandée.
- **3** Entrez un besoin justifiant l'action requise.
- 4 Entrez le numéro d'incident à associer à ce rapport d'appel.
- 5 Cliquez sur OK.
  - *ou* -

Cliquez sur Annuler pour quitter le formulaire et revenir au rapport d'appel sans ajouter l'action requise.

# Fermeture d'un rapport d'appel

Si votre environnement de Gestion des incidents est configuré de façon à permettre les vérifications complètes ou les fermetures en cascade, les rapports d'appel sont automatiquement fermés lors de la fermeture d'une fiche d'incident associée.

Si votre environnement de Gestion des incidents est configuré de façon à permettre la fermeture des fiches en fonction des appels ou une fermeture indépendante des fiches et des appels, vous devez fermer les rapports d'appel individuellement.

#### Pour fermer un rapport d'appel :

1 Accédez à l'enregistrement de rapport d'appel.



2 Cliquez sur Fermer ou appuyez sur F7.

Si vous avez accédé au rapport d'appel à partir d'une liste d'enregistrements QBE, notez que l'état de l'appel est maintenant Fermé.

# **5** Maintenance planifiée

Le module Maintenance planifiée permet aux nouveaux utilisateurs de comprendre l'utilisation du module Maintenance planifiée.

Ce chapitre comprend les sections suivantes :

- Présentation générale page 152
- Accès au module Maintenance planifiée page 154
- Boutons de menu page 156
- Création d'une tâche de Maintenance planifiée page 157
- Enregistrement d'une tâche page 190
- Utilisation de l'outil d'estimation des coûts page 190
- *Exécution d'une tâche* page 192
- Vérification du bon fonctionnement d'une tâche page 193
- Exemples de tâches répétitives planifiées page 197

# Présentation générale

# Qu'est-ce que la Maintenance planifiée ?

Maintenance planifiée est un module de ServiceCenter qui permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Établir un système de Maintenance planifiée formalisé, qui permet de réduire de manière proactive le nombre d'interruptions de service imprévues et de pannes du système en assurant un entretien des systèmes avant toute défaillance.
- Définir et planifier des tâches de maintenance régulières, incluant des fiches d'incident, des demandes de changement et des devis de Gestion des demandes, par le biais d'une intégration en boucle fermée avec ServiceCenter.
- Stocker toutes les tâches de Maintenance planifiée dans un référentiel unique, pour veiller à ce que l'entretien nécessaire soit assuré.
- Notifier automatiquement le personnel par le biais de ServiceCenter de tous les éléments de maintenance, à mesure de leur prise d'effet.
- Faciliter l'utilisation et la mise à jour de tâches de Maintenance planifiée, même lorsque l'utilisateur n'est pas familiarisé avec ServiceCenter.
- Disposer à tout moment d'informations d'audit.
- Créer des tâches de maintenance avancées ou détaillées.
- Conserver les personnalisations existantes de ServiceCenter.

# Pourquoi utiliser le module Maintenance planifiée ?

Le module Maintenance planifiée permet aux utilisateurs de ServiceCenter de savoir aisément à quel moment effectuer une tâche de maintenance standard donnée. Elle permet en outre aux utilisateurs de définir et planifier des tâches de maintenance, et génère automatiquement les fiches d'incident, les demandes de changement ou les devis de Gestion des demandes appropriés. Le module Maintenance planifiée prend en charge la définition et le stockage d'autant de tâches de maintenance que nécessaire par votre société. Maintenance planifiée accélère les trois procédures suivantes :

- Création et stockage des tâches de maintenance.
- Génération et distribution des demandes de maintenance aux moments opportuns.
- Exécution et suivi des tâches de Maintenance planifiée.

Grâce au module Maintenance planifiée, les utilisateurs peuvent définir et planifier des tâches de maintenance, puis les stocker dans un référentiel central. Les tâches de maintenance stockées génèrent automatiquement des fiches d'incident, des demandes de changement ou des devis de Gestion des demandes au moment où ces tâches doivent être effectuées. L'historique de maintenance et les informations d'audit associés à chaque tâche restent à la disposition de l'utilisateur.

Maintenance planifiée dispose d'un système de création de tâches facile à utiliser (pointer/cliquer). Cela permet aux utilisateurs qui connaissent bien les exigences en matière de maintenance d'entrer des tâches, même si la personnalisation de ServiceCenter ne leur est pas familière. En outre, grâce aux options de personnalisation performantes, les utilisateurs avancés peuvent créer des tâches de maintenance extrêmement complexes et détaillées.

Maintenance planifiée s'exécute dans le système ServiceCenter. Son installation ne nécessite pas de mise à niveau et n'a aucun impact sur les mises à niveau ultérieures de ServiceCenter. Son intégration transparente dans une installation ServiceCenter préexistante préserve les investissements effectués par votre société dans le système ServiceCenter, notamment toutes les personnalisations.

# Accès au module Maintenance planifiée

Lorsque vous installez ServiceCenter 4.0 (ou une version ultérieure), vous pouvez démarrer le module Maintenance planifiée à partir de la ligne de commande ou du menu initial de ServiceCenter. Si vous avez acheté et installé le module Maintenance planifiée séparément, l'option de ligne de commande fonctionne mais le menu peut être configuré différemment. (Consultez le *Manuel d'administration des applications* pour plus d'informations.)

#### Pour ouvrir le menu Maintenance planifiée :

- 1 Connectez-vous à ServiceCenter.
- 2 Procédez comme suit :
  - Cliquez sur le bouton Maintenance planifiée dans le menu principal.

Le menu Maintenance planifiée apparaît.

- Ou -
- Ouvrez une ligne de commande au sein du système ServiceCenter (dans le menu initial, sélectionnez Affichage > Command Line dans la barre d'outils) et tapez \*mRT.

💽 ServiceCenter - [falcon]	
S Fichier Édition Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide	
※ ⑩ 億 ? 8 🤇 🐤 🕨 🔽	
Ge Déconnexion	•

Ligne de commande

Figure 5-1 : Ligne de commande

#### Le menu Maintenance planifiée apparaît.



#### Figure 5-2 : Menu Maintenance planifiée

Remarque : En entrant \*m dans la ligne de commande, vous indiquez à ServiceCenter d'accéder directement à un menu dont le nom est placé immédiatement après \*m. Si vous entrez \*mRT, vous accédez au menu nommé RT, c'est-à-dire le menu Maintenance planifiée initial. Si vous entrez \*mCC, vous accédez au menu nommé CC, à savoir le menu Gestion des appels.

#### Pour quitter le module Maintenance planifiée :



Cliquez sur Précédent.

Vous revenez au formulaire principal.

# Boutons de menu

Le menu Maintenance planifiée comprend les boutons suivants :

O	Maintenance planifiée Définir et exécuter les tâches répétitives.	Le bouton <b>Maintenance planifiée</b> vous permet de créer et modifier des tâches de Maintenance planifiée.
<b>F</b>	Historique de l'exécution Afficher le journal d'exécution d'une tâche de maintenance planifiée.	Le bouton <b>Historique de</b> l'exécution permet d'afficher le journal d'exécution d'une tâche de maintenance planifiée.
	Détails de l'exécution Afficher le journal d'exécution détaillé.	Le bouton <b>Détails de l'exécution</b> permet d'afficher les résultats de l'exécution d'une tâche de maintenance planifiée. Il peut s'agir de la génération d'une fiche d'incident, d'une demande de changement ou d'un devis de Gestion des demandes. Vous pouvez afficher la ou les fiches (incident, changement ou demande) à partir de cet écran.
	Options d'administration Définir et configurer les options d'administration.	Le bouton <b>Options</b> d'administration permet de sélectionner les modèles de fiches d'incident, demandes de changement ou devis de Gestion des demandes à générer.

# Création d'une tâche de Maintenance planifiée

Respectez les étapes suivantes pour créer et exécuter une tâche de Maintenance planifiée :

- Étape 1 Ouverture d'une tâche de maintenance planifiée, suivant
- Étape 2 Nom et description d'une tâche page 158
- Étape 3 Définition du critère d'exécution d'une tâche page 159

*Tâches planifiées* page 160 *Tâches exécutées sur demande page 169* 

**Étape 4** Définition de l'effet et des détails d'une tâche page 173

**Étape 5** Enregistrement d'une tâche page 190

Étape 6 *Exécution d'une tâche* page 192

## Ouverture d'une tâche de maintenance planifiée

Vous pouvez créer des tâches de maintenance planifiée à partir des éléments suivants :

- Menu Maintenance planifiée
- Fiche de Gestion des incidents, Gestion des changements ou Gestion des demandes
- Bien de Gestion des stocks

Ouvrez une nouvelle fiche en utilisant l'une des méthodes suivantes.

Créez une tâche à partir du menu Maintenance planifiée :

- 1 Ouvrez le module Maintenance planifiée en suivant les instructions de la section *Accès au module Maintenance planifiée*, page 154.
- 2 Cliquez sur le bouton Maintenance planifiée.

Une fiche vide s'ouvre.

- Ou -

#### Créez une tâche à partir d'une fiche spécifique de Gestion des incidents, Gestion des changements ou Gestion des demandes :

- 1 Ouvrez une fiche dans la Gestion des incidents, Gestion des changements ou Gestion des demandes.
- 2 Sélectionnez Options > Maintenance générale.

Une nouvelle fiche s'ouvre dans Maintenance planifiée, qui intègre certaines données automatiquement exportées à partir de cette fiche, ainsi que de la fiche sélectionnée comme modèle. Consultez la section *Génération de tâches automatiques* du *Manuel d'administration des applications* pour plus d'informations sur cette procédure.

- Ou -

Créez une tâche pour un bien de Gestion des stocks :

- 1 Ouvrez l'enregistrement du bien dans la Gestion des stocks.
- 2 Sélectionnez Options > Maintenance planifiée > Générer incidents répétitifs, Générer changements répétitifs ou Générer requêtes répétitives.

Une tâche s'ouvre dans la Maintenance planifiée, qui reprend certaines données de l'enregistrement du bien et de la fiche sélectionnée comme modèle. Consultez la section *Génération de tâches automatiques* du *Manuel d'administration des applications* pour plus d'informations sur cette procédure.

# Nom et description d'une tâche

La première étape de la création d'une tâche consiste à la nommer et à entrer les informations descriptives nécessaires, notamment son état. Chaque tâche a un nom (référence simplifiée) et une description (informations détaillées).

#### Pour nommer et décrire une tâche :

- Cliquez sur le bouton Maintenance planifiée. Vous accédez au Gestionnaire de base de données, ce qui vous permet de travailler sur les tâches de Maintenance planifiée.
- 2 Tapez le nom de la tâche dans le champ Nom.

Chaque tâche doit porter un nom unique. Ce nom peut être explicite et indiquer l'effet de la tâche, mais vous pouvez utiliser n'importe quel type de dénomination, pourvu que chaque nom soit unique.

3 Cliquez sur l'onglet **Description** et entrez une description de la tâche dans la zone de texte, si vous le souhaitez. La description est facultative mais peut s'avérer utile lors de l'examen ultérieur de la tâche.

4 Cochez la case Actif ? pour définir l'état de la tâche comme actif, le cas échéant. Chaque tâche doit être active ou inactive. Les tâches inactives restent dans le système mais ne créent aucun ordre de travail, et n'effectuent aucune autre action. Une tâche est considérée comme active uniquement lorsque la case Actif ? est cochée.

Lorsque vous avez terminé, votre tâche est semblable à celle présentée dans l'écran suivant :

💽 ServiceCenter - [Database: 41]	
💽 Fichier Édition Affichage Format Options Options deliste Fenêtre Aide	-8×
X Bb Be ? 8 Q S ► dbdict .	
🖌 OK 🗙 Annuler < Précédent 🔊 Suivant 🕂 Ajouter 📊 Sauvegarder 🍈 Supprimer 🔎 Trouver 🏮 Remplir	•
Tâches de maintenance planifiée	<b>_</b>
ID : 41 Actif ? 🔲 Sur demande ?	
Nom : Shutdown Zombie Jobs	
Description Déclencheur de demande Effet Détails Pièces et main-d'oeuvre Historique Pièces jointes	
La ligne sélectionnée est la ligne 3 de 3 enregistrements insérer patota	sk(task.view) [S]

Figure 5-3 : Description d'une tâche

# Définition du critère d'exécution d'une tâche

On distingue globalement deux classes de tâches de maintenance :

- Les tâches planifiées, dont l'exécution repose sur un modèle chronologique particulier ; par exemple, tous les mardis à 4h00 du matin ou le premier lundi de janvier, chaque année.
- Les tâches sur demande, qui sont déclenchées par les changements enregistrés dans le module Gestion des stocks ; par exemple, exécution lorsque l'espace disque disponible sur le serveur de fichiers arrive en deçà de 10 Go ou à chaque fois que l'imprimante a imprimé 8 000 pages.

Ces deux types de tâches sont différenciés par la case à cocher Sur demande ?, placée dans la barre supérieure de la définition d'une tâche de maintenance. Par défaut, vous créez et définissez une tâche planifiée. Pour créer et définir une tâche sur demande, cochez la case Sur demande ?

## Tâches planifiées

Les tâches planifiées sont exécutées selon une fréquence donnée, comme tous les mardis à 4h00 du matin ou le deuxième mardi de chaque mois. Le module Maintenance planifiée prend en charge plusieurs types de planification. Sélectionnez celui qui convient le mieux à la tâche.

L'exécution effective peut avoir un retard de quelques secondes par rapport à l'heure prévue. En effet, la Maintenance planifiée vérifie par défaut les tâches à exécuter toutes les minutes. Si la vérification a lieu à 11:59:30, puis à 12:00:30, la fiche d'incident, la demande de changement ou le devis de Gestion des demandes sera ouvert(e) à 12:00:30, et non à 12:00:00 comme prévu.

Vous pouvez également constater un léger retard lors de la génération et de l'enregistrement de la fiche d'incident, la demande de changement ou le devis de Gestion des demandes. Pour réduire ce retard, vous pouvez changer la fréquence définie dans l'ordonnanceur interne en suivant les instructions de la section *Équilibrage de la charge* du *Manuel d'administration des applications*.

Si votre système est en panne alors qu'une tâche doit logiquement être exécutée, celle-ci est exécutée dès que le système est rétabli, et planifiée à nouveau en fonction de la fréquence que vous avez définie.

#### Pour définir la fréquence d'une tâche :

- 1 Cliquez sur l'onglet Planifier.
- 2 Sélectionnez les boutons d'option appropriés pour définir un intervalle dans le cadre Répéter la tâche. Les sélections disponibles varient en fonction de l'intervalle de répétition que vous définissez.

Les seules options disponibles pour chaque intervalle sont celles qui apparaissent sur la même ligne que le bouton d'option activé. Aucune autre option n'est valable.

- 3 Sélectionnez un fuseau horaire dans le champ Démarrer la tâche à (ou Exécuter la tâche à). Si vous ne renseignez pas ce champ, il utilise par défaut votre fuseau horaire actuel.
- 4 Définissez l'une des planifications suivantes :
  - Consultez la section *Planification régulière* page 161 pour définir un intervalle de répétition simple.
  - Consultez la section *Planification hebdomadaire* page 163 pour définir un intervalle de répétition hebdomadaire.
  - Consultez la section *Planification mensuelle par date* page 164 pour définir un intervalle de répétition mensuel.
  - Consultez la section *Planification mensuelle par jour* page 165 pour définir un intervalle de répétition mensuel, par jour.
  - Consultez la section *Planification annuelle par date* page 166 pour définir un intervalle de répétition annuel.
  - Consultez la section *Planification annuelle par jour* page 167 pour définir un intervalle de répétition annuel, par jour.
  - Consultez la section *Planification arbitraire* page 168 pour définir une planification arbitraire.
- 5 Sélectionnez l'une des options de durée suivantes dans le cadre Plage de répétition, le cas échéant.
  - Pas de date de fin pour une tâche qui doit sans cesse se répéter.
  - Fin après\_occurrences entrez un nombre dans le champ prévu à cet effet, pour une tâche qui doit se répéter le nombre de fois spécifié.
  - Fin avant entrez une date, pour une tâche qui doit se répéter jusqu'à la date spécifiée.
- 6 Après avoir planifié la tâche, passez à la section *Définition de l'effet et des détails d'une tâche* page 173 pour en définir les effets.

#### Planification régulière

Utilisez cette option pour sélectionner un intervalle de répétition simple ou exécuter une tâche à une heure donnée de la journée. Par exemple, si vous définissez un démarrage le 11/30/01 à 00:00:00, la tâche en question sera exécutée toutes les heures.

Pour qu'une tâche soit exécutée à la même heure tous les jours, vous devez définir l'heure de démarrage puis sélectionner un intervalle de répétition de 24 heures. Pour ce faire, vous devez indiquer l'intervalle « 00:00:00 », car ServiceCenter n'accepte pas « 24:00:00 ».

#### Pour définir un intervalle de répétition régulier :

- 1 Activez la case d'option Régulièrement.
- 2 Entrez la date et l'heure de la première occurrence dans le champ Démarrer la tâche à.

Dans l'écran ci-dessous, la tâche créée doit être exécutée toutes les deux heures, à partir de 6h00 du matin (heure du Pacifique), le 26 février.

🚺 ServiceCenter - [Database: 51	51]	
S Eichier Édition Affichage Form	ormat O <u>p</u> tions <u>O</u> ptions de liste <u>F</u> enêtre <u>A</u> ide	_ B ×
አኬፎ ? 🛛 🔾 ラ	n ► mRT _	
🖌 OK 🛛 🗙 Annuler	🐈 Ajouter 🛛 Rauvegarder 🎁 Supprimer 🔎 Trouver 🏮 Remplir	•
Tâches de maintenance pl	olanifiée	
ID : 51	Actif ? 🗹 Sur demande ? 🗖 Prochaine exécution planifiée : 02/01/02 06:00:00	8
Nom : Maintenand	nce	
Description Planifier Effet D	Détails Historique Pièces jointes	
Démarrer la tâche à :	0226/03 06:00:00 US/Pacific II	
Répéter la tâche		
Régulièrement :	Chaque 02:00:00	
O Hebdomadaire :	Chaque	
O Mensuel :	Chaque du mois	
O Mensuel :	Chaque 🔽 🔽 du mois	
O Annuel:	Chaque	
O Annuel:	Chaque 🔽 🔽 sur 🔽	
O Planification arbitraire :		
Plage de répétition		
Pas de date de fin		
○ Fin après	occurrences	
🔿 Fin avant		
• Le champ contient une valeur de c	e date/heure non valide (display,show.rio) insérer patr	ootask(task.view) [P]

Figure 5-4 : Planification régulière

#### **Planification hebdomadaire**

Pour définir un intervalle de répétition hebdomadaire :

- 1 Activez la case d'option Hebdomadaire.
- 2 Entrez l'heure à laquelle la tâche doit être exécutée dans le champ Exécuter la tâche à.
- **3** Sélectionnez le jour de la semaine dans la liste déroulante associée au champ **Chaque**.

Dans l'exemple ci-dessous, la tâche doit être exécutée tous les lundis à 6h du matin (heure du Pacifique).

🚺 ServiceCenter - [Da	tabase: 41]					_ 🗆 🗵
💽 Fichier Édition Affi	chage Format Options	Options de liste Fenêtre Aid	de			_ 8 ×
x 🖻 🔒 ? 🛛	🔍 🥱 🕨 dbdic	t 🔄				
🖌 ок 🛛 🗙	Annuler 🛛 < Précé	dent 🔊 Suivant 🚽	🛚 Ajouter 🛛 📊 Sauvegarder	👖 Supprimer	🔎 Trouver 🛛 🖡 Remplir	•
Tâches de mainte	nance planifiée					
ID :	41	Actif ? 🗹 Sur der	mande?	Prochain prévu à :	02/01/02 06:00:0	0 🔳
Nom :	Shutdown Zombie Jobs					
Description Planifier	Effet Détails Pièce	s et main-d'oeuvre   Historique	Pièces jointes			
Exécuter la tâche à :		06:00:00	US/Pacific		<u> </u>	
Répéter la tâche						
O Régulièrement :	Chaque					
O Hebdomadaire :	Chaque					
Mensuel:	Chaque	1 du mois				
O Mensuel:	Chaque	<b>•</b>	🔽 🗾 du	i mois		
O Annuel:	Chaque					
O Annuel:	Chaque		<b>▼</b> 5	iur 🛛		
O Planification arbit	raire :					
Plage de répétition						
Pas de date de fi	n					
○ Fin après		occurrence	\$			
O Fin avant						
Prêt					insérer pa	atcotask(task.view) [S]

Figure 5-5 : Planification hebdomadaire

#### Planification mensuelle par date

#### Pour définir un intervalle de répétition mensuel :

- 1 Activez la première case d'option Mensuel.
- 2 Entrez l'heure à laquelle la tâche doit être exécutée dans le champ Exécuter la tâche à.
- **3** Entrez le jour du mois (entier compris entre 1 et 31) où vous souhaitez exécuter la tâche dans le champ **Chaque\_du mois**.

Dans l'exemple ci-dessous, la tâche doit être exécutée le 1er de chaque mois, à 6h du matin (heure du Pacifique).

💽 ServiceCenter - [Da	tabase: 41]				
🚺 Fichier Édition Affi	hage Format Options	Options de liste Fenêtre Aide			_ 8 ×
x 🖻 🟝 ? 📀	Q 🥱 🕨 dbdic	t 💌			
🖌 ок 🛛 🗙	Annuler < < Précéd	dent 🔊 Suivant 🚽 Ajouter	📊 Sauvegarder 🏾 🎁 Supprimer	🔎 Trouver 🛛 🍹 Remplir	-
Tâches de mainte	nance planifiée				
ID :	41	Actif ? 🗹 Sur demande ?	🔲 Prochain prévu à :	02/01/02 06:00:00	8
Nom :	Shutdown Zombie Jobs				
Description Planifier	Effet Détails Pièce	s et main-d'oeuvre   Historique   Pièces j	pintes		
Exécuter la tâche à :		06:00:00	US/Pacific		
Répéter la tâche					
O Régulièrement :	Chaque				
O Hebdomadaire :	Chaque	<b>_</b>			
Mensuel:	Chaque	du mois			
O Mensuel:	Chaque	<u> </u>	du mois		
O Annuel:	Chaque				
O Annuel:	Chaque		sur 🗾	<b>_</b>	
O Planification arbit	raire :				
Plage de répétition					
Pas de date de fi	n				
O Fin après		occurrences			
O Fin avant					
Prêt				insérer patcotask(t	ask.view)[S]

Figure 5-6 : Planification mensuelle par date

#### Planification mensuelle par jour

Pour définir un intervalle de répétition mensuel :

- 1 Activez la seconde case d'option Mensuel.
- 2 Entrez l'heure à laquelle la tâche doit être exécutée dans le champ Exécuter la tâche à.
- **3** Sélectionnez la semaine où vous souhaitez exécuter la tâche dans la liste déroulante associée au champ **Chaque**.
- 4 Sélectionnez le jour de la semaine où vous souhaitez exécuter la tâche dans la deuxième liste déroulante associée au champ Chaque.

Dans l'exemple ci-dessous, la tâche doit être exécutée le deuxième mardi de chaque mois, à 6h du matin (heure du Pacifique).

💽 ServiceCenter - [Da	tabase: 41]					
💽 Fichier Édition Aff	chage Format Options	Options de liste Fen	être Aide			_ 8 ×
x 🖻 🖨 📍 🎯	🔍 🤧 🕨 dbdic	<b>1</b>	-			
🖌 ок 🛛 🗡	Annuler 🛛 ≼ Précé	dent 🛛 > Suivant	📥 Ajouter	🔚 Sauvegarder 🏾 🎁 Supprimer	🔎 Trouver 🛛 🏮 Remplir	-
Tâches de mainte	nance planifiée					
ID :	41	Actif ?	Sur demande ?	Prochain prévu à :	02/01/02 06:00:00	E
Nom :	Shutdown Zombie Jobs					
Description Planifier	Effet Détails Pièce	es et main-d'oeuvre 🏾 Hi	istorique   Pièces jo	intes		
Exécuter la tâche à :		06:00:00		US/Pacific		
Répéter la tâche						
O Régulièrement :	Chaque					
O Hebdomadaire :	Chaque		<b>-</b>			
O Mensuel:	Chaque		du mois			
Mensuel:	Chaque	Second	💌 Mardi	💌 du mois		
O Annuel:	Chaque					
O Annuel:	Chaque			sur 🗾		
<ul> <li>Planification arbi</li> </ul>	traire :					
Plage de répétition						
Pas de date de f	in					
○ Fin après		00	currences			
O Fin avant						
Drât					incérer	(back uious) (C1
1 100					Inseler parcoraski	Iden. NEWJ [3]

Figure 5-7: Planification mensuelle par jour

#### Planification annuelle par date

#### Pour définir un intervalle de répétition annuel :

- 1 Activez la première case d'option Annuel.
- 2 Entrez l'heure à laquelle la tâche doit être exécutée dans le champ Exécuter la tâche à.
- **3** Sélectionnez le mois au cours duquel vous souhaitez exécuter la tâche dans la liste déroulante associée au champ **Chaque**.
- 4 Entrez le jour du mois (entier compris entre 1 et 31) où vous souhaitez exécuter la tâche dans le champ placé à droite du précédent.

Dans l'exemple ci-dessous, la tâche doit être exécutée le 29 août de chaque année, à 6h du matin (heure du Pacifique).

ServiceCenter - [Database: 41]				
S Fichier Édition Affichage Format	Options Options de liste Fenêtre Aide		-	. B ×
※動像 ? @ Q 🦻 🕨	► dbdict 🔹			
🖌 OK 🛛 🗙 Annuler 🔍	🔀 Précédent 🛛 🔊 Suivant 🛛 📲 Ajouter	📊 Sauvegarder 🏾 🎁 Supprimer	🔎 Trouver 🛛 🏮 Remplir	•
Tâches de maintenance plani	fiée			
ID : 41	Actif ? Sur demande ?	Prochain prévu à :	02/01/02 06:00:00	
Nom : Shutdown Zomb	bie Jobs			
Description Planifier Effet Détail	s   Pièces et main-d'oeuvre   Historique   Pièces joint	es		
Exécuter la tâche à :	06:00:00	US/Pacific		
Répéter la tâche				
O Régulièrement :	Chaque			
O Hebdomadaire :	Chaque 🗾			
O Mensuel :	Chaque du mois			
O Mensuel:	Chaque	💌 du mois		
Annuel:	Chaque Août 💌 18			
O Annuel:	Chaque	💌 sur		
O Planification arbitraire :				
Plage de répétition				
Pas de date de fin				
○ Fin après	occurrences			
O Fin avant		I		
Prêt			insérer patcotask(task.	view) [S]

Figure 5-8 : Planification annuelle par date

#### Planification annuelle par jour

Pour définir un intervalle de répétition annuel :

- 1 Activez la seconde case d'option Annuel.
- 2 Entrez l'heure à laquelle la tâche doit être exécutée dans le champ Exécuter la tâche à.
- **3** Sélectionnez la semaine au cours de laquelle vous souhaitez exécuter la tâche dans la liste déroulante associée au champ **Chaque**.
- 4 Sélectionnez le jour de la semaine où vous souhaitez exécuter la tâche dans la deuxième liste déroulante associée au champ Chaque.
- 5 Sélectionnez le mois au cours duquel vous souhaitez exécuter la tâche dans la troisième liste déroulante associée au champ **Chaque**.

Dans notre exemple, la tâche doit être exécutée à 6h du matin (heure du Pacifique), le deuxième mercredi de décembre de chaque année.

💽 ServiceCenter - [Da	tabase: 41]				- D ×
🚺 Fichier Édition Affi	chage Format Options	Options de liste Fenêtre Aide			_ 8 ×
光 <b>1</b> 1 🔒 ? 🔍	🔍 🥱 🕨 dbdic	t 🚽			
🖌 ок 🛛 🗙	Annuler 🛛 < Précéd	dent 🔊 Suivant 🛛 🕂 Ajouter	📊 Sauvegarder 🏾 🎁 Supprimer	🔎 Trouver 🛛 🖡 Remplir	-
Tâches de mainte	nance planifiée				
ID :	41	Actif ? 🗌 Sur demande ?	🦳 Prochain prévu à :	02/01/02 06:00:00	E
Nom :	Shutdown Zombie Jobs				
Description Planifier	Effet Détails Pièce	s et main-d'oeuvre   Historique   Pièces j	ointes		
Exécuter la tâche à :		06:00:00	US/Pacific		
Répéter la tâche					
O Régulièrement :	Chaque				
O Hebdomadaire :	Chaque				
O Mensuel:	Chaque	du mois			
O Mensuel:	Chaque		🗾 du mois		
O Annuel:	Chaque				
Annuel:	Chaque	Second Mercredi	sur Décembre		
O Planification arbit	raire :				
Place de répétition					
Pas de date de fi	in				
O Fin après		occurrences			
O Fin avant					
		•			
Prêt				insérer patcotask(I	(ask.view) [S]

Figure 5-9: Planification annuelle par jour

#### **Planification arbitraire**

La planification arbitraire vous permet d'exécuter une tâche selon un calendrier librement défini par l'utilisateur. Si vous choisissez un programme de répétitions arbitraire, vous devez indiquer toutes les dates auxquelles vous souhaitez exécuter la tâche.

#### Pour définir une planification arbitraire :

- 1 Activez la case d'option Planification arbitraire dans la zone Répéter la tâche.
- 2 Entrez toutes les dates et heures souhaitées dans les champs **Programme de** répétitions.

Dans l'exemple suivant, la tâche doit être exécutée le jour de l'anniversaire de trois membres de la famille de l'auteur.

💽 ServiceCenter - [Da	atabase: 41]						
💽 Fichier Édition Affi	ichage Format (	Options Options de	iste Fenêtre Aide				_ 8 ×
X 卧 盘 ? Ø	۹ 🗧 🕨	dbdict	-				
🖌 ок 🛛 🗙	🕻 Annuler 🛛 📢	Précédent 💦	Suivant 🚽 🎂 Ajout	er 🔚 Sauvegarder	🗊 Supprimer	🔎 Trouver 🛛 🧵 Remplir	•
Tâches de mainte	enance planifi	ée					
ID :	41	Actif ?	Sur demande ?	• 🗖 F	Prochain prévu à :	02/01/02 06:00:00	
Nom :	Shutdown Zombie	e Jobs					
Description Planifier	Effet Détails	Pièces et main-d'oe	uvre Historique Pièce	es jointes			
Dans quel fuseau ho	raire :			US/Pacific		B	
Répéter la tâche							
O Régulièrement :				Programme de ré	épétitions :		
O Hebdomadaire :				04/02/03			
O Mensuel:				08/06/03			
O Mensuel:				09/10/03			
O Annuel:							
O Annuel:							
Planification arbit	traire :						
Plage de répétition							
Pas de date de f	in						
O Fin après			occurrences				
O Fin avant							
Fret						inserer patcotaski	(task.view)[5]

Figure 5-10: Planification arbitraire

# Tâches exécutées sur demande

Les tâches sur demande sont exécutées lorsque certaines conditions sont réunies, qui dépendent du contenu du module de Gestion des stocks. Vous pouvez ainsi indiquer à ServiceCenter de surveiller un périphérique particulier enregistré dans le module GSC et d'exécuter une tâche spécifique lorsque certains seuils sont atteints. Par exemple, une tâche peut être définie de façon à demander la suppression des fichiers journaux lorsque l'espace disque disponible sur un serveur passe en dessous de la barre des 2 Go, ou une tâche peut être exécutée lorsque le nombre de périphériques connectés à un routeur particulier est proche du nombre de ports disponible.

#### Présentation des déclencheurs de demande

Les déclencheurs de demande reposent essentiellement sur deux éléments : d'une part, le périphérique à surveiller et d'autre part, les critères qui, lorsqu'ils s'appliquent à ce périphérique, doivent déclencher une tâche de maintenance.

#### Pour définir des critères de demande pour une tâche :

- 1 Cochez la case Sur demande ?
- 2 Cliquez sur l'onglet Déclencheur de demande.
- **3** Indiquez le périphérique à surveiller. Ce nom doit correspondre au nom logique d'un périphérique enregistré dans votre inventaire.
- 4 Définissez le critère qui doit déclencher la tâche.
  - a Entrez le nom du champ à surveiller dans la zone d'édition Déclencher quand ce champ. Ce nom doit correspondre à un nom de champ associé au périphérique choisi au cours de l'étape précédente.
  - **b** Sélectionnez le signe supérieur à ou inférieur à dans le champ Est.
  - **c** Définissez la valeur qui, si elle est atteinte, déclenchera la tâche de maintenance.

Vous pouvez considérer la combinaison nom de champ, signe et seuil comme une équation simple dans le formulaire :

Exécuter la tâche si <nom de champ> est <signe> <seuil>.

#### Présentation des critères de répétition

La maintenance sur demande prend en charge trois types de critères de répétition, afin de refléter au mieux les activités de maintenance en conditions réelles:

- Répétition reposant sur l'incrément
- Répétition intermittente
- Répétition manuelle

#### **Répétition reposant sur l'incrément**

Certaines activités de maintenance sont liées à l'augmentation (ou la baisse) continue d'une valeur. Par exemple, vous effectuez une vidange du réservoir d'huile de votre voiture tous les 15 000 kilomètres. Vous vous attendez donc à recevoir un signal indiquant qu'une tâche d'entretien est nécessaire lorsque vous avez parcouru 15 000, puis 30 000, puis 45 000 km, etc.

Pour définir ce type de répétition, vous devez cocher la case Ajout à la valeur du déclencheur précédent ou Soustraction de la valeur du déclencheur, et renseignez le champ **Incrément de répétition**. Le système recalcule alors automatiquement une nouvelle valeur de seuil en reprenant le seuil précédent et en y ajoutant ou en y soustrayant l'incrément de répétition.

Si vous définissez une tâche devant se déclencher lorsque le champ kilométrage atteint 60 000 avec l'option Ajout à la valeur du déclencheur précédent et un incrément de répétition de 15 000, celle-ci se déclenchera lorsque le kilométrage atteindra 75 000, puis sera automatiquement recalculée pour se déclencher lorsque le kilométrage sera égal à 75 000 + 15 000, soit 90 000 km.

#### **Répétition intermittente**

Pour définir ce type de répétition, vous devez cocher la case Arrêter la surveillance du périph. pendant un temps donné, et renseigner le champ **Pause pendant**. L'objectif de cette pause est de vous laisser le temps d'effectuer la maintenance nécessaire et de résoudre le problème responsable du déclenchement de cette tâche, et de ne pas créer plusieurs tâches de maintenance pour un même problème.

Vous pouvez ainsi interrompre pendant une semaine la répétition d'une tâche définie de façon à se déclencher lorsque l'espace disque disponible sur un serveur de fichiers tombe en dessous de 10 Go, afin de laisser le temps à votre équipe de placer un nouveau lecteur sur ce serveur. Si, au cours de ce délai, l'espace disque continue de descendre en deçà du seuil défini, la tâche de maintenance n'est pas déclenchée une seconde fois. En revanche, s'il est toujours en dessous du seuil à la fin de ce délai, la tâche se déclenche à nouveau pour créer une seconde demande de changement, puis elle est à nouveau en pause pendant les sept jours suivants.

#### Répétition manuelle

Vous pouvez utiliser ce mécanisme pour une tâche sur demande qui n'entre dans aucune des catégories présentées ci-dessus. Lorsque vous sélectionnez l'option **Ne pas réexécuter**, la tâche se déclenche une seule fois, lorsque les conditions de déclenchement sont réunies, puis elle est automatiquement désactivée jusqu'à ce que vous la réactiviez manuellement. Ce mécanisme est particulièrement adapté aux événements de maintenance ponctuels et à ceux qui nécessitent l'intervention d'un utilisateur pour recalculer les conditions de déclenchement.

#### Pour définir les critères de répétition d'une tâche sur demande :

- Sélectionnez un des trois types de répétition dans la liste déroulante associée au champ Définir la date d'exécution suivante par.
  - Si vous choisissez une répétition reposant sur un incrément, entrez un incrément de répétition dans la zone d'édition du même nom.
  - Si vous choisissez une répétition intermittente, entrez un intervalle de repos dans la zone d'édition Pause pendant.
  - Si vous choisissez la répétition manuelle, vous n'avez aucun autre champ à renseigner.

Dans l'exemple suivant, la tâche définie doit surveiller le périphérique nommé MF-1000001 et s'exécuter lorsque la valeur du champ mémoire.disponible passe en dessous du seuil 1 000. Nous avons également défini les options nécessaires pour que, une fois exécutée, la tâche interrompe la surveillance du périphérique en question pendant une journée, de manière à résoudre la situation. Notez que nous n'avons pas encore défini l'effet de l'exécution de cette tâche, mais uniquement les conditions dans lesquelles elle s'exécute.

ServiceCenter - [Database: 41]         Sichier Édition Affichage Format Options         ▶ 由         ● ●         ?       ●         ●       ●        <	Options de liste Fenêtre Aide	_ D ×
🖌 📈 🗙 Annuler 🛛 🗸 Précéde	ent >> Suivant 🖷 Ajouter 🔚 Sauvegarder 🎁 Supprimer 🍃	📴 Trouver 🛛 📮 Remplir 🍍
ID Tàche : 39 40 41	Nom de tâche :         Exécution suivante :           Flush ServiceCenter Event Log         01/06/03 06:00:00           Maintain LaserJet 6 Printers         11/01/00 06:00:00           Shutdown Zombie Jobs         02/01/02 06:00 00	
Tâches de maintenance planifiée		
ID : 41	Actif ? 🗖 Sur demande ? 🔽	
Description Déclencheur de demande Effet	Détails Pièces et main-d'oeuvre Historique Pièces jointes	
Périph, à surveiller : Conditions de déclenchement Déclencher quand ce champ : Est : Cette valeur :	MF-000001	
Critères de répétition		
Définir la date d'exécution suivante par : Rause pendant :	Arrêter la surveillance du périph, pendant un temps donné 📃	
En pause jusqu'à :	01/09/03 12:45:25	
La ligne sélectionnée est la ligne 3 de 3 enregistremer	n/s	insérer patcotask(task.view) [S]

Figure 5-11 : Exemple de déclencheur sur demande

#### **Remarques/Limites**

 La plupart des champs du module Gestion des stocks de ServiceCenter qui incluent des valeurs numériques sont néanmoins des champs alphanumériques. En règle générale, cela permet d'enregistrer les unités associées au nombre, par exemple 1 024 Mo ou 2 000 kg. Le module Maintenance planifiée est capable d'effectuer des opérations de comparaison sur ces champs quasi-numériques en supprimant les caractères non numériques et en calculant le résultat sous la forme d'un nombre. 1 024 Mo devient donc le nombre 1024 à des fins de comparaison avec la valeur de seuil définie.

- Le module Maintenance planifiée surveille le champ requis associé au périphérique spécifié, quel que soit le mécanisme utilisé pour le modifier. La maintenance planifiée réagit donc à un changement, qu'il soit effectué par un utilisateur interactif, par le biais d'une tâche en arrière-plan ou par un agent distant.
- Il est possible de lier plusieurs tâches de maintenance sur demande à un même périphérique. Si plusieurs tâches sur demande sont déclenchées par une même mise à jour d'enregistrement, chacune de ces tâches est déclenchée. Vous pouvez donc créer deux tâches de maintenance (ou plus) résultant du même changement apporté à un périphérique.
- La maintenance planifiée réagit aux changements de l'enregistrement d'un périphérique, et non aux changements apportés à la tâche de maintenance. La création ou la modification d'une tâche de maintenance déclenchée par l'état actuel d'un enregistrement surveillé n'entraînera pas le déclenchement de cet enregistrement avant qu'une modification ne soit apportée au périphérique surveillé.

# Définition de l'effet et des détails d'une tâche

Maintenance planifiée vous permet de créer plusieurs types de tâches. Lorsque vous créez une tâche, toutes les valeurs normales par défaut sont sélectionnées, des messages sont envoyés, des contrôles de format et des macros sont exécutés, etc. Toutes les validations usuelles sont également appliquées. Mais si une fiche d'incident, une demande de changement ou un devis de Gestion des demandes automatiquement généré(e) ne satisfait pas aux règles de validation, la Maintenance planifiée tente d'ignorer ces règles pour enregistrer la fiche en question.

Maintenance planifiée vous permet également d'ouvrir un ensemble de fiches d'incident, de demandes de changement ou de devis GD pour chaque bien en stock, qui réunit certains critères prédéfinis ou correspond à une interrogation définie par l'utilisateur. En utilisant une de ces méthodes, vous pouvez créer une tâche de maintenance pour n'importe quel sous-ensemble de l'inventaire. L'option d'interrogation avancée du module Maintenance planifiée présente une fonctionnalité éliminant les résultats indésirables. Par défaut, le système génère seulement 50 fiches, quel que soit le nombre d'enregistrements renvoyés par l'interrogation avancée. Ce seuil est défini par l'utilisateur dans la section **Options d'administration** du menu Maintenance planifiée. Consultez le *Manuel d'administration des applications* pour plus d'informations sur cette fonction.

#### Pour définir l'effet et les détails d'une tâche :

- 1 Cliquez sur l'onglet Effet.
- 2 Sélectionnez le type de tâche que vous souhaitez créer parmi les options proposées.
  - Créer une fiche d'incident
  - Créer une demande de changement
  - Créer un devis GD
  - Créer une fiche d'incident pour chaque périphérique de classe X à l'emplacement Y
  - Créer une demande de changement pour chaque périphérique de classe X à l'emplacement Y
  - Créer un devis GD pour chaque périphérique de classe X à l'emplacement Y
  - Ne RIEN créer : Exécuter uniquement les expressions et les contrôles de formats
  - **Remarque :** Vous pouvez restreindre la création de tâches multiples aux biens situés dans un emplacement particulier en renseignant le champ À l'emplacement. Si vous n'indiquez pas d'emplacement spécifique, la tâche crée une fiche d'incident, une demande de changement ou un devis de Gestion des demandes pour chaque bien du type approprié enregistré dans votre inventaire, quel que soit son emplacement.
- **3** Entrez le titre de la fiche d'incident, la demande de changement ou le devis de Gestion des demandes.

- 4 Entrez une description pour la fiche d'incident, la demande de changement ou le devis de Gestion des demandes que crée la Maintenance planifiée.
- 5 Cliquez sur l'onglet Détails.
- 6 Entrez les détails relatifs à la tâche.
  - Consultez la section Création d'une ou plusieurs fiches d'incident page 176 pour obtenir des instructions sur la création d'une seule fiche d'incident.
  - Consultez la section Création d'une ou plusieurs demandes de changement page 180 pour obtenir des instructions sur la création d'une seule demande de changement.
  - Consultez la section Création d'un ou plusieurs devis de Gestion des demandes page 184 pour obtenir des instructions sur la création d'un seul devis de Gestion des demandes.
  - Consultez la section *Création d'une ou plusieurs fiches d'incident* page 176 pour obtenir des instructions sur la création d'une seule fiche d'incident pour chaque bien d'une classe particulière du stock, situé à un emplacement spécifique. Par exemple, une fiche pour chaque imprimante du site d'Austin.
  - Consultez la section *Création d'une ou plusieurs demandes de changement* page 180 pour obtenir des instructions sur la création d'une seule demande de changement pour chaque bien d'une classe particulière du stock, situé à un emplacement spécifique. Par exemple, une demande pour chaque serveur du site de Dallas.
  - Consultez la section Création d'un ou plusieurs devis de Gestion des demandes page 184 pour obtenir des instructions sur la création d'un seul devis de Gestion des demandes pour chaque bien d'une classe particulière du stock, situé à un emplacement spécifique. Par exemple, un devis pour chaque serveur du site de Houston.
  - Consultez la section Utilisation de la fonction d'exécution des expressions et des contrôles de formats uniquement page 187 pour obtenir des instructions sur la planification du contrôle des expressions et de format, sans générer de fiche.

Lorsque vous avez terminé, votre tâche est semblable à celle présentée dans l'écran suivant :

💽 ServiceCenter - [Database: 41]					_ 🗆 🗵
S Fichier Édition Affichage Format Options Options de liste	Fenêtre Aide				_ <u>8</u> ×
み 🗈 🏝 ? 8 Q、 ラ 🕨 dbdict	<b>•</b>				
🖌 DK 🛛 🗙 Annuler 🛛 📢 Précédent 🔊 Su	vant 🕂 🕂 Ajouter 📊 Sauvegarder	🎁 Supprimer	🔎 Trouver	Remplir	-
Tâches de maintenance planifiée					
ID : 41 Actif ?	Sur demande ?				
Nom : Shutdown Zombie Jobs					
Description Déclencheur de demande Effet Détails Pièce	s et main-d'oeuvre   Historique   Pièces jointe	rs			
Ruvrir les demandes de changement de catégorie :	BEC	<b></b>			
Coordinateur :	may manager				
Superviseur					
Définir la priorité sur :	2 (normal)				
Affecter à :	falcon				
Avec une société de :	ACME				
Travailler sur ce périphérique :	MF-000001				
Utilisez ces expressions pour remplir la tâche ; la fiche d'incident, la	lemande de changement ou le devis en questior	n deviendra \$L.file			
Exemple<:hs>: priority.code dans \$L.file="1"					
					ê
Appelez cet enregistrement de contrôle du format pour le remplir ; les	ous-programmes d'ajout fo seront exécutés	]			
		ananananananan			
Prêt				insérer patcot	ask[task.view][S]

Figure 5-12 : Définition de l'effet et des détails d'une tâche

#### Création d'une ou plusieurs fiches d'incident

Une fiche d'incident peut spécifier les éléments suivants :

Groupe d'affectation (assignment)	Catégorie (category)
Expression	Contrôle de format
Description de l'incident (action)	Titre de l'incident (brief.description)
Périphérique géré (logical.name)	Propriétaire (ticket.owner)
Code de priorité (priority.code)	État (problem.status)

#### Pour créer une ou plusieurs fiches d'incident :

1 Cliquez sur l'onglet Effet et sélectionnez l'option Créer une fiche d'incident ou Créer une fiche d'incident pour chaque périphérique de classe X à l'emplacement Y.

Si vous activez l'option **Créer une fiche d'incident pour chaque périphérique de classe X à l'emplacement Y**, suivez les étapes intermédiaires a à d ; sinon, passez directement à l'étape 2.

- a Sélectionnez un type de bien dans le champ **Ouvrir pour ce type de** périphérique.
- **b** Sélectionnez un emplacement dans le champ À l'emplacement.
- c Précisez le cas échéant la sélection des biens à gérer en cochant la case Utiliser l'interrogation avancée. Les champs de sélection du bien et de l'emplacement disparaissent et sont remplacés par le champ Tous les périphériques correspondant à CETTE interrogation.
- d Entrez l'interrogation dans le champ Tous les périphériques correspondant à CETTE interrogation.

Avertissement : Si vous n'avez pas modifié l'option Nombre max. de générations, 50 fiches au plus sont générées, même si vous souhaitiez en générer davantage. Consultez le *Manuel d'administration des applications* pour plus d'informations sur cette fonction.

Vous devez impérativement entrer une interrogation dans le champ Tous les périphériques correspondant à CETTE interrogation si vous cochez la case Utiliser l'interrogation avancée. La cohérence de votre interrogation n'est cependant pas validée : testez auparavant toutes les interrogations à l'aide de l'application de Gestion des biens, afin de vous assurer que celle que vous entrez renvoie les enregistrements corrects lorsque vous l'utilisez dans une tâche de maintenance réelle.

- 2 Cliquez sur l'onglet Détails pour afficher une liste de champs pour la ou les fiches d'incident.
- 3 Renseignez les champs suivants :

Champ	Définition
Ouvrir les fiches d'incident de catégorie	Sélectionnez une catégorie pour la  ou les fiches d'incident dans la liste déroulante. (Champ obligatoire.)
Affecter à	Sélectionnez un groupe d'affectation pour la ou les fiches d'incident dans la liste déroulante.
Définir l'état sur	Sélectionnez un état pour la  ou les fiches d'incident dans la liste déroulante.
Avec le propriétaire de la fiche de	Sélectionnez un propriétaire pour la  ou les fiches d'incident dans la liste déroulante.
Avec le code de priorité de	Sélectionnez un code de priorité pour la ou les fiches d'incident dans la liste déroulante.
Avec une société de	Sélectionnez une société pour la  ou les fiches d'incident dans la liste déroulante.

#### Champs de l'onglet Détails (de l'incident)

4 Si vous créez une seule fiche d'incident, sélectionnez le bien particulier sur lequel vous voulez travailler dans la liste déroulante appropriée.

Si vous créez un groupe de fiches d'incident, le champ **Travailler sur ce périphérique** n'est pas disponible : le module Maintenance planifiée renseigne automatiquement ce champ au fur et à mesure de l'examen des stocks, en créant des fiches pour tous les biens correspondants.

- **5** Entrez des expressions pour la fiche, si nécessaire. Consultez le *Manuel d'administration des applications* pour plus d'informations.
- 6 Entrez un enregistrement de contrôle de format pour la fiche, si nécessaire. Consultez le *Manuel d'administration des applications* pour plus d'informations.

Lorsque vous avez terminé, votre tâche est semblable à celle présentée dans l'écran suivant :

💽 ServiceCenter - [Database: 41]					
S Fichier Édition Affichage Format Options Options de liste	enêtre Aide				_ 8 ×
光 卧 ြ ? ❸ Q 🥱 ト dbdict	•				
🖌 📈 🗙 Annuler 🛛 📢 Précédent 🔊 Suiva	ınt 🕂 Ajouter 🔚 Sauvegarder	🎁 Supprimer	🔎 Trouver	👢 Remplir	-
Tâches de maintenance planifiée					
ID : 41 Actif ?	Sur demande ?				
Nom : Shutdown Zombie Jobs					
Description Déclencheur de demande Effet Détails Pièces	et main-d'oeuvre   Historique   Pièces jointes				
Ouvrir les demandes de changement de catégorie :	BEC				
Coordinateur :	may manager				
Superviseur	susie supertech				
Définir la priorité sur :	2 (normal)				
Affecter à :	falcon	<u> </u>			
Avec une société de :	ACME				
Travailler sur ce périphérique :	MF-000001				
Utilisez des expressions pour remplir la tache ; la fiche d'incident, la de	nande de changement ou le devis en question	deviendra \$L.hie			
Exemple<:ns>: prority.code dans \$L.nie= 1					
					£
Appelez cet enregistrement de contrôle du format pour le remplir ; les so	us-programmes d'ajout fc seront exécutés				
Prêt				insérer patcota:	sk(task.view)[S]

Figure 5-13: Création d'une fiche d'incident - Informations principales

7 Cliquez sur l'onglet Pièces et main-d'œuvre.

Toutes les estimations en matière de pièces et de main-d'œuvre que vous entrez dans ce formulaire seront automatiquement placées dans la fiche d'incident lors de sa génération. Ces informations sont également utilisées par les outils d'estimation des coûts, comme indiqué ci-dessous. Lorsque vous avez terminé, l'onglet Pièces et main-d'œuvre est semblable à celui présenté dans l'écran suivant :

ServiceCenter - [Database: 41]			
S Fichier Edition Affichage Format Option	ns Options de liste Fenetre Aide		
V OK X Annuler X Pré	cédent 🔊 Suivant 🕂 Aiouter	🗔 Sauvegarder 🍈 Supprimer	Trouver 📮 Bemplir
Tâches de maintenance planifiée			
ID : 41	Actif ?	Prochain prévu à :	02/01/02 06:00:00
Nom : Shutdown Zombie Jobs	3		
Description   Planifier   Effet   Détails   Piè	ces et main-d'oeuvre Historique Pièces jo	intes	
Contrat de service : ACM	IE INTERNATIONAL		
Date	No de pièce	Quantité utilisée	
Date	Technicien	Heures ouvrées	Contrat de service
12725700 00:00:00	raicon	2	ACME INTERNATIONAL
Prêt			insérer patcotask(task.view) [S]

#### Figure 5-14 : Création d'une tâche d'incident - onglet Pièces et main-d'œuvre

#### Création d'une ou plusieurs demandes de changement

Une demande de changement peut spécifier les éléments suivants :

Expressions	Contrôle de format
Périphérique géré (logical.name)	Personne à qui la demande est affectée (assigned.to)
Catégorie de la demande (category)	Coordinateur de la demande (coordinator)
Description de la demande (description)	Priorité de la demande (priority)
Superviseur de la demande (work.manager)	
#### Pour créer une ou plusieurs demandes de changement :

1 Cliquez sur l'onglet Effet et sélectionnez l'option Créer une demande de changement ou Créer une demande de changement pour chaque périphérique de classe X à l'emplacement Y.

Si vous activez l'option **Créer une demande de changement pour chaque périphérique de classe X à l'emplacement Y**, suivez les étapes intermédiaires a à c ; sinon, passez directement à l'étape 2.

- a Sélectionnez un type de bien dans le champ **Ouvrir pour ce type de** périphérique.
- **b** Sélectionnez un emplacement dans le champ À l'emplacement.
- c Précisez le cas échéant la sélection des biens à gérer en cochant la case Utiliser l'interrogation avancée. Les champs de sélection du bien et de l'emplacement disparaissent et sont remplacés par le champ Tous les périphériques correspondant à CETTE interrogation.

Entrez l'interrogation dans le champ Tous les périphériques correspondant à CETTE interrogation.

Avertissement : Si vous n'avez pas modifié l'option Nombre max. de générations, 50 fiches au plus sont générées, même si vous souhaitiez en générer davantage. Consultez le *Manuel d'administration des applications* pour plus d'informations sur cette fonction.

Vous devez impérativement entrer une interrogation dans le champ **Tous** les périphériques correspondant à CETTE interrogation si vous cochez la case Utiliser l'interrogation avancée. La cohérence de votre interrogation n'est cependant pas validée : testez auparavant toutes les interrogations à l'aide de l'application de Gestion des biens, afin de vous assurer que celle que vous entrez renvoie les enregistrements corrects lorsque vous l'utilisez dans une tâche de maintenance réelle.

2 Cliquez sur l'onglet Détails pour afficher une liste de champs pour la ou les demandes de changement.

Champ	Définition
Ouvrir les demandes de changement de catégorie	Sélectionnez une catégorie pour la ou les demandes de changement dans la liste déroulante. (Champ obligatoire.)
Coordinateur	Sélectionnez un coordinateur pour la ou les demandes de changement dans la liste déroulante.
Superviseur	Sélectionnez un superviseur pour la ou les demandes de changement dans la liste déroulante.
Définir la priorité sur	Sélectionnez une priorité pour la ou les demandes de changement dans la liste déroulante.
Affecter à	Sélectionnez une personne à qui affecter la ou les demandes de changement dans la liste déroulante.
Avec une société de	Sélectionnez une société pour la ou les demandes de changement dans la liste déroulante.
Travailler sur ce périphérique	Sélectionnez un article du stock sur lequel travailler dans la liste déroulante. Ce champ apparaît uniquement lorsque vous sélectionnez l'option Créer une demande de changement.

#### Champs de l'onglet Détails (du changement)

- **3** Entrez des expressions pour la ou les demandes, si nécessaire. Consultez le *Manuel d'administration des applications* pour plus d'informations.
- 4 Entrez un enregistrement de contrôle de format pour la ou les demandes, si nécessaire. Consultez le *Manuel d'administration des applications* pour plus d'informations.

Lorsque vous avez terminé, votre tâche est semblable à celle présentée dans l'écran suivant :

🕓 ServiceCenter - [Database: 41]					- O ×
S Fichier Édition Affichage Format Options Options de liste	Fenêtre Aide				_ 8 ×
※ № 億 ? 8 Q、 🐤 🕨 dbdict	•				
🖌 OK 🛛 🗙 Annuler 🛛 📢 Précédent 🔊 Suiv	ant 🕂 Ajouter 🔚 Sauvegarder	🗊 Supprimer	🔎 Trouver	Remplir	-
Tâches de maintenance planifiée					
ID : 41 Actif ?	🗖 Sur demande ?				
Nom : Shutdown Zombie Jobs					
Description Déclencheur de demande Effet Détails Pièces	et main-d'oeuvre   Historique   Pièces jointe	s			
Ouvrir les demandes de changement de catégorie :	RFC	<b>T</b>			
Coordinateur :	max.manager				
Superviseur :	susie.supertech				
Définir la priorité sur :	2 (normal)				
Affecter à :	falcon	•			
Avec une société de :	ACME				
Travailler sur ce périphérique :	MF-000001				
Utilisez ces evoressions pour remplir la têche : la fiche d'incident, la d	mande de changement ou le devis en question	deviendre 🕄 file			
Evennez des expressions pour rempin la tache , la none a incluent, la di	smande de changement ou le devis en question	i deviendra actilie			
Exemple chast prony.code dans \$2.ne= 1					-
-			-		
Appelez cet enregistrement de contrôle du format pour le remplir ; les s	ous-programmes d'ajout fc seront exécutés		1		
Prêt				insérer patcota	ask(task.view) [S]

#### Figure 5-15 : Création d'une demande de changement - onglet Détails

- 5 Cliquez sur l'onglet Pièces et main-d'œuvre.
- 6 Entrez les informations relatives aux pièces et à la main-d'œuvre.

Toutes les estimations en matière de pièces et de main-d'œuvre que vous entrez dans ce formulaire seront automatiquement placées dans la demande de changement lors de sa génération. Ces informations sont également utilisées par les outils d'estimation des coûts, comme indiqué ci-dessous. L'onglet Pièces et main-d'œuvre est semblable à celui présenté dans l'écran suivant :

ServiceCenter - [Database: 41]			
Fichier Édition Affichage Format Option	ns Options de liste Fenêtre Aide		
×®® 304 3 ► mm			
🖌 📈 OK 🛛 🗙 Annuler 🛛 🏹 Pré	cédent 🔊 Suivant 🕂 Hjouter	🔚 Sauvegarder 🎁 Supprimer 🔒	🔎 Trouver 🛛 🖡 Remplir
Tâches de maintenance planifiée			
ID : 41	Actif ? 🔲 Sur demande ?	Prochain prévu à :	02/01/02 06:00:00
Nom : Shutdown Zombie Jobs			
Description   Planifier   Effet   Détails Piè	ces et main-d'oeuvre   Historique   Pièces jo	intes	
Contrat de service : ACM	E INTERNATIONAL		
Date	No de pièce	Quantité utilisée	
Date	Technicien	Heures ouvrées	Contrat de service
12/25/00 00:00:00	falcon	2	ACME INTERNATIONAL
Prêt			insérer patcotask(task.view) [

Figure 5-16 : Création d'une tâche de changement - onglet Pièces et main-d'œuvre

#### Création d'un ou plusieurs devis de Gestion des demandes

Un devis de Gestion des demandes peut spécifier les éléments suivants :

Expressions	Contrôle de format
Personne à qui le devis est affecté (assigned.to)	Catégorie du devis (category)
Coordinateur du devis (coordinator)	Description du devis (description)
Priorité du devis (priority)	Personne qui a demandé le devis (requestor.name)

#### Pour créer un ou plusieurs devis de Gestion des demandes :

1 Cliquez sur l'onglet Effet et sélectionnez l'option Créer un devis GD ou Créer un devis GD pour chaque périphérique de classe X sur l'emplacement Y.

Si vous activez l'option Créer un devis GD pour chaque périphérique de classe X sur l'emplacement Y, suivez les étapes intermédiaires a à c ; sinon, passez directement à l'étape 2.

- a Sélectionnez un type de bien dans le champ **Ouvrir pour ce type de** périphérique.
- **b** Sélectionnez un emplacement dans le champ À l'emplacement.
- c Précisez le cas échéant la sélection des biens à gérer en cochant la case Utiliser l'interrogation avancée. Les champs de sélection du bien et de l'emplacement disparaissent et sont remplacés par le champ Tous les périphériques correspondant à CETTE interrogation.

Entrez l'interrogation dans le champ Tous les périphériques correspondant à CETTE interrogation.

Avertissement : Si vous n'avez pas modifié l'option Nombre max. de générations, 50 fiches au plus sont générées, même si vous souhaitiez en générer davantage. Consultez le *Manuel d'administration des applications* pour plus d'informations sur cette fonction.

Vous devez impérativement entrer une interrogation dans le champ Tous les périphériques correspondant à CETTE interrogation si vous cochez la case Utiliser l'interrogation avancée. La cohérence de votre interrogation n'est cependant pas validée : testez auparavant toutes les interrogations à l'aide de l'application de Gestion des biens, afin de vous assurer que celle que vous entrez renvoie les enregistrements corrects lorsque vous l'utilisez dans une tâche de maintenance réelle.

2 Cliquez sur l'onglet Détails pour afficher une liste de champs pour le ou les devis de Gestion des demandes.

Champ	Définition
Ouvrir devis GD de catégorie	Sélectionnez une catégorie pour le ou les devis de Gestion des demandes dans la liste déroulante. (Champ obligatoire.)
Nom du demandeur	Sélectionnez le nom de la personne qui a demandé le ou les devis dans la liste déroulante.
Affecter à	Sélectionnez une personne à qui affecter le ou les devis dans la liste déroulante.
Définir la priorité sur	Sélectionnez une priorité pour le ou les devis dans la liste déroulante.
Coordinateur	Sélectionnez un coordinateur pour le ou les devis dans la liste déroulante.
Avec une société de	Sélectionnez une société pour le  ou les devis dans la liste déroulante.

#### Champs de l'onglet Détails (du devis)

- **3** Entrez des expressions pour le ou les devis, si nécessaire. Consultez le *Manuel d'administration des applications* pour plus d'informations.
- 4 Entrez un enregistrement de contrôle de format pour le ou les devis, si nécessaire. Consultez le *Manuel d'administration des applications* pour plus d'informations.

**Remarque :** Aucune information relative aux pièces et à la main-d'œuvre n'est disponible pour les tâches de génération de devis.

Lorsque vous avez terminé, votre tâche est semblable à celle présentée dans l'écran suivant :

💽 ServiceCenter - [Database: 41]			
S Fichier Édition Affichage Format Options Options de liste F	enêtre Aide		_ 문 ×
※ № 億 ? 6 、 ラ ト dbdict	-		
🖌 OK 🛛 🗙 Annuler 🛛 📢 Précédent 🔊 Suiva	nt 🕂 🕂 Ajouter 🔚 Sauvegarder	🎁 Supprimer 🛛 🔎 Trouv	ver 🖡 Remplir 📍
Tâches de maintenance planifiée			
ID : 41 Actif ? [	Sur demande ?		
Nom : Shutdown Zombie Jobs			
Description Déclencheur de demande Effet Détails Historiqu	e Pièces jointes		
Ouvrir devis GD de catégorie :	customer	<b></b>	
Nom du demandeur :	MILLER		
Affecté à :	jack		
Définir la priorité sur :	Urgence	<b>_</b>	
Coordinateur :	bob.helpdesk	<b>•</b>	
Avec une société de :	ACME		
Utilisez ces expressions pour remplir la tâche : la fiche d'incident, la den	ande de changement ou le devis en question	deviendra \$L.file	
Exemple<:hs>: priority.code dans \$L.file="1"			
Appelez cet enregistrement de contrôle du format pour le remplir : les sou	s programmes d'ajout fo seront evécutés		
Appelez del enregistrement de controle du tonnal pour le tempir ; les soc	sprogrammes a albur re seronit executes		
Prêt			insérer patcotask(task.view) [S]

Figure 5-17 : Création d'un devis de Gestion des Demandes

# Utilisation de la fonction d'exécution des expressions et des contrôles de formats uniquement

Vous avez la possibilité d'utiliser la Maintenance planifiée pour exécuter les expressions et le contrôle de format sans générer de fiche, en procédant comme suit :

- 1 Sélectionnez l'option Ne RIEN créer : Exécuter uniquement les expressions et les contrôles de formats.
- 2 Entrez les expressions et le contrôle de format souhaités dans l'onglet Détails.

Pour exécuter les expressions et le contrôle de format :

- 1 Cliquez sur l'onglet Effet et sélectionnez l'option Ne RIEN créer : Exécuter uniquement les expressions et les contrôles de formats.
- 2 Cliquez sur l'onglet Détails pour afficher une liste de champs pour les expressions et le contrôle de format.
- **3** Entrez des expressions pour la fiche, si nécessaire. Consultez le *Manuel d'administration des applications* pour plus d'informations.
- 4 Entrez un enregistrement de contrôle de format pour la fiche, si nécessaire. Consultez le *Manuel d'administration des applications* pour plus d'informations.

Lorsque vous avez terminé, votre tâche est semblable à celle présentée dans l'écran suivant :

💽 ServiceCenter - [Database: 41]	- O ×
💽 Fichier Édition Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide	_ 8 ×
i la	
🎷 OK 🗙 Annuler ≼ Précédent 🔊 Suivant 🕂 Ajouter 📊 Sauvegarder 🎁 Supprimer 🔎 Trouver 🍹 Remplir	•
Tâches de maintenance planifiée	
ID : 41 Actif ? Sur demande ? Prochain prévu à : 02/01/02 06:00:00	
Nom : Shutdown Zombie Jobs	
Description Planifier Effet Détails Historique Pièces jointes	
ávec une société de -	
Utilisez des expressions pour remain la tâche : la finhe d'incident, la demande de changement ou le devis en question deviendra \$1 file	
Exemple: they: priority code dans \$1, file="1"	
\$G.my.global.variable=true	-
	•
Appelez cet enregistrement de contrôle du format pour le remplir ; les sous-programmes d'ajout fc seront exécutés	
	_

Figure 5-18 : Utilisation de la fonction d'exécution des expressions et des contrôles de formats uniquement

# Ajout de pièces jointes

Les pièces jointes ne sont pas transférées dans les fiches, demandes ou devis créés par la tâche de maintenance planifiée. Elles sont associées à la tâche : l'intérêt est en effet d'ajouter une documentation ou des informations connexes à la tâche elle-même. Les fichiers placés dans l'onglet Pièces jointes ne seront pas copiés ou associés à un incident, un changement ou une demande générés par la tâche en question.

#### Pour ajouter une pièce jointe :

- 1 Sélectionnez l'onglet Pièces jointes.
- 2 Copiez et collez (faites glisser) le fichier dans la fenêtre Pièces jointes.

Lorsque vous avez terminé, votre tâche est semblable à celle présentée dans l'écran suivant :



Figure 5-19 : Ajout d'une pièce jointe

# Enregistrement d'une tâche

Une fois que vous avez créé une tâche et défini sa fréquence et son effet, prenez soin de l'enregistrer.

#### Pour enregistrer une tâche :

Cliquez sur le bouton Ajouter de la barre d'outils.

Lorsqu'il s'agit d'une tâche qui doit être répétée à intervalles réguliers, vous remarquerez que le système a calculé l'heure de l'exécution suivante et renseigné le champ **Prochaine exécution planifiée**.

S'il s'agit d'une tâche répétitive, le module Maintenance planifiée exécute la tâche à l'heure où elle doit prendre effet. Vous pouvez faire en sorte que le module Maintenance planifiée exécute la tâche immédiatement afin de vérifier son bon fonctionnement.

S'il s'agit d'une tâche sur demande, elle est exécutée dès qu'une mise à jour est apportée au périphérique surveillé, lorsque les conditions de déclenchement sont réunies.

# Utilisation de l'outil d'estimation des coûts

La version 5.1 du module Maintenance planifiée propose un nouvel outil qui permet d'estimer les coûts associés à votre programme de maintenance planifiée. Grâce à cet outil, vous pouvez sélectionner un groupe de tâches de maintenance, puis calculer le coût estimé de l'exécution de ces tâches sur une période donnée ; par exemple, du 01/01/03 au 31/03/03.

Pour utiliser cet outil, vous devez suivre deux étapes. Sélectionnez tout d'abord un ensemble d'enregistrements de tâches dans le module Maintenance planifiée. Appelez ensuite l'outil, puis indiquez les critères nécessaires.

#### Pour utiliser l'outil d'estimation des coûts :

- 1 Sélectionnez Maintenance planifiée dans le menu principal de ServiceCenter.
- 2 Sélectionnez à nouveau Maintenance planifiée dans le menu Maintenance planifiée.
- 3 Procédez à une interrogation sur l'ensemble d'enregistrements dont vous souhaitez estimer les coûts d'exécution à l'aide des outils d'interrogation usuels.
- 4 Lorsque votre interrogation est terminée, sélectionnez Options de liste > Estimer les coûts.
- 5 Lorsque l'écran d'estimation des coûts apparaît, entrez une date de début et une date de fin pour définir la période sur laquelle doit porter l'estimation. Par exemple, sélectionnez la période allant du 01/01/03 au 31/03/03 pour obtenir une estimation des coûts de maintenance planifiée sur le premier trimestre 2003.
- 6 Cliquez sur Procéder.
- 7 Le système calcule automatiquement le nombre d'exécutions de chaque tâche au cours de la période définie, ainsi que le coût de chaque exécution. Les résultats sont affichés dans une feuille de calcul, comme ci-dessous.

🚺 ServiceCenter - [Coûts	de maintenance estimés]				
💽 Fichier Édition Affichag	e Format Options Options de	liste Fenêtre Aide			_ 8 ×
* B & ? O Q	😏 🕨 dbdict	•			
< Back					
Coûts estimés de mai	ntenance planifiée				
Pour les dates commencant :	07/10/03	00:00:00	et finissa	nt :	07/10/04 00:00:00
Tous les coûts exprimés en :	US Dollar				10111010100.00.00
ID Tâche	Nom de tâche	Nbre estimé d'exécutions	Coût de main-d'ouvre (par exéc	Coût des pièces (par exécution	Coût total (toutes exécutions)
39	Flush ServiceCenter Event Log	12	100.00	0.00	1200.00
40	Maintain LaserJet 6 Printers	12	100.00	255.00	4260.00
41	Shutdown Zombie Jobs*	0	100.00	0.00	0.00
	Totals		300.00	255.00	5460.00
	* = Demand Based Maintenance				
•					
Prêt					insérer patco.rt.cost.report [S]



#### **Remarques/Limites**

- L'outil base l'estimation du nombre d'exécutions d'une tâche sur une fonction mathématique, au lieu de compter les dizaines, voire les centaines d'exécutions. Ces fonctions sont rapides et présentent des résultats généralement très fiables. Mais dans certains cas, des erreurs d'arrondi et autres facteurs peuvent fausser le nombre d'exécutions effectives, à une exécution près.
- L'outil ne prend pas en compte l'expiration des tâches qui survient au cours de la période définie, et considère que les tâches répertoriées sont exécutées sur toute la période.
- Si l'outil doit effectuer des conversions de devises, il utilise le taux de change du jour ou, si celui-ci n'est pas disponible, le taux de change le plus récent dont il dispose.
- **Remarque :** Les taux de change pouvant fluctuer de manière significative, il est possible que le coût de certaines des tâches exécutées en fin de période soit calculé à l'aide d'un taux de change radicalement différent de celui pris en compte dans l'estimation.
- La justesse des coûts estimés dépend de l'exactitude des informations relatives aux pièces et à la main-d'œuvre fournies. Une description inexacte ou incomplète des pièces et de la main-d'œuvre dans les tâches de maintenance génère donc des estimations inexactes ou incomplètes.
- L'outil n'est pas en mesure d'estimer le nombre d'exécutions des tâches sur demande sur la période définie. Ces tâches sont ainsi signalées par un astérisque (\*) en regard de leur nom, et le total des coûts estimés est égal à zéro. Le produit calcule cependant leur coût par exécution, pour vous permettre d'entrer ensuite vos propres estimations.

# **Exécution d'une tâche**

Lorsqu'il est temps d'exécuter une tâche de maintenance, le système Maintenance planifiée crée une fiche d'incident, une demande de changement ou un devis de Gestion des demandes, exactement comme si un technicien du Service Desk l'avait fait manuellement. Il utilise ensuite votre code ServiceCenter existant, ainsi que toutes vos validations et personnalisations, pour créer la fiche d'incident, la demande de changement ou le devis de Gestion des demandes approprié(e). Le module Maintenance planifiée effectue alors le suivi de l'exécution de la fiche d'incident, la demande de changement ou le devis GD pour enregistrer un historique complet pour chaque tâche.

Dès lors qu'une tâche est créée et stockée, la Maintenance planifiée calcule instantanément la date et l'heure de l'exécution suivante. Une fiche d'incident, une demande de changement ou un devis de Gestion des demandes est automatiquement créé(e) au moment approprié. Le système effectue ensuite un suivi de l'exécution de chaque fiche d'incident, demande de changement ou devis de Gestion des demandes qu'il génère, afin de créer un historique de la maintenance.

# Vérification du bon fonctionnement d'une tâche

Lorsqu'une tâche a été enregistrée, assurez-vous du bon fonctionnement de la ou des tâches créées par le module Maintenance planifiée en procédant comme suit :

- Exécution forcée d'une tâche page 193
- Vérification de l'historique d'exécution d'une tâche page 194
- Vérification des détails d'exécution d'une tâche page 196

## **Exécution forcée d'une tâche**

Vous pouvez forcer l'exécution d'une tâche pour vérifier instantanément sa bonne exécution.

#### Pour forcer l'exécution immédiate d'une tâche répétitive :

1 Affichez la tâche que vous voulez tester dans la Maintenance planifiée.

Localisez le champ Prochaine exécution planifiée. Ce champ contient la date et l'heure de la prochaine exécution de la tâche, calculée par le système.

- 2 Définissez une date passée, comme 01/01/1990.
- 3 Assurez-vous que la case Actif ? est cochée. (Seules les tâches actives sont exécutées.)

4 Appuyez sur la touche F4 pour enregistrer les modifications apportées, puis sur F2 pour quitter.

Par défaut, le système vérifie s'il doit exécuter des tâches toutes les 60 secondes. Vous devrez donc patienter une minute au plus avant de voir la tâche s'exécuter.

Lorsque ce délai est écoulé, retournez dans le Gestionnaire de base de données et observez votre tâche. Si elle a effectivement été exécutée, le champ **Prochaine exécution planifiée** est modifié. En effet, dès qu'une tâche est exécutée, le module Maintenance planifiée calcule automatiquement la date et l'heure de l'exécution suivante. Cela indique que la tâche a bel et bien été exécutée, mais ne garantit en rien qu'elle a effectivement effectué l'opération prévue.

#### Pour forcer l'exécution immédiate d'une tâche sur demande :

- 1 Localisez le périphérique surveillé dans la Gestion des stocks.
- 2 Mettez à jour le périphérique, de telle façon qu'il présente les critères définis pour déclencher la tâche de maintenance.

La tâche de maintenance est exécutée dès la mise à jour de l'enregistrement.

## Vérification de l'historique d'exécution d'une tâche

Pour savoir si une tâche a bien été exécutée, consultez l'historique des exécutions. Chaque exécution génère en effet la création d'une entrée dans ce journal. Pour une tâche récemment créée, seules quelques entrées sont enregistrées. En revanche, pour une tâche exécutée toutes les dix minutes pendant un an, un grand nombre d'entrées figurent dans le journal d'exécution.

Deux méthodes permettent d'accéder au journal d'exécution. Vous pouvez :

- rechercher une tâche à l'aide de critères spécifiés ;
- consulter l'historique d'une tâche particulière.

#### Pour effectuer une recherche à partir de critères :

- 1 Ouvrez le menu principal Maintenance planifiée.
- 2 Cliquez sur le bouton Historique des exécutions. Une fenêtre de recherche s'ouvre.
- **3** Entrez les critères de recherche. Vous pouvez baser votre recherche sur les éléments suivants :
  - ID Tâche
  - Date de l'événement
  - Résultat
  - Nombre de créations
- 4 Appuyez sur la touche F6 ou cliquez sur le bouton Rechercher pour rechercher toutes les tâches correspondant à ces critères.

Pour consulter l'historique d'une tâche donnée ou déjà ouverte :

- 1 Ouvrez la tâche dans la Maintenance planifiée.
- 2 Cliquez sur l'onglet Historique.
- 3 Cliquez sur le bouton Historique des exécutions.

Les quatre résultats possibles de l'exécution sont indiqués ci-après.

Réussite : Exécution réussie

Votre tâche a été exécutée de manière satisfaisante, et une fiche d'incident, une demande de changement ou un devis de Gestion des demandes a été créé(e). Aucun problème n'a été rencontré. C'est le résultat escompté.

Rejet : Incident/Changement rejeté par le contrôle de format

Le contrôle de format a rejeté l'enregistrement. N'oubliez pas que le module Maintenance planifiée remplit un enregistrement comme le ferait un utilisateur. Par conséquent, si un champ est obligatoire lorsqu'un utilisateur crée une fiche d'incident, une demande de changement ou un devis de Gestion des demandes, il reste obligatoire lorsque c'est le module Maintenance planifiée qui crée un des éléments mentionnés.

Si le champ obligatoire ne fait pas partie des champs que le module Maintenance planifiée renseigne par défaut, vous devrez utiliser des expressions pour le faire. Consultez le *Manuel d'administration des applications* pour plus d'informations. Erreur : Erreur rencontrée lors de l'exécution d'expression de tâches

Cela indique que vous avez entré des **expressions** dans le champ approprié de l'onglet Détails de la tâche, et qu'une ou plusieurs de ces expressions n'ont pas été exécutées correctement. Identifiez et résolvez le problème.

Erreur : Une erreur inconnue est survenue

Cela signifie généralement qu'une erreur non identifiée est survenue dans le code de ServiceCenter, et non dans le code du module Maintenance planifiée. Ce type d'événement est très rare.

### Vérification des détails d'exécution d'une tâche

Vous pouvez consulter les détails relatifs à l'exécution d'une tâche en examinant les fiches d'incident, demandes de changement ou devis de Gestion des demandes générés par cette tâche.

#### Pour effectuer une recherche à partir de critères :

- 1 Ouvrez le menu principal Maintenance planifiée.
- 2 Cliquez sur Détails de l'exécution. Une fenêtre de recherche s'ouvre.
- 3 Cliquez sur le bouton Remplir du champ Numéro pour sélectionner un élément dans la liste complète des incidents, devis ou demandes.

Vous pouvez également entrer les critères de recherche, puis appuyer sur F6 ou cliquer sur Rechercher pour rechercher un élément particulier.

Vous pouvez baser votre recherche sur les éléments suivants :

- ID identifiant unique que la Maintenance planifiée attribue à chaque tâche créée
- Classe une des trois valeurs suivantes : incident, changement ou demande
- Numéro numéro de l'incident, du changement ou de la demande de la tâche créée
- Ouvert à heure d'ouverture de la tâche
- Clôturé à heure de clôture de la tâche
- ID Tâche ID ServiceCenter de la fiche d'incident, de la demande de changement ou du devis de Gestion des demandes
- Nom logique bien de ServiceCenter sur lequel porte la maintenance planifiée (par exemple, l'historique de la maintenance du serveur de messagerie).

4 Sélectionnez un élément dans la liste pour afficher les détails relatifs à l'incident, au changement ou à la demande créé(e).

Pour afficher l'élément généré par une tâche particulière :

- 1 Accédez à la tâche en question dans la Maintenance planifiée.
- 2 Cliquez sur l'onglet Historique.
- 3 Cliquez sur Détails de l'exécution.

La liste qui s'affiche alors répertorie l'ensemble des fiches d'incident, demandes de changement ou devis de Gestion des demandes créés après l'exécution de cette tâche, ainsi que leur date d'ouverture et de clôture.

- 4 Pour afficher une fiche d'incident, une demande de changement ou un devis de Gestion des demandes :
  - a Sélectionnez l'élément souhaité dans la liste.
  - b Placez le curseur dans le champ Numéro.
  - c Cliquez sur le bouton **Rechercher** de la barre d'outils ou appuyez sur la touche F8.

# Exemples de tâches répétitives planifiées

Dans les exemples suivants, la description de chaque tâche est suivie d'écrans qui illustrent comment entrer cette tâche.

- Purge de la table IDOC page 197
- Maintenance des imprimantes page 200

# Purge de la table IDOC

La société possède un article nommé SAP003 dans son stock. Il s'agit de l'une des instances de SAP, sur laquelle un grand nombre de transactions externes sont effectuées. La table IDOC est donc facilement saturée et doit être purgée régulièrement pour libérer de l'espace de stockage. L'équipe SAP de base effectuait jusqu'à présent cette opération lorsqu'elle s'avérait nécessaire, mais elle a observé une baisse considérable de l'espace disponible, le mois dernier. La société souhaite formaliser cette procédure pour purger la table IDOC une fois par mois. L'équipe de base reçoit régulièrement des demandes de ce type par le biais de la Gestion des changements ; nous allons donc créer des demandes de changement plutôt que des fiches d'incident ou des devis de Gestion des demandes. Il s'agit d'un changement de catégorie d'application : MAX.MANAGER devra en être le coordinateur, et SUSIE.SUPERTECH sera chargée d'effectuer l'opération de purge.

💽 ServiceCenter - [Rechercher les enregistrements patcotask]	_ 🗆 X
C Eichier Édition Affichage Format Options Options de liste Eenêtre Aide	
Հնն ն ? Յ Q 🥱 ► <sup>†</sup> mRT 🔽	
< Précédent 📲 Ajouter 🔊 Rechercher 🔎 Trouver 🏮 Remplir	
Tâches de maintenance planifiée	<u> </u>
ID : 🗌 Actif ? 🗖 Sur demande ? 🗖 Prochaine exécution planifiée :	<u> </u>
Nom : Purge IDDC list on SAP005	
Description Planifier Effet Détails Historique Prèces jointes	
	<u> </u>
	<b>_</b>
Prét	recouvrir patcotask(db.search) [P]



Image: Second
Précédent       Àjouter       Prechercher       Trouver       Remplit         Tâches de maintenance planifiée       ID:       Acti ?       Sur demande ?       Prochaine exécution planifiée :       ID         Nom :       Purge IDOC list on SAP003       ID
Tâches de maintenance planifiée         ID:       Acti?       Sur demande?       Prochaine exécution planifiée :       ID         Nom :       Purge IDOC list on SAP003       ID
ID:       Acti?       Sur demande?       Prochaine exécution planifiée :       ID         Nom :       Purge IDOC list on SAP003       ID       I
Nom:       Purge IDDC list on SAP003         Description       Plantier         Effet       Détails         Historique       Image: Comparison of the compa
Description       Planifier       Effet       Détails       Historique       Pièces jointes         Exécuter la tâche       Image: Chaque
Exécuter la tâche       Image: Chaque         Régulièrement :       Chaque         Hebdomadaire :       Chaque         Mensuel :       Chaque         Y       Y         Annuel :       Chaque         Planification arbitraire :       Y
Répéter la tâche         O Régulièrement :       Chaque         O Hebdomadaire :       Chaque         Mensuel :       Chaque         V       V         O Annuel :       Chaque         V       V         Planification arbitraire :       V
Régulièrement :       Chaque         Hebdomadaire :       Chaque         Mensuel :       Chaque         Planification arbitraire :       Sur
Hebdomadaire :       Chaque       Image: Chaque
Mensuel:     Chaque     du mois     Mensuel:     Chaque     Y     du mois     Annuel:     Chaque     Y     Sur     Planification arbitraire:
O Mensuel:     Chaque     Image: du mois       O Annuel:     Chaque     Image: du mois       O Annuel:     Chaque     Image: du mois       O Planification arbitraire :     Image: du mois
C Annuel : Chaque     Chaque     C Annuel : Chaque     Y     Y     Sur     Planification arbitraire :
O Annuel : Chaque 🔽 🖳 Sur 🔍
O Planification arbitraire :
Plane de rénétition
Prêt recouvrir patcotask(db.search) [P]



💽 ServiceCenter - [Rechercher les enregistrements patcotask]	
Schier Édition Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide	_ & ×
X 10 18 ? 8 Q 🥱 ► <sup>*mRT</sup> 🔽	
< Précédent 🕂 Ajouter 🔊 Rechercher 🔎 Trouver 🖡 Remplir	
Tâches de maintenance planifiée	
ID : 🗌 Actif ? 🔲 Sur demande ? 🔲 Prochaine exécution planifiée :	8
Nom : Purge IDOC list on SAP003	
Description Planifier Effet Détails Pièces et main-d'œuvre Historique Pièces jointes	
Tâche effective	
O Créer une fiche d'incident	
Créer une demande de changement	
O Créer un devis GD	
Créer une fiche d'incident pour chaque périphérique de classe X à l'emplacement Y	
O Créer une demande de changement pour chaque périphérique de classe X à l'emplacement Y	
O Créer un devis GD pour chaque périphérique de classe X sur l'emplacement Y	
Ne RIEN créer : Exécuter uniquement les expressions et les contrôles de formats	
Avec ce titre	
Et ce texte descriptif	
	-
	_
Pret	recouvrir patcotask(db.search) [P]

Figure 5-23 : Purge de la table IDOC : onglet Effet

🔇 ServiceCenter - [Rechercher les enregistrements patcotask]	_ 🗆 🗙			
S Eichier Édition Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide	×			
※ 卧 箆 ? 8 ♀ ▶ <sup>★</sup> mRT				
< Précédent 🕂 Ajouter 🔊 Rechercher 🔎 Trouver 🔋 Remplir				
Tâches de maintenance planifiée				
ID : 📃 Actif ? 🗖 Sur demande ? 🗖 Prochaine exécution planifiée :	8			
Nom : Purge IDOC list on SAP003				
Description Planifier Effet Détails Pièces et main-d'oeuvre Historique Pièces jointes				
Uuvrir les demandes de changement de categorie : Application 🔍				
Loordinateur: JADMIN II				
Superviseur : MAX.MANAGER				
Définir la priorité sur : [2 (normal)				
Affecter à : SUSIE.SUPERTECH				
Avec une société de : ACME				
Travailler sur ce périphérique : SAPOS 🗉				
Utilizar que survensione pour remain la têche d'incident. La demande de changement ou la devis en question devisedre 11. Els				
Consector expressions pour rempin rationer, la denie a modern, la demande de changement ou le devis en question devinendra autrie.				
Exemplex.ns/, pronty.code dans \$C.me= 1				
Appelez cet enregistrement de contrôle du format pour le remplir ; les sous-programmes d'ajout fo seront exécutés				
Prêt	recouvrir patcotask(db.search) [P]			



#### Maintenance des imprimantes

La société vient de réaliser un investissement en matériel en remplaçant toutes ses imprimantes par des imprimantes 1 200 dpi HP LaserJet 6. Le fabricant recommande de procéder à un nettoyage complet tous les mois pour garantir le fonctionnement optimal des imprimantes. La société compte environ 300 imprimantes, réparties sur une douzaine de sites. Il est impossible aux techniciens d'effectuer un suivi pour déterminer quelles imprimantes ont été nettoyées et lesquelles ne l'ont pas été.

Maintenance planifiée permet d'automatiser cette tâche. Les techniciens chargés de la maintenance du matériel reçoivent régulièrement des demandes de ce type par le biais de la Gestion des incidents ; nous allons donc créer des fiches d'incident plutôt que des demandes de changement ou des devis de Gestion des demandes. Pour des questions d'organisation, nous planifions la maintenance des imprimantes sur un site à la fois. Pour cet exemple, nous définissons la maintenance de toutes les imprimantes du bureau de Houston.



Figure 5-25 : Maintenance des imprimantes : onglet Description

ServiceLenter - [Database: 40]	Outine de liste - Frankline - Alde		
<u>V P</u> ichler <u>E</u> dition Afric <u>h</u> age F <u>o</u> rmat Uptions			
ՀԿՈՐԸ  ? ՉՉ (୨) ► [^mH	· ·		
🖌 OK 🛛 🗙 Annuler 🛛 📢 Préc	édent 🔊 Suivant 🕂 Ajouter	📊 Sauvegarder 🍴 Supprimer 🛛 🔎 Trouve	r 🖡 Remplir
Tâches de maintenance planifiée			
ID : 40	Actif ? 🔲 Sur demande ?	Prochaine exécution planifiée :	11/01/00 06:00:00
Nom : Maintain LaserJet 6 Prin	ers		
Description Planifier Effet Détails Pièc	es et main-d'oeuvre   Historique   Pièces joint	es	
Exécuter la tâche à :	06:00:00	US/Pacific	8
Répéter la tâche			
O Régulièrement : Chaque			
O Hebdomadaire : Chaque			
Mensuel: Chaque	1 du mois		
O Mensuel : Chaque		🗾 du mois	
O Annuel : Chaque			
O Annuel : Chaque		sur 💽	
O Planification arbitraire :			
Plage de répétition			
Pas de date de fin			
O Fin après	occurrences		
O Fin avant			
La ligne selectionnée est la ligne 2 de 8 enregistrem	ints		recouvrir patcotask(task.view) [P]

Figure 5-26 : Maintenance des imprimantes : onglet Planifier

ServiceCenter - [Database: 40]				
🖸 Eichier Edition Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide	<u>_8×</u>			
»δ 🗈 🚖 ? ថ Ϙ 🍃 ► j*mRT 🔄				
🗸 🖌 OK 🛛 🗙 Annuler 🔍 Précédent 🔊 Suivant 📲 Ajouter 📊 Sauvegarder 🍈 Supprimer 🔎 Trouver 🍑	Remplir			
Tâches de maintenance planifiée				
ID : 40 Actif ? 🗖 Sur demande ? 🗖 Prochaine exécution planifiée : 11/01/00	0 06:00:00			
Nom : Maintain LaserJet 6 Printers				
Description Planifier Effet Détails Pièces et main-d'oeuvre Historique Pièces jointes				
Tâche effective				
O Créer une fiche d'incident				
O Créer une demande de changement	3			
O Créer un devis GD Ouvrir pour ce type de périphérique	e			
Créer une fiche d'incident pour chaque périphérique de classe X à l'emplacement Y     printer				
O Créer une demande de changement pour chaque périphérique de classe X à l'emplacement Y À l'emplacement (vide=tous les emplacements)				
O Dréer un devis GD pour chaque périphérique de classe X sur l'emplacement Y Houstor				
Ne RIEN créer : Exécuter uniquement les expressions et les contrôles de formats				
Avec ce titre Run Cleaning on Printer				
Et ce texte descriptif				
Open the printer, clean all loose toner from interior. Check paper rollers, if wearing thin, replace with new ones. Replace toner cartridge with new one from stock.	× ×			
La ligne sélectionnée est la ligne 2 de 8 enregistrements	recouvrir patcotask(task.view) [P]			



🕟 ServiceCenter - [Database: 40]			
Schier Édition Affichage Format Options Options de liste	<u>F</u> enêtre <u>A</u> ide	_ B ×	
፠ኬቈ ? © ୍ 🦻 ► *mRT	<b>•</b>		
🖌 OK 🛛 🗙 Annuler 🔣 Précédent 🔊 Suiv	vant 🕂 Ajouter 📊 Sauvegarder 🎁 Supprimer	r 🔎 Trouver 🖡 Remplir	
Tâches de maintenance planifiée			
ID : 40 Actif ? Nom : Maintain Lassulet 6 Printers	Sur demande ? Prochaine exécul	tion planifiée : 11/01/00 06:00:00	
Description   Planifier   Effet Détails   Pièces et main-d'oeuvre	Historique Pièces jointes		
Ouvrir les fiches d'incidents de catégorie : Affecter à : Définir l'état sur : Avec le propriétaire de la fiche de : Avec le code de priorité de : Avec une société de : Utilisez ces expressions pour remplir la tâche ; la fiche d'incident, la d Exemple<:hs>: priority code dans \$L file="1"	printing     Image: Constraint of the second s	, 	
Appelez cet enregistrement de contrôle du format pour le remplir ; les sous-programmes d'ajout fc seront exécutés			
La ligne sélectionnée est la ligne 2 de 8 enregistrements		recouvrir patcotask(task.view) [P]	

Figure 5-28 : Maintenance des imprimantes : onglet Détails

# **6** Gestion des incidents

La fonction Gestion des incidents permet aux opérateurs du Help Desk de signaler divers types de problèmes, tels que des problèmes de logiciel, d'équipement, de ressources ou de réseau. En tant que directeur ou technicien, vous pouvez suivre le déroulement de la résolution de ces problèmes. La fonction Gestion des incidents automatise le processus de signalisation et de suivi d'un incident ou d'un groupe d'incidents liés à un environnement commercial.

Ce chapitre comprend les sections suivantes :

*Fonctionnement de la gestion des incidents* page 204 - comment utiliser Gestion des incidents pour signaler un problème.

*Accès au module Gestion des incidents* page 207 - comment accéder à l'application, avec une introduction au menu de Gestion des incidents.

*Notions de base concernant le Help Desk* page 208 - décrit la boîte de recherche de la liste des incidents.

*Recherche dans la Gestion des incidents* page 211 - comment rechercher une fiche d'incident.

*Ouverture des fiches d'incident* page 220 - comment ouvrir, mettre à jour et clôturer une fiche d'incident.

*États, alertes et escalades* page 261 - comment ServiceCenter fait passer les fiches d'incident d'une alerte à l'autre.

*Codes de cause et cause probable* page 264 - comment entrer un code de cause dans une fiche d'incident et comment les codes de cause sont liés à la fonctionnalité de cause probable de ServiceCenter.

Un opérateur du Help Desk peut ouvrir une *fiche d'incident* pour l'incident signalé. Une fiche d'incident peut aussi être ouverte à partir d'un rapport d'appel.

Les fiches d'incident peuvent être :

- créées et ouvertes par des opérateurs du Help Desk ou ouvertes automatiquement par le module Services d'événements de ServiceCenter,
- envoyées automatiquement au personnel de système approprié,
- suivies et résolues par le personnel et les gestionnaires de systèmes,
- envoyées par e-mail ou télécopie à l'utilisateur avec une résolution de l'incident signalé.

Consultez les instructions relatives à l'impression à partir du module Gestion des incidents, dans la section *Impression* page 561.

# Fonctionnement de la gestion des incidents

La Gestion des appels permet aux opérateurs du Help Desk de suivre les appels en créant un *rapport d'appel* (consultez la section *Création d'un rapport d'appel* page 135 pour plus d'informations). Si un incident signalé exige une action supplémentaire, utilisez la Gestion des incidents pour ouvrir une *fiche d'incident* afin de suivre le problème.

Les formulaires de Gestion des incidents sont fournis pour que vous entriez les informations appropriées et les catégories d'incidents. La fonction **Remplir**, accessible à partir du formulaire, aide à remplir certaines parties de la fiche. À partir de là, vous pouvez passer en revue la fiche d'incident et décider de l'action à prendre.

 Si l'incident doit être résolu par un autre technicien ou service, la fiche d'incident peut être suivie. Une fois le problème résolu, la fiche d'incident peut vous être renvoyée avec la solution pour confirmation.

- Si la fiche fait état d'un incident qui est un problème répétitif, vous pouvez choisir d'ouvrir une fiche de cause fondamentale. La fiche de cause fondamentale peut ensuite être analysée plus en profondeur (consultez la section *Analyse de cause fondamentale* page 383 pour plus de détails concernant l'analyse de cause fondamentale et la façon d'ouvrir une fiche de cause fondamentale).
- Vous pouvez accéder à tout moment à la fiche d'incident pour connaître son état actuel.

La Figure 6-1, page 206 montre l'organigramme du processus de rapport d'incident et de fiche d'incident.

Exemple : Un utilisateur qui ne parvient pas à imprimer sur l'imprimante du réseau appelle le Help Desk. En tant qu'opérateur du Help Desk, vous ouvrez un rapport d'appel pour enregistrer l'appel. En parlant à l'utilisateur, vous vous apercevez que vous ne pouvez pas résoudre le problème dans l'immédiat ; vous ouvrez alors une fiche d'incident. Vous envoyez celle-ci à un technicien qui découvre que la connexion réseau de l'imprimante a été interrompue. Ce technicien met à jour la fiche d'incident et la fait suivre à l'administrateur du réseau, avec un message indiquant que la connexion réseau de l'imprimante a été interrompue. L'administrateur du réseau fait réparer la connexion, met à jour la fiche et vous la renvoie pour que vous la fermiez.

La fonction Gestion des incidents permet d'afficher automatiquement les enregistrements des fiches d'incident associées, pouvant être sélectionnés et ouverts directement à partir d'une liste.

Les fiches d'incident sont affectées à des *catégories* qui déterminent le type d'information stockée. Par exemple, une fiche d'incident décrivant un problème d'e-mail stocke des informations différentes de celle relative à une imprimante.

Le personnel approprié peut escalader des fiches d'incident et les réaffecter. Le système peut aussi émettre automatiquement des alertes et changer la priorité d'un problème non résolu. Pour plus d'informations sur la capacité nécessaire pour escalader et réassigner des fiches d'incident, consultez le *Manuel d'administration des applications*.

**Remarque :** Il est possible de changer le flux de travail (consultez la Figure 6-1, page 206) en modifiant les scripts de ServiceCenter, de façon à les adapter au flux de travail de votre entreprise.



Figure 6-1: Flux de travail (workflow) de Gestion des incidents/Rapport d'appel

# Accès au module Gestion des incidents

Vous pouvez accéder au module Gestion des incidents à partir du menu de l'écran initial de ServiceCenter.



- Si vous êtes connecté en tant que *FALCON* ou *MAX.MANAGER*, cliquez sur Gestion des incidents.
- Si vous êtes connecté en tant que SUSIE.SUPERTECH, cliquez sur File d'attente des incidents.
- Si vous êtes connecté en tant que *BOB.HELPDESK*, cliquez sur Afficher les files d'attente de travail.

La Figure 6-2 illustre le menu initial de BOB.HELPDESK.



Figure 6-2: Onglet Gestion des incidents du Help Desk

# Notions de base concernant le Help Desk

La majeure partie de l'interaction avec l'utilisateur dans la gestion des incidents se déroule dans les fonctions du Help Desk. À partir du Help Desk, vous pouvez ouvrir, mettre à jour et fermer des fiches d'incident et des rapports d'appel.

# Accès à la boîte de recherche de la liste des incidents

Pour accéder à la boîte de recherche de liste d'incidents :



Cliquez sur Gestion des incidents (ou File d'attente des incidents). Ce bouton peut se trouver sous un onglet de Gestion des incidents ou dans le menu de l'écran initial, selon votre mode de connexion.

Une boîte de recherche de Gestion des incidents s'affiche (consultez la Figure 6-3, page 208).

2 Double-cliquez sur l'un des enregistrements dans la liste pour accéder à cette fiche d'incident.

Accès aux fiches d'incident				Boutons d'applica	ation de Liste de boîte de		e boîte de	
	lioidone				ServiceCenter	1	rechero	che
💽 ServiceCenter - [Incident File d'atte	nte: High Priority							
S Eichier Édition Affichage Pormat O	<u>p</u> tions <u>O</u> ptions de l	iste <u>F</u> enêtre <u>A</u> ide						- 레×
x 🛍 🏝 📍 🛛 🔍 🐤 🕨		•						
< Back 🛁 Rafraîchir								
File d'attente des incidents	<b>D</b>	<b>*</b>		510			4	
Incidents	Boîte de recherche	actuelle : High Priority I	Incidents		<u> </u>		-	
D Marmanu	ID Incident	Catégorie	Type de problème	Gravit	Etat		Responsable	Brève descripti
	IM1005	shared intrastructure	hueinees applications	2	alert stage 5	SOFTWARE		Lifector ich abo
Rechercher	IM1000	network	not specified	3	alert stage 3	WAN SUPPORT		All the terminal-
	IM1013	husiness applications	client dependent	2	alert stage 3	PEBEGBINE		Sustem adminis
Changer de boîte de recherche	IM1014	other	none	2	open	SEBVICE MANA		All employees u
	IM1021	shared infrastructure	husiness applications	2	alert stage 3	SOFTWARE		*PNMS took at
Listes de démarrage	IM1023	shared infrastructure	business applications	2	alert stage 3	SOFTWARE		*Received an
	IM1032	shared infrastructure	business applications	2	open	SOFTWARE		Customer is rec
Par propriétaire	IM1038	shared infrastructure	business applications	2	open	SOFTWARE		Caller reports fo
Duran II Wash for	IM1052	shared infrastructure	none	2	alert stage 3	M/F SUPPORT		Caller lost conr
Par groupe d arrectation	IM1054	shared infrastructure	processor	2	open	ONSITE SUPPO		Server needs t
	IM1068	shared infrastructure	none	2	open	M/F SUPPORT		Omegamon too
	IM1073	shared infrastructure	none	2	alert stage 3	M/F SUPPORT		Loses contact
329 Compter les enregistrements	IM1074	shared infrastructure	processor	2	open	ONSITE SUPPO		Crashes with Iz
	IM1076	client system	system unit	1	alert stage 3	ONSITE SUPPO		Workstation is
	IM10002	client system	monitor	3	open	HELPDESK		monitor screen
					Þ			
Changement non ouvert.						insérer sc.mana	ae.problem.alsc	m.advanced) [S]
							J	

Figure 6-3 : Boîte de recherche du module Gestion des incidents

#### Boutons de boîte de recherche de liste d'incidents

Chaque boîte de recherche comporte une série de boutons donnant accès à d'autres applications et boîtes de recherche de ServiceCenter. Les boutons sont identiques dans chaque boîte de recherche, à l'exception de deux d'entre eux qui sont spécifiques à chaque application.



**Par propriétaire** - affiche la liste des enregistrements de l'opérateur.

**Par groupe d'affectation** - affiche la liste des enregistrements d'un autre groupe d'affectation.

#### Menu Options - Liste des incidents

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
Gestion des biens	Permet d'accéder à la Gestion des biens.
Nouveau	Ouvre le formulaire de création d'une nouvelle fiche d'incident.
Rechercher	Permet d'accéder à la fonction de recherche du module Gestion des incidents.
Liste de devis	Permet d'accéder à la liste des devis de l'utilisateur actuel (boîte de recherche de Gestion des demandes).
Liste des commandes	Permet d'accéder à la liste des commandes de l'utilisateur actuel (boîte de recherche de Gestion des demandes).
Liste d'articles	Permet d'accéder à la liste des articles de l'utilisateur actuel (boîte de recherche de Gestion des demandes).
Liste d'appels	Permet d'accéder à la liste des appels de l'utilisateur actuel (boîte de recherche de Gestion des appels).
Liste des changements	Permet d'accéder à la liste des changements de l'utilisateur actuel (boîte de recherche de Gestion des changements).
Liste des tâches	Permet d'accéder à la liste des tâches de l'utilisateur actuel (boîte de recherche de Gestion des changements).
Administrer	Permet d'accéder à l'utilitaire Administration de la sécurité de Gestion des incidents.
Rafraîchir	Permet de mettre à jour la liste actuelle.

Option	Description
Changer de boîte de recherche	Ouvre une boîte de dialogue permettant de sélectionner une autre boîte de recherche. Fonctionne de la même façon que le bouton <b>Changer de boîte de recherche</b> .
Liste de démarrage	Affiche la liste des appels initiale.
Compter	Dénombre les enregistrements de la liste d'appels.
Par groupe d'affectation	Permet de rechercher les fiches d'incident attribuées à un groupe d'affectation particulier. Une boîte de message vous invite à sélectionner un groupe d'affectation.
Par propriétaire	Permet de rechercher les fiches d'incident attribuées à un utilisateur de ServiceCenter (propriétaire) particulier. Une boîte de message vous invite à sélectionner un propriétaire.
Trier par	Permet de trier la liste des incidents par ID, heure d'ouverture, catégorie ou niveau d'alerte. Ces options donnent un résultat identique à ce que vous obtenez en cliquant sur les boutons des en-têtes de la boîte de recherche.

# Menu Options de liste - Liste des incidents

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

Option de liste	Description
Exporter dans Excel	Permet d'exporter la liste d'incidents actuelle dans une feuille de calcul Microsoft <sup>®</sup> 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 supporte la fonction d'échange dynamique de données (DDE). Cette fonction DDE exige Excel 95 ou une version plus récente.
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.

# **Recherche dans la Gestion des incidents**

La gestion des incidents permet de rechercher des enregistrements de fiches d'incident. Les enregistrements sont affichés dans une Liste d'incidents. Vous pouvez également sauvegarder ces interrogations sous forme de *boîtes de recherche*. Les boîtes de recherche sont décrites dans la section *Boîtes de recherche* page 81.

Les champs du formulaire de recherche permettent de restreindre les paramètres de recherche. Les procédures à utiliser pour effectuer une recherche dans Gestion des incidents sont décrites dans la section *Procédures de recherche* page 219.

# Champs de recherche d'une fiche d'incident

Les informations de recherche d'une fiche d'incident apparaissent dans trois onglets : Recherche de base d'incident, Recherche avancée et Interrogation IR.

#### Fiche d'incident - onglet Recherche de base d'incident

Vous pouvez laisser plusieurs champs vides (ou tous) dans cet onglet (reportez-vous à la Figure 6-4, page 212). Pour une recherche plus rapide, utilisez les champs identifiés comme des champs clés (indexés) sur votre site. Si ceux-ci ne sont pas clairement identifiés dans le formulaire, demandez à votre administrateur ServiceCenter de vous en fournir une liste. La plupart des champs contiennent des boutons fléchés ou un bouton **Parcourir**, qui permettent d'effectuer une sélection dans une liste déroulante ou une liste d'enregistrements QBE.

🛐 ServiceCenter - [Quelles sont les fiches d'incidents à afficher ?]	_ 🗗 🗙
Edition Affichage Format Options Options de liste Eenêtre Aide	_ B ×
※ 陆 2 5 2 ~ ▶	
🔦 Précédent 🔄 Nouveau 🚿 Rechercher 🔨 Effacer Restaurer 🛛 🖡 Remplin 🔎 Trouver	M
Recherche de base d'incident Recherche avancée Interrogation IR	
Rechercher des fiches d'incident sur les critères suivants :	
No:	
Société	
Niveau d'alerte :	
Catégorie : État :	
Sous-catégorie :	
Type de produit :	
Type de problème :	
CNS : Gravité :	
Nom du contact :	
Emplacement du contact :	
Autre nom :	
Fabricant:	
Classe :	
Réparation de nature :	
ID Bion · O Permanente O Temporaire O L'un ou l'autre	
differid comme     Findes rui sont     Findes rui sont	
Principal O Secondaire O L'un ou l'autre     O Duvert O Dâturé O L'un ou l'autre	
Prêt insérer apm. search. probsummary. g(apm. search	.problem.display)[S]

Figure 6-4 : Onglet Recherche de base d'incident

# Champs

Champ	Description
No	Tapez le numéro de la fiche d'incident (si vous le connaissez), sous la forme IM <i>xxxx</i> , où <i>xxxx</i> représente le numéro. Pour obtenir les meilleurs résultats possibles, entrez le numéro complet de la ficher d'incident. Si vous avez un numéro partiel, entrez-le afin d'accéder à une liste QBE d'enregistrements possibles ; dans ce cas, votre liste ne comprend pas forcément tous les enregistrements possibles. Pour lancer une recherche à l'aide d'un numéro de fiche d'incident, décochez d'abord la case Recherche intelligente. N'utilisez aucun caractère générique (par exemple, *) dans votre recherche.
Recherche intelligente ?	Permet de rechercher des fiches d'incident par numéro seul (les préfixes ou suffixes du type <i>IM</i> sont omis). Les recherches intelligentes renvoient la fiche souhaitée quel que soit son état (par exemple, ouverte ou fermée). Si des paramètres autres que les paramètres par défaut sont saisis dans le formulaire de recherche, une recherche normale est effectuée et la fonction Recherche intelligente est ignorée.
	<b>Remarque :</b> Si une recherche est effectuée dans le but de renvoyer toute valeur autre que le numéro de la fiche d'incident, la fonction Recherche intelligente est désactivée.
Société	Nom de la société provenant du fichier de société.
Division	Nom de la division dans laquelle travaille le contact.
Niveau d'alerte	Entrez le niveau d'alerte de la ou des fiches d'incident que vous recherchez. Consultez la section <i>États, alertes et escalades</i> page 261 pour plus de détails sur les alertes.
Nom du contact	Nom de l'utilisateur de ServiceCenter qui a appelé.
État	Entrez l'état des fiches d'incident recherchées : Open (Ouverte), Pending other (Attente), Work in progress (Travail en cours), Reject (Rejetée), Resolved (Résolue), Pending vendor (Attente fournisseur), Closed (Clôturée), Pending customer (Attente client), Referred (Recommandée), Replaced Problem (Problème remplacé) et Suspended (Interrompue).
Appartenant à	Entrez l'opérateur de Gestion des incidents responsable de la ou des fiches.
Signalé par	Entrez le nom de l'utilisateur qui a signalé l'incident.

Champ	Description	
Catégorie	Entrez la catégorie de classification de Gestion des incidents pour la ou les fiches.	
Sous-catégorie	Entrez la sous-catégorie de Gestion des incidents pour préciser davantage la catégorie de l'incident. Le contenu de la liste déroulante de sous-catégories est déterminé par la catégorie choisie.	
Appartenant à	Entrez le groupe d'affectation responsable de la ou des fiches.	
Groupe d'affect. principal	Sélectionnez le niveau du groupe d'affectation sélectionné dans le champ Affecté à.	
Responsable	Personne responsable de la résolution du problème.	
Gravité	Indique l'urgence de l'incident aux yeux de l'appelant. La gravité peut être <i>Critique, Majeure, Moyenne, Faible ou Très faible.</i> Par défaut, elle est définie sur <i>faible</i> .	
Priorité utilisateur	Entrez la priorité de la ou des fiches : <i>Critique, Majeure, Moyenne, Faible</i> ou <i>Très faible</i> .	
Type de produit	Type du bien.	
Type de problème	Type du problème signalé.	
CNS	Sélectionnez un contrat si vous voulez rechercher des fiches couvertes par un contrat de niveau de service particulier.	
Nom du contact	Nom du contact, associé à l'entreprise d'où provient l'appel. Cliquez sur Parcourir pour sélectionner un Contact à partir de la liste QBE des noms de personnes. Consultez l'annexe A du fichier <i>Contacts</i> pour plus d'informations sur les contacts.	
Emplacement du contact	Emplacement où se trouve le contact à l'origine de l'appel.	
Autre nom	Nom de l'appelant autre que celui du contact.	
Fabricant	Fabricant du bien.	
Classe	Champ associé au champ Fabricant ; il permet de classer l'incident ou le problème avec le type de bien signalé. Exemple : Fabricant=Dell, Classe=Portable.	

Champ	Description	
SDU incapable de réparer	Unités SDU dans l'impossibilité de résoudre le problème signalé.	
Perte totale de service	Le bien signalé subit une perte totale de service.	
Centre de coûts	Centre de coûts associé au contrat.	
ID Bien	Entrez ou sélectionnez le nom du bien figurant dans le rapport d'incident.	
Affecté comme :	Sélectionnez l'état des fiches à rechercher : Principal Secondaire L'un ou l'autre	
Réparation de nature :	Sélectionnez le type actuel de réparation ou de solution des fiches à rechercher : Permanente Temporaire L'un ou l'autre	
Fiches qui sont :	Sélectionnez l'état des fiches à rechercher : Ouvert Clôturé L'un ou l'autre	
Rechercher sur quel site ?	Utilisé uniquement pour la répartition de fiches, afin d'indiquer l'emplacement de recherche des enregistrements. La répartition des fiches est décrite dans le <i>Manuel</i> <i>d'administration des applications</i> . Ce champ est disponible uniquement si la répartition des fiches est activée dans ServiceCenter.	

#### **Onglet Recherche avancée**

Affiche une fenêtre de recherche permettant de spécifier des périodes et autres critères qui ne sont généralement pas utilisés dans le cadre d'une recherche de base. Les champs dans cet onglet (consultez la Figure 6-5, page 216) peuvent rester vides.

ServiceCenter - [Quelles sont les fiches d'incidents à afficher ?]	
Image: Book and Content a	🖡 Remplir 🔊 Trouver 🦷
Recherche de base d'incident     Recherche avancée     Interrogation IR       Ouvert après :	Vétails du matériel Fabricant de la plate-forme :
Par :	Modèle :
et avant:	Vétail sur les systèmes d'exploitation Système d'exploitation :
Par:	Version DS : Niveau de service/Service Pack :
Par:	Vétails du composant défectueux
Emplacement :	Fabricant : 🗾 🗾 Unité : Englishe : English
Rechercher sur quel site :	léférences de la tierce partie
Date de la visite : Dí Technicien : Dí	Société : No :
Prêt	recouvrir apm.search.probsummary.g(apm.search.problem.display) [P]

Figure 6-5 : Onglet Recherche avancée

**Remarque :** Sélectionnez **Options** > **Recherche experte** pour entrer votre propre interrogation de recherche et trier les résultats par champs clés.
## Champs

Champ	Description		
Ouvert, Dernière mise à jour et Clôturé	Renseignez les champs <b>après</b> et <b>et avant</b> correspondants pour affiner la recherche par date et heure (facultative) d'ouverture, de mise à jour ou de clôture du rapport. Le format est mm/jj/aaaa hh:mm:ss. Si l'heure n'est pas indiquée, la valeur par défaut est 00:00:00.		
	<b>Remarque :</b> Le format de la date et de l'heure peut être défini par votre administrateur système dans l'enregistrement société au niveau système ou dans l'enregistrement d'un opérateur précis. Il se peut donc que le format de date et heure utilisé soit différent du format par défaut illustré ci-dessus.		
Par	Entrez le nom de l'opérateur de Gestion des incidents qui a ouvert ou mis à jour l'enregistrement d'incident. Vous pouvez taper le nom ou utiliser le bouton ou la touche fléchée Bas pour accéder à une liste déroulante.		
Emplacement	Entrez l'emplacement où se trouve le bien concerné par l'incident signalé.		
Rechercher sur quel site	Entrez le site sur lequel se trouve le bien. Utilisé uniquement pour la répartition de fiches, afin d'indiquer l'emplacement de recherche des enregistrements. La répartition des fiches est décrite dans le <i>Manuel</i> <i>d'administration des applications</i> . Ce champ est disponible uniquement si la répartition des fiches est activée pour ServiceCenter.		
Date de la visite	Entrez la date de la visite sur le site.		
Technicien	Entrez le nom du technicien chargé de la résolution de la fiche.		
Détails du matériel	Entrez les détails relatifs au bien signalé.		
Fabricant de la plate-forme	Entrez le nom du fabricant de la plate-forme.		
No de série	Entrez le numéro de série du bien concerné par l'incident signalé.		
Modèle	Entrez le modèle du bien figurant dans la ou les fiches.		
Détails sur les systèmes d'exploitation	Entrez les détails relatifs au système d'exploitation.		
Système d'exploitation	Entrez le nom du système d'exploitation.		

Champ	Description	
Version OS	Entrez la version du système d'exploitation.	
Niveau de service/Service Pack	Entrez le numéro de niveau de service de l'application ou du Service Pack.	
Détails du composant défectueux	Entrez les détails relatifs au composant défectueux du bien signalé.	
Fabricant	Entrez le nom du fabricant du bien.	
Unité	Entrez le numéro d'unité du bien.	
No de série	Entrez le numéro de série du composant défectueux.	
Références de la tierce partie	Entrez les détails relatifs à toute tierce partie.	
Société	Entrez le nom de société de la référence.	
Numéro	Entrez le numéro de société de la référence.	

### **Onglet Interrogation IR**

L'onglet Interrogation IR est illustré à la Figure 6-6, page 218.



Figure 6-6 : Onglet Interrogation IR

### Champs

Champ	Description
Texte de recherche IRZone de texte vide dans laquelle vous pouvez entrer d normal à rechercher.	
Options de découverte	Options grâce auxquelles vous pouvez spécifier le type de recherche souhaité.
Correspondance exacte	Le système recherche une correspondance exacte du texte entré.
Superficielle	Le système utilise des paramètres plus restrictifs et renvoie moins d'enregistrements que lors d'une recherche approfondie.

## Procédures de recherche

### Pour rechercher des enregistrements de fiches d'incident :



- Cliquez sur Gestion des incidents (ou File d'attente).
- La boîte de recherche des fiches d'incident s'affiche.
- 2 Cliquez sur le bouton Rechercher.

Un formulaire de recherche (consultez la Figure 6-4, page 212) s'ouvre.

**3** Entrez toutes les informations de **recherche de base** dont vous disposez. Plus vous entrez d'informations, plus vous restreignez les paramètres de recherche.

Utilisez l'une des options suivantes pour remplir les champs :

- Tapez les informations connues.
- Cliquez sur le bouton **Remplir** ou appuyez sur la touche F9 pour accéder à une liste QBE.
- Cliquez sur le bouton à flèche pour accéder à une liste déroulante ou appuyez sur la flèche vers le bas pour alterner entre les sélections.
- 4 Cliquez sur l'onglet Recherche avancée pour restreindre encore les paramètres de recherche. Les champs de recherche avancée permettent de restreindre la plage horaire d'ouverture ou de mise à jour d'un enregistrement. Vous pouvez aussi entrer le nom de l'opérateur qui a ouvert ou mis à jour le rapport. Ces champs sont indépendants l'un de l'autre et peuvent rester vides.

Pour renseigner ces champs : tapez les informations connues, cliquez sur la flèche ou appuyez sur la touche fléchée vers le bas pour accéder à une liste déroulante.

- 5 Pour restreindre davantage les paramètres de recherche, cliquez sur l'onglet Interrogation IR.
- 6 Entrez une description en texte brut dans le champ Texte de recherche IR.
- 7 Cliquez sur Rechercher ou appuyez sur F6.

L'enregistrement correspondant s'affiche.

La liste QBE comprend tous les enregistrements correspondant aux paramètres de recherche, le premier s'affichant dans le formulaire de fiched'incident. Cliquez sur un enregistrement dans la liste pour l'afficher dans le formulaire de fiche d'incident.

- 8 Si un message est renvoyé indiquant : *Aucun enregistrement correspondant aux arguments de recherche n'a été trouvé.*, élargissez la recherche en éliminant quelques-uns des paramètres de recherche entrés.
  - **Remarque :** Vous pouvez trier une liste d'enregistrements QBE en cliquant sur l'en-tête de colonne que vous voulez utiliser comme critère de tri pour la liste. Par exemple, pour trier la liste par état, cliquez sur le bouton d'en-tête État.

## **Ouverture des fiches d'incident**

L'ouverture d'une fiche d'incident pour un incident signalé crée un enregistrement qui peut servir à suivre le déroulement de la résolution du problème. En tant qu'opérateur du Help Desk, vous pouvez remplir les champs de la fiche d'incident et mettre à jour les informations de la fiche. Des zones de message permettent d'inclure une description de l'incident, les actions prises et enfin la résolution de l'incident.

# Enregistrements de Gestion des incidents (fonctionnalité de création de pages)

Quand une fiche d'incident est mise à jour et fermée, un nouvel enregistrement est créé pour cette fiche. Chaque nouvel enregistrement, également appelé page, est créé par la fonction de **création de pages** de la gestion des incidents. L'activation et la désactivation de cette fonction sont décrites dans le *Manuel de l'administrateur système*. Lors de l'accès à une fiche d'incident, la page (l'enregistrement) la plus récente s'affiche.

## Champs d'une fiche d'incident

Tous les champs du formulaire d'ouverture rapide (consultez la Figure 6-7, page 221) ne sont pas obligatoires pour l'ouverture d'une fiche d'incident. Certains sont automatiquement renseignés par ServiceCenter.

ServiceCenter	- [New Incident] Affichage Format Opti	ons Options de liste	Fenêtre Aide			
xna ?	<b>8 4 € 2 8</b>		•			
🗙 Annuler	🐀 Ouverture rapide	Nouveau	🔎 Trouver	🐺 Remplir		•
				État de la fiche :	Open	
Titre :						
Détails de l'incider	nt   Interventions/Résolutio	n   Contact   Bien				
Signalé par :	r		8	Propriétaire :	falcon	
Catégorie : Sous-catégorie			8	Groupe d'affect, principal : Responsable :		
Type de produit	: •			Groupe d'affect, secondaire :		
Type d'incident	: <b>ř</b>		 []		Perte totale de service	_
				Gravité :		
				Catégorie du site :	1	
Description :				Code Cause :		
						Ĭ
Prêt					ine	érer ann quick g(ann firet) [S]

#### Figure 6-7: Formulaire d'ouverture rapide d'une fiche d'incident (apm.quick)

### Champs

Champ	Description
Catégorie	Sélectionnez une catégorie de gestion des incidents pour lancer une ouverture rapide et classer la fiche d'incident. Ce champ est obligatoire. Si vous avez déjà spécifié une catégorie par défaut, celle-ci apparaît automatiquement dans le champ.
Groupe d'affect. principal	Sélectionnez le groupe d'affectation principal chargé de résoudre la fiche d'incident.

Une fois ces sélections effectuées, continuez à remplir les autres détails dans les champs décrit ci-dessous.

### Champs - section supérieure de la fiche d'incident

Champ	Description	
État de la fiche	État actuel de la fiche :	
	Open (Ouverte) - fiche actuellement active.	
	Pending other (En attente) - en attente d'une action sur une autre fiche d'incident.	
	<ul> <li>Work in progress (Travail en cours) - la résolution de cet incident est en cours.</li> </ul>	
	<ul> <li>Reject (Rejetée) - fiche rejetée. Aucune résolution pour l'instant.</li> </ul>	
	Resolved (Résolue) - fiche résolue.	
	Pending vendor (Attente fournisseur) - mise à jour en attente d'une action d'un fournisseur.	
	Closed (Clôturée) - fiche d'incident résolue.	
	Pending customer (Attente client) - mise à jour en attente d'une action du client qui a signalé l'incident.	
	<ul> <li>Referred (Recommandé) - incident recommandé pour une analyse plus détaillée.</li> </ul>	
	Replaced Problem (Problème remplacé) - problème signalé mis à jour.	
	<b>Suspended</b> (Interrompue) - la fiche d'incident a été suspendue.	
Titre	Titre de l'incident, basé sur l'incident signalé.	

### Champs - onglet Détails de l'incident

Reportez-vous à l'onglet Détails de l'incident sur la Figure 6-7, page 221.

Champ	Description
Signalé par	Nom de l'utilisateur (contact) qui a signalé l'incident.
Catégorie ( <i>obligatoire</i> )	Vous avez précédemment sélectionné une catégorie de gestion des incidents pour lancer une ouverture rapide et classer la fiche d'incident. Si vous avez déjà spécifié une catégorie par défaut, celle-ci apparaît automatiquement dans le champ.
Sous-catégorie ( <i>obligatoire</i> )	Répartition plus précise de la catégorie.
Type de produit	Type du bien.

Champ	Description	
Type de problème	Type du problème signalé.	
Société	Nom de la société provenant du fichier de société.	
Propriétaire	Opérateur de ServiceCenter ouvrant la fiche. Par défaut, Gestion des incidents entre automatiquement le nom de l'utilisateur actuellement connecté.	
Groupe d'affect. principal	Sélection effectuée précédemment lorsque vous avez lancé le processus d'ouverture rapide. Le groupe d'affectation principal est chargé de résoudre la fiche d'incident.	
Responsable	Personne responsable de la résolution du problème.	
Groupe d'affect. secondaire	Groupe d'affectation de réserve responsable de la fiche.	
Perte totale de service	Le bien subit une perte totale de service.	
Gravité	Indique l'urgence de l'incident aux yeux de l'appelant. La gravité peut être <i>Critique, Urgente, Normale, Faible</i> <i>ou Très faible</i> . Par défaut, elle est définie sur <i>Faible</i> .	
Catégorie du site	Entrez la catégorie du site.	
Code Cause	Définit la cause probable de l'incident. Consultez la section <i>Codes de cause et cause probable</i> page 264.	
Description	Description de l'incident.	

### **Champs - onglet Action/Résolution**

)étails de l'incident	nterventions/Résolution Contact Bien			
Mesures correctives :			SDU incapable de réparer	Г
				- f
				-
Solution :	Candidat pour BD Connaissances ?	Code Résolution :		
				-
				-
				_



Champ	Description	
Mesures correctives	Zone de texte dans laquelle les mesures correctives peuvent être entrées pour indiquer que l'incident a été résolu.	
SDU incapable de réparer	Cochez cette case si l'unité SDU n'est pas en mesure d'effectuer une réparation.	
Solution	Zone de texte permettant d'entrer des détails sur la résolution de l'incident.	
Code Résolution	Fournit une liste d'incidents similaires dans laquelle vous pouvez choisir une résolution. Le code de résolution et une description des étapes suivies pour résoudre l'incident sont entrés dans la fiche d'incident.	

## Champs - onglet Contact

Nom complet :	
Téléphone :	Poste
Nom de site :	
E-mail :	
Réf. Étage/Pièce :	
No. bulletin de paye :	
Centre de coûts :	Utilisateur critique :

Figure 6-9 : Ouverture rapide d'une fiche d'incident - onglet Contact

Champ	Description
Signalé par	Nom du contact associé à la société d'où provient l'appel. Cliquez sur Parcourir pour sélectionner un Contact à partir de la liste QBE des noms de personnes. Les champs (Nom complet, Téléphone, Poste, Nom du site, E-mail, No bulletin de paye, et Centre de coûts sont automatiquement remplis à partir de l'enregistrement de contacts pour cet appelant. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'annexe A, <i>Fichier Contacts</i> .

### **Champs - onglet Bien**

Affectation du bien :		Type :	<b>B</b>
Centre de coûts :		 Fabrication :	
No de série :		Modèle :	
Description :			
	E Bien critique		
		Infos sur le bien ;	
		Utilisateur :	
		Date d'installation :	
		Contrat de maint. :	

#### Figure 6-10 : Ouverture rapide de fiche d'incident - onglet Bien

Champ	Description
Affectation du bien	Bien pour lequel un incident est signalé. Lorsque vous sélectionnez un nom de contact, les informations relatives à l'affectation du bien renseignent automatiquement les champs d'information (Type, Fabricant, Modèle, Centre de coûts, No de série, Bien critique, Utilisateur, Date d'installation et Contrat de maint.) à partir de l'enregistrement du bien créé dans la Gestion des biens.

## Création d'une fiche d'incident - Ouverture rapide

Pour faire face au niveau élevé d'activité dans un environnement Help Desk, la fonction d'ouverture rapide accélère le processus d'ouverture de fiches d'incident. Des informations de base concernant l'incident sont enregistrées et sauvegardées. Un nouveau formulaire est ensuite affiché, dans lequel vous pouvez ouvrir une autre fiche d'incident.

### Pour effectuer l'ouverture rapide d'une fiche d'incident :

1 Accédez à Gestion des incidents.



- Si vous êtes connecté en tant que responsable ou technicien, cliquez sur Gestion des incidents (ou File d'attente des incidents) dans le menu initial. La file d'attente des incidents s'affiche.
  - Cliquez sur Nouveau.
- Si vous êtes connecté en tant qu'utilisateur du Help Desk ou administrateur système, cliquez sur Files d'attente, puis cliquez sur Nouveau dans la Liste des incidents.

Un formulaire d'ouverture rapide de fiche d'incident (consultez la Figure 6-11) s'affiche.

ServiceCenter -	[New Incident]					
🚫 Fichier Édition	Affichage Format Opti	ons Options de liste	Fenêtre Aide			_8×
よ �� ட ?	8 Q 🗦 🕨		-			
🗙 Annuler	🐀 Ouverture rapide	Nouveau	🔎 Trouver	👃 Remplir		•
				État de la fiche :	Open	T
Titre :						
Détails de l'incident	Interventions/Résolutio	n Contact Bien				
Signalé par :	<u> </u>			Propriétaire :	falcon	
Catégorie :				Groupe d'affect, principal :		<b>_</b>
Sous-catégorie :				Responsable :		
Type de produit :	1		<u> </u>	Groupe d'affect, secondaire :		
Type d'incident :	1		<u> </u>	0.14	Perte totale de service	
				Gravite :		<u> </u>
				Lategorie du site :		<u> </u>
Description :				Code Cause :		
P						<u> </u>
Prêt					ins	érer apm.quick.g(apm.first)[S]

Figure 6-11: Formulaire d'ouverture rapide d'une fiche d'incident (apm.quick)

2 Cliquez sur le bouton **Parcourir** du champ **Catégorie** pour accéder à une liste déroulante. Sélectionnez une **catégorie** pour la fiche d'incident.

Si le champ **Catégorie** est vide, vous êtes invité à sélectionner une catégorie lorsque vous tentez de sauvegarder la fiche. Les catégories sont affichées dans une liste QBE.

- 3 Entrez des informations sur l'incident dans Détails de l'incident.
- 4 Entrez toute autre information sur l'incident dont vous disposez dans les autres champs.



5 Cliquez sur Ouverture rapide ou appuyez sur F2.

Vous retournez à un formulaire de fiche d'incident vide.

Le message suivant s'affiche dans la barre d'état : *L'incident IMxxxx a été ouvert (xxxx* correspond au numéro de l'incident).

## Menu Options - Nouvelle fiche d'incident

Le menu **Options** du formulaire de nouvelle fiche d'incident contient les options suivantes :

Option	Description		
Rechercher la cause	Permet de rechercher une cause et une solution possibles pour l'incident signalé dans le fichier des causes probables. Cette option fonctionne comme la fonction Trouver, en affichant simplement l'enregistrement. Le code de cause n'est pas placé dans la fiche d'incident. Reportez-vous à la section <i>Codes de</i> <i>cause et cause probable</i> , page 264		
Knowlix > Rechercher la solution	Permet d'accéder au produit Knowlix de Peregrine Systems.		

Option	Description
Knowlix > Rechercher la solution	Permet de récupérer des informations à partir du produit Knowlix.
Get-Answers > Ouvrir	Ouvre Get-Answers dans un navigateur. Sélectionnez cette option pour ouvrir Get-Answers afin de taper votre propre interrogation. Cette option est disponible uniquement lorsque Get-Answers est intégré à ServiceCenter.
Get-Answers > Rechercher la solution	Utilise le texte entré dans le champ <b>Description</b> en tant que chaîne d'interrogation pour Get-Answers. Une fenêtre de navigateur s'ouvre avec la liste des résultats de la recherche. Sélectionnez cette option lorsque vous pensez que la description permettra de trouver des réponses adaptées dans Get-Answers. Cette option est disponible uniquement lorsque Get-Answers est intégré à ServiceCenter.
Get-Answers > Récupérer la solution	Insère une solution de Get-Answers dans l'enregistrement d'incident ServiceCenter. Avant de sélectionner cette option, il convient d'ouvrir un enregistrement Get-Answers. Sélectionnez cette option après avoir trouvé la solution adaptée à l'incident. Elle est disponible uniquement lorsque Get-Answers est intégré à ServiceCenter.
Get-Answers > Créer la solution	Permet aux utilisateurs d'ajouter de nouvelles entrées en provenance de ServiceCenter à la base de connaissances Get-Answers. Cette option est disponible uniquement pour les incidents résolus et lorsque Get-Answers est intégré à ServiceCenter.
Contrôle à distance > Gestionnaire à distance	Permet de se connecter à l'utilitaire Gestion à distance, s'il est installé.
Contrôle à distance > Connecter au périphérique	Permet de se connecter à un autre bien. Fait partie de l'application Gestion à distance.
Trouver la solution	Permet d'accéder à la base de connaissances pour rechercher les solutions adaptées à l'incident signalé lors de l'appel. Consultez la section <i>Base de connaissances - aides pour les</i> <i>diagnostics</i> page 583 pour plus d'informations.

## Création d'une fiche d'incident

Les informations de cette section comprennent un exemple illustrant l'ouverture d'une nouvelle fiche d'incident, en utilisant le processus complet d'ouverture de fiche au lieu de l'ouverture rapide. L'exemple complet est illustré à la Figure 6-23, page 240.

Deux formulaires sont utilisés lors du processus d'ouverture d'une fiche d'incident. Le formulaire initial est identique à celui utilisé pour ouvrir une fiche d'incident comme une fiche à ouverture rapide. Le second formulaire offre des champs supplémentaires spécifiques à la catégorie de la fiche d'incident, ce qui permet d'ajouter des informations plus détaillées sur l'incident.

Cette procédure est divisée en quatre sections :

- Accès au formulaire initial pour ouvrir une nouvelle fiche d'incident. page 229.
- Remplissage de la partie supérieure du formulaire de la fiche d'incident initial page 230.
- Champs à renseigner pour consigner l'incident page 231.
- Remplissage du formulaire étendu de fiche d'incident page 235.

## Accès au formulaire initial pour ouvrir une nouvelle fiche d'incident.

- Si vous vous êtes connecté en tant qu'utilisateur du Help Desk, cliquez sur Files d'attente. Dans la Liste des incidents, cliquez sur Nouveau.
- Si vous vous êtes connecté en tant qu'administrateur, cliquez sur Gestion des incidents dans le menu de l'écran initial. Cliquez ensuite sur Ouvrir un nouvel incident.
- Si vous vous êtes connecté en tant que technicien ou directeur, cliquez sur le bouton File d'attente des incidents dans le menu de l'écran initial. Dans la boîte de recherche Liste d'incidents affichée, cliquez sur Nouveau.

Un formulaire initial de fiche d'incident vide s'affiche. Ce formulaire est identique à celui utilisé par le processus d'ouverture rapide.

ServiceCenter - [New Incident]			
S Fichier Édition Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide			_8×
x 🗈 tê ? 🛯 🤉 🕨 🔽			
🗙 Annuler 🧙 Duverture rapide 📄 Nouveau 🛛 🔎 Trouver	💺 Remplir		-
	État de la fiche :	Open	<b>_</b>
Titre :			
Détails de l'incident Interventions/Résolution Contact Bien			
Signalé par :	Propriétaire :	falcon	
Catégorie :	Groupe d'affect, principal :		<b>_</b>
Sous-catégorie :	Responsable :		
Type de produit :	Groupe d'affect, secondaire :		<b>•</b>
(Type d'incident :		Perte totale de service	
	Gravité :		<u> </u>
	Catégorie du site :	1	<u> </u>
Description :	Code Cause :		
Prêt		insérer a	apm.quick.g(apm.first)[S]

Figure 6-12 : Formulaire initial de fiche d'incident

## Remplissage de la partie supérieure du formulaire de la fiche d'incident initial

1 Si vous n'avez pas choisi de société, vous recevez le message suivant dans la barre d'état (consultez la Figure 6-12) : *Vous avez choisi d'avoir plusieurs sociétés disponibles.* 

Cliquez sur **Parcourir** dans le champ **Société** pour en sélectionner une dans la liste des enregistrements.

- 2 Notez que le champ Condition de la fiche est déjà renseigné. Vous pouvez changer son contenu en fonction de vos besoins.
  - a L'état de la fiche est défini par défaut sur Open (Ouverte). Cette condition peut être changée en :
  - Pending other (En attente)
  - Work in progress (Travail en cours)
  - Reject (Rejet)
  - Resolved (Résolu)
  - Pending vendor (Attente fournisseur)
  - Pending customer (Attente client)
  - Closed (Clôturé)
  - Referred (Référé)
  - Replaced Problem (Incident remplacé)

Pour cet exemple, utilisez le réglage par défaut (Open (Ouvert)).

### Champs à renseigner pour consigner l'incident

- 1 Le champ **Propriétaire** est rempli automatiquement avec le nom de la personne qui s'est connectée et qui remplit la fiche.
- 2 Dans le champ Catégorie, sélectionnez la catégorie de la fiche. Ce champ est obligatoire. Les catégories sont présentées dans la section *Qu'est-ce qu'une catégorie* ? page 112, dans le chapitre de ce manuel intitulé *Gestion des appels*.

Pour cet exemple, sélectionnez client system (système client).

**3** Dans le champ **Sous-catégorie**, sélectionnez la sous-catégorie du champ, si vous le souhaitez. Ce champ est facultatif.

Pour cet exemple, sélectionnez hardware (matériel).

4 Dans le champ Groupe d'affect. principal, sélectionnez le groupe d'affectation chargé de résoudre l'incident.

Pour cet exemple, sélectionnez HELPDESK.

5 Dans Gravité, modifiez l'urgence de l'incident. Vous pouvez changer la valeur en sélectionnant une autre priorité dans la liste déroulante.

Pour cet exemple, sélectionnez 3 - Normale.

6 Dans Catégorie du site, sélectionnez la description du site. Vous pouvez sélectionner la valeur en sélectionnant un code de site et une description à partir de la liste déroulante.

Pour cet exemple, sélectionnez D - Site d'accueil.

7 Dans l'onglet Contact, cliquez sur Remplir. Lorsque la boîte de dialogue de recherche s'ouvre, cliquez sur Rechercher. Sélectionnez une personne a contacter pour entrer le nom de l'appelant dans le champ Signalé par. Les informations restantes sur l'appelant (contact) sont extraites automatiquement de la base de données.

Si un bien est associé à ce contact, ServiceCenter renseigne automatiquement le champ **ID Bien**. Si plusieurs biens sont associés à cet utilisateur, une liste QBE s'affiche, dans laquelle vous devez sélectionner le bien affecté.

Pour cet exemple, cliquez sur MILLER.

8 Dans l'onglet Détails de l'incident, sélectionnez un groupe d'Affectation secondaire pour soutenir le groupe d'affectation principal.

Pour cet exemple, laissez ce champ vide.

9 Le champ Affectation du bien de l'onglet Bien est automatiquement rempli si le nom entré dans le champ Signalé par était associé à ce bien. Dans le cas contraire, cliquez sur Remplir pour sélectionner le numéro de bien de ce champ.

Pour cet exemple, AdamPC a été entré automatiquement une fois le champ Signalé par rempli.

**10** Entrez un **Type de produit**.

Pour cet exemple, sélectionnez desktop.

11 Entrez un Type d'incident.

Pour cet exemple, sélectionnez monitor.

- 12 Tapez une description de l'incident au bas de l'onglet Détails de l'incident. Pour l'exemple, tapez Monitor screen is flickering. (Scintillement de l'écran.)
- 13 Le champ Code Cause est facultatif. Cliquez sur le bouton Remplir ou appuyez sur la touche F9 pour accéder à une liste QBE des codes de cause de ServiceCenter. Les codes de cause permettent de catégoriser et d'affecter plus facilement des fiches d'incident. Consultez la section *Codes de cause et cause probable* page 264 pour plus d'informations.

Pour cet exemple, aucun code de cause n'est entré.

14 Cliquez sur le bouton Nouveau ou appuyez sur F4.

**Remarque :** Si un champ obligatoire est resté vide, une invite vous demande d'entrer les informations requises.

Selon votre type de connexion, une liste QBE des fiches d'incident existantes similaires à votre nouvelle fiche d'incident peut s'afficher. Cliquez sur **Nouveau** pour poursuivre.

Un formulaire de fiche d'incident ouverte, propre à la catégorie sélectionnée, s'affiche alors. Les informations entrées dans le formulaire initial de fiche d'incident apparaissent dans le second formulaire (étendu) (consultez la Figure 6-13, page 233).

IM10015		État de la fiche :	Open	
Intitulé de l'incident :	monitor screen is flickering (Scintille	ement de l'écran)		
)étails de l'incident   Interven	tions/Résolution   Contact   Bien   C	NS   Historique   Enregistrements associés   Inform	ations de facturation	
État de l'alerte :		Propriétaire :	BOB.HELPDESK	
Catégorie :	client system	Groupe d'affect, principal :	HELPDESK	•
Sous-catégorie :	hardware	B Responsable :		8
Type de produit :	desktop	Groupe d'affect, secondaire :	Field Eng.	
Type de problème :	monitor	Fiche critique :	Perte totale de service :	
Fabricant :	Unknown	Gravité :	3 - Normale	•
Classe :		Priorité utilisateur :	Moyenne	<b>•</b>
Durée du contact :		Catégorie du site :	A - Site critique	<b>_</b>
Durée écoulée :		Code Cause :		
Contrat :				
Société :	PRGN			
Contact :	FALCON, JENNIFER	Téléphone/poste :	(619) 455-7654	
Description de l'incident :				

Figure 6-13 : Formulaire étendu de fiche d'incident

Remarque : Si l'une des options de correspondance d'incident est sélectionnée dans votre profil d'utilisateur (Vérifier les incidents similaires, Vérifier les doubles d'incident sur le périphérique ou Vérifier les doubles sur les parents), une liste QBE des fiches d'incident existantes correspondant à ces options s'affiche. Celles qui sont similaires à la description que vous avez saisie dans votre nouvelle fiche d'incident et spécifiques à la catégorie sélectionnée, s'affichent (consultez la Figure 6-12, page 230).

Double-cliquez sur une entrée de la liste pour afficher l'enregistrement de l'incident. Vérifiez que la fiche d'incident n'a pas été déjà créée pour éviter les doubles.

Si vous ne trouvez aucune autre fiche qui corresponde à l'incident actuel, cliquez sur **Nouveau** pour continuer le traitement de votre nouvelle fiche d'incident. Le formulaire de fiche étendu s'ouvre (consultez la Figure 6-13).

💽 ServiceCen	ter - [Incident	s potentiellemen	t associés par bien] 📃 🗆 🗙
💽 Fichier Éd	ition Affichage	Format Options	Options de liste Fenêtre Aide
お配色	? 8 Q	5	
	Nouve	au	
ID Incident	Article affecté	Catégorie	Description
IM1041	AdamPC	client system	Caller is having problems operating his workstation. He may need training.
IM1050	AdamPC	business application	Caller forgot password to log in to SPS.
IM1017	AdamPC	printing	User is trying to print and is getting the error message DEVICE NOT
La ligne sélectio	nnée est la ligne '	1 de 3 enregistremer	ts insérer us.match.incident.qbe.g(us.show.hits) [US]

Figure 6-14 : Liste QBE des enregistrements de fiches d'incident similaires

### Remplissage du formulaire étendu de fiche d'incident

Les informations que vous avez saisies dans le formulaire de fiche d'incident initial apparaissent dans le second formulaire, plus détaillé, qui compte davantage d'onglets, notamment CNS, Historique et Informations de facturation (consultez la Figure 6-13, page 233).

## Le formulaire de fiche d'incident étendu peut-être rempli comme ci-dessous :

- 1 La première phrase du champ étendu **Description de l'incident** est entrée dans le champ **Intitulé de l'incident** dans la partie supérieure du formulaire. Vous pouvez modifier cette phrase si vous le désirez.
- 2 Dans le champ **Responsable** de l'onglet Détails de l'incident (illustré à la Figure 6-13, page 233), sélectionnez le nom du responsable de la résolution de l'incident.

Pour l'exemple, sélectionnez SUSIE.SUPERTECH.

- 3 Vous pouvez utiliser le champ Groupe d'affect. secondaires pour affecter un ou plusieurs groupes d'affectation supplémentaires. Pour affecter plusieurs groupes :
  - a Sélectionnez un groupe dans la liste déroulante.
  - **b** Sélectionnez un second groupe dans la liste.
  - **c** Utilisez les touches fléchées à droite de la liste déroulante pour parcourir la liste des groupes sélectionnés.

Pour l'exemple, laissez ce champ vide.

**Remarque :** Si vous avez installé l'application Gestion du travail, vous pouvez utiliser les champs **Début planifié** et **Fin planifiée** pour entrer vos estimations concernant le temps nécessaire à la résolution de la fiche d'incident.

Pour cet exemple, laissez ces champs vides.

4 Cliquez sur l'onglet Contact pour plus de détails sur le contact indiqué dans le champ **Contact** et le bien associé, le cas échéant.

Lontact :	FALCON, JENNIFER				
Nom complet :	Jennifer	College College	F	alcon	
Téléphone :	(619) 455-7654	Poste :		Fax:	
Contro do coûte :					
E-mail	Lennifer Falcon@neregrine.com			অ	
No bulletin de paye :	por milet desite peregniteteen		No de référence :		
0-204	, IDDON		mi		
Besponsable des services :					
Responsable SDLL:	MANAGER1		U Al		
rresponsable 300.	Imanage III		U		

#### Figure 6-15 : Formulaire de fiche d'incident étendu - onglet Contact

- Si aucune donnée n'est saisie dans le champ Contact, cliquez sur Options > Ajouter/Modifier le contact. Cliquez sur Remplir ou appuyez sur F9 pour accéder à une liste QBE des contacts. Les enregistrements de contact sont stockés dans la base de données ServiceCenter. Les champs associés sont remplis automatiquement.
- Pour sélectionner un utilisateur différent, effacez le champ et double-cliquez sur le nom du contact désiré dans la liste QBE.
- Si un enregistrement de bien est lié à cet utilisateur, le bien en question est entré automatiquement dans le champ **Bien affecté**.
- Si aucun bien n'est associé à ce contact, le champ Bien affecté de l'onglet Bien reste vide. Cliquez sur Remplir pour sélectionner un bien. Les champs associés sont remplis automatiquement.
- Pour sélectionner un autre bien, effacez le contenu du champ et double-cliquez sur le bien souhaité dans la liste QBE.

Bien affecté :	JenFalconPC 📃	Туре:	computer
Centre de coûts :		Fabrication :	Toshiba
No de série :	28893008739	Modèle :	740 CDT
Description :			
	Eien critique		
nfos sur le bien :			
tat du bien :		Utilisateur :	PRGN00043
Parent :			
Service :	PRGN/Research & Development/ServiceCenter	Date d'installation :	
Emplacement :	BLDG1	Contrat de maint. :	123456

Pour cet exemple, AdamPC est déjà entré (reportez-vous à la Figure 6-16).

### Figure 6-16 : Formulaire de fiche d'incident étendu - onglet Bien

 5 Cliquez sur l'onglet Matériel/Système d'exploitation pour afficher des informations sur le périphérique affecté (pc dans cet exemple). Reportez-vous à la Figure 6-17.

## Figure 6-17 : Formulaire de fiche d'incident étendu - onglet Matériel/Système d'exploitation

6 Cliquez sur l'onglet CNS pour vérifier le *contrat de niveau de service* associé au bien (consultez la Figure 6-18). Cette option est disponible uniquement si la Gestion des contrats de niveaux de service est activée. Seul le nom du contrat est affiché.

Détails de l'incident	Activités Conta	act   Bien   Pièce jointe	CNS Historique	Alertes   Enregistrements associés   Informations de facturation
Titre du CNS :				P
Expiration : Heures de service Cible :				
État initial	État final	Nom	Acceptable	Planification

#### Figure 6-18 : Formulaire de fiche d'incident étendu - onglet CNS

- **a** S'il existe plusieurs contrats, cliquez sur la flèche vers le bas pour en sélectionner un.
- **b** Cliquez sur Trouver pour afficher les détails sur un CNS.
- 7 Cliquez sur les onglets Historique et Informations de facturation (consultez la Figure 6-19, page 238 et Figure 6-20, page 239) pour afficher des informations sur l'incident signalé.

l'étails de l'incident   Activités   Con	tact Bien Pièce jointe CNS (Historique)	Alertes   Enregistrements associés	Informations de facturation
	Par :	à:	
Ouvert :	BOB.HELPDESK	07/23/03 03:00:02	
Dernière mise à jour :	BOB.HELPDESK	07/23/03 03:00:02	
Clôturé :			
Rouvert :			
Cet incident a été réaffecté	0 fois.		

Figure 6-19 : Formulaire de fiche d'incident étendu - onglet Historique

Détails de l'incident   Activiti	és Contact	Bien	Pièce jointe	CNS	Historique	Alertes	Enregistrements associés	Informations de facturation	
Informations de facturation									
No d'imputation :									
Facturer à :			B						
Type de facture :									
Service	🔿 Con	tact							

## Figure 6-20 : Formulaire de fiche d'incident étendu - onglet Informations de facturation

8 Cliquez sur l'onglet Pièces jointes (consultez la Figure 6-21) pour ajouter des fichiers d'autres applications (par exemple, une feuille de calcul Excel) qui offrent un complément d'informations sur l'incident.

Détails de l'incident	Activités	Contact	Bien	Pièce jointe	CNS	Historique	Alertes	Enregistrements associés	Informations de facturation	

### Figure 6-21 : Formulaire de fiche d'incident étendu - onglet Pièces jointes

- **9** Pour joindre un fichier, copiez-le ou glissez-le dans le champ fourni à cet effet sous l'onglet Pièces jointes.
- 10 Cliquez sur Sauvegarder ou appuyez sur F2. Ceci ouvre une fiche d'incident et sauvegarde les informations dans le fichier probsummary. ServiceCenter affecte automatiquement un numéro d'incident et la condition *Open* (*Ouverte*) à la fiche.

Le message suivant s'affiche dans la barre d'état : *L'incident IMxxx a été ouvert*.

La Figure 6-23, page 240 illustre l'exemple d'une fiche d'incident remplie.

**Remarque :** Avec la configuration par défaut des options CNS, les interruptions sont automatiquement signalées. Cependant, si cette option par défaut est désactivée (*false*), le formulaire *Quelles sont les interruptions à reporter* ? s'affiche (consultez la Figure 6-22).

💽 ServiceCenter	- [Quelles sont les inte	rruptions à reporter	?]		- O ×
S Fichier Édition	Affichage Format O	otions Options de liste	Window	v Aide	
よ�� 亀 ?	8 Q 🐤				
🗙 Annuler 🛛 🕇	Poursuivre				•
Nom logique	Début de l'interruption	Fin de l'interruption			
AdamPC	07/01/02 10:15:30	07/11/02 09:49:50			
		Γ			
Prët			insérer	sla.post.ou	utages.g [US]

### Figure 6-22 : Formulaire Quelles sont les interruptions à reporter ?

11 Cliquez sur Poursuivre.

La fiche d'incident s'affiche de nouveau et le message suivant apparaît dans la barre d'état : *L'incident IMxxx a été ouvert*. Reportez-vous à la section Figure 6-23, page 240.

🛐 ServiceCenter - [Mettre à jour l	l'incident no IM10015]				
🕵 <u>Eichier É</u> dition Affic <u>h</u> age F <u>o</u> rm	at O <u>p</u> tions <u>O</u> ptions de liste <u>F</u> enêtr	re <u>A</u> ide			
x 🗈 🏝 📍 8 🔍 🐤					
🖌 OK 🛛 🗙 Annuler	< Précédent 💦 📎 Suivant	📊 Sauvegarder	Ә Rétablir 💦 🍋 I	Fermer 🔎 Trouver	🖡 Remplir 🛛 🕓 Horloges
IM10015			État de la fiche :	Open	
Intitulé de l'incident :	monitor screen is flickering (Scintillem	ient de l'écran)			
Détails de l'incident Activités Co	ontact   Bien   Pièce jointe   CNS	Historique Alertes	Enregistrements associés	Informations de facturation	
État de l'alerte :	open	Proprie	étaire :	BOB.HELPDESK	
Catégorie :	Client system	Group	e d'affect, principal :	HELPDESK	<b>_</b>
Sous-catégorie :	hardware	E Response	onsable :		<u> </u>
Type de produit :	desktop	🗉 Group	e d'affect, secondaire :	Field Eng.	▼
Type de problème :	monitor	🗉 Fiche	critique :	Perte totale de servi	ce: 🗖
Fabricant :	Unknown	💌 Gravit	é:	3 - Normale	▼
Classe :		Priorité	é utilisateur :	Moyenne	<b>•</b>
Durée du contact :		Catég	orie du site :	A - Site critique	▼
		Code	Cause :		
Contrat :		Site :			
Société :	PRGN				
Contact :	FALCON, JENNIFER	Télépł	hone/poste :	(619) 455-7654	
Description de l'incident :					
monitor screen is flickering (Scintillem	nent de l'écran)				-

Figure 6-23 : Exemple de fiche d'incident

## Mise à jour d'une fiche d'incident

### Pour mettre à jour une fiche d'incident existante :

1 Accédez à Gestion des incidents pour rechercher la fiche d'incident que vous voulez mettre à jour:

Cliquez sur File d'attente des incidents pour accéder à une boîte de recherche de la Gestion des incidents.

- *ou* -

Si vous vous êtes connecté en tant qu'administrateur, cliquez sur **Recherche de fiches GSC** pour accéder au formulaire de recherche.

- 2 Trouvez la fiche d'incident que vous voulez mettre à jour :
  - a Double-cliquez sur l'incident désiré dans la liste de Gestion des incidents.
  - **b** Utilisez la fonction de recherche pour trouver la fiche d'incident. Consultez la section *Recherche dans la Gestion des incidents* page 211.
  - Si vous connaissez le numéro de la fiche, entrez-le dans le champ No. Si la Recherche intelligente est sélectionnée, il suffit d'entrer le numéro. Si elle n'est pas activée, entrez le préfixe de la fiche d'incident (IM), par exemple IM109.
  - Si vous ignorez le numéro, entrez les informations que vous connaissez dans les champs appropriés. Cela permet de restreindre les paramètres de recherche.
- 3 Modifiez les champs devant être mis à jour dans l'onglet Détails de l'incident.

Par exemple, vous pouvez modifier la **priorité** de l'incident si elle a changé depuis que l'incident a été initialement signalé. Cliquez sur le bouton à flèche ou sur les touches fléchées pour sélectionner un nouveau réglage.

4 Cliquez sur l'onglet Action/Résolution. Entrez les nouvelles informations sur l'incident sous Mesures correctives.

Pour l'exemple, vous pouvez entrer une mise à jour de Technicien envoyé.

5 Cliquez sur Sauvegarder ou appuyez sur F2.

Le message suivant s'affiche dans la barre d'état : *L'incident IMxxx a été mis à jour*.

## Menu Options - fiche d'incident existante

Le menu **Options** du formulaire de fiche d'incident existante comporte un ensemble d'options similaires à celles du rapport d'appel. Certaines de ces options sont décrites plus en détail dans les sections qui suivent.

Option	Description
Get-Answers > Ouvrir	Ouvre Get-Answers dans un navigateur. Sélectionnez cette option pour ouvrir Get-Answers afin de taper votre propre interrogation. Cette option est disponible uniquement lorsque Get-Answers est intégré à ServiceCenter.
Get-Answers > Rechercher la solution	Utilise le texte entré dans le champ <b>Description</b> en tant que chaîne d'interrogation pour Get-Answers. Une fenêtre de navigateur s'ouvre avec la liste des résultats de la recherche. Sélectionnez cette option lorsque vous pensez que la description permettra de trouver des réponses adaptées dans Get-Answers. Cette option est disponible uniquement lorsque Get-Answers est intégré à ServiceCenter.
Get-Answers > Récupérer la solution	Insère une solution de Get-Answers dans l'enregistrement d'incident ServiceCenter. Avant de sélectionner cette option, il convient d'ouvrir un enregistrement Get-Answers. Sélectionnez cette option après avoir trouvé la solution adaptée à l'incident. Elle est disponible uniquement lorsque Get-Answers est intégré à ServiceCenter.
Get-Answers > Créer la solution	Permet aux utilisateurs d'ajouter de nouvelles entrées en provenance de ServiceCenter à la base de connaissances Get-Answers. Cette option est disponible uniquement pour les incidents résolus et lorsque Get-Answers est intégré à ServiceCenter.
Définir le rappel	Permet de définir un rappel qui vous sera envoyé à une heure précise par le biais d'un message e-mail, d'un téléappel ou d'un message contextuel.
Imprimer l'enregistrement	Permet d'imprimer la fiche d'incident sur l'imprimante ServiceCenter par défaut de l'utilisateur.
Cloner	Copie l'enregistrement actuellement affiché pour créer un nouvel enregistrement.
Notifier	Permet d'envoyer un message qui contient les données de cette fiche d'incident à d'autres utilisateurs de ServiceCenter.
Liste des pages	Affiche les pages (enregistrements) ouvertes et mises à jour, créées pour cette fiche d'incident. Si une fiche contient plusieurs pages, une liste QBE permet de sélectionner la page à afficher. Chaque page peut être imprimée.

Option	Description
Rechercher la cause	Permet de rechercher une cause et une solution possibles pour l'incident dans le fichier des causes probables. Cette option fonctionne comme la fonction Trouver, en affichant simplement l'enregistrement. Le code de cause n'est pas inséré dans la fiche d'incident. Consultez la section <i>Codes de cause et</i> <i>cause probable</i> page 264.
Liste de rappels	Liste des personnes pouvant être contactées lorsqu'une fiche d'incident est clôturée.
Trouver la solution	Permet d'accéder à la base de connaissances pour rechercher les solutions adaptées à l'incident signalé lors de l'appel. Consultez la section <i>Base de connaissances - aides pour les diagnostics</i> page 583 pour plus d'informations.
Apparenté > Appels > Associer	Permet d'associer cette fiche d'incident à un rapport d'appel existant.
Apparenté > Appels >Afficher	Affiche une liste QBE des rapports d'appel du module Gestion des appels associés à cette fiche d'incident.
Apparenté > Appels > Ouvrir	Permet d'ouvrir un rapport d'appel associé à cette fiche d'incident.
Apparenté > Incidents > Associer	Permet d'associer cette fiche d'incident à une autre fiche d'incident.
Apparenté > Incidents > Afficher	Affiche une liste QBE des autres fiches d'incident associées à la fiche d'incident actuellement affichée.
Apparenté > Incidents > Ouvrir	Permet d'ouvrir une fiche d'incident associée à la fiche d'incident actuellement affichée.
Apparenté > Changements > Associer	Permet d'associer cette fiche d'incident à un changement de Gestion des changements.
Apparenté > Changements > Afficher	Affiche une liste QBE des changements de Gestion des changements associés à cette fiche d'incident.
Apparenté > Changements > Ouvrir	Permet d'ouvrir un changement de Gestion des changements associé à cette fiche d'incident.
Apparenté > Devis > Associer	Permet d'associer cette fiche d'incident à une demande (devis) du module Gestion des demandes.

Option	Description
Apparenté > Devis > Afficher	Affiche une liste QBE des demandes de Gestion des demandes associées à cette fiche d'incident.
Apparenté > Devis > Ouvrir	Permet d'ouvrir un devis de Gestion des demandes associé à cette fiche d'incident.
Apparenté > Causes fondamentales > Associer	Permet d'associer un incident récurrent à une fiche de cause fondamentale, qui est associée à cette fiche d'incident.
Apparenté > Causes fondamentales > Afficher	Affiche une liste QBE des fiches de cause fondamentale associées à cette fiche d'incident.
Apparenté > Causes fondamentales > Ouvrir	Permet d'ouvrir une fiche de cause fondamentale associée à cette fiche d'incident.
Changer la catégorie	Permet de changer la catégorie de cette fiche d'incident.
Ajouter/Modifier le contact	Affiche l'enregistrement de contact qui est associé au contact identifié dans la fiche d'incident actuelle.
Knowlix > Rechercher la solution	Permet d'accéder au produit Knowlix de Peregrine Systems.
Knowlix > Récupérer la solution	Permet de récupérer des informations à partir du produit Knowlix.
Remarques	Permet de créer des remarques complémentaires sur une fiche d'incident. Ces remarques sont sauvegardées avec la fiche.
Contrôle à distance > Gestionnaire à distance	Permet d'accéder à l'application Gestionnaire à distance.
Contrôle à distance > Connecter au périphérique	Permet de se connecter à l'adresse réseau du bien figurant dans la fiche d'incident actuelle. Consultez le manuel <i>Remote</i> <i>Management/ServiceCenter Interface</i> pour plus d'informations.
Analyseur du système IND	Lancer l'analyseur du système Network Discovery, afin d'analyser le chemin réseau entre deux biens pour isoler les problèmes, à partir d'une fiche d'incident.

Option	Description
Maintenance générale	Option disponible seulement pour les changements. Vous permet de planifier la création de changements en utilisant l'enregistrement actuel comme modèle.
Créer les dernières nouvelles	Crée une entrée de dernières nouvelles dans la base de connaissances. Consultez la section <i>Base de connaissances - aides pour les diagnostics</i> page 583 pour plus de détails sur les nouvelles importantes.

## Menu Options de liste - fiche d'incident existante

Option de liste	Description
Compter	Dénombre les enregistrements de la liste d'enregistrements QBE actuelle.
Imprimer la liste	Permet d'imprimer une copie de la liste des enregistrements QBE actuelle.
Rafraîchir la liste	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.
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.
Sauvegarder la liste comme boîte de recherche	Permet de sauvegarder la liste actuelle comme boîte de recherche.
Nouveau	Affiche un formulaire vide permettant ouvrir une nouvelle fiche d'incident.
Afficher tous les appels > associés	Permet d'afficher tous les appels associés à cette fiche d'incident.
Afficher tous les incidents > associés	Permet d'afficher tous les incidents associés à cette fiche d'incident.
Afficher tous les changements > associés	Permet d'afficher tous les enregistrements de changements associés à cette fiche d'incident.

Option de liste	Description
Afficher toutes les causes fondamentales > associées	Permet d'afficher tous les enregistrements de causes fondamentales associés à cette fiche d'incident.

## Définition d'un rappel

À partir d'une fiche d'incident existante, vous pouvez planifier un rappel qui vous sera envoyé à l'heure spécifiée.

### Pour accéder à la fonctionnalité Envoyer un rappel :

1 Avec une fiche d'incident existante à l'écran, sélectionnez **Définir le rappel** dans le menu Options.

Le formulaire Envoyer un rappel s'affiche (consultez la Figure 6-24, page 246).

🕄 ServiceCenter - [Envoyer un rappel]	
💽 Eichier Édition Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide	_ & ×
※ 胎態 ? 8 🤇 🐤 🕨 🔽	
V OK 🗙 Annuler	-
Définir le rappel	
Bannel à : [17/23/03 00 28:44 []]	
O Rappel dans :	
Rappel si : Always	<u> </u>
Message contextuel :	_
Contextuel	
O Téléappel	
O E-mail	
O Courrier SC	
Prêt recouvrir us.re	minder.g [P]

Figure 6-24 : Formulaire Envoyer un rappel

- 2 Deux options sont disponibles pour régler l'heure d'envoi du rappel.
  - a Sélectionnez Rappel à pour régler un rappel à un jour et une heure précis.
  - **b** Sélectionnez **Rappel dans** pour que l'envoi du rappel ait lieu à un intervalle précis. Cette option affiche deux champs ; entrez l'intervalle de temps, puis sélectionnez votre équipe dans la liste déroulante.
- **3** Cliquez sur **Remplir** pour afficher le calendrier de ServiceCenter. Vous pouvez utiliser le calendrier pour sélectionner la date et l'heure d'envoi du rappel.

V OK	X Annuler Juille MA ME	t 200	3		_	
DI LU	Juille MA ME	t 200	3			
DI LU	MA ME	100		Juillet 2003		
		JE	VE	SA		
	1 2	3	4	5	2003	
67	8 9	10	11	12	Heure : 00:28:44	
13 14	15_16	17	18	19	Utiliser l'heure actuelle ?	
20 21	22 23	24	25	26		
27 28	29 30	31			Sélectionner la date	
					Aller à aujourd'hui	

- a Entrez l'heure dans le champ Heure. Cliquez sur le jour de votre choix pour l'envoi du rappel. La boîte de dialogue se ferme alors et les informations sont transférées dans le champ Rappel à.
- **b** Pour avancer ou reculer dans le calendrier, cliquez sur les boutons fléchés de chaque côté du mois et de l'année.
- c Pour retourner à la date du jour, cliquez sur Aller à aujourd'hui.
- d Pour vous rendre à une date spécifique, cliquez sur Sélectionnez la date et tapez la date dans la boîte de dialogue affichée. Cliquez sur OK pour accepter l'entrée et revenir au calendrier. Si vous cliquez sur la flèche de retour, vous revenez au calendrier sans apporter aucune modification.

🗿 ServiceCent	er Calendar	×
< Précédent	Aujourd'hui	
	Entrer une date valide	
	07/01/02 00:00:00	
	1	

- 4 Dans le champ Rappel si, sélectionnez une option dans la liste déroulante :
  - Always (Toujours) (valeur par défaut)
  - Incident has not been updated (L'incident n'a pas été mis à jour)
  - Incident is still open (L'incident est toujours ouvert)
  - Incident is still assigned to me (L'incident est toujours affecté à moi-même)
- **5** Dans la zone de message déroulant du formulaire, sélectionnez le type de notification que vous voulez :
  - Contextuel
  - Téléappel
  - E-mail
  - Courrier SC

Si vous sélectionnez Déroulant ou Téléappel, tapez dans le champ **de message** le message que vous désirez afficher dans le rappel.

Si vous activez E-mail ou Courrier SC, deux cases d'option apparaissent dans la zone Type de message (consultez la Figure 6-25, page 249). Sélectionnez le type de message électronique à envoyer. Le champ Titre permet d'entrer un titre pour le message.

🐚 ServiceCenter - [Envoye	er un rappel]	
S Eichier Édition Affichage	Format Options Options de liste Eenêtre Aide	В×
X 🗞 🏝 📍 🔍	3 ▶	
🖌 OK 🛛 🗙 Annuler		•
	Définir le rappel	
Rappel à :	07/23/03 00:34:04	
O Rappel dans :		
Rappel si :	Always 💌	
Message contextuel :		
Contextuel		
O Téléappel		
O E-mail		
Courrier SC		
Titre :		
Type de message		
O Envoyer Enr	eg. d'appel	
Texte fixe		
Prêt	recouvrir us.teminde	r.g (P)

Figure 6-25 : Formulaire Envoyer un rappel avec le type de message affiché

- 6 Sélectionnez le type de message à envoyer :
  - Envoyer enreg. Cette option inclut une copie de la fiche d'incident dans le message.
  - Texte fixe. Cette option entraîne l'affichage d'une boîte de texte, dans laquelle vous pouvez taper le texte du message électronique (consultez la Figure 6-26, page 250).

🛐 ServiceCenter - [Envoyer un rapp	el]	
S Eichier Édition Affichage Format	Oglions Oplions de liste Eenêtre Aide	<u>_ 8 ×</u>
※動像 ? 8 🤇 ラ 🕨	·	
🏏 OK 🛛 🗙 Annuler		
	Définir le rappel	
Bannel à :	IN7/23/03 0D 34:04	
O Rappel dans :		
Rappel si :	Always	<b>V</b>
Message contextuel :		
O Contextuel		
🔿 Téléappel		
O E-mail		
Courrier SC		
Titre :		
Type de message		
<ul> <li>Envoyer Enreg. d'appel</li> </ul>		
Texte fixe		
		- - -
Prêt		recouvrir us.reminder.g [P]

#### Figure 6-26 : Formulaire Envoyer un rappel avec le champ Texte fixe affiché

7 Quand vous avez terminé toutes vos sélections, cliquez sur OK.

La fiche d'incident initiale à partir de laquelle vous avez défini le rappel s'affiche alors.

### **Enregistrements associés**

### Association d'une fiche d'incident à un autre enregistrement

Vous pouvez associer une fiche d'incident à un rapport d'appel existant de la gestion des appels, à une demande (un devis) de la gestion des demandes, à un changement de la gestion des changements, à une autre fiche d'incident ou à une fiche de cause fondamentale. Avant d'associer une fiche d'incident à un autre enregistrement, prenez note du numéro d'ID de l'enregistrement. Par exemple, un rapport d'appel pourrait porter le numéro d'ID *CALL1001*. Vous devez entrer ce numéro au cours du processus suivant.

### Pour associer une fiche d'incident à un autre enregistrement :

- 1 Accédez à la fiche d'incident.
- 2 Sélectionnez

Options > Apparenté > Appels/Incidents/Changements/Devis/Causes fondamentales > Associer/Afficher/Ouvrir.

Une boîte de dialogue s'affiche, vous demandant :

Associer Incident xxxxxx à quel Appel/Incident/Changement/Devis/Cause fondamentale ?

- **3** Entrez l'ID ou recherchez l'enregistrement auquel vous souhaitez associer cette fiche d'incident.
  - Dans le cas d'un rapport d'appel, tapez le numéro sous la forme CALLxx, où xx représente le numéro de l'appel.
  - Dans le cas d'une fiche d'incident, tapez le numéro sous la forme IMxx, où xx représente le numéro de la fiche d'incident.
  - Dans le cas d'un devis, tapez le numéro sous la forme Qxx, où xx représente le numéro du devis.
  - Dans le cas d'un enregistrement de changement, tapez le numéro sous la forme xx. Le numéro du changement n'est pas défini par une lettre.
  - Dans le cas d'une fiche de cause fondamentale, tapez le numéro sous la forme RCxx, où xx représente le numéro de cause fondamentale.
- 4 Cliquez sur OK. Une confirmation s'affiche dans la barre d'état.

### Ouverture d'un enregistrement associé

Vous pouvez ouvrir une fiche d'incident, un rapport d'appel de la gestion des appels, une demande (un devis) de la gestion des demandes, un changement de la gestion des changements ou une fiche de cause fondamentale depuis la gestion des incidents. Le nouvel enregistrement est associé à une fiche d'incident existante.

### Pour ouvrir un enregistrement associé à partir de Gestion des incidents :

- 1 Ouvrez une fiche d'incident existante. Consultez la section *Procédures de recherche* page 219 pour obtenir de l'aide sur l'accès à une fiche d'incident existante.
- 2 Ouvrez le menu Options et mettez en surbrillance l'une des options associées, telles que Apparenté, Incidents ou Ouvrir pour ouvrir des fiches d'incident.
- 3 Dans le menu Options, ouvrez Apparenté > Appels/Incidents/ Changements/Devis/Causes fondamentales.
  - Si vous ouvrez une fiche d'incident associée, une liste QBE de catégories s'affiche. Double-cliquez sur la catégorie souhaitée ; un formulaire permettant d'ouvrir la nouvelle fiche d'incident s'affiche alors.
  - Si vous ouvrez un changement associé, une liste QBE de catégories s'affiche. Double-cliquez sur la catégorie souhaitée ; un enregistrement de changement s'affiche alors, sur lequel la catégorie et les informations associées de la fiche d'incident sont remplies.
  - Si vous ouvrez un devis associé, un nouveau formulaire de devis s'affiche, contenant déjà les informations associées à la fiche d'incident.
  - Si vous ouvrez une cause fondamentale associée, un nouveau formulaire s'affiche, dans lequel les informations associées à la fiche d'incident sont déjà remplies.

Consultez les chapitres correspondants de ce manuel (*Gestion des appels* page 109, *Gestion des incidents* page 203, *Gestion des changements* page 417, *Analyse de cause fondamentale (ACF) et Gestion des incidents* page 385, ainsi que le manuel *Request Management* (Gestion des demandes)) pour savoir comment remplir les formulaires.

4 Sauvegardez l'enregistrement associé. Cliquez sur OK. Vous revenez alors à la fiche d'incident initiale.
### Notification des autres utilisateurs de ServiceCenter

Vous pouvez envoyer les informations figurant dans une fiche d'incident à d'autres utilisateurs de ServiceCenter sans réaffecter la fiche via le moteur de notification.

**Remarque :** Les méthodes de notification disponibles incluent : E-mail, fax et Courrier SC.

Pour vous assurer qu'un utilisateur peut envoyer des messages de notification :

 Accédez au profil de Gestion des incidents de cet utilisateur et vérifiez que l'option Notifier est activée (*true*).

- et -

Assurez-vous que l'option Notifier est sélectionnée dans le menu Options.

Seuls les utilisateurs qui disposent de l'autorisation Notifier peuvent envoyer des messages de notification (reportez-vous à la Figure 6-28, page 255). Des messages sont générés par certains événements de ServiceCenter, tels que l'ouverture ou la fermeture d'une fiche d'incident.

**Remarque :** Seuls les administrateurs peuvent modifier ces messages, ajouter de nouveaux messages, changer les conditions sous lesquelles ils sont envoyés et sélectionner les destinataires. Consultez le manuel *System Tailoring, Notification Engine*, pour plus d'informations.

### Pour notifier d'autres utilisateurs de ServiceCenter :

Pour cet exemple, *FALCON* avertit d'autres utilisateurs de ServiceCenter qu'une fiche d'incident vient d'être ouverte.

- 1 Accédez au module Gestion des incidents à partir du menu de l'écran initial de ServiceCenter.
- 2 Cliquez sur Rechercher pour afficher le formulaire *apm.search.probsummary*.
- **3** Entrez le numéro de la fiche d'incident de Gestion des incidents, puis cliquez sur **Rechercher** pour récupérer la nouvelle fiche GI.

**4** Une fois la nouvelle fiche trouvée, cliquez sur **Options** > **Notifier** (consultez la Figure 6-27).



Figure 6-27 : Notification d'autres utilisateurs de ServiceCenter

Un formulaire de notification s'affiche, dans lequel les informations de base relatives à la fiche sont automatiquement saisies (consultez la Figure 6-28, page 255).

Précédent E-mail       Fax       Courrier       Pemplir         Aviser les utilisateurs       Date:       07/03/0211:13         A:	ServiceCenter - [NOTII	FIER] Ige Format Options	Options de list	e Fenêtre Ai	ide		_ D × _ B ×
Aviser les utilisateurs         Date:       07/03/02 11:13         Dijet:       FYI-Doc. #IM10017         Groupe:       Groupe:         Message       Condition de IDpen         Thre de l'incidentor screen is flickering.       Propriétaire FALCON         Etat de l'aleropen       Propriétaire FALCON         Catégorie client system       Gravité 4         Broube d'affect. pONSITE SUPPORT         Sous-catégoriehardware       Responsable         Type de problèmonitor       Perte totale de servicí         Gravité 4       Priorité d'utilisa         Catégorie du site D       Categorie du site D         Description de l'inckering.       Interventions/Résolution	Rrécédent E-mail	Fax	Courrier	Remp	dir		-
A:       Dbjet:       FYI-Doc. #IM10017         Groupe:       Groupe:    Message          Message       Image: Ima			Aviser les utili	sateurs			<b>_</b>
Message	A:		Objet : Groupe :	FYI - Doc. #IM1	Date : 10017	07/03/02 11:13	3
IM10017       Document # IM10017         Titre de l'incident       Condition de l0pen         Titre de l'incident       FALCON         État de l'aleropen       Propriétaire         Fatat de l'aleropen       Propriétaire         Sous-catégorie hardware       Responsable         Type de produitesktop       Panneau d'affect. Field Eng.         Type de problèmonitor       Perte totale de servicf         Gravité       4         Priorité d'utilisa         Catégorie d'utilisa         Catégorie d'utilisa         Catégorie d'utilisa         Catégorie activas iste D         Description de l'incident         Code de cause         Monitor screen is flickering.         Interventions/Résolution         Mesures correctives       SDU incapable de rfparer	Message						
Titre de l'incidentor screen is flickering. Détaits de l'incident Totre de l'incident Gravité Etat de l'aleropen Fropriétaire FALCDN Catégorie d'arbent d'affect. pDNSITE SUPPORT Sous-catégoriehardware Responsable Type de produitesktop Panneau d'affect. Field Eng. Type de problèmonitor Perte totale de servicf Gravité 4 Priorité d'utilisa Catégorie du site D Description de l'incident Code de cause Monitor screen is flickering. Interventions/Résolution	Docume	nt # IM10017					
Lategorie chart system broupe d'affect. pUNSITE SUPPORT Sous-catégoriehardware Responsable Type de produitesktop Panneau d'affect. Field Eng. Type de problèmonitor Petre totale de servicí Gravité 4 Priorité d'utilisa Catégorie du site D Description de l'incident Code de cause Monitor screen is flickering. Interventions/Résolution	Titre de l'incidenttor screen Détails de l'incident État de l'aleropen	is flickering. Propriétaire FALCO	 IN				
Interventions/Résolution	Catégorie client system Sous-catégoriehardware Type de problèmonitor Grav Prior Description de l'incident Monitor screen is flickering.	Groupe d'affect, pC Responsable Panneau d'affect, Perte to vité 4 ité d'utilisa igorie du site D Code de cause	INSITE SUPPOF Field Eng. otale de servicf	łT			
	Interventions/Résolution Mesures correctives	SDU inc	apable de rípare	er .			
Work Insortal Insorta						insérar	▶ mail patifu a [UP]

Figure 6-28 : Notification de Gestion des incidents

- 5 Cliquez sur **Remplir** ou appuyez sur F9 pour entrer les utilisateurs de ServiceCenter auxquels vous voulez envoyer le message.
- 6 Dans le champ Message, tapez le message à inclure avec la notification.
- 7 Sélectionnez la méthode d'envoi de la notification.
  - Cliquez sur E-mail ou appuyez sur F2 pour envoyer le message par messagerie électronique.
  - Cliquez sur Fax ou appuyez sur F5 pour envoyer le message par fax.
  - Cliquez sur Courrier ou appuyez sur F1 pour envoyer le message par le biais de la fonction de messagerie de ServiceCenter.

Après la sélection du mode d'envoi du message, vous retournez à la fiche d'incident. Un message s'affiche dans la barre d'état de la fiche d'incident, indiquant que la notification a été programmée pour envoi.

# Création de remarques

Vous pouvez créer des notes pour une fiche d'incident existante, si vous l'option **Remarques** est activée (*true*) dans votre profil de Gestion des incidents. Les remarques sont des notes qui ne sont pas placées dans les champs Description, Action ou Résolution.

### Pour créer des remarques :

 Sélectionnez Options > Remarques à partir d'une fiche d'incident existante. Un formulaire Remarques s'affiche (consultez la Figure 6-29, page 256).



Figure 6-29 : Remarques de Gestion des incidents

2 Entrez les informations dans le champ Remarques.

**3** Cliquez sur **Sauvegarder** ou appuyez sur F2 pour sauvegarder les remarques ; cliquez ensuite sur **Retour** pour revenir à la fiche d'incident.

- *ou* -

Cliquez sur **Précédent** ou appuyez sur la touche Échap pour retourner à la fiche d'incident sans sauvegarder les remarques.

Les remarques sont conservées avec la fiche. D'autres remarques peuvent être ajoutées en sélectionnant l'option Remarques. Chaque ensemble de remarques est marqué à l'aide d'un horodateur et du nom de l'opérateur de ServiceCenter ayant créé les remarques.

# Lancement de l'analyseur du système IND

ServiceCenter intègre le produit Network Discovery (IND), développé par Peregrine, qui fournit des capacités de surveillance de réseau dans ServiceCenter. Consultez le manuel *Event Services* pour plus d'informations.

L'analyseur du système IND permet d'examiner le chemin réseau entre deux biens pour isoler les problèmes. En vérifiant les couleurs d'état des lignes et des biens sur le chemin des objets, vous pouvez rapidement déterminer où se situent les problèmes de communication. Network Discovery indique également tout problème de service détecté sur le chemin.

Pour lancer l'analyseur de service à partir d'une fiche d'incident :

Sélectionnez Options > Analyseur du système IND dans la barre de menus. L'analyseur du système est lancé, et le bien de la fiche d'incident apparaît dans la boîte de dialogue IND. Il vous suffit alors d'entrer un deuxième bien et de lancer l'analyseur.

Consultez le manuel *Network Discovery User's Guide* pour plus d'informations sur l'utilisation de l'analyseur du système.

# Clôture d'une fiche d'incident

Quand un incident est résolu, la fiche peut être clôturée. Cela n'efface pas la fiche du fichier probsummary mais la marque comme inactive.

**Remarque :** Si l'état Résoudre est activé dans les paramètres de l'environnement de sécurité de Gestion des incidents, la procédure de clôture à deux étapes est utilisée.

### Pour clôturer une fiche d'incident ouverte :

- 1 Accédez à la fiche d'incident que vous voulez clôturer en :
  - Double-cliquant sur l'incident désiré dans la liste des incidents.

- *ou* -

- Utilisant la fonction de recherche pour trouver la fiche d'incident.
  - Si vous connaissez le numéro de la fiche, entrez-le dans le champ No. Si la Recherche intelligente est activée, il suffit d'entrer le numéro. Si elle n'est pas activée, vous devez entrer le préfixe de la fiche d'incident (IM), par exemple IM109.
  - Si vous ignorez le numéro, entrez les informations que vous connaissez dans les champs appropriés. Cela permet de restreindre les paramètres de recherche.

핻 Fermer

2 Cliquez sur Fermer ou appuyez sur F6.

La fiche d'incident s'affiche de nouveau en tant que formulaire de clôture d'incident (consultez la Figure 6-30, page 258).

Onglet Action/Résolution

IM1004			Condition de la	fiche : Close	9	
Titre de l'incident :	On multi-part	forms, the printer jams a	nd will not feed paper			
Détails de l'inciden	t Interventions/Ré	solution Contact E	lien   Pièces jointes	CNS Hist	orique   Alertes	E)
Résolution Ac	tivités de l'historique	Visite sur site				
Mises à jour/réso	olutions transmise:	Type de réparation Permanente	O Temporaire	SDU inca	apable de réparer	
test 07/01/02 13:58 A problem has t subject to a Re- SDU should rec provided and th changed to "res	3:24 (FALCON): been resolved through quest for Change. Th quest that the Service e user is operational. solved" and closed in	the implementation of a is is not intended to acc Desk suspend the prob When the original hardw the normal way	a temporary fix. The in ount for temporary ha lem clock after the re vare has be repaired :	nplementation o rdware replacer placement harc and restored the	f a permanent fix is ments where the Iware has been e problem can be	
			Code d'analyse de	résolution :		
Solution :	Candidat pour	BD Connaissances 🗹	Code de clôture :	Ad	vice & Guidance	
* L'incident IM1(	004 a été clôturé par	FALCON.	inse	érer problem.te	emplate.close.g(ap	m.edit.problem) [US



### 3 Sélectionnez l'onglet Action/Résolution.

Activites	de l'historique   Visite	sursite						
ises à jour/résolutior	ns transmises :		e reparation ermanente	O Tempo	raire	SDU inca	pable de réparer	
								_
						<		-
olution :	Candidat n	our BD. Connaissan	-ee 2	Lode dia	nalyse de r iture :	esolution :		
								1335

### Figure 6-31 : Sélection de l'onglet Action/Résolution.

- 4 Vous pouvez entrer une solution ou sélectionner un code de résolution qui entre automatiquement une solution.
  - Dans le champ Code de clôture, entrez un code. Ce champ est facultatif. Cliquez sur le bouton Remplir ou appuyez sur la touche F9 pour accéder à une liste QBE des résolutions possibles.

Une solution est entrée automatiquement.

- *ou* -

- Dans le champ Solution, entrez une solution, si aucune n'a été entrée avec un code d'analyse de résolution.
- 5 Si la résolution doit être enregistrée dans la base de connaissances de ServiceCenter, cochez la case Candidat pour BD Connaissances ?. La base de connaissances est l'emplacement où sont stockés les incidents en cours et leurs solutions que l'on peut trouver en utilisant la fonction Interrogation IR de ServiceCenter. Reportez-vous à la section Base de connaissances - aides pour les diagnostics page 583.

6 Cliquez sur Sauvegarder ou appuyez sur F2.

Un formulaire s'affiche (consultez la Figure 6-32, page 260), indiquant la date et l'heure de fin d'indisponibilité de ce bien.

- **Remarque :** Avec la configuration par défaut des options CNS, les interruptions sont automatiquement signalées. Si vous souhaitez recevoir une invite signalant les interruptions et affichant le formulaire *Quelles sont les interruptions à reporter* ?, procédez ainsi :
- a Cliquez sur Gestion des CNS.
- **b** Cliquez sur Configurer le module.
- c *Désactivez* Enregistrement automatique des interruptions. La valeur par défaut est *true* (cochée), affichant ainsi automatiquement les interruptions. Lorsque cette option est désactivée (*false*), le formulaire *Quelles sont les interruptions à reporter* ? s'affiche.

ServiceCenter	- [Quelles sont les int	erruptions à reporter	?]		- O ×
S Fichier Édition	Affichage Format C	ptions Options de liste	Windo	w Aide	_ & ×
光昏危 ?	8 Q 🦻				
🗙 Annuler 🛛 🔶	Poursuivre				
Nom logique	Début de l'interruption	Fin de l'interruption			
AdamPC	07/01/02 10:15:30	07/11/02 09:49:50			
Prêt			insérer	sla.post.o	utages.g [US]

Figure 6-32 : Formulaire Quelles sont les interruptions à reporter ?

7 Cliquez sur Poursuivre.

La fiche d'incident se réaffiche et le message suivant apparaît dans la barre d'état :

*L'incident IMxxx a été clôturé par xxxxx*. (Reportez-vous à la Figure 6-33, page 261.)

**Remarque :** Selon le type de fiche d'incident, un formulaire Inscrire la disponibilité peut s'afficher. A ce stade, cliquez sur OK.

IM10005						Conditi	on de la fiche	F	Closed	
Titre de l'incident :	L'écra	an de moniteu	ır clignote							
Détails de l'incident	Interventions/Ré	ésolution   C	Contact   B	ien	Pièces jointes	CNS	Historique	Alertes	Enregistrements associés	Inform Im
Résolution Activ	vités de l'historique	Visite sur	site							
Mises à jour/résole	utions transmises :		Type de rép Permai	aration hente	0 1	emporair	e	SDU	incapable de réparer	
Solution :	Candida	et nour BD. Co	onnaissance		Loi Coi	te dianaı; te de clô	yse de resoluti hure :	on:	Advice & Guidance	
A fait ajuster à l'u	tilisateur des bouto	ns sur le mon	iteur	ia 1	1 00			1		
*L'incident IM 1000	)5 a été clôturé pa	r Bob.Helpde	esk		Répon	se 0.210	dessiner 0.170	) insérer	problem.template.close.g(	apm.edit.problem) [US]

Figure 6-33 : La fiche d'incident a été fermée (formulaire problem.template.close)

8 Si vous fermez une fiche d'incident associée à un appel, un message s'affiche dans la barre d'état, indiquant : *IMxxxx a été clôturé par <utilisateur>*. *Les appels associés seront traités normalement.* 

Consultez la section *Gestion des appels* page 109 pour plus d'informations sur le traitement des appels clôturés associés.

9 Cliquez sur OK pour achever le processus de clôture.

# États, alertes et escalades

ServiceCenter peut aviser automatiquement les utilisateurs lorsqu'une fiche d'incident n'est pas mise à jour au cours d'une période déterminée. Cette escalade s'effectue par un processus d'alertes. Les alertes sont déclenchées après un délai défini dans un enregistrement de catégorie.

Une alerte est un message indiquant qu'une fiche d'incident n'a pas été résolue.

ServiceCenter reconnaît quatre stades d'alerte :

- Alert Stage 1 (Stade d'alerte 1)
- Alert Stage 2 (Stade d'alerte 2)
- Alert Stage 3 (Stade d'alerte 3)
- Deadline alert (Alerte critique)

Au fur et à mesure que les divers stades d'alerte sont atteints, une notification est envoyée aux opérateurs de tout groupe d'affectation concerné. Par exemple, quand une fiche arrive au stade d'alerte 3, les opérateurs du groupe d'affectation principale de la fiche, du groupe d'affectation du stade d'alerte 2 et du groupe d'affectation du stade d'alerte 3 sont informés de l'escalade. Des notifications supplémentaires peuvent être définies à l'aide de macros ou du moteur de notification.

Une notification peut être envoyée à :

- toutes les personnes à contacter dans la liste de contacts actuels pour le groupe d'affectation, sauf le directeur,
- l'utilisateur qui a ouvert la fiche,
- Le contact principal actuel dans le groupe du propriétaire,
- le directeur actuel du groupe d'affectation,
- le directeur actuel du groupe du propriétaire,
- le directeur du niveau de service et le directeur client de la société et du service spécifié dans la fiche.

Dans chaque enregistrement de catégorie, un intervalle de temps est spécifié pour chaque niveau d'alerte. Cet intervalle de temps peut être ajusté selon la priorité affectée à cette fiche. Consultez la section *Qu'est-ce qu'une priorité ?* page 263. Une fiche d'incident atteint chaque stade d'alerte une fois que la période spécifiée a été dépassée sans mise à jour de cette fiche. À ce moment, le niveau suivant d'alerte est atteint.

Pour les stades d'alerte 1, 2 et 3, les alertes sont réinitialisées à chaque mise à jour de la fiche. L'alerte critique est toujours programmée pour un intervalle postérieur à l'*heure d'ouverture* de la fiche et n'est *pas* affectée par les mises à jour de cette fiche.

Au fur et à mesure qu'une fiche d'incident passe par les divers stades d'alerte, elle fait l'objet d'une *escalade*.

# Qu'est-ce qu'une escalade ?

L'escalade est le processus qui consiste à faire passer une fiche d'incident à un niveau d'alerte supérieur. Elle s'effectue automatiquement par le biais d'alertes. Quand un niveau d'alerte est atteint, l'escalade augmente :

- Stade 1 à stade 2
- Stade 2 à stade 3
- Stade 3 à alerte critique

À chaque niveau d'alerte, ServiceCenter fait suivre la fiche d'incident au groupe d'affectation suivant. Ces groupes sont définis par l'administrateur de ServiceCenter.

L'intervalle entre les alertes est défini dans les enregistrements de catégorie et peut être affecté par la priorité définie pour la fiche.

# Qu'est-ce qu'une priorité ?

La priorité d'une fiche indique le niveau d'urgence d'un incident, en fonction des besoins de la société. Les priorités sont définies par l'utilisateur au moment de l'ouverture de la fiche d'incident. La priorité est spécifiée dans le champ **Code de priorité** du formulaire d'incident initial :

- 1 Priorité un critique
- 2 Priorité deux majeure
- 3 Priorité trois moyenne
- 4 Priorité quatre faible

Les priorités peuvent être déterminées par l'impact de l'incident sur les utilisateurs et la catégorie de la fiche. Par exemple, un problème d'équipement qui rend inactif un groupe d'utilisateurs est crucial. Un utilisateur qui désire savoir comment régler les couleurs sur un moniteur est une priorité faible.

La priorité d'une fiche peut être changée par l'utilisateur lors des différentes mises à jour de la fiche. Toutefois, les priorités ne changent pas automatiquement au fur et à mesure que les alertes progressent.

# Codes de cause et cause probable

Le champ **Code Cause** est un champ facultatif d'une fiche d'incident qui permet de définir la *cause probable* de l'incident. En utilisant une série standard de codes de cause, il est plus facile de suivre les incidents qui ont une cause commune.

Les codes de cause sont dérivés des enregistrements de cause probable définis par l'administrateur de ServiceCenter pour simplifier la signalisation et le suivi des fiches d'incident. Le code de cause lie l'enregistrement de cause probable à la fiche d'incident. Les codes de cause permettent de catégoriser et d'affecter plus facilement des fiches d'incident.

### Pour ajouter un code de cause à une fiche d'incident :

- 1 Placez le curseur dans le champ Code de cause.
- 2 Si vous ouvrez une nouvelle fiche d'incident, cliquez sur **Remplir** ou appuyez sur F9.

- *ou* -

Si vous mettez à jour une fiche d'incident existante :

- a Placez votre curseur dans le champ en lecture seule Code Cause.
- **b** Sélectionnez Options > Rechercher la cause.

La fenêtre de recherche de cause s'ouvre.

c Placez votre curseur dans le champ Catégorie puis cliquez sur Rechercher.

Une liste QBE de codes de cause prédéfinis s'affiche (consultez la Figure 6-34, page 265).

💽 ServiceCente	er - [GESTION DES INC	IDENTS - CAUSE PROBABLE]
🚺 Fichier Éditio	on Affichage Format	Options Options de liste Window Aide _ 🗗 🗙
X 🖻 🖻	? 🛛 🔾 ラ	
< Précédent		
Cause	Résolution	Description
5	FRC	WORK PACKET TEST CODE
Advice & Guidano	Advice & Guidance	Provision of advice and guidance to the user
Authentication Fa	Authentication Failure	User unable to provide adequate authentication of identity
Entitlement Failur	Entitlement Failure	User unable to provide adequate entitlement detail
Fault	Fault	Fault
No fault found	No fault found	Symptoms could not be reproduced or replicated
Out of Scope	Out of Scope	Out of Scope
Temporary Fix	Temporary Fix	Temporary Fix
User Closure	User Closure	User Closure
User Error	User Error	User Error
User Training		User is not trained for this task
La ligne sélectionn	iée est la ligne 1 de 11 er	registrements insérer probcause.list.g.[US]

### Figure 6-34 : Liste QBE de codes de cause

**3** Double-cliquez dans la liste sur le code de cause qui s'applique à l'incident.

Quand le code de cause est placé dans la fiche, le champ **Code Cause** de l'onglet **Détails de l'incident** est également renseigné.

# **7** Gestion des stocks

Le module Gestion des stocks vous permet d'effectuer le suivi du matériel et des logiciels sur le réseau, et de tous les autres biens ayant une valeur pour votre société.

D'autres applications ServiceCenter accèdent aux enregistrements de biens à partir de ce module. Par exemple, si vous ouvrez une fiche d'incident, Gestion des incidents obtient les informations de composant à partir de la base de données de stocks. Les informations peuvent être placées dans la fiche lors de sa création.

Vous pouvez également créer des enregistrements de biens dans le module Gestion des stocks pour ajouter de nouveaux biens (notamment des logiciels, du matériel, des accessoires électroniques, des systèmes de télécommunication et des fournitures) à la base de données de stocks. Mis à part l'affichage des enregistrements de biens, vos droits d'accès dépendent de votre type d'utilisateur et de la façon dont l'administrateur système a configuré votre profil d'opérateur.

Le module Gestion des stocks permet également de créer des contrats, d'y ajouter des biens (notamment des licences logicielles), d'effectuer des paiements conformément à ces contrats et de gérer les détails des contrats et des paiements.

Ce chapitre comprend les sections suivantes :

- *Gestion des biens* page 268
- *Gestion des contrats* page 310
- Intégration de Network Discovery avec le module Gestion des stocks page 341

# **Gestion des biens**

Cette section aborde les thèmes suivants :

- Principaux termes et concepts relatifs à la gestion des biens, page 269
- Accès au formulaire Infos sur le bien, page 273
- Menu Options du formulaire Infos sur le bien, page 274
- Champs du formulaire Infos sur le bien, page 275
- Recherche dans Gestion des stocks, page 277
- Création de nouveaux enregistrements de biens, page 279
- Champs et onglets communs du formulaire New Bien, page 282
- Champs uniques du formulaire New Bien, variant en fonction du type et du sous-type, page 294
- Mise à jour des enregistrements de biens, page 297
- Affichage et modification des informations relatives aux installations logicielles, page 303
- Champs du formulaire Infos sur le logiciel installé, page 304
- Affichage d'informations sur les contrats de niveaux de service, page 307
- Maintenance planifiée et Gestion des stocks page 308

L'onglet Biens donne accès à la fonctionnalité Gestion des stocks, qui vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Ajouter ou modifier des biens à l'aide du bouton Biens.
- Gérer les biens en utilisant des boîtes de recherche prédéfinies pour trouver votre charge de travail à l'aide du bouton File d'attente des biens.
- Afficher ou modifier les informations relatives aux installations logicielles à l'aide du bouton Logiciel installé.
- Afficher ou modifier les informations relatives aux contrats de niveaux de service à l'aide du bouton **Infos sur les CNS**.

# Principaux termes et concepts relatifs à la gestion des biens

### Périphérique

Tout élément considéré comme un bien (ayant une valeur pour l'entreprise). Cela inclut tous les éléments, les équipements informatiques, les licences logicielles et les fournitures de bureau.

### Enregistrement de bien

Enregistrement de données contenant les informations sur un équipement ou un autre composant.

### Fichier de type de périphérique

À tout bien de la base de données de stocks correspond un type de périphérique spécifié. Le fichier **devtype** inclut les données suivantes :

- Le fichier de type de périphérique (**devtype**) contient un enregistrement pour chaque type de périphérique défini.
- Lors de la création d'un nouveau type de périphérique, un nouvel enregistrement correspondant à ce type est créé dans le fichier devtype.

ServiceCenter inclut les types et sous-types de périphériques prêts à l'emploi suivants :

Туре	Sous-type
Applications	Antivirus / Sécurité
	Sauvegarde
	Application d'entreprise
	Outils de développement
	Loisirs
	Graphiques
	Internet/Web
	Réseau
	Système d'exploitation
	Référence
	Autre

Туре	Sous-type
Ordinateurs	Ordinateur de bureau
	Terminal passif
	Ordinateur portable
	Tour
	MAC
	Serveur
Périphériques d'affichage	Moniteur
	Projecteur
Exemples	Modèle de champs de périphériques courants, permettant de créer un nouveau type de périphérique.
Équipement	Œuvre d'art
	Armoire
	Bibliothèque
	Chaise
	Table de poste de travail
	Ensemble de bureaux
	Classeur
	Table de réunion
Périphériques de poche	PDA
	Téléphone portable
	Téléavertisseur
	Périphérique Blackberry
	Périphérique GPS
Mainframes	Contrôleur
	UC hôte
	FEP
	NCP
	LPAR

Туре	Sous-type
Composants du réseau	Routeur
	Concentrateur
	Commutateur
	Modem
	Carte réseau
	Passerelle
	Pare-feu
Accessoires électroniques	Photocopieur
	Imprimante
	Fax
	Déchiqueteuse
	Caméra
	Haut-parleur
	Calculatrice
	Outil multi-fonction
	Traitement de texte
	Machine à écrire
	Magnétoscope
	Téléviseur
	Bloc UPS
Licences logicielles	Licence de SGBD
	Licence d'outil de développement
	Licence de gestion d'entreprise
	Licence de système d'exploitation
	Outlook
	Licence d'outils de productivité
	Licence de gestion de projet
	Licence d'utilitaire
Stockage	CD-RW
	Stockage SAS
	Disque dur
	Stockage en réseau NAS
	Réseau de stockage
	Disque ZIP
	Graveur de CD-ROM

Туре	Sous-type
Télécommunications	Téléphone de bureau
	Montage mural encastré
	Casques téléphoniques et accessoires
	NBX
	PBX
	Solution de téléappel
	Montage en surface

### Fichier des périphériques (device)

Fichier de ServiceCenter contenant tous les enregistrements de biens. Il contient le nom unique du bien ainsi que les pointeurs vers d'autres fichiers. Le fichier des périphériques stocke les données communes à tous les types de périphériques.

Exemple : Les champs serial.no et vendor sont communs aux types de périphériques serveur et modem.

### **Fichier d'attributs**

Fichier de support présent dans le module Gestion des stocks. Ce fichier contient des données propres à un bien, en fonction de son type de périphérique. Lorsqu'un fichier d'attributs est associé à un type de périphérique, il contient un enregistrement d'attribut pour chacun des enregistrements de biens de ce type de périphérique.

Exemple : Un type de périphérique de stockage possède un fichier d'attributs (nommé storage) et contient des champs propres à un bien de stockage, tel que storage.type. Un type de périphérique de licences logicielles possède un fichier d'attributs (nommé softwarelicense) et contient des champs propres à un bien de licences logicielles, tel que product.pool.

### Fichier de jonction

Lorsque vous accédez à l'enregistrement d'un bien spécifique, l'application Gestion des stocks l'affiche en extrayant des informations du fichier **de périphériques** et du fichier d'attributs associés au type de périphérique spécifié. De la même manière, lorsque des modifications sont apportées aux données, elles sont écrites dans les enregistrements correspondants du fichier **de périphériques** et du fichier d'attributs. Un fichier de jonction facilite ce processus. Exemple : Un périphérique de type serveur possède un fichier de jonction nommé **deviceserver** et contient des champs qui proviennent à la fois du fichier **de périphériques** et du fichier d'attributs approprié, tels que les champs **serial.no** et **vendor** du fichier **device**, et le champ **printer.queues** du fichier **server**.

Le traitement associé des fichiers de périphériques, d'attributs et de jonction permet d'afficher les informations relatives à l'enregistrement de bien dans le formulaire correspondant.

# Accès au formulaire Infos sur le bien

Les utilisateurs autorisés peuvent accéder directement aux enregistrements des biens. À partir du formulaire Infos sur le bien (consultez la Figure 7-1, page 274), vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Rechercher et mettre à jour un enregistrement de bien existant.
- Commencer le processus de création d'un nouvel enregistrement.

Vous accédez généralement aux enregistrements de biens à partir de la file d'attente des biens. Vous pouvez modifier l'affichage de la file d'attente en sélectionnant une autre boîte de recherche.

# Pour accéder au formulaire Infos sur le bien à partir de la file d'attente des biens :

- 1 Cliquez sur Gestion des stocks dans le menu initial.
- 2 Cliquez sur File d'attente des biens dans l'onglet Biens.

La file d'attente des biens s'affiche.

3 Cliquez sur Nouveau pour créer un nouvel enregistrement de bien.

- Ou -

Cliquez sur **Rechercher** pour accéder à un enregistrement de bien existant. Le formulaire Infos sur le bien s'affiche.

### Pour accéder au formulaire Infos sur le bien :

- 1 Cliquez sur Gestion des stocks dans le menu initial.
- 2 Cliquez sur Biens dans l'onglet Biens.

Le formulaire milos sur le bien s'affiche
---

ServiceCenter - [Rechercher les enregistrements Bien]			
S Fichier Édition Affichage Format Options Options de liste Fenêtre A	Aide		_ 8 ×
※ 10 倍 ? ◎ Q ち ►	•		
< Précédent 📋 Nouveau 🚿 Rechercher 🔎 Trouver	🖡 Remplir		•
Infos sur le bien			<u> </u>
ID D'est		-	
	Etat:	L	<b>_</b>
Lode interne :		-	
Type:	Bien en instance de modif.		
Sous-type:	Bien critique		
Service:	Système en panne ?		
No de série :       Image: Construction of the service :         Domaine :       Image: Construction of the service :         Contrat de service :       Image: Construction of the service :         Centre de coûts :       Image: Construction of the service :         Protocole :       Image: Construction of the service :         Adresse protocole :       Image: Construction of the service :	Nom du contact : P Emplacement : Bâtiment : E Étage : Pièce : P		5p 5p
			-
Prét		ir	sérer device.g(am.search) [S -NC- ]



# Menu Options du formulaire Infos sur le bien

La première fois que vous accédez au formulaire Infos sur le bien, le menu Options contient les options suivantes :

Élément de menu	Description
Restaurer	Rétablit les valeurs précédentes dans les champs du formulaire.
Effacer	Efface les données entrées dans le formulaire.
Recherche avancée	Ouvre une boîte de dialogue dans laquelle vous pouvez entrer des critères de recherche avancée. Cette option permet aussi de stocker une interrogation.

Elément de menu	Description
Rechercher un type spécifique	Permet de rechercher un enregistrement de bien dans les fichiers d'attributs et de biens.
Ouvrir la boîte de recherche	Ouvre une boîte de recherche existante pour Gestion des stocks.

# Champs du formulaire Infos sur le bien

Chaque type d'enregistrement d'inventaire contient des champs généraux destinés aux informations applicables à tous les enregistrements de biens. D'autres champs sont utilisés pour fournir des informations propres à un type de périphérique.

Certains champs d'autres applications ServiceCenter, telles que Gestion des incidents, contiennent des valeurs spécifiées dans des enregistrements d'inventaire. Par exemple, le contenu du champ **Catégorie d'incident** d'un enregistrement d'inventaire est copié dans le champ **Catégorie** lorsque la fiche d'incident d'un bien est ouverte.

Vous pouvez entrer des données dans ces champs pour rechercher des enregistrements spécifiques. Les recherches sont abordées à la page 277.

La fonction **Remplir** extrait les informations d'un autre enregistrement et les copie dans l'enregistrement actif. Pour sélectionner les données à entrer dans le champ, double-cliquez sur l'entrée souhaitée.

La section suivante présente les champs apparaissant dans l'en-tête du formulaire Infos sur le bien, ainsi que les onglets de l'enregistrement de Gestion des stocks.

### Champs de l'en-tête

Champ	Description
ID Bien	Identifiant unique de chaque bien.
Code interne	Nom attribué au bien.
Туре	Type de périphérique utilisé pour la classification de ce bien.
Sous-type	Classification plus spécifique du bien.
Service	Service auquel ce bien est affecté.

Champ	Description
État	Indique si ce bien est actuellement installé ou non.
Bien en instance de modif.	Indique si une fiche de changement existe pour ce bien.
Bien critique	Détermine la priorité d'une fiche d'incident ouverte pour ce bien.
Système en panne ?	Indique si le bien est actuellement indisponible.

# **Onglet Général**

Champ	Description
No de série	Numéro de série du fabricant associé au bien.
No de pièce	Numéro d'identification de la société associé au bien.
Domaine	Domaine Internet sur lequel réside le bien. Par exemple, <i>entreprise.com</i> .
Catégorie d'incident	Catégorie dans laquelle le bien est classé lorsqu'une fiche d'incident est ouverte pour ce bien. Reportez-vous au chapitre 4 pour plus d'informations sur les fiches d'incident et les catégories d'incidents.
Affectation	Groupe chargé de traiter un type de fiche particulier en fonction du type de bien.
Nom du fournisseur	Fournisseur contacté pour assurer le service après-vente de ce bien.
Contrat de service	Contrat de service couvrant le bien.
Centre de coûts	Entité de la société responsable des coûts du bien.
Protocole	Format de transfert de données accepté entre deux périphériques. Le protocole détermine les éléments suivants :
	<ul> <li>Type de vérification d'erreurs à utiliser</li> </ul>
	<ul> <li>Méthode de compression des données, le cas échéant</li> </ul>
	<ul> <li>Méthode utilisée par le périphérique d'envoi pour signaler l'envoi d'un message</li> </ul>
	<ul> <li>Méthode utilisée par le périphérique de réception pour signaler la réception d'un message</li> </ul>
Adresse protocole	Adresse numérique utilisée pour localiser le périphérique sur un réseau, un intranet ou Internet.
Nom du contact	Nom de l'utilisateur du bien.
Emplacement	Emplacement physique du bien.

Champ	Description
Bâtiment	Bâtiment dans lequel se trouve le bien.
Étage	Étage où se trouve le bien.
Pièce	Pièce dans laquelle se trouve le bien.

### **Onglet Commentaires**

Champ	Description
Brève description	Description d'une ligne.
Commentaires	Zone de texte au format libre permettant d'indiquer toute information pertinente sur le bien.

# **Recherche dans Gestion des stocks**

Il est possible de rechercher un enregistrement de bien spécifique ou un ensemble d'enregistrements de biens. Si, par exemple, vous entrez ACME dans le champ Bien et que vous cliquez sur Rechercher, une liste QBE des enregistrements ACME s'affiche. Si vous entrez un nom partiel, tel que pc, et que vous cliquez sur Rechercher, une liste d'enregistrements QBE affiche les biens dont l'ID de bien commence par pc ; le premier enregistrement de la liste s'affiche dans le formulaire du bien.

Si vous laissez tous les champs vides, cliquez sur **Rechercher** pour exécuter une interrogation *TRUE* sans entrer aucune valeur dans le formulaire du bien. Une liste QBE de tous les enregistrements de ce domaine de Gestion des stocks est renvoyée. Par exemple, le fait de ne remplir aucun champ dans le formulaire de bien renvoie une liste d'enregistrements QBE de tous les biens de la base de données.

### Pour effectuer une recherche dans Gestion des stocks :

- 1 Entrez les informations que vous connaissez dans les champs appropriés du formulaire Infos sur le bien.
  - Remarque : Plusieurs ou tous les champs de cet onglet peuvent être laissés vides. Pour une recherche plus rapide, utilisez les champs identifiés comme des champs clés (indexés) sur votre site. Si ceux-ci ne sont pas clairement identifiés dans le formulaire, demandez à votre administrateur ServiceCenter de vous en fournir la liste.

- 2 Cliquez sur Rechercher ou appuyez sur F6.
- 3 La liste d'enregistrements QBE comprend tous les enregistrements correspondant aux critères de recherche, le premier s'affichant dans le formulaire de bien.
- 4 Sélectionnez l'enregistrement de bien auquel vous voulez accéder.

### Interrogations jointes

Une interrogation jointe vous permet de rechercher un type de périphérique spécifique à l'aide d'un formulaire de recherche.

### Pour créer une interrogation jointe :

- 1 Accédez au formulaire Infos sur le bien.
- 2 Sélectionnez Options > Rechercher un type spécifique.

L'assistant Sélection du type de périphérique à rechercher s'affiche.

ServiceCenter - [Assistant : Sélection du type de périphéri         S Eichier Édition Affichage Format Options @ptions de liste E         ★        1 <tr< th=""><th>jue à rechercher] enêtre Aide</th><th></th><th></th><th></th><th></th></tr<>	jue à rechercher] enêtre Aide				
Sélection du type de périphérique à r	echercher				
Sélectionnez le type de péri périphérique. Tous les enre	bhérique sur lequel doit gistrements trou∨és cor	porter la recherche. Un ntiendront uniquement de	écran de recherche appara s périphériques de ce type	îtra pour ce type de	
Rechercher quel type d	; périphérique ?	¥0	4		
	< Précédent	Suivant >		Annuler	
Prêt				recouvrir wizard(wizard	.display) [P]

Figure 7-2 : Assistant Sélection du type de périphérique à rechercher

3 Sélectionnez un type dans la liste déroulante Rechercher quel type de périphérique ? et cliquez sur le bouton Suivant.

Par exemple, sélectionnez Computer (Ordinateur).

Le formulaire de recherche correspondant à ce type de périphérique s'affiche.

4 Pour affiner votre recherche, vous pouvez entrer d'autres informations relatives au bien sur lequel porte la recherche.

Par exemple, si vous savez que l'ordinateur à rechercher porte le nom logique BobPC, entrez ce nom dans le champ ID Bien.

5 Cliquez sur Suivant.

Le ou les enregistrements de biens s'affichent.

# Création de nouveaux enregistrements de biens

Vous pouvez commencer à créer un enregistrement de bien à partir du formulaire Infos sur le bien. Vous devez cependant spécifier le bien en question pour avoir accès à tous les champs et onglets correspondant au type et au sous-type d'un périphérique donné.

Il existe deux méthodes permettant d'accéder au formulaire New Bien pour créer un enregistrement de bien :

- Vous pouvez sélectionner un type de périphérique à l'aide de l'assistant Add New Device.
- Vous pouvez renseigner les champs du formulaire Infos sur le bien avant de cliquer sur le bouton Nouveau.

**Remarque :** Cette seconde méthode vous permet de ne pas utiliser l'assistant, le type de périphérique étant déjà défini.

Pour créer un enregistrement de bien à l'aide de l'assistant Add New Device :

1 Cliquez sur **Nouveau** ou appuyez sur F1 dans le formulaire Infos sur le bien. L'assistant Add New Device s'affiche.

ServiceCenter - [Assistant : Add New Device]	
Sichier Édition Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide	
	_
	-
Add New Device	
You must choose the device type for the device you would like to add:	
Créer quel type de périphérique ?	
Paper      Paper     Paper      Paper      Paper      Paper      Paper      Paper	
< Précédent Suivant >	Annuler
Prêt	insérer wizard(wizard.display) [S -NC- ]

Figure 7-3 : Assistant Ajout d'un nouveau bien

- 2 Sélectionnez un type de périphérique dans la liste déroulante du champ Créer quel type de périphérique ?
- 3 Cliquez sur Suivant.

ServiceCenter - [New Bien]	
S Fichier Édition Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide	<u>_8×</u>
※ La 2 10 Q ラ ト	
F2 · OK F3 · Annuler F1 · Ajouter F8 · Trouver F9 · Remplir	
Ordinateur	
Récapitulatif système Composants Logiciel Contact Emplacement Fourniss	eur Relations Finance Scanneur Historique des interruptions Pièces jointes
Propriété	
ID Bien :	État :
Sous-type : Desktop	
Code interne :	Service :
Nom du réseau :	Centre de coûts :
Domaine :	Contrat de service :
Affectation :	Catégorie d'incident :
No de série :	Priorité :
No de pièce :	Bien en instance de modif. ?
Fabricant :	Bien critique ?
Modèle :	Système en panne ?
Infos sur l'ordinateur	
Nom de la machine :	ID Bios :
Adresse IP :	Fabricant Bios :
Adresse IPx :	Modèle Bios :
Adresse MAC :	Puissance :
Masque sous-réseau :	Capacité totale disque (Go) :
Passerelle par défaut :	Capacité libre disque (Go) :
Nom OS :	Port agent :
Fabricant OS :	Mot de passe Agent :
Version OS :	
Prêt	insérer device.computer.g(am.new.device) [S -NC-]

# Cet exemple illustre le formulaire New Bien de type ordinateur.

### Figure 7-4 : Formulaire New Bien de type ordinateur

- 4 Renseignez les champs des différents onglets selon vos besoins.
- 5 Cliquez sur Sauvegarder ou Ajouter, ou appuyez sur F4 pour sauvegarder l'enregistrement et le laisser affiché.

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

Pour créer un enregistrement de bien en renseignant les champs du formulaire Infos sur le bien :

- 1 Accédez au formulaire Infos sur le bien.
- 2 Indiquez les informations dont vous disposez sur l'enregistrement de bien à créer dans les champs du formulaire. N'oubliez pas d'entrer un type de périphérique dans le champ Type.
  - **Remarque :** Si vous remplissez certains champs mais que vous n'entrez *pas* de type de périphérique dans le champ **Type**, vous accédez à l'assistant Add New Device lorsque vous cliquez sur **Nouveau**.
- 3 Cliquez sur Nouveau.

Le formulaire correspondant au type de bien choisi s'affiche.

# Champs et onglets communs du formulaire New Bien

Le formulaire New Bien comprend plusieurs champs et onglets permettant d'entrer des informations générales s'appliquant à tous les biens, quel que soit leur type ou leur sous-type.

**Remarque :** Le type et le nombre d'onglets varient selon le formulaire de composant. Par exemple, un formulaire de concentrateur ne contient pas d'onglet Logiciel, alors qu'un formulaire PC contient un onglet Logiciel listant les divers logiciels installés sur un PC.

Dans un enregistrement de bien, la fonction **Remplir** est disponible pour le champ **No de pièce**. Si vous effacez le champ et sélectionnez un autre numéro de pièce, les informations associées, y compris le numéro de série et le fabricant, sont entrées automatiquement.

### Onglet Récapitulatif système : informations sur la propriété

Les champs relatifs à la propriété sont disponibles pour tous les types et sous-types de périphériques. Si vous avez utilisé le formulaire Infos sur le bien pour commencer à ajouter un bien au stock, certains des champs suivants sont déjà remplis. **Remarque :** Le nombre de champs de l'onglet Récapitulatif système varie en fonction du type de bien. Ainsi, lorsque vous entrez un bien de type ordinateur, il comprend des champs vous permettant d'entrer des informations propres aux ordinateurs, telles que le système d'exploitation, le BIOS, le clavier, la mémoire totale et la mémoire disponible.

Champ	Description
ID Bien	Identifiant unique de chaque bien. Ce champ est obligatoire.
Sous-type	Classification plus spécifique du bien.
Code interne	Nom attribué au bien.
Nom du réseau	Réseau auquel le bien est connecté.
Domaine	Domaine Internet sur lequel réside le bien. Par exemple, <i>entreprise.com</i> .
Affectation	Groupe chargé de traiter un type de fiche particulier en fonction du type de bien.
No de série	Numéro de série du fabricant associé au bien.
No de pièce	Numéro d'identification de la société associé au bien. Dans un enregistrement de bien, la fonction <b>Remplir</b> est disponible pour le champ <b>No de pièce</b> . Si vous effacez le contenu de ce champ et que vous sélectionnez un autre numéro de pièce, les informations associées, y compris le modèle et le fabricant, sont entrées automatiquement.
Fabricant	Société ayant fabriqué le bien. Les données de ce champ sont en lecture seule, car elles dépendent du numéro de pièce entré.
Modèle	Numéro de modèle du fabricant associé au bien. Les données de ce champ sont en lecture seule, car elles dépendent du numéro de pièce entré.

Champ	Description
État	Disponibilité du bien. Ce champ n'est affiché que dans les enregistrements existants.
	Installed (Installé) - le bien est en place et opérationnel.
	Available (Disponible) - le bien peut être utilisé mais n'est pas encore installé ; par exemple, il a été déballé et placé dans une salle de stockage.
	Warehouse (Entrepôt) - le bien est toujours dans son emballage, stocké dans un entrepôt.
	Transfer (Transfert) - le bien est en cours de transfert d'un emplacement à un autre.
	RMA - le bien a été renvoyé au fabricant ou au fournisseur pour être réparé ou remplacé.
	Replaced (Remplacé) - le bien a été remplacé.
	<b>Reserved</b> ( <b>Réservé</b> ) - le bien est réservé pour une utilisation future.
	Retired (Retiré) - le bien est obsolète et n'est plus utilisé.
Service	Nom du service dans lequel réside ce bien.
Centre de coûts	Entité de la société responsable des coûts du bien.
Contrat de service	Fournisseur avec lequel un contrat de service a été conclu.
Catégorie d'incident	Catégorie dans laquelle le bien est classé lorsqu'une fiche d'incident est ouverte pour ce bien. Consultez le chapitre <i>Gestion des incidents, chapitre 6</i> pour plus d'informations sur les fiches d'incident et les catégories d'incident.
Priorité	Un des paramètres utilisés pour déterminer le CNS applicable lorsqu'une fiche est ouverte pour un bien.
Bien en instance de modif. ?	Indique si une fiche de changement existe pour ce bien.
Bien critique ?	Détermine la priorité de la fiche d'incident ouverte pour ce bien.
Système en panne ?	Indique si le bien est indisponible.

### **Onglet Contact**

L'onglet Contact est lié au fichier de **contacts**. Il fournit les informations sur le contact pour ce bien. Vous pouvez ajouter ou modifier ces informations en cliquant sur **Remplir** dans le champ **Nom du contact**. Les informations restantes sont spécifiées automatiquement à partir de l'enregistrement de contacts.

### **Onglet Emplacement**

L'onglet Emplacement est lié au fichier d'emplacement. Il fournit les informations relatives à l'emplacement du bien, telles que le bâtiment, l'étage et la pièce. Vous pouvez :

- afficher ces informations dans l'enregistrement en cliquant sur Trouver dans le champ Emplacement ;
- modifier ces informations dans l'enregistrement en cliquant sur Remplir dans le champ Emplacement.

Les informations restantes sont spécifiées automatiquement à partir de l'enregistrement d'emplacement. Le fichier **d'emplacement** est décrit dans le *Manuel de l'administrateur système*.

### Catégorie du site

Vous pouvez également définir la catégorie du site à l'aide d'une des options du champ **Catégorie du site** :

- Site critique site de grande taille justifiant des ressources d'assistance sur site et nécessitant généralement un grand nombre d'heures de support.
- Site principal site de taille moyenne nécessitant une assistance fournie par des techniciens sur le terrain.
- Site satellite site de petite taille dont l'assistance est assurée par des techniciens sur place ou itinérants.
- Site d'accueil site principal d'un utilisateur distant ou sur le terrain, dont l'assistance est assurée par des techniciens sur place ou itinérants.

Une zone de texte au format libre vous permet d'indiquer toute information pertinente sur l'emplacement du bien.

💽 ServiceCenter - [New Bien]	
S Fichier Édition Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide	_ 🖪 🗙
% B C ? S Q 🥱 ►	
💕 OK 🗙 Annuler 🕂 Ajouter 🔎 Trouver 🖡 Remplir	
Ordinateur	
Récapitulatif système Composants Logiciel Contact Emplacement Fournisseur Relations Finance Scanneur	Historique des interruptions   Pièces jointes
Infos sur l'emplacement	
Emplacement : DP Nom :	
Catégorie du site : Adresse :	
Batment:	
Pièce :	
Horaires :	à
Commentaires sur l'emplacement	
	-
	•
Prêt	insérer device.computer.g(am.new.device) [S -NC-]

Figure 7-5 : Enregistrement de bien - onglet Emplacement

### **Onglet Fournisseur**

L'onglet Fournisseur est lié au fichier des fournisseurs. Il fournit des informations relatives au fournisseur de ce service. Il présente des données standard sur le fournisseur auprès duquel vous vous êtes procuré le bien, notamment ses nom et adresse, le nom et le numéro du représentant, le nom du contact, le numéro et les horaires du support technique, ainsi que toute information relative aux directives sur l'escalade du fournisseur.

Vous pouvez ajouter ou modifier ces informations dans l'enregistrement en cliquant sur **Remplir** dans le champ **Nom du fournisseur**. Les informations restantes sont spécifiées automatiquement à partir de l'enregistrement de fournisseur. Le fichier des **fournisseurs** est décrit dans le *Manuel de l'administrateur système*.

ServiceCenter - [New Bien]												
S Fichier Édition Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide												
🖌 DK 🗙 Annuler 🕂 Ajouter 💭 Trouver 🖡 Remplir												
Ordinateur	<b>^</b>											
Récapitulatif système Composants Logiciel Contact Emplacement Fournisseur Relations Finance Scanneur Historique des interruptions	Pièces jo											
Infos sur les fournisseurs												
Nom du fournisseur :												
ID Fournisseur :												
Adrese												
Adresse :												
Représentant :												
Téléphone :												
Infos sur le contrat et le temps de réponse												
Hotine :												
No de contrat :												
Horaires : à												
Escalade :												
	-											
	•											

Figure 7-6: Enregistrement de bien - onglet Fournisseur

### **Onglet Relations**

L'onglet Relations présente des données relatives aux biens connexes, en amont (biens parent) et en aval (biens enfant).

### **Relations parent / enfant**

ServiceCenter utilise les relations parent / enfant pour organiser les enregistrements d'inventaire. Ces relations reposent sur la connexion (physique ou logique) des biens sur un réseau. Un bien parent peut avoir un ou plusieurs enfants. Un bien enfant peut lui-même avoir des enfants ; dans ce cas, ce bien est à la fois parent et enfant.

En affichant les relations parent / enfant, vous pouvez connaître l'ensemble des biens affectés par un incident. Par exemple, si une fiche d'incident est ouverte pour un serveur d'échange en panne, l'administrateur du Help Desk peut visualiser les relations parent / enfant afin d'identifier quels PC sont touchés. Il peut ainsi avertir de manière proactive les utilisateurs de ces PC.

La figure suivante illustre deux relations pour un PC dans l'enregistrement de bien. Ce PC a deux biens parents. La relation au concentrateur est *physique* parce que le PC est rattaché directement au concentrateur par l'intermédiaire d'un segment de réseau.

La relation de parent avec le serveur est *logique* parce que le PC n'est pas rattaché directement au serveur, mais qu'il est rattaché par le biais du réseau.

Dans l'enregistrement de bien du concentrateur ou du serveur, ce PC apparaît comme enfant de ces biens.

Récapitulatif système	Concentrateur	Logiciel	Contact	Emplacement	Fournisseur	Relations	Finance	Historique des interruptions	Pièces jointes	
Relations en amont										
Bien en amont			Rela	ition						
Ajouter un	n bien en amont						Af	ficher relations logiques Affich	ner relations physiques	Afficher tout
Relations en aval										
Bien en aval		Re	Relation							
Ajouter u	in bien en aval						Af	ficher relations logiques Affich	ner relations physiques	Afficher tout

Figure 7-7: Enregistrement de bien - onglet Relations
## **Onglet Finance**

# Sous-onglet<br/>ContratsSi des contrats sont associés à ce bien, les informations appropriées<br/>s'affichent.

Pour consulter les détails d'un contrat spécifique, double-cliquez dessus dans la liste.

💽 ServiceCenter - [New Bien]				
S Fichier Édition Affichage Format	Options Options de liste Fenêtre	Aide		_ 8 ×
※動像 ? 0 4 🥱 🛛	•	•		
🎷 OK 🛛 🗙 Annuler 🛛 🕂 A	Ajouter 🔎 Trouver 🔋 Remplir			
Ordinateur				<b>•</b>
Récapitulatif système Composants L	ogiciel Contact Emplacement Fo	urnisseur Relations Finance	e Scanneur   Historique des	interruptions   Pièces
Contrats   Lignes de dépenses   Main-	d'oeuvre Pièces			
Contrats				
ID Contrat	Société	Туре	État	Date de début
<b> </b>  ∢			1	▼ ►
Prêt			insérer device.computer.g(a	am.new.device) [S -NC-]

#### Figure 7-8 : Enregistrement de bien - onglet Finance - sous-onglet Contrats

Pour plus d'informations sur ces champs, consultez la section *Champs du formulaire Nouveau contrat*, page 316

Champ	Description
ID Contrat	Identifiant unique spécifiant le numéro du contrat.
Société	Société avec laquelle le contrat est conclu.
Туре	<ul> <li>Lease (Bail) - permet de définir des conditions générales de bail.</li> <li>Maintenance - permet de définir un contrat de maintenance.</li> <li>Software (Logiciel) - permet de définir un contrat de licence de logiciel.</li> <li>Support - permet de définir le support technique du bien.</li> <li>Warranty (Garantie) - permet d'effectuer le suivi des données de garantie relatives au bien.</li> </ul>

Champ	Description
État	État actuel du contrat. Le champ État est en lecture seule, car il dépend des dates de début et d'expiration du contrat.
	<ul> <li>Draft (Brouillon)</li> </ul>
	Current (En vigueur)
	■ Cancelled (Annulé)
	Renewed (Renouvelé)
Date de début	Date d'entrée en vigueur du contrat. Cette date doit être antérieure à la date d'expiration.
Date d'expiration	Date d'expiration du contrat. Cette date détermine si l'état d'un contrat passe à « expiré » ou « renouvelé », selon les conditions de renouvellement définies dans le contrat.

# Sous-onglet<br/>Lignes de<br/>dépensesLe sous-onglet Lignes de dépenses est une saisie comptable des dépensesComparison<br/>dépensesComparison<br/>(main-d'œuvre et pièces) effectuées.

🚺 ServiceCenter - [New Bier	1]			_ 🗆 🗙
S Fichier Édition Affichage	Format Options Options de liste	Fenêtre Aide		_ 8 ×
x @ @ ? O Q	⇒ ►			
y OK 🛛 🗙 Annuler	🕂 Ajouter 🛛 🔎 Trouver	🕹 Remplir		•
Ordinateur				<u> </u>
Récapitulatif système Compos	ants   Logiciel   Contact   Emplace	ement Fournisseur Relations Fi	nance   Scanneur   Historique de	s interruptions   Pièces
Contrats Lignes de dépenses	Main-d'oeuvre Pièces			
Lignes de dépenses				
Date	Devise	Montant	Туре	Nom du contact
i				
Prêt			insérer device.computer.g	(am.new.device) [S -NC- ]

Figure 7-9 : Enregistrement de bien - onglet Finance - sous-onglet Lignes de dépenses

Champ	Description	
Date	Date de création de la dépense.	
Devise	Monnaie du contrat.	
Montant	Somme dépensée par le fournisseur.	
Туре	Type de dépense, par exemple main-d'œuvre, pièces, transport ou interruption.	
Nom du contact	Nom de la personne pouvant fournir des informations complémentaires sur la dépense.	

## Sous-onglet Main-

Le sous-onglet Main-d'œuvre contient des informations sur le travail nécessaire pour remettre le bien en état de marche.

#### d'œuvre

💽 ServiceCenter - [New Bien]			
S Fichier Édition Affichage Forma	at Options Options de liste Fenêtre	Aide	_8×
※配急 ? 0 4 🦻	•	<b>•</b>	
🖌 OK 🛛 🗙 Annuler 🛛 🕂	Ajouter 🔎 Trouver 🛛 💺 Rempli	r	•
Ordinateur			·
Récapitulatif système   Composants	Logiciel   Contact   Emplacement   Fo	ournisseur Relations Finance Sc.	anneur   Historique des interruptions   Pièces
Contrats   Lignes de dépenses   Mai	n-d'oeuvre Pièces		
Main-d'oeuvre			
Date de travail	Technicien	Heures ouvrées	Nom du contact Soc
Prêt		insé	érer device.computer.g(am.new.device) [S -NC-]

Figure 7-10 : Enregistrement de bien - onglet Finance - sous-onglet Main-d'œuvre

Champ	Description
Date de travail	Date à laquelle le travail a été effectué.
Technicien	Nom de la personne ayant réparé le bien.
Heures ouvrées	Nombre d'heures passées à la réparation du bien.
Nom du contact	Nom de l'employé de la société chargé du travail.
Société	Nom de la société chargée du travail.

# Sous-ongletLe sous-onglet Pièces fournit des informations relatives aux piècesPiècesremplacées.

ServiceCenter - [New Bien]	mat Options Options de liste Fenêtre	: Aide		
* 0 6 ? 0 4 5		•		_
V OK 🗙 Annuler ч	🕨 Ajouter 🛛 🎜 Trouver 🛛 🧵 Rem	plir		
Ordinateur				<b>^</b>
Récapitulatif système Composants	Logiciel   Contact   Emplacement	Fournisseur Relations Finan	ice   Scanneur   Historique des interruptio	ns Pièces
Contrats   Lignes de dépenses   M	tain-d'oeuvre Pièces			
Pièces				
Date d'utilisation	No de pièce	Quantité	Nom du contact	Soc
				-
I				•
Prêt			insérer device.computer.g(am.new.de	evice) [S -NC- ]

Figure 7-11 : Enregistrement de bien - onglet Finance - sous-onglet Pièces

Champ	Description
Date d'utilisation	Date d'utilisation des pièces.
No de pièce	Numéro d'identification de la société associé à la pièce.
Quantité	Quantité de pièces utilisées.

Champ	Description
Nom du contact	Nom de l'employé de la société ayant fourni les pièces.
Société	Nom de la société ayant fourni les pièces.

### **Onglet Historique des interruptions**

L'onglet Historique des interruptions affiche la période pendant laquelle ce bien a été hors service.

Récapitulatif système 🗍 Composants 🗍 Logiciel 🗍 Contac	t Emplacement Fournisseur Relations Finance Scanneur Historique des interruptions Pièces jointes
Historique des interruptions	
Début de l'interruption	Fin de l'interruption

#### Figure 7-12 : Enregistrement de bien - onglet Historique des interruptions

#### **Onglet Pièces jointes**

L'onglet Pièces jointes (clients Windows et Java uniquement) comporte un champ vide dans lequel vous pouvez joindre des fichiers provenant d'autres applications (par exemple, une feuille de calcul Microsoft Excel ou une photo) et contenant des informations sur le bien.



Figure 7-13 : Enregistrement de bien - onglet Pièces jointes

# Champs uniques du formulaire New Bien, variant en fonction du type et du sous-type

Certains onglets, sous-onglets et champs du formulaire correspondant au type de bien dépendent du sous-type de périphérique. Par exemple, si vous ajoutez un bien de type **Computer (Ordinateur)** et de sous-type **Laptop (Ordinateur portable)**, le formulaire New Bien se présente sous la forme suivante :

ServiceCenter - [New Bien]         Image: ServiceCenter - [New Bien]	×
🎷 OK 🛛 🗙 Annuler 🕂 Ajouter 🎾 Trouver 🛛 🍹 Remplir	•
Ordinateur	
Récapitulatif système Composants Logiciel Contact Emplacement Fournisseur Propriété	Relations Finance Scanneur Historique des interruptions Pièces jointes
ID Bien :	État:
Sous-type : Laptop 🗾	
Lode interne :	Service :
Domaine :	
Affectation :	Catégorie d'incident :
No de série :	Priorité :
No de pièce :	Bien en instance de modif. ?
Fabricant :	Bien critique ?
Modèle :	Système en panne ?
Infos sur l'ordinateur	
Nom de la machine :	ID Bios :
Adresse IP :	Fabricant Bios :
Adresse IPx :	Modèle Bios :
Adresse MAC :	Puissance :
Passerelle par défaut :	Capacité libre disque (Go) :
Nom OS :	Port agent :
Fabricant OS :	Mot de passe Agent :
Version OS :	
Prêt	insérer device.computer.g(am.new.device) [S -NC-]

Figure 7-14 : Formulaire New Bien de type ordinateur et de sous-type ordinateur portable

Vous remarquerez que l'onglet Récapitulatif système comprend des champs propres aux ordinateurs, tels que l'adresse IP, le système d'exploitation, le BIOS et la capacité du disque.

Examinez le formulaire d'informations sur un bien de type « périphérique d'affichage » et de sous-type « moniteur » : il inclut un onglet Moniteur, qui permet d'entrer des informations propres aux moniteurs, telles que la taille de la diagonale de l'écran, la taille de l'écran visible, la résolution et le pas.

💽 ServiceCenter - [New Bien]						
S Fichier Édition Affichage Fo	<b>xmat</b> Options Options de liste <b>Fenê</b>	tre Aide				_ 8 ×
አ 🖻 🖻 🤉 🔍 🐤		•				
🖌 OK 🛛 🗙 Annuler 🕠	🕂 Ajouter 🔎 Trouver 🖡 Re	emplir				m
Périphérique d'affichage						
Récapitulatif système Logiciel (	Contact Emplacement Fournisseur	Relations	Finance Historique des interruptio	ons   Pièc	es jointes	
Propriété						
ID Bien :	1		État :			•
Sous-type :	Monitor	<b>_</b>				
Code interne :			Service :			
Nom du réseau :			Centre de coûts :			
Domaine :			Contrat de service :			
Affectation :		I /	Catégorie d'incident :			- 8
No de série :			Priorité :			<b>v</b>
No de pièce :		∎ ₽	Bien en instance de modif. ?			
Fabricant :			Bien critique ?			
Modèle :			Système en panne ?			
4						
						<u> </u>
Prêt				insérer o	device.displaydevi	ce.g(am.new.device) [S -NC- ]

## Figure 7-15 : Formulaire New Bien de type périphérique d'affichage et de sous-type moniteur

Les formulaires d'informations sur les biens de type périphérique de poche, périphérique d'affichage, mainframe, composants réseau et accessoires électroniques comprennent des onglets et des champs uniques propres aux sous-types correspondants.

#### Scénario exemple

Pour créer un enregistrement de bien de type périphérique d'affichage et de sous-type moniteur :

- 1 Cliquez sur Gestion des stocks dans l'onglet Services du menu initial.
- 2 Cliquez sur l'onglet Biens.
- 3 Cliquez sur Biens. Le formulaire Infos sur le bien s'affiche.
- 4 Sélectionnez Display Device (Périphérique d'affichage) dans la liste déroulante Type.
- 5 Sélectionnez Monitor (Moniteur) dans la liste déroulante Sous-type.
- 6 Cliquez sur Nouveau. Notez que le champ Sous-type est déjà renseigné.
- 7 Remplissez les champs suivants dans l'onglet Récapitulatif système :
  - ID Bien : ACMEVIEW261
  - Affectation : Onsite Support (Assistance sur site)
  - No de pièce :
  - État : Available (Disponible)
  - Service : Customer Support (Assistance clientèle)
  - Centre de coûts : Operations
  - Contrat de service : ACME US
  - Catégorie d'incident : client system (système client)
  - Priorité : 3
- 8 Renseignez les champs suivants dans l'onglet Moniteur :
  - Taille diagonale écran : 21"
  - Taille écran visible : 19"
  - Résolution : 1280X1024
  - Pas : 800 dpi
  - Fréquence horizontale : 75 z
  - Fréquence verticale : 75 z
  - Plug & Play : cocher cette case

- 9 Sauvegardez le nouvel enregistrement comme suit :
  - a Cliquez sur Ajouter ou appuyez sur F1 pour enregistrer les informations et laisser l'enregistrement affiché.
  - **b** Cliquez sur OK ou appuyez sur F2 pour sauvegarder l'enregistrement et revenir au formulaire Infos sur le bien.

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

### Mise à jour des enregistrements de biens

Cette section explique comment mettre à jour et changer le type de périphérique d'un enregistrement de bien spécifique ou d'une liste d'enregistrements de biens. Les commandes des menus Options et Options de liste sont également présentées dans cette section.

#### Pour mettre à jour un enregistrement de bien :

- 1 Recherchez l'enregistrement à mettre à jour. Consultez la section *Accès au formulaire Infos sur le bien* page 273.
  - Dans le formulaire de recherche, entrez le nom du bien (si vous le connaissez) dans le champ ID Bien.
  - Si vous ignorez le nom du bien, entrez toutes les informations que vous connaissez dans les champs appropriés. Ceci précise les paramètres de recherche.
  - **Remarque :** Vous pouvez laisser tous les champs vides pour la recherche. Dans ce cas, une liste de *tous* les enregistrements de biens s'affiche.
- 2 Cliquez sur le bouton Rechercher, ou appuyez sur F6 ou Entrée.
  - Si vous avez entré suffisamment de données spécifiques, un seul enregistrement s'affiche dans le formulaire de type de bien.
  - Si aucune donnée n'est entrée ou que plusieurs enregistrements répondent aux critères de recherche, une liste d'enregistrements QBE s'affiche.
     Sélectionnez l'enregistrement désiré.

L'enregistrement sélectionné apparaît dans le formulaire correspondant au type de bien.

3 Modifiez les champs exigeant une mise à jour.

- 4 Sauvegardez l'enregistrement mis à jour.
  - Cliquez sur Sauvegarder ou appuyez sur F4 pour enregistrer les informations et laisser l'enregistrement affiché.
  - Cliquez sur OK ou appuyez sur F2 pour sauvegarder l'enregistrement et revenir au formulaire de bien vide.

Pour changer le type de périphérique d'un enregistrement de bien à l'aide de l'assistant Change Device Type :

- 1 Accédez au formulaire Infos sur le bien.
- 2 Recherchez un enregistrement individuel ou une liste d'enregistrements dont vous souhaitez changer le type de périphérique. (Pour plus d'informations, consultez la section *Recherche dans Gestion des stocks* page 277.)
- **3** Pour affiner votre recherche, vous pouvez entrer d'autres informations relatives au bien sur lequel porte la recherche.

Par exemple, si vous savez que le PC à rechercher porte le nom logique BobPC, entrez ce nom dans le champ ID Bien.

4 Cliquez sur Rechercher.

Selon les critères de recherche entrés à l'étape 2 et/ou à l'étape 3, un enregistrement de bien spécifique ou une liste QBE s'affiche.

- 5 Dans le menu Options, sélectionnez Changer le type de périphérique.L'assistant Change Device Type s'affiche.
- 6 Procédez comme suit :
  - Pour un enregistrement de bien spécifique :
    - Sélectionnez le type de périphérique à associer au bien dans la liste déroulante Nouveau type de périphérique, puis cliquez sur le bouton Suivant.
    - Si vous le souhaitez, sélectionnez un sous-type de périphérique à associer au bien dans la liste déroulante Sous-type, puis cliquez sur Suivant.

Un message d'avertissement concernant l'**état des fichiers d'attributs** s'affiche et indique le nom du fichier d'attributs actuel et nouveau.

💽 ServiceCenter	- [Assistant : Change Device Type - Step 3 Of 3]	_ 🗆 🗙
S Fichier Édition	Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide	_ 8 ×
* @ @ ?	8 Q 😏 🕨	
		•
Change D	evice Type	
	Status of Attribute Files	
	Fichier d'attributs actuel computer	
	Nouveau fichier d'attributs displaydevice	
	** A V E R T I S S E M E N T ** En cas de non-correspondance de champs entre l'ancien et le nouveau fichier d'attributs les données des champs concernés seront perdues **REMARQUE** Toutes les données contenues dans des champs dont les noms correspondent ma avec des types de données différents seront corrompues	
Prêt	< Précédent Suivant > Annuler insérer wizard/wizard.displ	ay) [S -NC-1

## Figure 7-16 : Formulaire de changement de type de périphérique pour un bien spécifique

- Pour une liste QBE d'enregistrements de biens :
  - Sélectionnez le type de périphérique à associer à la liste de biens dans la liste déroulante Nouveau type de périphérique, puis cliquez sur le bouton Suivant.
  - Si vous le souhaitez, sélectionnez un sous-type de périphérique à associer à la liste de biens dans la liste déroulante Sous-type, puis cliquez sur Suivant.

Un message d'avertissement concernant l'**état des fichiers d'attributs** s'affiche et indique le nom du fichier d'attributs actuel et nouveau.

■ jickier _ dation ▲ lifebage   Former Options define _ penetre _ aide The metric _ metric Change Device Type Status of Attribute Files Fichier d'attributs actual _ computer Nouveau fichier d'attributs actual _ loandhelds • A V E R T I S S E M E N T •  En cas de non-correspondance de champs entre l'ancien et le nouveau fichier d'attributs le ré données des champs dont les noms correspondent mais avec des types de données différents seront corrompues ( Précédent _ Suivant > _ Annuter	🐚 ServiceCenter ·	- [Assistant : Change Device Type - Step	3 Of 3]		
Change Device Type  Status of Attribute Files  Fichier d'attributs actuel Nouveau fichier d'attributs Fich	S Eichier Édition	Affichage Format Options Options deliste	<u>F</u> enêtre <u>A</u> ide		<u>_8×</u>
Change Device Type         Status of Attribute Files         Fichier d'attributs actuel         Nouveau fichier d'attributs         Nouveau fichier d'attributs         In cas de non-correspondence de champs entre l'ancien et le nouveau fichier d'attributs         Les données des champs concernés seront perdues         **REMARQUE** Toutes les données contenues dans des champs dont les nons correspondent mais avec des types de données différents seront corrompues                Précédent         Suivant>       Annuler	* 🖻 🟦 📍	8 Q 🥱 ► *mRT	•		
Change Device Type         Status of Attribute Files         Fichier dattributs actuel         Nouveau fichier dattributs         Handhelds         Change Device Type         In cas de non-correspondance de changs entre l'ancien et le nouveau fichier d'attributs         Les données des changs concernés seront perdues         "REMARQUE" Toutes les données contenues dans des changs dont les noms correspondent mais avec des types de données différents seront corrompues         (Précédent       Suivant)					
Status of Attribute Files         Fichier d'attributs actuel       computer         Nouveau fichier d'attributs       handhelds         ** A V E RT I S S E M E N T **         En cas de non-correspondance de champs entre l'ancien et le nouveau fichier d'attributs les données des champs concernés seront perdues         **REMARQUE** Toutes les données contenues dans des champs dont les noms correspondent mais avec des types de données différents seront corrompues         < Précédent       Suivant >         Annuler	Change De	evice Type			
Fichier d'attributs actuel       computer         Nouveau fichier d'attributs       [nandhelds         ** A V E RT I S S E ME NT **         En cas de non-correspondance de champs entre l'ancien et le nouveau fichier d'attributs         les données des champs concernés seront perdues         **REMARQUE** Toutes les données contenues dans des champs dont les noms correspondent mais avec des types de données différents seront corrompues         < Précédent       Suivant>		Status of Attribute Files			
** A V E R T I S S E M E N T **      The case de non-correspondance de champs entre l'ancien et le nouveau fichier d'attributs     les données des champs concernés seront perdues      **REMARQUE** Toutes les données contenues dans des champs dont les noms correspondent mais     avec des types de données différents seront corrompues		Fichier d'attributs actuel	computer		
		En cas de non-c	** A V E R T I S S E N correspondance de champs entre l'au les données des champs concer	AENT** Icien et le nouveau fichier d'attri rés seront perdues	outs
< Précédent Suivant > Annuler		"REMARQUE" 1	outes les données contenues dans avec des types de données diffé	des champs dont les noms corres rents seront corrompues	pondent mais
			< Précédent	Suivant >	Annuler

#### Figure 7-17 : Formulaire de changement de type de périphérique pour une liste QBE

7 Cliquez sur Suivant.

Les enregistrements de biens mis à jour s'affichent et indiquent le nouveau type de périphérique, ainsi que le sous-type, le cas échéant.

#### Éléments du menu Options

Élément de menu	Description
Cloner	Copie l'enregistrement actuellement affiché pour créer un nouvel enregistrement.
Imprimer	Imprime les informations de l'enregistrement en cours sur l'imprimante ServiceCenter par défaut.

Élément de menu	Description
Changer le type de périphérique	Affiche un assistant permettant de remplacer le type et le sous-type de périphérique. Si le fichier d'attributs actuel et le nouveau ne contiennent pas les mêmes champs, les données des champs de l'ancien fichier sont perdues.
Apparenté > Incidents	Ouvrir - permet d'ouvrir une fiche d'incident associée à ce bien. Afficher existants - permet d'afficher toute fiche d'incident existante associée à ce bien.
Apparenté > Changements	Ouvrir - permet d'ouvrir un enregistrement de changement associé à ce bien. Afficher existants - permet d'afficher tout enregistrement de changement existant associé à ce bien.
Apparenté > Devis	Ouvrir - permet d'ouvrir une demande qui sera associée à ce bien. Afficher existants - permet d'afficher toute demande existante associée à ce bien.
Trouver la solution	Permet d'accéder à la base de connaissances de ServiceCenter.
Maintenance planifiée > Tâches de maintenance	Permet d'accéder au module Maintenance planifiée et d'afficher les tâches de maintenance se rapportant à ce périphérique en particulier. Notez que seules les tâches spécialement en rapport avec ce périphérique s'affichent : cette option ne permet pas d'accéder aux tâches se rapportant à un ensemble de périphériques (tous les serveurs du site de Dijon, par exemple).
Maintenance planifiée > Historique de la maintenance	Permet d'accéder au module Maintenance planifiée et de répertorier les fiches d'incident, demandes de changements ou devis de Gestion des demandes, créés lors de l'exécution d'une tâche de maintenance planifiée. Vous pouvez afficher les détails relatifs aux fiches d'incident, demandes de changement et devis GD individuels à partir de cette liste.
Maintenance planifiée > Générer incidents > répétitifs	Permet de générer une tâche de maintenance planifiée basée sur ce périphérique particulier, ce qui en retour crée une fiche d'incident. Cette tâche de maintenance planifiée repose sur un modèle de fiche d'incident et sur des informations obtenues à partir du module Gestion des stocks.

Élément de menu	Description
Maintenance planifiée > Générer changements > répétitifs	Permet de générer une tâche de maintenance planifiée basée sur ce périphérique particulier, ce qui en retour crée une demande de changement. Cette tâche repose sur un modèle de demande de changement et sur des informations obtenues à partir du module Gestion des stocks.
Maintenance planifiée > Générer demandes > répétitives	Permet de générer une tâche de maintenance planifiée basée sur ce périphérique particulier, ce qui en retour crée un devis de Gestion des demandes. Cette tâche repose sur un modèle de devis de Gestion des demandes et des informations obtenues à partir de Gestion des stocks.

### Éléments du menu Options de liste

**Remarque :** Les options de liste sont disponibles uniquement lorsqu'une liste QBE est affichée, en mode Liste des enregistrements ou autonome.

Liement de menu	Description
Rafraîchir	Met à jour la liste d'enregistrements QBE.
Modifier les colonnes	Permet de modifier les en-têtes des colonnes d'une liste d'enregistrements QBE.
Exporter dans Excel	Permet d'exporter les résultats de la recherche QBE vers 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 supporte la fonction d'échange dynamique de données (DDE). Cette fonction DDE exige Excel 95 ou une version plus récente.
Exporter dans un fichier de texte	Permet d'exporter les résultats de la recherche QBE vers un fichier texte. Cette option ne fait pas appel au support DDE et peut être exécutée à partir de clients ne travaillant pas sous Windows.
Enregistrer comme boîte de recherche	Permet d'enregistrer les résultats de la recherche en tant que boîte de recherche. Consultez le chapitre 2 pour plus de détails sur les boîtes de recherche.

#### Élément de menu Description

# Affichage et modification des informations relatives aux installations logicielles

Dans le module Gestion des stocks, vous pouvez consulter les données concernant les logiciels installés. Pour ce faire, vous pouvez utiliser les enregistrements suivants :

- Enregistrements de biens
- Enregistrements d'installations logicielles

#### Enregistrements de biens

Pour afficher les données d'installation logicielle par le biais d'un enregistrement de bien :

- 1 Cliquez sur Gestion des stocks dans l'onglet Services du menu initial.
- 2 Cliquez sur l'onglet Biens.
- 3 Cliquez sur Biens.

Le formulaire Infos sur le bien s'affiche.

- 4 Tapez l'ID du bien dans le champ ID Bien. Pour cet exemple, tapez JoePC dans ce champ.
- 5 Cliquez sur Rechercher.

L'enregistrement du bien JoePC s'affiche.

6 Cliquez sur l'onglet Logiciel.

Tous les logiciels installés sur l'ordinateur JoePC s'affichent.

7 Double-cliquez sur un enregistrement d'installation pour afficher des informations détaillées.

#### Option Logiciel installé du menu Gestion des stocks

Pour afficher les données d'installation logicielle par le biais de l'option Logiciel installé du menu Gestion des stocks :

- 1 Cliquez sur Gestion des stocks dans l'onglet Services du menu initial.
- 2 Cliquez sur l'onglet Biens.
- 3 Cliquez sur Logiciel installé.
- 4 Cliquez sur l'onglet Système informatique installé.
- 5 Tapez le nom du bien, JoePC, dans le champ Système installé.

6 Cliquez sur Rechercher.

La liste des applications installées sur l'ordinateur JoePC s'affiche.

7 Double-cliquez sur un enregistrement d'installation pour afficher des informations détaillées.

## Champs du formulaire Infos sur le logiciel installé

## Onglet Infos sur l'application

💽 ServiceCenter - [Rechercher le	es enregistrements pcsoftware]			
S Fichier Édition Affichage Form	nat Options Options de liste Fenêtre Aide			- 8 ×
አ 🖻 🖻 🤉 🔍 ラ	►			
< Précédent 🛛 🕂 Ajouter	🖘 Rechercher 🔎 Trouver 🛛 🖡 Remplir			•
Infos sur le logiciel installé				<b></b>
Infos sur l'application Système infor	matique installé			
Nom de l'application :		État :		-
Description :				
No de pièce :	BP	ID Licence :		
Fabricant :		Points consommés :		
Modèle :		Nom de fichier :		
		Taille du fichier :		
No de série :		Répertoire d'installation :		
Dernière analyse :		Type de support :		
Dernière mise à jour :		Nbre d'exécutions :		
Mis à jour par :		Dernière exécution :		
Version :			-	
		Composant de suite ?		
	Empreinte digitale	Autorise ?	L	
				<b>_</b>
				•
Prêt			insérer pc.software.files.g(db.s	earch) [S -NC- ]



Champ	Description
Nom de l'application	Nom du logiciel.
Description	Courte description du logiciel.

Champ	Description
No de pièce	Numéro d'identification de la société associé au logiciel.
	Dans un enregistrement de bien, la fonction <b>Remplir</b> est disponible pour le champ <b>No de pièce</b> . Si vous effacez le contenu de ce champ et que vous sélectionnez un autre numéro de pièce, les informations associées, y compris le numéro de série et le fabricant, sont entrées automatiquement.
Fabricant	Société ayant fabriqué le logiciel. Les données de ce champ sont en lecture seule, car elles dépendent du numéro de pièce entré.
Modèle	Numéro de modèle du fabricant associé au logiciel. Les données de ce champ sont en lecture seule, car elles dépendent du numéro de pièce entré.
No de série	Numéro de série du fabricant associé au logiciel.
Dernière analyse	Date à laquelle le logiciel a été analysé pour la dernière fois par un outil de découverte.
Dernière mise à jou	r Date de la dernière mise à jour du logiciel.
Mis à jour par	Nom de la personne ayant procédé à la mise à jour.
Version	Numéro et/ou nom de version du logiciel.
État	Disponibilité du logiciel.
	Installé
	Supprimé
	Inconnu
ID Licence	Identifiant unique de la licence du logiciel.
Points consommés	Nombre de points consommés par une installation logicielle. Par exemple, une licence d'application de bureau vous crédite de 1 000 points. Chaque logiciel consomme 10 points. Le compteur d'installations logicielles vous permet de vérifier que le logiciel n'a pas été installé plus de 100 fois.
	La valeur de ce champ détermine ce qui se produit lorsque les installations d'un logiciel sont associées au même poste de travail ou au même utilisateur.
Nom de fichier	Nom du fichier exécutable utilisé pour lancer le logiciel.
Taille du fichier	Taille du fichier exécutable.
Répertoire d'installation	Répertoire du réseau ou du disque dur dans lequel le logiciel est installé.

Champ	Description
Type de support	Support à partir duquel le logiciel est installé : CD-ROM, disquette, bande.
Nbre d'exécutions	Nombre total d'exécutions du logiciel.
Dernière exécution	Date de la dernière exécution du logiciel.
Composant de suite ?	Indique si le logiciel fait partie d'une suite d'applications. (Par exemple, Word est un composant de la suite Microsoft Office.)
Autorisé ?	Indique si l'installation logicielle sur le PC est légale.

## Onglet Système informatique installé

▶ Fichier Édition Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide     ▶ ① ② ② ◇ ▶     ▶ Précédent     ▶ Ajouter     Norde contact:   Nord u contact:   Nord u réseau:   Modèle:   Type:   No de série:     Date série:     Date série:
Infos sur l'application     Système installé:     Intervention     Infos sur l'application     Système installé:     Infos sur l'application     Système installé:     Infos sur l'application
Précédent Ajouter     Infos sur la logiciel installé     Infos sur l'application     Système informatique installé     Infos sur l'application     Système installé:     Intallé par:     Date d'installation:   Installé par:     Date suppression:   Image:   No de série:     No de série:     Image:     Image: <t< td=""></t<>
Infos sur le logiciel installé         Infos sur l'application         Système informatique installé         Système installé:         Installé par :         Installé pa
Infos sur l'application       Système informatique installé         Système installé :       Image: Im
Système installé :     Image: Constant installé par :     Image: Constant i
Nom du contact :     Installé par :     IInstallé par :       Nom du réseau :     Date suppression :     III       Modèle :     Supprimé par :     III       Type :     IIII     IIIII       No de série :     IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII
Nom du contact :     Date suppression :     II       Nom du réseau :     Date suppression :     III       Modèle :     Supprimé par :     III       Type :     IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII
Nom du reseau : Supprimé par : IP
Type :
No de série :
Prát

Figure 7-19 : Formulaire Infos sur le logiciel installé - onglet Système informatique installé

Champ	Description		
Système installé	Système sur lequel le logiciel installé.		
Nom du contact	Nom de l'utilisateur du système informatique. Champ automatiquement renseigné par l'enregistrement de bien du système informatique sur lequel le logiciel est installé.		
Nom du réseau	Réseau auquel le système informatique est connecté. Champ automatiquement renseigné à partir de la table de biens.		
Modèle	Numéro de modèle du fabricant associé au système informatique. Champ automatiquement renseigné à partir de l'enregistrement de bien du système informatique sur lequel le logiciel est installé.		
Туре	Champ automatiquement reseigné à partir de l'enregistrement de bien du système informatique sur lequel le logiciel est installé.		
No de série	Numéro de série du fabricant associé au bien. Champ automatiquement renseigné à partir de l'enregistrement de bien du système informatique sur lequel le logiciel est installé.		
Date d'installation	Date à laquelle le logiciel a été installé sur le système.		
Installé par	Nom de la personne ayant installé le logiciel.		
Date suppression	Date à laquelle le logiciel a été désinstallé du système.		
Supprimé par	Nom de la personne ayant désinstallé de logiciel.		

## Affichage d'informations sur les contrats de niveaux de service

Dans le module Gestion des stocks, vous pouvez consulter les contrats de niveaux de service associés à un bien particulier.

Pour afficher les informations relatives à un contrat de niveau de service associé à un bien :

- 1 Cliquez sur Gestion des stocks dans l'onglet Services du menu initial.
- **2** Cliquez sur l'onglet Biens.
- 3 Cliquez sur Infos sur les CNS.

Le formulaire de recherche de CNS s'affiche.

4 Entrez les données relatives au bien dont vous souhaitez afficher les CNS. (Si vous connaissez l'ID du bien, tapez-le dans le champ Matériel affecté.)

## Maintenance planifiée et Gestion des stocks

La maintenance planifiée est intégrée au module Gestion des stocks. Les utilisateurs de Gestion des stocks peuvent accéder aux options de maintenance à partir du menu déroulant de Gestion des stocks.

# Options de maintenance planifiée du menu Options de Gestion des stocks

Pour accéder aux options de maintenance planifiée :

- 1 Ouvrez un enregistrement de bien existant.
- 2 Sélectionnez Options > Maintenance planifiée.



Figure 7-20 : Menu Options > Maintenance planifiée

#### Historique de la maintenance

La fonction de l'historique de la maintenance surveille le nombre de fiches d'incident, de demandes de changement ou de devis de Gestion des demandes créés lors de l'exécution d'une tâche de maintenance donnée. Pour les tâches de maintenance destinées à créer un incident, un changement ou une demande, ce numéro est toujours égal à 1. Pour les tâches de maintenance créant une collection d'incidents, de changement ou de demandes pour chaque enregistrement de stock qui correspond à certains paramètres, cette valeur peut être différente à chaque exécution de la tâche. Par exemple, le 1er mai, il peut y avoir deux serveurs à Dijon, mais le 1er juin, on peut en avoir installé un troisième. De ce fait, une tâche qui crée un changement pour chaque serveur à Dijon générera deux changements en mai et trois en juin.

#### Pour vérifier l'historique de la maintenance d'un bien :

1 Ouvrez l'enregistrement de bien dans Gestion des stocks.

Pour ce faire, vous pouvez utiliser le menu Gestion des stocks ou le module Maintenance planifiée. Consultez le chapitre *Maintenance planifiée* pour plus d'informations.

2 Sélectionnez Options > Maintenance planifiée > Historique de la maintenance.

#### Tâches de maintenance

Pour vérifier les tâches de maintenances créées pour un bien :

1 Ouvrez l'enregistrement de bien dans Gestion des stocks.

Pour ce faire, vous pouvez utiliser le menu Gestion des stocks ou le module Maintenance planifiée. Consultez le chapitre *Maintenance planifiée* pour plus d'informations.

2 Sélectionnez Options > Maintenance planifiée > Tâches de maintenance.

## Génération de fiches d'incident, de demandes de changement ou de devis de Gestion des demandes répétitifs à partir du module Gestion des stocks

L'interrogation avancée du module Maintenance planifiée contient une fonctionnalité éliminant les résultats indésirables. Par défaut, le système génère seulement 50 fiches, quel que soit le nombre d'enregistrements renvoyés par l'interrogation avancée. Cela permet d'éviter, par exemple, qu'un utilisateur malveillant ne crée une tâche de maintenance planifiée qui ouvre une fiche pour chaque bien en stock. Toutefois, si vous désirez créer un grand nombre de fiches, vous pouvez augmenter ce nombre. Ce seuil est défini par l'utilisateur dans la section Options d'administration du menu Maintenance planifiée.

#### Pour créer des incidents, changements ou devis répétitifs :

Suivez les instructions indiquées dans le chapitre Maintenance planifiée.

Les tâches créées de cette façon suivent par défaut la planification suivante : **Régulièrement : Chaque jour (1 00:00:00)**, à compter de la date et de l'heure actuelles. Le plus souvent, l'utilisateur doit changer ces paramètres pour les adapter à ses préférences.

Pour plus d'informations sur les formats de date et d'heure, reportez-vous au *Manuel de l'administrateur système*.

Si l'option de *tâche sans modèle* est référencée dans les **Options d'administration** de Maintenance planifiée, ou que le modèle n'existe pas, le système crée tout de même une ossature de tâche de maintenance planifiée.

Les tâches créées de cette façon prennent par défaut un état inactif. N'oubliez pas d'*activer* l'option Active pour lancer l'exécution de la tâche.

Pour en savoir plus sur l'utilisation conjointe des modules Gestion des stocks et Maintenance planifiée, consultez le chapitre *Maintenance planifiée*.

## Gestion des contrats

Cette section traite des sujets suivants :

- Termes et concepts relatifs à la gestion des contrats page 311
- Création d'un contrat page 313
- Création d'un contrat à partir d'un type de contrat page 313
- Champs du formulaire Nouveau contrat page 316
- Création d'un contrat à partir d'un modèle page 329
- Annulation de contrats page 331
- Renouvellement de contrats page 331
- Gestion des contrats page 332
- Génération d'un échéancier page 339

L'onglet Contrats donne accès à la fonctionnalité de Gestion des stocks qui permet d'effectuer les opérations suivantes :

- créer des contrats à partir de modèles types ou définis par l'utilisateur ;
- effectuer le suivi des termes de contrat et de paiement ;
- ajouter des paiements contractuels et générer des échéanciers ;
- associer des contrats à plusieurs biens ;
- gérer la table des termes et conditions de contrat standard ;
- créer des modèles de contrats ;
- renouveler automatiquement des contrats.

## Termes et concepts relatifs à la gestion des contrats

#### Cycle de vie d'un contrat

1 Création du contrat.

Le contrat est à l'état de brouillon.

**Remarque :** Vous pouvez supprimer un contrat uniquement lorsqu'il est à l'état de brouillon.

2 Les termes du contrat entrent en vigueur à la date de début définie dans ServiceCenter.

Le contrat entre en vigueur.

3 Les termes du contrat expirent à la date d'expiration définie dans le système.

À la date d'expiration, soit le contrat est renouvelé, soit il expire.

Renouvellement

Pour qu'un contrat se renouvelle automatiquement, il convient de cocher la case Renouvellement auto., avant la date d'expiration. Au moment du renouvellement, le système met à jour les dates de début et d'expiration du contrat.

Lorsqu'un contrat est renouvelé, la valeur de son état est « renouvelé ».

Expiration

Lorsqu'un contrat arrive à expiration, le système change son état : il passe à « expiré » si la case Renouvellement auto. n'est pas cochée. Il devient alors impossible de modifier le contrat. Pour apporter des modifications à un contrat arrivé à expiration, vous devez le rouvrir en sélectionnant **Options** > **Rouvrir contrat**. Lors de la réouverture d'un contrat, son état revient à Brouillon et le contenu des champs **Date de signature**, **Date de début** et **Date d'expiration** est supprimé.

Si vous changez d'avis et que vous ne souhaitez plus rouvrir un contrat après avoir sélectionné **Options** > **Rouvrir le contrat**, cliquez sur le bouton **Retour**. (Si vous cliquez sur un autre enregistrement de contrat en mode Liste des enregistrements, ou sur le bouton **Précédent** ou **Suivant**, ServiceCenter enregistre automatiquement le contrat rouvert en lui attribuant l'état Brouillon.)

Remarque : Vous pouvez annuler un contrat à tout moment jusqu'à son expiration. Lors de l'annulation d'un contrat, son état devient Annulé. (Pour annuler un contrat, sélectionnez Options > Annuler le contrat.)

#### Types de contrats

Le module Gestion des contrats s'adresse aux entreprises possédant des biens sous contrat. ServiceCenter prend en charge les types de contrats suivants :

- Lease (Bail) permet de définir des conditions générales de bail.
- Maintenance permet de définir un contrat de maintenance.
- Software (Logiciel) permet de définir un contrat de licence de logiciel.
- Support permet de définir le support technique du bien.
- Warranty (Garantie) permet d'effectuer le suivi des données de garantie relatives au bien.

**Remarque :** Pour utiliser la fonctionnalité Gestion des contrats, votre société doit disposer d'une licence pour l'application Gestion des stocks.

#### Terminologie afférente aux contrats

#### Preneur

Personne ou entité qui obtient le droit d'utiliser la chose louée conformément aux termes d'un bail.

#### Bailleur

Propriétaire d'une chose qui confère un droit d'utilisation à un preneur, conformément aux termes d'un bail.

## Création d'un contrat

Trois méthodes permettent d'accéder au formulaire Nouveau contrat pour créer un contrat :

- Vous pouvez sélectionner un type de contrat à l'aide de l'assistant Add New Contract.
- Vous pouvez sélectionner un modèle à l'aide de l'assistant Add New Contract.
- Vous pouvez renseigner les champs du formulaire d'informations générales sur le contrat avant de cliquer sur le bouton Nouveau.

**Remarque :** Cette dernière méthode vous permet de ne pas utiliser l'assistant, le type de contrat étant déjà défini.

## Création d'un contrat à partir d'un type de contrat

Pour créer un contrat à l'aide d'un type de contrat :

- 1 Cliquez sur Gestion des stocks dans l'onglet Services du menu initial.
- 2 Cliquez sur l'onglet Contrats.
- 3 Cliquez sur Contrats.

Le formulaire d'informations générales sur le contrat s'affiche.

4 Cliquez sur Nouveau.

L'assistant Add New Contract s'affiche.

5 Cliquez sur l'option Créer quel type de contrat ? du formulaire.

ServiceCenter - [Assistant : Add New Contract]	_ D × _ Ð ×
※ 略 危 ? じ Q ち ト _	
Add New Contract	
You must choose the type of contract you would like to add, or select an existing contract temp	late:
Créer quel type de contrat ?	<u> </u>
Créer un contrat à partir de quel modèle ?     maintenance     software     support     una contrat à partir de quel modèle ?	
evan arity	
< Précédent Suivant >	Annuler
Prêt insérer wizardí	wizard.displav1[S-NC-1

Figure 7-21 : Assistant Add New Contract

6 et sélectionnez un type de contrat dans la liste déroulante pour renseigner le champ.

ServiceCenter - [New ( Fichier Édition Afficha B B B ? C	iontract] ge Format Options	Options de liste Fenêt	re Aide		_
Infos sur le contrat d ID Contrat : Date de création : Soumis par : Négocié par :	e bail Jul 10, 2003 08:29 (falcon	<u>ළ</u> මළ	Etat : Type de contrat Date de signatu Date de début :	draft : lease re:	<u> </u>
Responsable : Brève description : Général Infos sur le bail Société :	Fournisseur/Contact	비가 Finance Conditions 티카	Date d'expiration	n : lemarques   Pièces jointe cation :	28
Service : Centre de budget : Code Budget : ID Projet : Code comptable :		08 م ا م	Contact de notif No de produit : No de pièce : Fabricant : Modèle :	ication :	60 60 60 60
Langue : Appelants autorisés		<u>9</u> 2	No de commano No de dmde d'a No de facture :	le : Echat : Echat :	8ø 8ø
 ▲   Prêt				insérer	Contract.lease(contract.open) [S -NC-]

## 7 Cliquez sur Suivant. Le formulaire Infos sur le contrat de bail s'affiche.

#### Figure 7-22 : Formulaire Infos sur le contrat de bail

Cet exemple illustre le formulaire Infos sur le contrat de bail.

8 Renseignez les champs des différents onglets selon vos besoins.

## Champs du formulaire Nouveau contrat

Chaque enregistrement de contrat contient des champs d'informations générales applicables à tous les types de contrats.

Champ	Description
ID Contrat	Chaque contrat est identifié par un identifiant unique. Le champ <b>ID Contrat</b> est obligatoire. Si vous le modifiez après l'ajout du contrat, il est mis à jour automatiquement dans chaque enregistrement de bien associé. Tout paiement en attente est également modifié.
Date de création	Date (et heure) système à laquelle le contrat a été ajouté au système. Ce champ en lecture seule est affiché uniquement à titre indicatif.
Soumis par	ID d'opérateur SC de l'utilisateur ayant ajouté le contrat au système. Ce champ en lecture seule est affiché uniquement à titre indicatif.
Négocié par	Nom de la personne chargée de négocier les termes et conditions du contrat. Ce champ facultatif est proposé uniquement à titre indicatif.
Responsable	ID d'opérateur SC de l'utilisateur auquel le contrat a été attribué. Ce champ facultatif est proposé uniquement à titre indicatif.
	Remarque : Ce champ sera utilisé dans une version ultérieure lorsque des approbations et des notifications seront implémentées. À ce stade, le contenu du champ <b>Responsable</b> est validé par rapport à la table <i>operator</i> . Le responsable doit impérativement posséder un ID d'opérateur ServiceCenter valide.

Champ	Description			
État	État actuel du contrat. Le champ État est en lecture seule, car il dépend des dates de début et d'expiration du contrat. Il est rempli automatiquement en fonction des dates définies.			
	Il existe cinq états :			
	Draft (Brouillon) - Un contrat est à l'état Draft lorsqu'il n'est pas encore entré en vigueur (c'est-à-dire lorsque la date de début n'est pas encore passée). État initial de tout contrat lors de son ajout au système.			
	Current (En vigueur) - Une fois qu'un contrat entre en vigueur, le système lui attribue l'état Current.			
	<ul> <li>Expired (Expiré) - Lorsque la date d'expiration est passée, le système attribue l'état Expired au contrat.</li> </ul>			
	<ul> <li>Cancelled (Annulé) - Si un utilisateur annule le contrat, son état passe à Cancelled.</li> </ul>			
	Renewed (Renouvelé) - Si la case Renouvellement auto. est cochée, le système attribue l'état Renewed au contrat lorsqu'il arrive à expiration.			
Type de contrat	Lease (Bail)			
	Maintenance			
	Software (Logiciel)			
	Support			
	<ul> <li>Warranty (Garantie)</li> </ul>			
Date de signature	Date à laquelle le contrat a été signé. Cette date doit être antérieure à la date de début du contrat. Ce champ facultatif est proposé uniquement à titre indicatif.			
Date de début	Date d'entrée en vigueur du contrat. Cette date doit être antérieure à la date d'expiration. Ce champ est obligatoire lorsque le contrat n'est plus à l'état Draft (il devient obligatoire après l'attribution de l'état Current ou Renewed). Il doit impérativement être renseigné pour que le contrat entre en vigueur.			
Date d'expiration	Date d'expiration du contrat. Cette date détermine si l'état d'un contrat passe à l'état Expired ou Renewed, selon les conditions de renouvellement définies dans le contrat. Ce champ est obligatoire lorsque le contrat n'est plus à l'état Draft (il devient obligatoire dès que le contrat entre en vigueur).			
Brève description	Courte description du contrat sur une ligne. Ce champ permet de compléter une description plus détaillée entrée dans le champ <b>Remarques</b> de l'onglet Remarques. Ce champ facultatif est proposé uniquement à titre indicatif.			

Général   Infos sur le bail	Fournisseur/Contact	Finance	Conditions	Infos sur le renouvellement	Remarques	Pièces jointes	
Société : Service : Centre de budget : Code Budget : ID Projet :			8 8 8 8 8 8	Groupe de n Contact de n No de produi No de pièce Fabricant :	otification : otification : t : :		EP EP
Langue : Appelants autorisés			52	Modèle : No de comm No de dmde No de factur	ande : d'achat :		52 52 52
				No de lactair	· ·	I	

## Onglet Général



Champ	Description
Société	ID du client associée à ce contrat. Ce champ obligatoire doit impérativement correspondre à un ID de client valide dans la table <i>company</i> . Il est proposé uniquement à titre indicatif.
Service	Service auquel le contrat appartient. Ce champ facultatif est proposé uniquement à titre indicatif. Un lien pointe vers la table <i>dept</i> .
Centre de budget	Centre de budget (ou centre de profit) auquel les coûts sont associés. Ce champ facultatif est proposé uniquement à titre indicatif. Un lien pointe vers la table <i>budgetcenter</i> .
Code Budget	Code de budget auquel le contrat est associé. Ce champ facultatif est proposé uniquement à titre indicatif. Un lien pointe vers la table <i>budgetcode</i> .
ID Projet	Numéro de projet auquel le contrat est associé. Ce champ facultatif est proposé uniquement à titre indicatif.
Code comptable	Code comptable auquel les coûts sont associés. Ce champ facultatif est proposé uniquement à titre indicatif.
Langue	Langue principale utilisée pour communiquer les termes et conditions. Ce champ facultatif est proposé uniquement à titre indicatif. Un lien pointe vers la table <i>language</i> .

Champ	Description
Appelants autorisés	Liste de toutes les personnes autorisées à appeler pour obtenir des informations sur le contrat. Ce champ facultatif est proposé uniquement à titre indicatif. Un lien pointe vers la table <i>contacts</i> .
Groupe de notification / Contact de notification	Ces deux champs sont réservés à une utilisation ultérieure ; vous pouvez cependant les renseigner à titre indicatif.
No de pièce	Numéro de pièce du bien, le cas échéant. Ce champ facultatif est proposé uniquement à titre indicatif. Un lien pointe vers la table <i>model</i> .
Fabricant	Nom du fabricant du bien, le cas échéant. Ce champ facultatif est proposé uniquement à titre indicatif. Un lien pointe vers la table <i>vendor</i> .
Modèle	Modèle du bien, le cas échéant. Ce champ facultatif est proposé uniquement à titre indicatif. Un lien pointe vers la table <i>model</i> .
No de produit	Numéro de produit du bien, le cas échéant. Ce champ facultatif est proposé uniquement à titre indicatif.
No. de commande	Numéro de la commande associée au contrat.
No de dmde d'achat	Numéro de la demande d'achat associée au contrat et à tout bien lié au contrat.
No de facture	Numéro de facture du bien, le cas échéant. Ce champ facultatif est proposé uniquement à titre indicatif.

## **Onglet Bailleur ou Fournisseur/Contact**

Général   Infos sur le ba	Fournisseur/Contact   Finance	Conditions   Infos sur le renouvellement	nt   Remarques   Pièces jointes	
Fournisseur :		<u> </u>	Contact :	
Adresse :		×	Nom complet : Téléphone :	Poste :
Représentant :			Emplacement : E-mail :	
Téléphone :			Bâtiment/Étage :	

Figure 7-24 : Onglet Fournisseur/Contact

Champ	Description
Fournisseur	Nom du bailleur mentionné dans le contrat. Ce champ facultatif est proposé uniquement à titre indicatif. Un lien pointe vers la table <i>lessor</i> . En outre, d'autres champs en lecture seule apparaissent sous le champ <b>Fournisseur</b> , qui donnent des informations détaillées sur celui-ci, notamment : adresse, représentant et numéro de téléphone.
Contact	Coordonnées du bailleur. Ce champ facultatif est proposé uniquement à titre indicatif. Un lien pointe vers la table <i>contacts</i> . En outre, d'autres champs en lecture seule apparaissent sous le champ <b>Contact</b> , qui fournissent des informations détaillées sur celui-ci, notamment ses nom complet, numéro de téléphone, société, emplacement, adresse électronique et bâtiment.

## **Onglet Finance**

Général   Infos sur le bail	Fournisseur/Contact	Finance Conditions	Infos sur le renouvellement	Remarques	Pièces jointes
Coût					
Centre de coûts :		<u>e</u>	ſ		
Coût de location			Coût d'acquis	sition	
Coût :			Montant :	[	
Devise :			Devise :	Γ	
Date tx de change :		<u> </u>	Date tx de cl	hange :	B
Coût initial			Coût de reno	uvellement	
Coût :			Coût :		
Devise :			Devise :	[	<u>-8</u>
Date tx de change :		<u> </u>	Date tx de cl	hange:	<u> </u>

Figure 7-25 : Onglet Finance

Champ	Description
Centre de coûts	Centre de coûts auquel les coûts sont associés. Ce champ facultatif est proposé uniquement à titre indicatif. Un lien pointe vers la table <i>costcenter</i> .
Coût de location	Montant de la location d'un bien loué dans un contrat (ou coûts d'acquisition dans le cas d'un contrat de crédit-bail). Il est possible d'échelonner les paiements ou de planifier un paiement au comptant. Une option disponible dans l'onglet Infos de paiement (consultez la Figure 7-36, page 335) permet de générer automatiquement un échéancier pour les coûts de location.
	<b>Remarque :</b> Lorsqu'il s'agit de fournisseurs, ce champ s'intitule Coût d'achat pour indiquer le montant payé pour un bien dans un contrat.
Coût initial	Ces trois champs quantifient le montant initial dû. Il est possible de planifier un paiement initial dans l'onglet Infos de paiement (consultez la Figure 7-36, page 335) en programmant un paiement unique. Dans ce cas, le code de paiement du formulaire de paiement est « une fois ».
Coût d'acquisition	Montant à régler pour racheter ou acquérir des biens.
Coût de renouvellement	Montant à régler pour renouveler un contrat.
Devise	Monnaie du contrat.
Date tx de change	Si la monnaie du système de base est différente de celle utilisée dans le contrat, entrez la date du taux de change de référence. Cette date doit être la date du jour ou une date passée.
Montant	Montant du contrat dans la monnaie du système de base après la conversion du coût entré. Ce champ apparaît uniquement si le champ <b>Devise</b> est renseigné.

**Remarque :** Notez que l'affichage des champs Coût de location, Paiement initial, Coût d'acquisition et Coût de renouvellement dépend du type de contrat. Par exemple, le champ Coût d'acquisition ne figure pas dans l'onglet Finance pour un contrat de garantie.

#### **Onglet Conditions**

L'onglet Termes présente les termes et conditions du contrat.

Général	Infos sur le bail	Fournisseur/Contact	Finance	Conditions	Infos sur le	renouvellement	Remarques	Pièces jointes		
No d'art	icle					Terme/Condition	n			

#### Figure 7-26 : Onglet Conditions

Champ	Description
No d'article	Numéro physique du contrat devant être entré manuellement dans le système.
Terme/Condition	Termes et conditions propres à votre société.

## Pour renseigner le champ Terme/Condition à partir du référentiel de termes standard :

- 1 Cliquez sur Gestion des stocks dans l'onglet Services du menu initial.
- 2 Cliquez sur l'onglet Contrats.
- 3 Cliquez sur Contrats.
- 4 Accédez au contrat auquel vous souhaitez ajouter des termes et des conditions.
- **5** Cliquez sur l'onglet Conditions.
- 6 Cliquez dans le champ Terme/Condition.
- 7 Cliquez sur Remplir.

Pour ajouter des termes et conditions standard au référentiel :

- 1 Cliquez sur Gestion des stocks dans l'onglet Services du menu initial.
- 2 Cliquez sur l'onglet Contrats.
- 3 Cliquez sur Termes et conditions.

4 Sélectionnez un type de contrat dans la liste déroulante du champ **Type de** contrat.

**Remarque :** Si vous souhaitez appliquer le terme/la condition à tous les types de contrats, ne renseignez pas le champ **Type de contrat**.

- 5 Tapez une brève description dans le champ Terme/Condition.
- 6 Cliquez sur le bouton Ajouter ou appuyez sur F1 pour ajouter l'enregistrement.

Un ID unique généré par le système pour l'enregistrement s'affiche dans le champ **ID système interne**. Le message suivant apparaît dans la barre d'état : *Enregistrement Contract mis à jour*.

#### **Onglet Infos sur le renouvellement**

Au terme d'un crédit-bail, vous pouvez :

- renouveler le contrat de bail ;
- retourner les biens ;
- racheter les biens.

L'onglet Infos sur le renouvellement indique si le contrat sera reconduit.

Général	Infos sur le bail	Fournisseur/Contact	Finance	Conditions	Infos sur le renouvellement
Renou	vellement auto. ?				
Dates o	le renouvellement				

Champ	Description
Renouvellement auto. ?	Fonctionnalité de ServiceCenter permettant de renouveler automatiquement les baux. Si vous cochez cette case, vous devez indiquer la durée de reconduction du contrat, en jours, dans le champ <b>Période de renouvellement</b> .
Période de renouvellement	Champ obligatoire si la case Renouvellement auto.? est cochée. Durée du nouveau contrat (en jours).

Champ	Description				
Notifier à l'avance ?	Cochez cette case si vous voulez être averti de l'expiration prochaine du contrat. Si vous cochez cette case, vous devez indiquer combien de temps à l'avance vous souhaitez recevoir une notification dans le champ <b>Nombre de jours ?</b> .				
Nombre de jours ?	Champ obligatoire si la case Notifier à l'avance ? est cochée. Indiquez combien de temps avant l'expiration du contrat vous souhaitez recevoir une notification.				
Dates de renouvellement	Dates successives de reconduction du contrat de bail spécifié.				

#### **Onglet Remarques**



#### Figure 7-28 : Onglet Remarques

L'onglet Remarques contient une zone de texte au format libre qui permet d'indiquer toute information pertinente sur le contrat.
# **Onglet Pièces jointes**

Général Infos sur le bail Fournisseur/Contact Finance Conditions Infos sur le renouvellement Remarques Pièces jointes

#### Figure 7-29 : Onglet Pièces jointes

L'onglet Pièces jointes contient une zone au format libre dans laquelle vous pouvez attacher une copie électronique du contrat.

# Onglets propres à chaque type de contrat

Le deuxième onglet du formulaire Contrat affiche les informations spécifiques de chaque type de contrat.

## **Onglet Infos sur le bail**

Des champs se rapportant à un type de contrat spécifique apparaissent dans le deuxième onglet. Dans cet exemple, les détails relatifs à un contrat de bail s'affichent dans l'onglet Infos sur le bail.

Général Infos sur le bail Fournisseur/Contact Finance	Conditions   Infos sur le renouvellement	Remarques	Pièces jointes	
Facteur de calcul loyer (%):	Options d'éché	ance		
Type comptable :	Achat	0		
Classe :	Retour	0		
Valeur d'assurance :	Renouvelleme	nt O		
Mode d'expédition :	Mode d'expédi	tion :		
Date d'expédition :				•
Date d'acceptation :				-



Champ	Description
Facteur de calcul	Utilisé dans la formule de calcul de la location des contrats :
loyer (%)	<i>Location = valeur de la location x facteur de calcul loyer</i>
	Le facteur de calcul loyer varie en fonction du type de bien sous contrat. Ce taux est contractuel et peut varier d'un contrat de bail à un autre. Ce champ est proposé uniquement à titre indicatif.
Valeur d'assurance	Valeur monétaire pour laquelle vous assurez les biens mentionnés dans le contrat.
Mode d'expédition	Mode par lequel le bien vous est envoyé.
Date d'expédition	Date à laquelle le fournisseur vous envoie le bien.
Date d'acceptation	Date à laquelle vous recevez et acceptez le bien au sein de votre société.
Options d'échéance	Indique ce que vous prévoyez de faire à l'expiration du contrat.
	Achat
	Retour
	Renouvellement
	Remarque : La case d'option Renouvellement est liée à l'indicateur Renouvellement auto. de l'onglet Infos sur le renouvellement. Si vous activez cette case d'option, l'indicateur est activé dans l'onglet Infos sur le renouvellement, dès que le contrat est enregistré.
Remarques	Zone de texte au format libre permettant d'indiquer toute remarque concernant les options d'échéance.

# **Onglet Infos sur le support**

L'onglet Infos sur le support présente les détails spécifiques d'un contrat de maintenance.

Général	Infos sur le support	Fournisseur/Contact	Finance	Conditions	Renewal Info	Remarques	Pièces jointes	
Temps	de réponse : 🛛 📗	hh:mm						
Remarc	ues :							

#### Figure 7-31 : Onglet Infos sur le support

Champ	Description
Temps de réponse	Indiquez le temps de réponse type du fournisseur lors d'un appel de service.
Remarques	Indiquez toute information pertinente sur les ordres de travail de type maintenance.

# **Onglet Infos sur le support**

L'onglet Infos sur le support présente les détails spécifiques d'un contrat de support technique.

Général	Support Info	Vendor/Contact	Finance	Conditions	Renewal Info	Remarques	Nombre de jours ?		
Temps	de réponse :	jij hh:mm							
Directiv	es sur l'escalade	e:							
Journal	des incidents :								

#### Figure 7-32 : Onglet Infos sur le support

Champ	Description
Temps de réponse	Temps de réponse en fonction de la gravité du problème signalé lors de l'appel.
Directives sur l'escalade	Vous pouvez indiquer dans ce champ de plusieurs lignes les règles propres à une société concernant les méthodes d'escalade à appliquer lorsqu'un problème ne peut être résolu en suivant les canaux de support technique classiques.
Journal des incidents	Indiquez dans ce champ de plusieurs lignes tous les appels de support technique liés au contrat. Il est bon d'inclure la résolution.

## **Onglet Infos sur la garantie**

L'onglet Infos sur la garantie indique les détails spécifiques d'un contrat de garantie, notamment le type de garantie.

Général	Infos sur la garantie	Fournisseur/Contact	Finance	Conditions	Infos sur le renouvellement	Remarques	Pièces jointes		
Turner									
Type:		J							

Figure 7-33 : Onglet Infos sur la garantie

# Création d'un contrat à partir d'un modèle

Pour créer un contrat à partir d'un modèle, vous devez commencer par créer le modèle. Pour ce faire, deux méthodes s'offrent à vous :

- Utiliser un contrat existant.
- Utiliser le formulaire de modèles de contrats.

Pour créer un modèle à partir d'un contrat existant :

- 1 Dans l'onglet Contrats, cliquez sur Contrats.
- 2 Cliquez sur la case d'option **Rechercher** pour accéder au contrat à partir duquel créer le modèle.

3	Sélectionnez	Options	s > Créer un	modèle.
---	--------------	---------	--------------	---------

ServiceCenter - [New Con Eichier Édition Affichage K  Précédent - Aiouter	tract Template] Format Options Options de liste → ★mRT	<u>F</u> enêtre <u>A</u> ide			_ & × _ & ×
Modèle de contrat					
Nom : Responsable : Brève description : Général Infos sur le bail Info Société : Service : Code de budget : Code Budget : ID Projet : Code comptable : Langue : Appelants autorisés	MANAGER COB MANAGER COB Customer Support English	IP Finance Termes/Conditions IP IP IP IP	Type de contrat : Négocié par : Infos sur le renouvellement Remar Groupe de notification : Contact de notification : No de produit : No de	Tease MAX.MANAGER	
×I					
Prêt				recouvrir contract.temp	blate(contracttemplate.view) [P]

#### Figure 7-34 : Formulaire Modèle de contrat

- 4 Tapez le nom du modèle dans le champ Nom.
- 5 Apportez toutes les modifications souhaitées.

**Remarque :** Renseignez uniquement les champs qui s'appliquent à l'ensemble des contrats.

6 Cliquez sur le bouton Ajouter.

Le nouveau modèle est alors ajouté au système.

#### Pour créer un modèle à l'aide du formulaire de modèles de contrats :

1 Dans l'onglet Contrats, cliquez sur Modèles de contrats.

Les champs Nom et Type de contrat sont obligatoires.

- 2 Tapez le nom du modèle dans le champ Nom.
- **3** Sélectionnez un type de contrat dans la liste déroulante du champ **Type de contrat.**
- 4 Renseignez les champs des différents onglets selon vos besoins.
- 5 Cliquez sur le bouton Ajouter pour ajouter le modèle au système.

Pour créer un contrat à partir d'un modèle :

- 1 Dans le formulaire de l'assistant Add New Contract, sélectionnez l'option Créer un contrat à partir de quel modèle ?.
- 2 Sélectionnez un modèle dans la liste déroulante du champ Créer un contrat à partir de quel modèle ?. Le formulaire New Contract s'affiche.

# Annulation de contrats

Lorsque vous annulez un contrat, celui-ci n'est pas supprimé du système ; seul son état change. Vous pouvez annuler un contrat à tout moment jusqu'à sa date d'expiration.

Pour annuler un contrat :

Sélectionnez Options > Annuler contrat.

Notez que la valeur Annulé est attribuée au champ État. Une fois annulé, un contrat ne peut en aucun cas être restauré.

**Remarque :** Lorsque vous annulez un contrat, tous les paiements en attente sont également annulés.

# **Renouvellement de contrats**

#### Pour renouveler un contrat :

- 1 Accédez au contrat à renouveler.
- 2 Cliquez sur l'onglet Infos sur le renouvellement.
- 3 Cochez la case Renouvellement auto. ?.
- 4 Dans le champ **Période de renouvellement**, tapez la durée de reconduction du contrat.

Ce champ est obligatoire.

- 5 Si vous souhaitez recevoir une notification avant la date d'expiration du contrat, cochez la case Notifier à l'avance ?.
- 6 Indiquez combien de temps avant l'expiration du contrat vous souhaitez recevoir une notification dans le champ **Nombre de jours ?**.

Ce champ est obligatoire si la case Notifier à l'avance est cochée.

7 Cliquez sur le bouton Sauvegarder.

Le message suivant s'affiche dans la barre d'état : Enregistrement Contract mis à jour.

# **Gestion des contrats**

#### Suivi des détails relatifs aux contrats et des paiements

Pour effectuer le suivi des détails relatifs aux contrats et des paiements :

- 1 Cliquez sur File d'attente des contrats dans l'onglet Contrats du menu initial de Gestion des stocks.
- 2 Utilisez les boîtes de recherche pour gérer les contrats.

Pour en savoir plus sur les boîtes de recherche, reportez-vous au chapitre *Démarrage*, page 81.

#### Ajout de biens à un contrat

**Remarque :** Vous pouvez ajouter des biens uniquement aux types de contrats suivants :

- Bail
- Maintenance
- Support
- Garantie

Pour ajouter des biens à un contrat :

- **Remarque :** La possibilité d'ajouter des biens est réservée aux utilisateurs disposant des privilèges de sécurité appropriés dans leur profil d'utilisateur.
- 1 Ouvrez le contrat auquel vous voulez ajouter des biens.
- 2 Cliquez sur l'onglet Biens.

3 Cliquez sur Ajouter des biens.

L'assistant Select Assets to Add to Contract s'affiche.

4 Cliquez sur **Remplir**, en regard du premier champ.

Un formulaire Critères de recherche s'affiche.

- **5** Renseignez les champs nécessaires pour filtrer davantage la liste et localiser les biens à ajouter au contrat.
- 6 Cliquez sur Rechercher.
- 7 Sélectionnez les biens en utilisant l'une des méthodes suivantes :
  - Cliquez sur **Remplir tout** pour ajouter tous les biens au contrat.
  - Sélectionnez les biens un par un en cliquant sur chacune des lignes contenant un bien à ajouter au contrat.
  - Sélectionnez Options > Alterner entre les sélections multiples. Cette option vous permet de sélectionner plusieurs enregistrements à la fois.

Lorsque l'option Alterner entre les sélections multiples est activée, l'indication suivante apparaît dans la barre de titre : « Sélectionnez les enregistrements associés. Les sélections multiples sont ACTIVÉES. ». (Si cette option n'est pas activée, c'est l'indication suivante qui apparaît : « Sélectionnez les enregistrements associés. Les sélections multiples sont DÉSACTIVÉES. ».)

Chaque fois que vous sélectionnez un enregistrement de bien, un message du type *x enregistrements complétés*, s'affiche dans la barre d'état, où x désigne le nombre total d'enregistrements sélectionnés jusqu'à présent.

Vous revenez alors au formulaire de l'assistant.

8 Cliquez sur Suivant.

Tous les biens sélectionnés s'affichent dans l'onglet Biens du formulaire Infos sur le contrat.

**9** Si vous souhaitez attribuer des coûts à un bien ajouté, double-cliquez sur la ligne du bien concerné.

Le formulaire Infos sur l'affectation s'affiche.

10 Tapez le pourcentage de coût à affecter à ce bien dans le champ Affectation des coûts (%).

11 Cliquez sur le bouton Sauvegarder.

Vous revenez à l'onglet Biens du formulaire Infos sur le contrat.

**Remarque :** Si vous voulez que le système répartisse les coûts de *tous* les biens du contrat, cliquez sur le bouton **Ajouter des biens** de droite.

Fichier Édition Affichage Format Options Options de liste     Précédent   Précédent Précédent Suivant Suiv	ServiceCenter	- [Cont	ract: ACME00	1]								>
Précédent  Précéde	Fichier Édition	Afficha	age Format	Options	Options de liste	Fenêtre Aid	e					_8>
Précédent Suivant Sauvegarder Supprimer Trouver Rempli   fors sur le contrat de bail   ID Contrat: ACME001 Etat: draft   Date de création: Jul 11, 2003 00:39 Type de contrat : lease   Soumis par: Falcon P Date de signature : Fév 03, 2003 00:00 III   Négocié par : MAX.MANAGER IIP Date de début : Fév 17, 2003 00:00 III   Brève description : Lease of ACME software suite Date de début : Fév 17, 2003 00:00 III   Brève description : Lease of ACME software suite Septimiseur/Contact Biens Finance Conditions Infos sur le renouvellement Remarques   Ajouter des biens Générer %   Bien IID Alfectation des coûts (%) État	x 🗈 🏦  ?	0	2 🥱 🕨									
for sur le contrat de bail         ID Contrat :       ACME001       Etat :       draft         Date de création :       Jul 11, 2003 00:39       Type de contrat :       lease         Soumis par :       falcon       P       Date de signature :       Fév 03, 2003 00:00       III         Négocié par :       MAXMANAGER       IIIP       Date de debut :       Fév 17, 2003 00:00       III         Responsable :       MANAGER COB       IIIP       Date de debut :       Fév 17, 2003 00:00       III         Brève description :       Lease of ACME software suite       Date de deprivation :       Sep 17, 2003 00:00       III         énéral       Infos sur le bail       Fournisseur/Contact       Biens       Finance       Conditions       Infos sur le renouvellement       Remarques       Pièces jointes         Ájouter des biens       Générer %       IIII       Affectation des coûts (%)       État       IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	< Précédent	K Pr	écédent 🗦	📏 Suivan	t 🛛 📊 Sauveg	garder 🎁	Supprimer	, Trouver	👃 Rem	plir		
ID Contrat:       ACME001       Etat:       draft         Date de création :       Jul 11, 2003 00:39       Type de contrat :       lease         Soumis par :       falcon       P       Date de signature :       Fév 03, 2003 00:00       III         Négocié par :       MAX.MANAGER       IIIP       Date de début :       Fév 17, 2003 00:00       III         Responsable :       MANAGER COB       IIIP       Date de début :       Fév 17, 2003 00:00       III         Brève description :       Lease of ACME software suite	nfos sur le co	ntrat d	e bail									ŀ
Date de création :       Jul 11, 2003 00:39       Type de contrat :       lease         Soumis par :       Falcon       P       Date de signature :       Fév 03, 2003 00:00       III         Négocié par :       MAX.MANAGER       IIP       Date de signature :       Fév 03, 2003 00:00       III         Responsable :       MANAGER COB       IIP       Date de début :       Fév 17, 2003 00:00       III         Brève description :       Lease of ACME software suite       Date de signature :       Fév 17, 2003 00:00       III         Sénéral       Infos sur le bail       Fournisseur/Contact       Biens       Finance       Conditions       Infos sur le renouvellement       Remarques       Pièces jointes         Ájouter des biens       Générer %       IIID       Alfrectation des coûts (%)       État       Etat	ID Contrat :						Etat		draft			
Date de cleatori.     Date de signature :     Fév 03, 2003 00:00     III       Soumis par :     Falcon     P     Date de signature :     Fév 03, 2003 00:00     III       Négocié par :     MAX.MANAGER     IIP     Date de début :     Fév 17, 2003 00:00     III       Responsable :     MANAGER CDB     IIP     Date de début :     Fév 17, 2003 00:00     III       Brève description :     Lease of ACME software suite     Date de début :     Fév 17, 2003 00:00     III       Sénéral     Infos sur le bail     Fournisseur/Contact     Biens     Finance     Conditions     Infos sur le renouvellement     Remarques     Pièces jointes	Date de création		UL11 2003 (	10-39			Tupe	de contrat :	lassa			
Négocié par :     MAX.MANAGER     Image: Contract la participar in the source of the source o	Soumis par		falcon		and an	PI	Date	de signature :	Eév 03	2003.00:00		ī
Responsable :       MANAGER CDB       Image: Color of the software suite         Brève description :       Lease of ACME software suite         Sénéral Infos sur le bail Fournisseur/Contact Biens Finance Conditions Infos sur le renouvellement Remarques Pièces jointes         Ajouter des biens       Générer %         Bien       ID       Alfectation des coûts (%)       État	Négocié par :		MAX.MANAG	EB			Date	de début :	Fév 17.	2003 00:00		
Brève description :       Lease of ACME software suite         Sénéral Infos sur le bail Fournisseur/Contact Biens Finance Conditions Infos sur le renouvellement Remarques Pièces jointes         Ajouter des biens       Générer %         Bien       ID       Alfectation des coûts (%)       État	Responsable :		MANAGER C	COB		<u>I</u> <u>P</u>	Date	d'expiration :	Sep 17,	2003 00:00		
Breve description :       Lease of ALME, software suite         Sénéral       Infos sur le bail       Fournisseur/Contact       Biens       Finance       Conditions       Infos sur le renouvellement       Remarques       Pièces jointes         Ajouter des biens       Générer %	<b>D N N N N</b>			1F 0								
Sénéral       Infos sur le bail       Fournisseur/Contact       Biens       Finance       Conditions       Infos sur le renouvellement       Remarques       Pièces jointes         Ajouter des biens       Générer %	Breve description	1:	Lease of ALF	4E SORWAR	e suite							
Ajouter des biens Générer %	Général   Infos su	ur le bail	Fournisseur/(	Contact	Biens Finance	Conditions	Infos sur le	renouvellement	Remarques	Pièces jointes		
Ajouter des biens     Générer %       Bien     ID     Affectation des coûts (%)     État												
Bien ID Affectation des coûts (%) État	Ajoute	er des bie	ens		Générer %							
	Bien	ID		Affectatio	n des coûts (%)		État					
	and the second											
												•
	rêt	100.02								insérer contra	ct lease(contrar	t view) IS

#### Figure 7-35 : Onglet Biens du formulaire Contrat

**Remarque :** Pour ajouter des licences à un contrat de licence logicielle, suivez la même procédure.

# **Onglet Biens**

Champ	Description
Bien	Spécifie un des types de périphériques suivants :
	devices (périphériques)
	location (emplacement)
	■ contacts
ID	Indique l'ID du bien.

Champ	Description
Affectation des coûts (%)	Indique la répartition des coûts (en pourcentage) affectés à un bien particulier.
État	Si un bien n'est pas installé lorsque son paiement est soumis, le système ne calcule pas les coûts au prorata.

**Remarque :** Pour les contrats de licences logicielles, vous ajoutez des biens (ou licences) par le biais de l'onglet Licences.

# **Planification des paiements**

#### Pour planifier un seul paiement :

- 1 Accédez au contrat pour lequel vous effectuez le paiement.
- 2 Cliquez sur l'onglet Finance.
- **3** Cliquez sur l'onglet Infos de paiement.

ServiceCenter - [Contract: ACME001]				
S Fichier Édition Affichage Format Options	Options de liste Fenêtre Aide			_ 8 ×
※ 勖 德 ? 8 🤇 🐤 🕨	▼			
< 🔨 Précédent 🔣 Précédent 🔊 Suiva	ınt 🛛 📊 Sauvegarder 🎾 Tı	rouver 📮 Remplir		
Infos sur le contrat de bail				<b>^</b>
ID Contrat : ACME001		Etat: cur	rent	
Date de création : Jul 11, 2003 00:39		Type de contrat : leas	e	
Soumis par : falcon	P	Date de signature : Fév	/ 03, 2003 00:00	
Négocié par : MAX.MANAGER		Date de début : Fév	/ 17, 2003 00:00	
Responsable : MANAGER COB		Date d'expiration :	p 17, 2003 00:00	
			_	
Brève description : [Lease of ACME softwa	ire suite			
Général   Infos sur le bail   Fournisseur/Contact	Biens Finance Conditions In	nfos sur le renouvellement   Remarc	ques   Pièces jointes	
Coût Infos sur les paiement				
Montant total réglé :	\$ 0.00	Coût d'acquisition en attente :	\$ 8.59	
Montant total en attente :	\$ 0.00	Total renouvellement payé :	\$ 0.00	
	I			
Generate Payment Schedule	Generer un echeancier		Planitier un paiement unique	
No de chèque Code Paiement État	Date d'échéa Date de soumission	Montant Devise Montant	t de base	
Prêt			insérer contract.lease(cont	ract.view)[S]

Figure 7-36 : Onglet Infos de paiement

- 4 Cliquez sur Planifier un paiement unique.
- 5 Tapez le montant du paiement dans le champ Montant.
- 6 Indiquez la devise de référence du paiement.

7 Sélectionnez un code dans le champ Code Paiement.

Vous pouvez choisir un des codes suivants :

- one-time (une fois) coût unique indiqué dans le contrat ;
- purchase (achat) règlement des coûts d'achat (pour un crédit-bail, il s'agit des coûts d'acquisition);
- renewal (renouvellement) règlement des coûts de renouvellement ;
- buyout (rachat) règlement à effectuer pour racheter les biens mentionnés dans le contrat (s'applique uniquement au crédit-bail);
- other (autre) règlement d'autres coûts, tels que les frais administratifs.
- 8 Tapez la date d'échéance du paiement dans le champ Date d'échéance.

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

9 Cliquez sur le bouton Ajouter.

S'il s'agit d'un nouveau paiement, le système lui attribue l'état pending (en attente).

**Remarque :** La date d'échéance doit toujours être ultérieure à la date du jour, sans quoi le système ne traite pas le paiement.

Pour planifier un paiement à l'aide du formulaire Infos de paiement :

1 Dans l'onglet Contrats, cliquez sur Paiements.

Le formulaire Infos de paiement s'affiche.

💽 ServiceCenter - [Re	chercher les enregistrements Payment]			
S Fichier Édition Affic	hage Format Options Options de liste Fenêt	re Aide		_ 8 ×
X 11 信 ? 8	Q 🗦 🕨	•		
< Précédent 🚽	🛚 Ajouter 🛛 🚿 Rechercher 🛛 🔎 Trouver	💺 Remplir		•
Infos de paiement				<b>_</b>
ID Paiement : ID Contrat : Paiement Montant : Devise : Date change devise : Montant en USD : Remarques :	ACME001	État : No de chèque : Code Paiement : Payable à : Date d'échéance : Date de soumission : Centre de coûts : Centre de budget :	pending other Åvr 27, 2003	▼ ▼ 8 8 8 8 8
<mark> ∢ </mark> Prêt			insérer	payment.g(payment.search) [S]

Figure 7-37 : Formulaire Infos de paiement

2 Tapez l'ID du contrat dans le champ ID Contrat.

Cet ID désigne le numéro du contrat auquel vous associez un paiement.

- 3 Tapez le montant du paiement dans le champ Montant.
- 4 Tapez la devise de référence du paiement.
- 5 Sélectionnez l'état du paiement dans le champ État.

Vous pouvez choisir un des trois états suivants :

- pending (en attente) état initial, lorsque vous associez un paiement au contrat pour la première fois
- submitted (soumis) indique que le paiement est traité et qu'il ne peut pas être récupéré pour modification ou suppression
- cancelled (annulé) le paiement est annulé. Il apparaît toujours dans la liste des paiements mais ne peut plus être soumis
- 6 Sélectionnez un code dans le champ Code Paiement.

Vous pouvez choisir un des codes suivants :

- one-time (une fois) indique que vous effectuez un paiement unique
- purchase (achat) règlement effectué pour l'achat ou l'acquisition des biens mentionnés dans le contrat
- renewal (renouvellement) règlement de tous les coûts de renouvellement
- buyout (rachat) rachat des biens mentionnés dans le contrat
- other (autre) coûts de négociation, d'administration, de supplément, d'annulation, de prépaiement
- 7 Tapez la date d'échéance du paiement dans le champ Date d'échéance.
- 8 Renseignez les champs restants selon vos besoins.
- 9 Cliquez sur le bouton Ajouter.

#### Soumission d'un paiement

#### Pour soumettre un paiement :

- 1 Dans l'onglet Contrats, cliquez sur Paiements.
- 2 Localisez le paiement à traiter et sélectionnez-le.
- 3 Cliquez sur Soumettre paiement.

Lorsque vous soumettez un paiement, vous calculez le prorata du coût de chaque bien mentionné dans le contrat.

## Annulation d'un paiement

Pour annuler un paiement :

Remarque : Vous pouvez annuler uniquement des paiements en attente.

- 1 Dans l'onglet Contrats du menu initial de ServiceCenter, cliquez sur Paiements.
- 2 Dans le formulaire Infos de paiement, entrez toutes les informations dont vous disposez sur le paiement à annuler.
- 3 Cliquez sur Rechercher.

ServiceCenter - [Payment: 182]					- O ×							
💽 Fichier Édition Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide					_ 8 ×							
* 🗈 🏝  ?	8 Q	5	•			•						
< Précédent	K Préc	édent	>> Suivant	🔒 S	auvegard	ler 🎁 Suppri	mer 🛛 🔎 Trou	iver	📮 Remplir			•
ID Contrat	ID Pai	No de	Code Paiemen	État	Date c	Date de soumis:	Montant	Devise		Montant de base		<u> </u>
LEASETEST	182		purchase	pendin	06/20/		1.71	USD		1.71		
LEASETEST	183		purchase	pendin	07/20/		1.72	USD		1.72		
LEASETEST	184		purchase	pendin	08/20/1		1.72	USD		1.72		
LEASETEST	185		purchase	pendin	09/20/		1.72	USD		1.72		
Infos de paiem	ent											
ID Paiement :	18	32					État :		pending			
ID Contrat :	10	EASETE	ST		E   P	ī	No de chèque :					
						E.	Code Paiement :		purchase		-	
Paiement							Pavable à :					
Montant :	11.	.71					Date d'échéance		Tup 20, 2003	2	E	
Devise : US Dollar 🗾 🗐 🖉			Ī	Date de seumisei		pun 20, 200	,					
Date change devi	ise :				8	I	Date de soumissi	Jri.				
Montant en USD :	\$	1.71					Lentre de couts :					
							Centre de budget	:	1			
Bemarques :	Г											
riomaiquee .	· ·											
La soumission	d'un paie	ment ne	e le rend pas e	ffectif.			Soumett	re naieme	ent	Annuler naiemen	vt I	
								- paloine			<u> </u>	
-												
La ligne sélectionnée est la ligne 1 de 5 enregistrements insérer payment.qbe.g [S]												

Figure 7-38 : Formulaire Infos de paiement

4 Dans la liste des résultats, cliquez sur le paiement à annuler.

Des informations propres au paiement que vous annulez apparaissent dans la zone de détail, sous le tableau.

5 Cliquez sur Annuler paiement.

Notez que le contenu du champ État passe à Annulé.

#### Suppression d'un paiement

- 1 Dans l'onglet Contrats du menu Gestion des stocks, cliquez sur Paiements.
- 2 Dans le formulaire Infos de paiement, entrez toutes les informations dont vous disposez sur le paiement à supprimer.
- 3 Cliquez sur Rechercher.
- 4 Cliquez sur Supprimer.

# Génération d'un échéancier

ServiceCenter permet de générer un échéancier pour vos contrats.

#### Pour générer un échéancier :

- 1 Accédez au contrat pour lequel vous effectuez un paiement.
- 2 Cliquez sur l'onglet Finance.
- 3 Cliquez sur l'onglet Infos de paiement.
- 4 Cliquez sur Générer un échéancier.

# L'assistant Generate Payment Schedule s'affiche.

ServiceCenter ·	- [Assistant : Generate Payment Sched	ule]	-0×
S Fichier Édition	Affichage Format Options Options de	iste Fenêtre Aide	
太阳岛 ?		•	
			-
Generate I	Payment Schedule		
	Enter the terms of the navme	nt schedule below	
	Enter the terms of the payme		
	ID Contrat :	ACME225	
	Coût d'achat en attente :	\$ 446.69	
	Payable à :		
	Pajements :	F	
	Fréquence :	<b>T</b>	
	Devise :		
	Devise :		
	Date tx de change :	B	
		< Précédent Suivant >	Annuler
La ligne sélectionnée	est la ligne 2 de 6 enregistrements		insérer wizard(wizard.display) [S]

#### Figure 7-39: Assistant Generate Payment Schedule

- 5 Renseignez les champs obligatoires suivants :
  - Nbre de paiements nombre de paiements de l'échéancier.
  - Fréquence intervalle des paiements.
  - Date de début date du premier paiement.
  - Devise monnaie des paiements.
  - Date tx de change champ obligatoire uniquement si la devise du système est différente de celle du paiement.
- 6 Cliquez sur Suivant.

En fonction du montant et de la fréquence, le système vérifie si les dates de début et de fin du contrat correspondent à celles de l'échéancier. Si le montant et la fréquence des paiements ne sont pas adaptés aux paramètres de dates, un message d'erreur s'affiche.

ter	×
The number of payments to be scheduled on a monthly basis exceeds the time available under the terms of the contract.	ОК
	ter The number of payments to be scheduled on a monthly basis exceeds the time available under the terms of the contract.

Figure 7-40 : Message d'erreur

Remarque : Vous pouvez planifier un paiement, générer un échéancier et mettre à jour, soumettre, annuler ou supprimer un paiement, uniquement si vous disposez des privilèges nécessaires, attribués par l'administrateur, dans votre profil d'utilisateur. En outre, les boutons Générer un échéancier, Planifier un paiement unique, Soumettre ou annuler paiement ne sont *pas* disponibles si aucun coût n'est en attente de paiement. (Reportez-vous au champ Coût d'achat en attente.)

# Intégration de Network Discovery avec le module Gestion des stocks

ServiceCenter est intégré avec le produit Network Discovery (IND), qui fournit des capacités de surveillance de réseau dans ServiceCenter. Consultez le manuel *Events Services* pour plus d'informations sur Network Discovery.

Les biens détectés par Network Discovery sont enregistrés dans la base de données de ServiceCenter, dans les enregistrements de biens. Lorsqu'un bien est détecté, un nouvel enregistrement de bien est créé. Si Network Discovery détermine que les informations ont changé, l'enregistrement de bien de ServiceCenter est mis à jour. Si Network Discovery découvre que le bien n'est plus sur le réseau, l'enregistrement correspondant est marqué d'un indicateur. Les données de la base de données Network Discovery écrites dans les enregistrements de biens ServiceCenter sont mappées vers des champs spécifiés dans ces derniers. Ce mappage est défini dans le produit Connect. It.

Cette section traite des sujets suivants :

- Types de périphériques IND page 342
- Lancement du gestionnaire de périphériques de Network Discovery page 343
- Champs associés à Network Discovery ajoutés aux enregistrements de biens page 346
- Transfert des informations relatives aux biens de Network Discovery vers ServiceCenter page 349

# Types de périphériques IND

Network Discovery fournit de nombreuses classes de types de périphériques dans le champ **Type de périphérique IND**. Il distingue deux classes de périphériques : réel et virtuel.

#### **Biens réels**

Un bien réel est un bien de réseau que Network Discovery peut identifier formellement et auquel il peut affecter un type de périphérique. Le type de périphérique, tel qu'identifié par Network Discovery, correspond au bouton de bien attribué par Network Discovery.

#### **Biens virtuels**

Un bien virtuel est un outil de connectivité. Lorsque Network Discovery détecte que deux biens sont connectés par un chemin d'accès indéterminé, il insère un bien virtuel entre les deux, sous la forme d'un espace réservé.

Il existe deux types de biens virtuels : nuage et diamant. Le bien nuage représente un bien réel ou un groupe de biens réels que Network Discovery ne peut pas identifier. Le bien diamant représente un outil de connectivité que Network Discovery n'est pas en mesure d'identifier.

# Lancement du gestionnaire de périphériques de Network Discovery

Le gestionnaire de périphériques de Network Discovery fournit des informations sur les biens détectés sur le réseau. Vous pouvez le lancer depuis un enregistrement de bien qui a été généré à partir des informations provenant de Network Discovery. Le Gestionnaire de périphériques fournit plusieurs panneaux d'informations pour chacun des biens du réseau. Ces données comprennent l'état, le numéro de port et l'adresse du bien.

Pour lancer le gestionnaire de périphériques à partir d'un enregistrement de bien :

 Sélectionnez Options > Afficher les périphériques IND dans la barre de menus.

Pour plus d'informations sur l'utilisation du gestionnaire de périphériques, consultez le manuel *Network Discovery User's Guide*.

# Types de périphériques Network Discovery et leurs équivalents ServiceCenter

Les types de périphériques Network Discovery ne figurent pas tous dans ServiceCenter, mais ils sont mappés aux types équivalents dans ServiceCenter. Ces types sont indiqués dans le champ Type d'un enregistrement de bien. Le tableau suivant répertorie les types de périphériques Network Discovery et leurs équivalents ServiceCenter :

Type de périphérique Network Discovery	Classe de périphérique Network Discovery	Type de périphérique ServiceCenter
Routeur d'entreprise	Réseau	device.router
ATM d'entreprise	Réseau	device.switch
Commutateur d'entreprise L3+ <sup>a</sup>	Réseau	device.switch
Commutateur d'entreprise L2- <sup>b</sup>	Réseau	device.switch
Commutateur d'accès	Réseau	device.switch
Routeur	Réseau	device.router
Commutateur ATM	Réseau	device.switch
Commutateur L3+ <sup>c</sup>	Réseau	device.switch

Type de périphérique Network Discovery	Classe de périphérique Network Discovery	Type de périphérique ServiceCenter
Commutateur L2-	Réseau	device.switch
Ethernet/1000	Réseau	device.netcard
Ethernet/100	Réseau	device.netcard
FDDI	Réseau	device.netcard
100VG AnyLAN	Réseau	device.netcard
Ethernet/10	Réseau	device.netcard
Token Ring	Réseau	device.netcard
Point d'accès sans fil	Réseau	device.netcard
Transcepteur	Réseau	device.netcard
Pare-feu	Réseau	device.router
Passerelle VPN	Réseau	device.router
Serveur à accès local/distant	Réseau	device.router
Passerelle	Réseau	device.router
Fond de panier	Réseau	device.circuit
Serveur	Serveur	device.server
Ordinateur central/Gros serveur	Serveur	device.server
Serveur de stockage	Serveur	device.server
Serveur Web	Serveur	device.server
Serveur Microsoft	Serveur	device.server
Serveur Novell	Serveur	device.server
Serveur Banyan	Serveur	device.server
Serveur UNIX	Serveur	device.server
Appareil NMS	Serveur	device.server
Poste de travail	Poste de travail	device.workstation
Ordinateur de réseau	Poste de travail	device.workstation
Ordinateur portable	Poste de travail	device.workstation
POS/ATM	Poste de travail	device.workstation

Type de périphérique Network Discovery	Classe de périphérique Network Discovery	Type de périphérique ServiceCenter
Poste de travail Apple	Poste de travail	device.workstation
Poste de travail Microsoft	Poste de travail	device.workstation
Poste de travail UNIX	Poste de travail	device.workstation
Terminal X	Poste de travail	device.workstation
Imprimante	E/S	device.printer
Imprimante couleur	E/S	device.printer
Serveur d'imprimante	E/S	device.server
Entrée d'image	E/S	device.peripheral
Robot/Contrôleur	Contrôleur	device.peripheral
Bloc UPS	Divers	device.peripheral
Analyseur	Divers	device.peripheral
Gadget	Divers	device.peripheral
Inconnu	Inconnu	device.example
NCD inconnu	Inconnu	device.example
Nuage	Périphérique virtuel nuage	device.hub
Nuage radio	Périphérique virtuel nuage	device.hub
Réseau porteuse	Périphérique virtuel nuage	device.hub
Concentrateur non géré	Périphérique virtuel nuage	device.hub
Port partagé	Périphérique virtuel diamant	device.port ou aucun
Approximatif	Périphérique virtuel diamant	device.hub ou aucun
IP non mappé	P non mappé Périphérique Aucun virtuel diamant	
Vue logique	Périphérique virtuel diamant	Aucun

Type de périphérique Network Discovery	Classe de périphérique Network Discovery	Type de périphérique ServiceCenter
IP non mappé LV	Périphérique virtuel diamant	Aucun
LV non mappé	Périphérique virtuel diamant	Aucun
a Niwaay 2 ay plua		

a Niveau 3 ou plus.

b Niveau 2 ou moins.

c Niveau 3 ou plus.

# Champs associés à Network Discovery ajoutés aux enregistrements de biens

Les informations de Network Discovery sont placées dans les enregistrements de biens et affichées dans des champs ajoutés aux formats du bien. Cette section décrit les champs contenant les informations Network Discovery et leur emplacement.

#### Modifications de la base de données de Gestion des stocks

Les champs suivants sont ajoutés au fichier des périphériques (device) de la base de données de ServiceCenter et à tous les fichiers de biens enfants (tels que deviceworkstation et deviceserver). Ces champs apparaissent sur les différents onglets des enregistrements de biens, comme illustré dans les sections suivantes.

Champ	Туре
family.name	caractère
family.uri	caractère
model.uri	caractère
vendor.uri	caractère
operating.system	caractère
os.uri	caractère
mtbf	caractère
total.downtime	caractère

Champ	Туре
install.date	date/heure
server.id	nombre
port.desc	caractère
port.index	nombre
dest.mac	caractère
dest.port.index	nombre
ind.removed	logique
breaks	nombre
primary.app.name	caractère
primary.app.uri	caractère

# **Onglet Général**

Les champs suivants associés à Network Discovery se trouvent dans l'onglet Général des enregistrements de périphériques.

Champ	Libellé
family.name	Nom de famille
family.uri	URI de famille
model.uri	URI de modèle
mtbf	Tps moyen entre pannes
total.downtime	Période d'indisponibilité totale
install.date	Installé le
server.id	ID du serveur Network Discovery
ind.removed	Supprimé de Network Discovery
breaks	Nbre total de pauses

Remarque : La valeur du temps moyen entre pannes (mtbf) n'est pas directement fournie par Network Discovery. Elle est le résultat de la division suivante : nombre total de pauses (breaks) / période d'indisponibilité totale (total.downtime).

# **Onglet Logiciel**

Les champs suivants associés à Network Discovery se trouvent dans l'onglet Logiciel des enregistrements de biens.

Champ	Libellé
operating.system	OS installé
os.uri	URI de l'OS
primary.app.name	Application principale
primary.app.uri	URI de l'application principale

## **Onglet Relation**

Les champs suivants associés à Network Discovery se trouvent dans l'onglet Relation des enregistrements de biens.

Champ	Libellé
port.desc	Description du port
port.index	Index de port
dest.mac	Adresse Mac de destination
dest.port.index	Index de port de destination

# **Onglet Fournisseur**

Les champs suivants associés à Network Discovery se trouvent dans l'onglet Fournisseur des enregistrements de biens.

Champ	Libellé		
vendor.uri	URI du fournisseur		

# Transfert des informations relatives aux biens de Network Discovery vers ServiceCenter

Network Discovery fournit également les propriétés de biens suivantes. Lorsque Services d'événements mappe ces propriétés, elles sont mappées dans des champs spécifiques de ServiceCenter au cours du processus de conversion. Consultez le manuel *Events Services* pour plus d'informations.

# Définition des propriétés de biens de Network Discovery

Le tableau suivant répertorie les propriétés de biens Network Discovery qui sont transmises à ServiceCenter :

Propriété de bien	Description
SystemName	Nom du système SNMP.
SystemDescription	Description du système SNMP.
SystemLocation	Emplacement où se trouve le système SNMP.
SystemContact	Contact du système SNMP.
SystemObjectID	ID d'objet du système SNMP.
SWCompanyName	Société associée à SystemObjectID.
SWCompanyURI	URI associé à SWCompanyName.
FamilyName	Famille du périphérique.
FamilyURI	URI associé à FamilyName.
ModelName	Modèle du périphérique.
ModelURI	URI associé à ModelName.
OSName	Système d'exploitation.
OSURI	URI associé à OSName.
ApplicationName	Application principale de ce serveur.
ApplicationURI	URI associé à ApplicationName.
IPv4Address	Adresse IPv4 associée au périphérique (le cas échéant).

Propriété de bien	Description
DeviceTag	Libellé du périphérique (c'est-à-dire l'autre titre qui s'affiche sur la mappe).
DeviceTitle	Titre du périphérique qui s'affiche sur la mappe, tel qu'il a été affecté par le compte principal.
Breaks	Nombre total de pauses sur le périphérique depuis qu'il a été trouvé ou depuis que l'administrateur a remis le compteur à zéro.
Downtime	Durée totale d'indisponibilité du périphérique, en secondes, depuis qu'il a été détecté ou depuis que l'administrateur a remis le compteur à zéro.

# Informations de port à port

Network Discovery fournit également des informations de connectivité concernant chacun des ports du bien. Les informations suivantes sont transmises à ServiceCenter :

# Propriété du PORT du Description périphérique

Device PORT Property	Description	
PortIndex	Index MIB du port.	
PortDescription	Description associée à l'index MIB.	
Connection	Si la connexion existe, elle contient un objet <i>Device</i> et, facultativement, un objet <i>Port</i> auquel le bien est connecté. Ni le périphérique (Device) ni l'objet port n'a d'attributs, à l'exception de leur NMID obligatoire.	

Pour ServiceCenter, la propriété de port **Connection** est elle-même divisée par le produit Connect.It en deux éléments :

- Adresse Mac de destination
- Numéro d'index de port de destination

# **B** Gestion des niveaux de service

Ce chapitre constitue une introduction aux *contrats de niveaux de service* ; il présente notamment une définition générale des contrats de niveaux de service (CNS) et leur utilisation dans ServiceCenter, et décrit de manière générale l'interface Gestion des CNS avec d'autres applications ServiceCenter et des sources externes, les connaissances requises et l'intégration des informations du module Gestion des CNS dans les applications ServiceCenter (Gestion des appels, Gestion des incidents, Gestion des changements et Gestion des stocks)

Les contrats de niveaux de service (CNS) permettent d'effectuer le suivi des performances et de la réponse du système dans les contrats de service passés entre les différents services d'une société. Des CNS sont intégrés dans la suite d'applications ServiceCenter, mais il est possible d'en implémenter séparément pour surveiller la qualité du service externe et interne.

Ce chapitre comprend les sections suivantes :

- Présentation de la gestion des niveaux de service page 352
- Module Gestion des CNS page 353
- CNS et les applications ServiceCenter page 354
- Intégration du module Gestion des appels avec le module Gestion des CNS page 354

- Intégration du module Gestion des incidents avec le module Gestion des CNS page 361
- Intégration du module Gestion des changements avec le module Gestion des CNS page 369
- Intégration du module Gestion des stocks avec le module Gestion des CNS page 372

# Présentation de la gestion des niveaux de service

# Qu'est-ce qu'un CNS ?

Un CNS (contrat de niveau de service) désigne un contrat passé entre un prestataire de services et un client. Il peut prendre la forme d'un contrat interne (passé entre les services d'une entreprise) ou externe (passé entre une entreprise et un fournisseur). Les contrats de ce type présentent deux facettes importantes du service :

- Disponibilité d'une ressource spécifique dans un délai spécifié
- Garanties de performance pour les temps de réponse du service

# Pourquoi les CNS sont-ils importants?

Comment quantifier le niveau de service dont vous bénéficiez au sein de votre entreprise et de la part des fournisseurs externes (contrats de service) ?

Vos ressources sont-elles disponibles lorsque vous en avez besoin ?

En cas d'interruption d'une ressource spécifiée dans un contrat de service, le fournisseur a-t-il respecté ses engagements ?

Il est impossible, pour une grande entreprise, d'accumuler manuellement des données de performances de service précises et de les évaluer correctement sur une longue période. Votre société doit collecter ces données automatiquement pour effectuer un suivi efficace des garanties de service. Il est essentiel de détecter les défaillances d'une garantie de service pour éviter les pertes économiques liées à un manque de productivité.

# Comment les CNS sont-ils implémentés ?

Les CNS sont généralement utilisés en interne pour effectuer le suivi des performances de service dans le service informatique d'une entreprise. Les garanties de service, définies entre le service informatique et les autres services de l'entreprise, déterminent la disponibilité d'un objet (périphérique ou logiciel, par exemple) et les performances des réponses. Par exemple, le service informatique peut garantir qu'un serveur du service Développement est disponible 98 % du temps et que dans 99 % des cas, il interviendra dans un délai d'une heure pour dépanner ce matériel.

Le CNS reflète ces garanties. Il effectue également le suivi de conformité et indique l'impact économique potentiel des interruptions.

La plupart des entreprises appliquent les CNS de la manière suivante :

- Concentration sur des mesures discrètes de performances d'un objet, comme la disponibilité du matériel.
- Ajout de statistiques sur les performances du Help Desk, le temps de réponse des techniciens et la satisfaction des clients.
- Évaluation de l'impact économique des performances des CNS sur l'entreprise.
- Présentation des CNS à la communauté des utilisateurs dans le but de satisfaire encore davantage l'utilisateur final.

# **Module Gestion des CNS**

Le module Gestion des CNS, totalement intégré à la suite d'applications ServiceCenter, fournit un référentiel centralisé des informations de gestion des contrats de service. Entièrement automatique, il recalcule en permanence les performances des CNS. Les statistiques de disponibilité et de réponse sont transmises au module, puis affichées sous forme graphique. Les informations relatives aux interruptions, provenant des fiches d'incident ou des demandes de changement, sont comparées aux garanties de service de façon à déterminer *l'état de santé* des CNS dans le système.

Le module Gestion des CNS permet également de déterminer une priorité de résolution des incidents. Ainsi, en tant qu'administrateur système, vous pouvez utiliser le module Gestion des CNS pour faire escalader une fiche d'incident dans ServiceCenter si la garantie de service est menacée.

# Interface avec les sources externes

Des informations sur la santé du réseau ou les performances des techniciens sont transmises au module Gestion des CNS à partir de sources de gestion d'entreprise externes, au moyen d'interfaces d'événements externes, même si aucun autre élément de la suite ServiceCenter n'est installé sur votre site.

# CNS et les applications ServiceCenter

Cette section détaille les procédures à respecter pour intégrer les informations relatives aux CNS dans les applications ServiceCenter (Gestion des appels, Gestion des incidents, Gestion des changements et Gestion des stocks).

# Intégration du module Gestion des appels avec le module Gestion des CNS

L'application Gestion des appels utilise le module Gestion des CNS pour déterminer le niveau de service à accorder à un appelant particulier. Pour ce faire, le module suit les deux méthodes ci-dessous :

- Détermination du CNS le module Gestion des CNS évalue les nouveaux appels et détermine le contrat CNS à leur appliquer.
- Vérification des privilèges le système vérifie si l'appelant, selon le CNS choisi, dispose de droits d'accès à l'assistance du Help Desk à cette heure de la journée (heure du jour/jour de la semaine).

Si l'appelant a droit à ce service, le rapport d'appel s'ouvre. Si l'appel a lieu hors de la période mentionnée dans le contrat de niveau de service, le système indique au technicien le non-respect des heures de service et tente de le clôturer.

L'option de configuration du module Gestion des CNS permet à l'administrateur système de configurer les contrôles de façon à ignorer les limites des heures de service. Il est possible de désactiver le module Gestion des CNS de sorte qu'il ne fonctionne pas avec les applications ServiceCenter. Consultez le *Manuel de l'administrateur système* pour plus d'informations sur l'administration du module Gestion des appels.

# **Détermination du CNS**

Le module Gestion des CNS détermine quels CNS utiliser pour un appelant particulier en fonction de deux modèles :

- CNS de service par défaut
- Mappage par catégorie/priorité

#### CNS de service par défaut

Avec le modèle CNS de service par défaut, le CNS choisi dépend du service de l'appelant. En effet, à chaque service est associé un CNS par défaut, que le système sélectionne lors de l'ouverture d'un rapport d'appel. Pour plus d'informations sur la définition d'un CNS par défaut, consultez le chapitre *Gestion des niveaux de service* du *Manuel d'administration des applications*.

#### Mappage par categorie/priorité

Avec le modèle Mappage par catégorie/priorité, le CNS sélectionné dépend d'une combinaison d'informations : service de l'appelant, catégorie de l'appel et priorité attribuée à l'appel. Les CNS définis selon ces critères sont utilisés par le système lorsque l'option **Activer mappage par catégorie/priorité** est sélectionnée dans l'enregistrement de configuration du CNS. Les mappages par catégorie/priorité peuvent avoir autant de CNS qu'il y a de catégories dans une priorité. Pour plus d'informations sur la définition d'attributions de CNS avancées, consultez le chapitre *Gestion des niveaux de service* du *Manuel d'administration des applications*.

# Vérification des privilèges

Le système vérifie automatiquement, sur la base de son CNS, si un appelant particulier est autorisé à accéder à l'assistance du Help Desk à l'heure et/ou au jour en cours. Si le contrat de niveau de service de l'appelant ne couvre pas cette période, le système avertit automatiquement le technicien de premier niveau en affichant l'invite de privilège suivante :



Si la configuration du système le permet, le technicien peut cliquer sur le bouton **Ignorer** pour traiter le rapport d'appel. Pour plus d'informations sur les options relatives aux heures de service et à la possibilité de les ignorer, consultez le *Manuel d'administration des applications*.

# Ouverture d'un nouveau rapport d'appel

Lorsque le module Gestion des CNS est activé, vous devez indiquer certaines informations relatives à la gestion des niveaux de service pour ouvrir un nouveau rapport d'appel. Vous pouvez soit sélectionner un CNS dans une liste déroulante, soit fournir les informations suivantes lorsque vous y êtes invité, afin que le système puisse sélectionner le CNS associé au service de l'appelant :

- Nom de la personne signalant l'incident
- Catégorie de l'appel
- Priorité de l'appel

Ces informations permettent de déterminer le CNS utilisé pour l'appel et si l'appelant a droit au service à ce moment précis.

Pour ouvrir un nouveau rapport d'appel :

1 Cliquez sur **Gestion des appels** dans le menu initial de l'administrateur système.

Le menu Gestion des appels s'affiche.



Figure 8-1 : Menu Gestion des appels

2 Cliquez sur **Prendre de nouveaux appels** dans le menu Gestion des appels. Un formulaire de rapport d'appel s'affiche.

ServiceCer	nter - [New Call]		
🚺 Fichier Éc	dition Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide	<u>_</u>	Ξ×
と配色	280, 5 +		
F3 - Annuler	F1 · Rétablir F2 · Ouverture rapide F6 · Fermer F8 · Tr	ouver F9 - Remplir	-
00:01:29	Détail de l'appel Détail de la résolution		
	ID Appel : CALL10015 Nom du contact :	État : Open - Idle Propriétaire : falcon	
Créer un	Nom complet :	Catégorie :	
incident	E-mail :	Sous-catégorie :	
(3) ·	No bulletin de paye :	Type de produit : I	
. C. C. Sana	Tálánhona : Posta :	Affectation :	
Demander un changement	Fav:	Gravité :	
onangomon		Perte totale de service	
		Catégorie du site :	
Afficher les	Signalé par un nom différent de celui du contact 🛛 🗖	CNS prévu :	
relations		Privilèges :	
		🗖 Échec de privilège	
		Notifier par : E-mail	
Trouver la	Emplacement :	No d'imputation :	
solution	Réf. Étage/Pièce :	Facturer à :	
	Centre de coûts : Utilisateur critique	Service     Contact	
	ritic	ID Bien :	
Ajouter/Modil	Type d'utilisateur :	Type:	
contact			
	Description	Cada Causa	
	r		
		<u> </u>	
		Y	
Font decreased	I to 175 percent	insérer cc.incquick.g(cc.fi	rst) [S]

#### Figure 8-2 : Formulaire de rapport d'appel

- **3** Remplissez le formulaire.
- 4 Pour que le CNS soit automatiquement sélectionné, renseignez les champs suivants :
  - Nom du contact
  - Gravité
  - Catégorie du site
  - Description

Si d'autres informations sont requises pour la sélection du CNS, la boîte de dialogue d'informations sur les CNS s'ouvre. Renseignez tous les champs vides de cette boîte de dialogue.

- 5 Ouvrez un appel ou un incident, en procédant comme suit :
  - Ouvrez l'appel.
  - a Cliquez sur le bouton Ouverture rapide.

Si un champ obligatoire est vide, un message s'affiche dans la barre d'état, vous demandant de le renseigner.

Si l'option Activer mappage par catégorie/priorité est sélectionnée dans l'enregistrement de configuration du CNS, la boîte de dialogue Infos sur les CNS s'ouvre.

Pour plus d'informations sur l'option Activer mappage par catégorie/priorité, consultez le *Manuel d'administration des applications*.

Pour obtenir un CNS vo	us devez fournir trois valeurs :	
Signalé par :	KENTNER, JAMES	
Catégorie :	client system	
Priorité :	1 - Priorité Un	

#### Figure 8-3 : Boîte de dialogue Infos sur les CNS

- **b** Entrez les informations manquantes.
- c Cliquez sur OK.

Un message dans la barre d'état vous indique que la fiche a été ouverte. Le système a sélectionné un CNS et renseigne les champs appropriés dans l'appel. Le contrat sélectionné apparaît lorsque vous affichez à nouveau l'enregistrement d'appel.

- Ouvrez un incident.
- a Cliquez sur Créer un incident.

La fiche d'incident s'ouvre. Une fois l'incident ouvert et enregistré, l'onglet CNS apparaît lorsque vous l'affichez de nouveau.

**b** Pour afficher les informations relatives au contrat dans la fiche d'incident, sélectionnez l'onglet CNS.

Pour connaître la signification des champs de l'onglet CNS, consultez le chapitre *Gestion des incidents* de ce manuel.

💽 ServiceCenter - [Mettre à	jour l'incident no IM10	001]				- U ×
S Fichier Édition Affichage	Format Options Option	ns de liste <b>Fenêtre Aide</b>				_ 8 ×
x 🗞 🏦 ? 8 🤇	⇒ ►	-				
🖌 OK 🛛 🗙 Annuler	K Précédent	Suivant 🛛 📊 Sauvegarde	Rétablir 🛛 🗲	7 Fermer 🛛 🔎 Trouver	🖡 Remplir 🛛 🕓	Horloges
IM10001		É	tat de la fiche :	Open		
Intitulé de l'incident :	Computer won't boot up					
Détails de l'incident Activités	: Contact Bien Pièc	e jointe CNS Historique	Alertes Enregistrer	ments associés   Information	s de facturation	
Titre du CNS :		٩				
Expiration :						
Cible :						
État initial	État final	Nom	Acceptable PI	anification		
		Nom		anincation		
Prêt				insérer problem.templa	ate.update.g(apm.edit.p	roblem) [S]

Figure 8-4 : Onglet CNS d'une fiche d'incident
#### Appels en dehors des heures de service

Si l'appelant n'a pas droit à ce service au moment de l'appel (tel que mentionné dans le CNS sélectionné), le système l'indique au technicien du Help Desk en affichant l'invite suivante :

🐚 sla. check. serv	vice.hours		×
🖌 ок			
📆 Ignorer			
	C'est en dehors des heu Cet appo	ires de service pour ce contrat. el sera terminé.	
	<b>/</b>	Ø	

Répondez à cette invite de l'une des manières suivantes :

- Cliquez sur OK pour fermer l'appel.
- Cliquez sur Ignorer pour ignorer le non-respect des heures de service et ouvrir l'appel.
- **Remarque :** Le bouton **Ignorer** fonctionne uniquement si l'option Vérifier les heures de service est sélectionnée dans l'enregistrement de configuration du CNS.

# Intégration du module Gestion des incidents avec le module Gestion des CNS

Tout comme l'application Gestion des appels, Gestion des incidents utilise le module Gestion des CNS pour déterminer le niveau de service à accorder à un appelant particulier. Le module Gestion des incidents prend en charge à la fois la détermination du CNS et la vérification des privilèges. Pour plus d'informations sur la détermination du niveau de service, consultez la section *Intégration du module Gestion des appels avec le module Gestion des CNS* page 354. Consultez le *Manuel de l'administrateur système* pour plus d'informations sur l'administration du module Gestion des incidents.

Le module Gestion des CNS ajoute une dimension supplémentaire au modèle d'escalade des fiches d'incident reposant sur la catégorie. Les options de configuration permettent aux administrateurs système de faire escalader les fiches en fonction de la disponibilité des objets et des statistiques de réponse. Pour plus d'informations sur les options d'escalade, consultez la section consacrée aux *options CNS* du chapitre *Gestion des niveaux de service*, dans le *Manuel d'administration des applications*.

Les fiches d'incident ouvertes affichent les garanties CNS et les statistiques de réponse actuelles correspondant aux contrats sélectionnés dans l'onglet CNS.

# **Ouverture d'une fiche**

Lorsque le module Gestion des CNS est activé, le système associe automatiquement un CNS à la fiche, selon le schéma suivant :

- 1 L'option de mappage par catégorie/priorité est-elle activée ?
  - a Si elle est activée, le service du contact, la catégorie de la fiche d'incident et sa priorité sont-ils définis dans la table slaassign ? Ces données constituent la clé d'accès à la table slaassign. (Pour plus d'informations sur la création de ce mappage, consultez la section *Tâches de maintenance des CNS* du *Manuel d'administration des applications.*)
    - S'il est défini dans la table slaassign, le CNS spécifié dans l'enregistrement slaassign est associé à la fiche.
    - S'il n'est PAS défini dans la table slaassign, passez au point 2.
  - **b** Si l'option de mappage par catégorie/priorité n'est PAS activée, passez au point 2.
- 2 Un CNS est-il associé au service auquel appartient le contact ?
  - Si c'est le cas, ce contrat est associé à la fiche d'incident.
  - Si AUCUN CNS n'est associé au service du contact, passez au point 3.

- 3 Un CNS par défaut est-il associé à la société du contact ?
  - Si oui, ce contrat est associé à la fiche d'incident.
  - Si AUCUN CNS n'est associé à la société du contact, passez au point 4.
- 4 Un CNS par défaut est-il défini dans le module de configuration des CNS ?
  - Si c'est le cas, ce contrat est associé à la fiche d'incident.
  - Sinon, AUCUN contrat n'est associé à la fiche d'incident.

#### Pour ouvrir une nouvelle fiche d'incident :

1 Cliquez sur **Gestion des incidents** dans le menu initial de l'administrateur système.

Le menu Gestion des incidents s'affiche.



Figure 8-5: Menu Gestion des incidents

2 Cliquez sur **Ouvrir un nouvel incident** dans le menu Gestion des incidents. Un formulaire de fiche d'incident vide s'affiche.

💽 ServiceCenter -	[New Incident]						_ 8 ×
S Eichier Édition	Affichage Format Optic	ons Options de liste	Eenêtre <u>A</u> ide				_ 8 ×
よ���(?	8 Q 🥱 🕨		-				
🗙 Annuler	🐀 Ouverture rapide	Nouveau	🔎 Trouver	💺 Remplir			12
				État de la fiche :	Open		
Titre :	<b></b>						
Détails de l'inciden	t Interventions/Résolutio	n Contact Bien	1				
Signalé par :				Propriétaire :	FALCON		
Catégorie :	1			Groupe d'affect, principal :		<u> </u>	
Sous-catégorie : Turce de exertuit				Hesponsable : Greune d'affect accordaire :			
Type de produit	. <b>-</b>			choupe d'allect, secondaire ;	Perte totale de service		
Type a moldorit.				Gravité :		<b></b>	
				Catégorie du site :	r.		
Description :				Code Cause :			
						×	
Prêt						insérer apm.quick.g(	apm.first) [S]

#### Figure 8-6 : Formulaire de fiche d'incident

- **3** Remplissez le formulaire. Consultez le *Manuel de l'utilisateur* pour obtenir des instructions complètes sur la création de fiches d'incident.
- 4 Cliquez sur le bouton Ouverture rapide.
- 5 Renseignez les champs de la boîte de dialogue d'informations sur les CNS.

Si un champ obligatoire est vide, un message s'affiche dans la barre d'état, vous demandant de le renseigner.

Si l'option Activer mappage par catégorie/priorité est sélectionnée dans l'enregistrement de configuration du CNS, la boîte de dialogue Infos sur les CNS s'ouvre. Entrez les informations manquantes et cliquez sur OK.

Pour obtenir un CNS voi	is devez fournir trois valeurs :	
Signalé par :	KENTNER, JAMES	
Catégorie :	client system	
Priorité :	1 - Priorité Un	

Un message dans la barre d'état vous indique que la fiche a été ouverte. Le système a sélectionné un CNS et renseigne les champs appropriés dans la fiche d'incident. Pour afficher les informations relatives au contrat dans la fiche d'incident, sélectionnez l'onglet CNS. Pour connaître la définition des champs de l'onglet CNS, consultez le présent *Manuel de l'utilisateur*.

#### Appels en dehors des heures de service

Si l'appelant n'a pas droit à ce service au moment de l'appel (tel que mentionné dans le CNS sélectionné), le système l'indique au technicien du Help Desk en affichant l'invite suivante :

🛐 sla. check. se	rvice.hours		×
🖌 ОК			
📆 Ignorer			
	C'est en dehors des heu Cet appe	res de service pour ce contrat. I sera terminé.	
	<b>~</b>	T	

Répondez à cette invite de l'une des manières suivantes :

- Cliquez sur OK pour fermer l'appel.
- Cliquez sur Ignorer pour ignorer le non-respect des heures de service et ouvrir l'appel.
- Remarque : Le bouton Ignorer fonctionne uniquement si l'option Permettre d'ignorer le non respect des heures de service est sélectionnée dans l'enregistrement de configuration du CNS

# Informations sur les CNS dans les fiches ouvertes

Dès qu'une fiche est ouverte et qu'un CNS est sélectionné, toutes les informations relatives au contrat apparaissent dans l'onglet **CNS** de la fiche d'incident.

🚺 ServiceCenter - [Mettre à	à jour l'incident no	IM10001]						
S Fichier Édition Affichage	Format Options	Options de liste	Fenêtre Aide					_ 8 ×
x 🗈 🏝 ? 8 🔍	3 1		•					
🖌 OK 🛛 🗙 Annuler	<b>K</b> Précédent	> Suivant	📊 Sauvegarde	Pétablir	🔶 Ferm	er 🔎 Tr	ouver 🛛 💺 Remplir	🕓 Horloges
IM10001				État de la fiche :	ſ	lpen		
Intitulé de l'incident :	Computer won't bool	: up						
Détails de l'incident   Activité:	s   Contact   Bien	Pièce jointe	CNS Historiq	ue   Alertes   En	registrements	associés   Info	ormations de facturatio	n
Titre du CNS :			2					
Expiration :								
Heures de service :								
Cible .	État final	Non		Acceptable	Planifica	ion		1
	Ltat Indi	TNOIL		Acceptable	j i latilita			
Prêt					[	nsérer problei	m.template.update.g(aj	pm.edit.problem) [S]



#### Champs

Champ	Description
Titre du CNS	Contrat CNS sélectionné.
Expiration	Date et heure d'expiration du CNS.
Heures de service	Horaires (heures du jour/jours de la semaine) pendant lesquels l'utilisateur a droit au service garanti par ce CNS.
Cible	Pourcentage de performances garanti par ce CNS.

Remarque : Tous les champs de l'onglet CNS sont en lecture seule.

#### Escalades

Les options de configuration des CNS vous permettent de faire escalader des fiches d'incident en fonction des statistiques de disponibilité et de réponse, qui remplacent les paramètres classiques. Si l'option Escalade des réponses est sélectionnée dans l'enregistrement de configuration du CNS, le système fait automatiquement passer une fiche d'incident au stade d'alerte lorsque les valeurs définies dans les champs Seuils de réponse sont atteintes. Consultez le *Manuel d'administration des applications* pour plus d'informations sur la définition de seuils.

#### **Enregistrement des interruptions**

Vous pouvez utiliser l'application Gestion des incidents pour enregistrer des informations relatives aux interruptions des périphériques du système dans le module CNS lorsque des fiches d'incident sont ouvertes et fermées. Le système enregistre les interruptions manuellement et automatiquement :

#### Enregistrement manuel

Le système affiche un tableau pour le périphérique sélectionné, dans lequel vous pouvez entrer l'heure de début et de fin de l'interruption. Utilisez cette option pour définir la durée *exacte* d'une interruption plutôt que l'heure à laquelle elle a été signalée. Cliquez sur **Poursuivre** pour continuer la procédure d'ouverture ou de fermeture. Le tableau d'interruption s'affiche lors de deux phases du traitement d'une fiche : son ouverture (consultez la figure suivante) et sa fermeture.

ServiceCenter	- [Quelles sont les inte	rruptions à reporter	?]		_ 🗆 🗙
S Fichier Édition	Affichage Format O	otions Options de liste	Windo	w Aide	_ 8 ×
よ��色 ?	8 Q 🐤				
🗙 Annuler 🛛 🔿	Poursuivre				•
Nom logique	Début de l'interruption	Fin de l'interruption			
AdamPC	07/01/02 10:15:30	07/11/02 09:49:50			
		Г			
Prêt			insérer	sla.post.or	utages.g [US]

Figure 8-8 : Formulaire d'enregistrement des interruptions (lorsque la fiche est ouverte)

**Remarque :** Le système entre l'heure actuelle en tant que valeur par défaut en mode manuel. Vous pouvez accepter cette heure par défaut ou bien entrer l'heure exacte.

#### **Enregistrement automatique**

Si l'option Enregistrement automatique des interruptions est sélectionnée dans l'enregistrement de configuration du CNS, le système enregistre automatiquement l'interruption et l'heure actuelle (heure d'ouverture ou de fermeture de la fiche). Le tableau d'interruption ne s'affiche pas si cette option est sélectionnée, et aucune intervention de l'utilisateur n'est nécessaire.

**Remarque :** Le module CNS doit impérativement être *activé* pour que le système enregistre les interruptions. Pour ce faire, cochez la case **Activer le module** dans l'enregistrement de configuration du CNS. Arrêtez le système puis redémarrez-le pour activer la fonction CNS.

#### Interruptions associées

Si l'option **Répartitions des interruptions** est sélectionnée dans l'enregistrement de configuration du CNS, le système affiche l'enregistrement des interruptions de tout périphérique *associé* qui subit une interruption. Les relations parent / enfant du système sont définies dans le module Gestion des stocks (consultez le *Manuel de l'administrateur système*). La méthode d'enregistrement d'interruptions d'un périphérique associé est similaire à celle du périphérique d'origine.

# Intégration du module Gestion des changements avec le module Gestion des CNS

Dans l'application Gestion des changements, le module CNS calcule le coût d'un changement donné, en fonction de l'objet à changer et de la période d'indisponibilité prévue. Le système calcule automatiquement le coût de l'interruption sur chaque CNS concerné. Ces données constituent un facteur important pour réduire l'impact économique des interruptions planifiées sur votre système.

Consultez le *Manuel de l'administrateur système* pour plus d'informations sur l'administration du module Gestion des changements.

Pour afficher un tableau des coûts estimés d'une interruption :

- 1 Ouvrez un enregistrement de changement existant pour un périphérique donné.
- 2 Sélectionnez Options > CNS affectés. Le tableau qui s'affiche répertorie la durée d'indisponibilité du périphérique et le coût de chaque interruption dans trois CNS.

ServiceCenter - [Change C5 - Prompt]		
K In         R         R         Q         In         Options         Options <thoptions< th="">         Options         <tho< th=""><th>Sauvegarder 🔊 Trouver 🖡 Remplir 🕓 Horloges</th><th></th></tho<></thoptions<>	Sauvegarder 🔊 Trouver 🖡 Remplir 🕓 Horloges	
No de changement : C5         Recherche des doubles           Catégorie :         RFC - Advanced         Visualiser les tâches ouvertes           Phase :         2 plan         Phase suivante           Changer la catégorie         Changer la catégorie         Changer la phase	Réf. de projet ext. :	
Général         Description         Contact         Planif         Alertes           Coordinateur         Approbation         Lister les pages           Nom :         [CA 2]         Lister les pages           Service :         [PRGN/Re         Coller le rique           Téléphone :         [(858) 481-]         CNS affectés	bations     Tâches     Pièces jointes     Enregistrements associés       Affecté à	
Général       Trouver la solution         Impact :       2 · Change         Priorité :       3 · Change         État :       initial         État de l'approbation :       pending         Stade d'alerte :       Créer les dernières nouvelles	CNS         Network Changes           RFC de type 1 :         Network Changes           RFC de type 2 :         Tan           Alerte1 CNS :         05/17/02 18:00:00           Cible CNS :         05/24/02 18:00:00           Échéance CNS :         06/10/02 18:00:00	
 Prêt	insérer cm3r.plan.default.g(cm.viev	v.display) [S]

Figure 8-9: Demande de changement - sélection d'un CNS affecté

Remarque : Le tableau des CNS affectés ne peut calculer le coût de l'interruption que si les champs Début de l'indisponibilité et Fin de l'indisponibilité contiennent des valeurs valides. Si vous avez entré des périodes d'indisponibilité planifiée dans l'enregistrement de changement, ces valeurs apparaissent dans les champs correspondants du tableau de calcul des CNS affectés.

> Si vous n'avez pas indiqué d'horaires dans l'enregistrement de changement, vous pouvez entrer une heure de début et de fin d'indisponibilité dans ce tableau.

<mark>© ServiceCenter - [CNS affectés par la période d'indisponibilité de ACMEserver002 entre € ☞ Eichier Édition Affic<u>hage Fo</u>rmat O<u>p</u>tions Options de liste <u>E</u>enêtre <u>A</u>ide</mark>	t avec coût prévu.]		_ [] ×		
፠ 🗈 🟝 ? 🖲 🔍 🐤 🕨 🔄					
V OK Recalculer			•		
ID CNS : Titre :	Période d'indisponibilité :	Coût :			
Coût total :		\$0			
Début de l'indisponibilité :	1				
Fin de l'indisponibilité :	- Re	calculer			
Vous devez tournir une valeur de debut de periode d'indisponibilité valide ! recouvrir sta.affected.cost.g [P]					

Figure 8-10 : Calcul des coûts par CNS

- 3 Cliquez sur **Recalculer** pour recalculer les coûts d'interruption si vous avez modifié les heures dans les champs **Début de l'indisponibilité** ou **Fin de l'indisponibilité**.
- 4 Triez chaque colonne en sélectionnant l'option de tri souhaitée dans le menu Options.
- 5 Cliquez sur OK pour revenir à l'enregistrement de changement.

# Intégration du module Gestion des stocks avec le module Gestion des CNS

Les contrats de niveaux de service ont deux fonctions dans l'application Gestion des stocks :

- Ils fournissent un historique des interruptions pour un objet (périphérique).
- Ils permettent d'effectuer un suivi automatique de la disponibilité d'un périphérique.

Consultez le *Manuel de l'administrateur système* pour plus d'informations sur l'administration du module Gestion des stocks.

## Historique des interruptions

Le module CNS fournit au module Gestion des stocks les données relatives aux interruptions. Ce dernier affiche alors les enregistrements des périphériques, dans lesquels sont indiqués l'état actuel ainsi qu'un historique complet des interruptions. Pour afficher les informations relatives aux interruptions dans l'application Gestion des stocks :

1 Cliquez sur **Gestion des stocks** dans le menu initial de l'administrateur système.

Le menu Gestion des stocks s'affiche.



Figure 8-11 : Menu Gestion des stocks

Cliquez sur Biens dans l'onglet Biens du menu Gestion des stocks.
 Un formulaire d'enregistrement de périphérique vide s'affiche.

💽 ServiceCenter - [Recherche	er les enregistrements Bien]				
💽 Fichier Édition Affichage I	Format Options Options de liste Fe	nêtre Aide			_ 8 ×
光 陶 信 ? 🛛 🤇 🍕	∋   ►	-			
< Précédent 🔄 Nouveau	u 🚿 Rechercher 🔎 Trouv	er 谋 Rempli	r		•
Infos sur le bien					<b>^</b>
ID Bien :			État	<b></b>	<b></b>
Code interne :					
Type :		-	Bien en instance de modif.		
Sous-type :		-	Bien critique		
Service :		IP	Système en panne ?		
No de série : No de pièce : Domaine : Catégorie d'incident :			Nom du contact : Emplacement : Bâtiment : Étage :		IP IP
Affectation :		I P	Pièce :		
Nom du fournisseur :		IP			
Contrat de service :		<b>_</b>			
Centre de coûts :					
Protocole :					
Adresse protocole :					
•					
Prêt					insérer device.g(am.search)[S]

#### Figure 8-12 : Formulaire de recherche d'enregistrement de périphérique

- **3** Dans le champ **ID Bien**, entrez le nom du périphérique dont vous souhaitez afficher l'enregistrement.
- 4 Cliquez sur le bouton Rechercher ou appuyez sur Entrée.

L'enregistrement complet du périphérique apparaît, indiquant une interruption. Les champs affichés varient en fonction du périphérique.

💽 ServiceCenter - [	Bien: ACMEpc012]		
🚺 Fichier Édition 4	Affichage Format Options Options de liste	Fenêtre Aide	_ 8 ×
X 🖪 🖻 📍 📢	B Q 🥱 🕨		
🖌 ок	🗙 Annuler 🛛 < 🗙 Précédent 🛛 📎 Su	iivant 🛛 📊 Sauvegarder 🎁 Supprimer 🖉 Trouver 🛛 툊 Rei	nplir
Ordinateur			<u> </u>
Récapitulatif système	Composants Logiciel Contact Emplac	ement   Fournisseur   Relations   Finance   Scanneur   Historique des inte	rruptions Pièces jointes
Propriété			
ID Bien :	ACMEpc012	État : Installed	▼
Sous-type :			
Code interne :		Service :	IP
Nom du réseau :	ACMENET	Centre de coûts :	<u>B</u> P
Domaine :	pc012	Contrat de service : ACME INTERNATIO	NAL 🗾
Affectation :		Catégorie d'incident : tbd	
No de série :	303947366	Priorité : 3 - Priorité Trois	
No de pièce :	211	💷 P Bien en instance de modif. ?	
Fabricant :	Compaq	Bien critique ?	
Modèle :	p800	Système en panne ?	
Infos sur l'ordinate	ur		
Nom de la machine :		ID Bios :	
Adresse IP :	196.76.109.146	Fabricant Bios :	IP
Adresse IPx :		Modèle Bios :	∎ <i>₽</i>
Adresse MAC :		Puissance :	
Masque sous-réseau :		Capacité totale disque (Go) :	
Passerelle par défaut :		Capacité libre disque (Go) :	
Nom OS :		Port agent : 1738	
Fabricant OS :		Mot de passe Agent :	
Version OS :			<b>_</b>
•			
Prêt		insérer de	vice.computer.g(am.display.joinfile)[S]

Figure 8-13 : Enregistrement de périphérique

**Remarque :** Si la case **Système en panne ?** est cochée, le périphérique est actuellement indisponible.

- **5** Faites défiler les onglets vers la droite à l'aide du bouton directionnel pour afficher d'autres onglets.
- 6 Sélectionnez l'onglet Historique des interruptions. L'historique des interruptions du périphérique sélectionné s'affiche.

#### Suivi des performances

Le menu Options permet d'accéder aux définitions et statistiques des CNS à partir du module Gestion des stocks.

#### Pour accéder aux définitions et statistiques des CNS :

1 Cliquez sur Gestion des stocks dans le menu initial de l'administrateur système.

Le menu Gestion des stocks s'affiche.

2 Cliquez sur Infos sur les CNS, sur l'onglet Biens du menu Gestion des stocks. Le formulaire de recherche de CNS s'affiche.

💽 ServiceCenter - [Rechercher les enregistrements Contrat de niveau de service]	
💽 Echier Édition Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide	_ <b>B</b> ×
×≞≞ ? 8 Q 🦻 ►	
< Précédent 🜵 Ajouter 📎 Rechercher 🔎 Trouver 🛛 🖡 Remplir	
Recherche de base Recherche avancée Interrogation IR	<u> </u>
Rechercher les enregistrements CNS selon :	
ID Contrat :	
Titre :	
Heures de service :	
Matériel affecté :	
	<b>_</b>
Prêt	insérer sla.search.g(db.search)[S]

#### Figure 8-14 : Formulaire de recherche de CNS

**3** Entrez des critères de recherche et cliquez sur **Rechercher** ou appuyez sur **Entrée** pour afficher la liste des enregistrements CNS. Le premier enregistrement s'affiche dans le formulaire CNS.

ServiceCenter	- [Contrat de niv	veau de service: 1	60]						- D X
S Eichier Édition	Affichage Form	at Options Option:	de liste <u>F</u> enêtre	Aide					_ 8 ×
* 🛍 🏝 📍	6 Q 🗦	•		•					
🏏 ок	🗙 Annuler	K Précédent	> Suivant	📊 Sauvegarder	🕂 Ajouter	🎁 Supprimer	🔎 Trouver	💺 Remplir	•
ID Contrat		Expiration		Titre					<u> </u>
161		12/31/08 00:00:00		DEFAULT Bold					
162		12/31/08 00:00:00		DEFAULT Silver					<b>•</b>
ID Contrat :		160		Ev	piration :		12/31/08 00:00:0	ĩ	: 
Titre :		DEFAULT Go	old		piradori .		12/31/00/00.00.0	,	
Heures de servio	e:	i i i i i i i i i i i i i i i i i i i		<b>T</b>	Ī	Cible :	ſ	99	
Nom complet du	service :			<u> </u>	Ĩ				
			1						
	sponibilite   Temps	ae reponse   Divers	E Pieces jointes						
DEFAULT Gold :	ervice Level Agree	ment							4
									<u> </u>
La ligne sélectionnée	e est la ligne 14 de 1	6 enregistrements							recouvrir sla.qbe.q [P]
-									

## 4 Cliquez sur l'enregistrement CNS que vous souhaitez consulter.

Figure 8-15 : Enregistrement CNS

**5** Sélectionnez Options > Afficher les interruptions mensuelles.

Une liste des interruptions correspondant au CNS sélectionné pour le mois en cours s'affiche.

🔊 ServiceC	enter - [Forms	Designer: (	outagede	stail.qbe.g]				
🚺 <u>F</u> ichier <u>B</u>	Édition Affic <u>h</u> ag	e F <u>o</u> rmat	Options	<u>O</u> ptions de liste	<u>F</u> enêtre	<u>A</u> ide		_ 8 ×
2 🖻 🖻	? 🛛 🔍	'∋ ►				•		
🖌 🗸 ОК	🗙 Annu	ler 🎁 S	Supprimer	<li>Conceve</li>	oir			
Nom logique	ID Contrat	Année	Mois	Période d'indis	ponibilité		ID Inte	rruption
ACMEpc012	201	2002	2	01:09:34			10117	9
La ligne sélect	ionnée est la ligne	e 1 de 1 en re	gistrement	is		[	insérer	outagedetail.qbe.g(forms.designerformat.gui) [P]

#### Figure 8-16 : Enregistrement des interruptions pour un CNS sélectionné

7 Sélectionnez Options > Afficher la disponibilité courante.

Un graphique représentant la disponibilité de tous les périphériques couverts par ce CNS s'affiche.

Perfo Titre : SLA0	rmance du périph 01	érique pour le (	CNS No 201	Juillet 2003	3
		Ca	ol. Nom du périphérique	% Ci	ible
		1	ACMEpc012	99.36 9	17
			ALME Phone UUU3	100 9	0
1 2					

#### Figure 8-17 : Graphique de la disponibilité des périphériques

9 Sélectionnez Options > Afficher la matrice de réponse courante.

Les statistiques de réponse pour un seul CNS s'affichent.

Titre	Performance de réponse pour le C : SLA001	NS N	o 201	Juillet 2003	·J
		Col.	Nom de réponse	%	
		1	Open-to-WIP	100	
		2	WIP-to-Resolved	100	
1 2					
1 2					

#### Figure 8-18 : Graphique des statistiques de réponse du CNS

11 Sélectionnez Options > Afficher la disponibilité mensuelle.

L'enregistrement de disponibilité mensuelle pour un seul CNS s'affiche.

ServiceCenter - [SLA Availability for one year]				
※ 16 倍 <b>? 8 Q う</b>				
Précédent				
Informations annuelles pour CN Titre SLA001 Expiration 12/31/02 00:00:00	S No	201	2003 < 🍽	Ľ
99% disponibilité requise				
	Col.	Mois	%	
	1	Janvier	99.49	
	2	Février	99.67	
	3	Mars	100	
	4	Avril	100	
	5	Mai	100	
	6	Juin	100	
	7	Juillet	100	
	8	Août	100	
	9	Septembre	100	
20	10	Octobre	100	
	11	Novembre	100	
	12	Décembre	100	
				-
		Γ		

Figure 8-19 : Graphique de la disponibilité mensuelle du CNS

**13** Sélectionnez Options > Afficher la réponse mensuelle.

L'enregistrement des statistiques de réponse mensuelle pour un seul CNS s'affiche.

ServiceCente Fichier Éditio	r - [SLA Re n Affichage ? 8 Q	sponse e Form	Time Perl at Option	orman Optic	<b>ce for on</b> ins de liste	e year] Fenêtre	Aide				_ 0
< Précédent											
	E	In Titre xpiration	formati SLA001 12/31/02	ons a	nnuel	les pou	r CN	SNo 2	201	2003 <b>44</b> •	
00% de temps de	réponse cible	e requis									
100								Col.	Mois	~ ~ ~	
00								2	Janvier Féurier	100	
							-	3	Mare	100	
								4	Avril	100	
60				-				5	Mai	100	
								6	Juin	100	
40								7	Juillet	100	
40								8	Août	100	
								9	Septembre	100	
20						-	-	10	Octobre	100	
								11	Novembre	100	
0								12	Décembre	100	
1 2	3 4	5	6 7	8	9 10	11 12					-
èt										insérer sla.graph.mon	thísla.graph.all)

#### Figure 8-20 : Graphique des statistiques de réponse mensuelle du CNS

14 Cliquez sur **Précédent** pour revenir à l'enregistrement CNS, ou sur **Retour** pour revenir au menu Gestion des stocks.

# **9** Analyse de cause fondamentale

L'analyse de cause fondamentale vous aide à identifier la cause sous-jacente, ou « fondamentale », d'un incident, et à prendre les mesures nécessaires pour rectifier cette cause fondamentale à l'aide d'une solution permanente. Une fois le problème sous-jacent trouvé, un enregistrement d'erreur connue est créé pour documenter la solution en vue d'une utilisation ultérieure. Les erreurs connues sont ensuite utilisées pour initier le processus de gestion des changements. Ce chapitre décrit comment utiliser le module Analyse de cause fondamentale de ServiceCenter.

L'analyse de cause fondamentale recherche des solutions aux incidents répétitifs dans l'infrastructure IT. Pour en savoir plus sur les normes ITIL, consultez le manuel *Introduction et codes pratiques*.

Ce chapitre comprend les sections suivantes :

- Objectifs de l'analyse de cause fondamentale (ACF) page 384
- Analyse de cause fondamentale (ACF) et Gestion des incidents page 385
- Fonctionnement de l'analyse de cause fondamentale page 386
- Organigramme de l'analyse de cause fondamentale page 387
- Accès à l'Analyse de cause fondamentale (ACF) page 388
- Enregistrements de cause fondamentale page 394
- Options de Cause fondamentale page 403
- Recherche dans le module Analyse de cause fondamentale page 409

Les termes suivants sont utilisés dans ce chapitre :

- Incident Appel reçu par le Service Desk, qui n'a pas été résolu immédiatement et pour lequel une fiche d'incident a été créée.
- Problème Problème spécifique auquel une série d'incidents peut ou non être associée.
- Erreur connue Problème pour lequel une cause fondamentale a été diagnostiquée et une solution temporaire a été identifiée.
- Cause fondamentale Cause sous-jacente d'un problème associée à un ou plusieurs incidents.

# **Objectifs de l'analyse de cause fondamentale (ACF)**

L'objectif principal de l'Analyse de cause fondamentale (ACF) est de réduire les effets des interruptions de service du système ou des pertes de productivité, causés par des erreurs dans l'infrastructure IT et d'éviter qu'ils ne se reproduisent. L'ACF fonctionne de manière réactive et proactive. Elle est réactive dans le sens où elle est utilisée pour résoudre des situations associées à des incidents. Elle est proactive dans le sens où elle sert à identifier des problèmes et à résoudre les causes sous-jacentes de ces problèmes et des erreurs connues avant que des incidents ne surviennent.

En prenant les mesures nécessaires pour éviter les incidents, plutôt que de réagir lors de leur apparition, une entreprise peut offrir de meilleurs services, être plus efficace et économiser du temps et de l'argent.

Les objectifs de l'analyse de cause fondamentale sont les suivants :

- trouver les erreurs de l'infrastructure IT, les enregistrer, en suivre l'historique, trouver des solutions et éviter qu'elles ne se renouvellent ;
- enregistrer des solutions de façon à ce qu'elles soient rapidement et facilement mises à la disposition du personnel d'assistance, de formation et de documentation;
- trouver les besoins pour améliorer la formation ou la documentation et faciliter l'accès aux données permettant cette amélioration ;
- résoudre de manière réactive les situations associées à des incidents ;
- identifier de façon proactive les problèmes et résoudre les causes sous-jacentes de ces problèmes et des erreurs connues avant que des incidents ne surviennent.

# Analyse de cause fondamentale (ACF) et Gestion des incidents

L'objectif principal de la Gestion des incidents est de rendre le client opérationnel le plus tôt possible. Ceci est souvent réalisé à l'aide d'une solution temporaire plutôt que permanente.

Le principal objectif de l'ACF est de trouver la cause sous-jacente et une *solution permanente* pour éviter la répétition des incidents à l'avenir. Ceci demande initialement davantage de temps, mais le service s'en trouve amélioré à long terme.

L'analyse de cause fondamentale est associée à la gestion des incidents de plusieurs façons.

- Les enregistrements de cause fondamentale peuvent être ouverts à partir des fiches d'incident.
- Les détails et l'historique inclus dans les enregistrements d'incidents sont utilisés à titre d'analyse. ACF ne peut pas fonctionner de manière efficace sans ces détails.
- Les enregistrements d'incidents sont liés aux enregistrements de l'ACF.
- La base de connaissances créée et maintenue par ACF fournit des solutions pour les fiches d'incident.

# Cycle de vie d'un enregistrement de cause fondamentale

Si une fiche d'incident est associée à un problème récurrent, le Help Desk ouvre un enregistrement de cause fondamentale. Voici le cycle de vie d'un enregistrement de cause fondamentale :

- 1 Un utilisateur crée un enregistrement de cause fondamentale. (Ceci peut être effectué lors de l'ouverture d'une fiche d'incident.)
- 2 Le module ACF extrait de la fiche d'incident les détails relatifs à la cause fondamentale, il extrait de la Gestion des stocks les détails relatifs à la configuration, et il obtient toute solution temporaire connue à partir d'autres sources avant de les ajouter à l'enregistrement.

- **3** Les utilisateurs enregistrent les informations et les solutions recueillies dans l'enregistrement de cause fondamentale.
  - Si l'incident n'a pas été résolu, la cause fondamentale est mise à jour.
  - Lorsqu'une solution temporaire ou permanente a été trouvée pour une cause fondamentale ou un problème, ACF génère une erreur connue.
  - Si une solution a été trouvée, RCA génère une demande de changement et ferme l'enregistrement.
- 4 RCA met à jour les enregistrements associés de cause fondamentale et d'erreur connue.
- 5 Une fois qu'elles ont été générées, les erreurs connues doivent être résolues définitivement par la Gestion des changements.

# Fonctionnement de l'analyse de cause fondamentale

L'analyse de cause fondamentale permet d'afficher les enregistrements d'incidents et d'erreurs connues associés directement depuis le module. Ces enregistrements associés peuvent être sélectionnés et ouverts directement depuis la vue de liste.

Les enregistrements de cause fondamentale sont associés à des *catégories*, de façon à classer les informations stockées. Par exemple, un enregistrement de cause fondamentale décrivant un serveur stocke des informations différentes d'un enregistrement de cause fondamentale pour une imprimante.

Le personnel approprié peut escalader les enregistrements de cause fondamentale et les réaffecter. Le système peut aussi émettre automatiquement des alertes et changer la priorité d'une cause fondamentale dont la résolution se fait attendre.

Les enregistrements de cause fondamentale peuvent être :

- Ouverts pour tout incident signalé.
- Envoyés automatiquement au personnel de système approprié.
- Suivis et résolus par le personnel et les gestionnaires de systèmes.
- Envoyés par e-mail ou télécopie à l'utilisateur avec une résolution de cause fondamentale identifiée.

# Organigramme de l'analyse de cause fondamentale

Cet organigramme peut être changé en fonction du déroulement du travail de votre entreprise en modifiant les scripts de ServiceCenter.



Analyse de la cause fondamentale

# Accès à l'Analyse de cause fondamentale (ACF)

Le module Analyse de cause fondamentale est accessible à partir du menu initial de l'administrateur système ou de la file d'attente de toutes les applications ServiceCenter, notamment Gestion des appels, Gestion des incidents, Gestion des changements et Gestion des demandes.

Vous pouvez accéder à l'Analyse de cause fondamentale pour des raisons administratives à partir du menu Utilitaires d'administration centrale ou à partir de la section Cause fondamentale du menu de l'écran initial de l'administrateur système.

Le menu des utilitaires de l'administration centrale permet à un administrateur système d'accéder à l'enregistrement d'opérateur pour obtenir des informations relatives à des utilisateurs, des contacts, des privilèges de profil d'application et de l'utilitaire d'attribution de privilèges. Ceci permet à l'administrateur de contrôler et d'avoir accès à plusieurs utilisateurs ou plusieurs groupes à partir d'un emplacement central, plutôt que d'avoir à contrôler l'accès à partir de chaque application ou de chaque utilitaire.

Pour en savoir plus sur les utilitaires d'administration centrale, consultez le *Manuel de l'administrateur système*.

# Accès au module Analyse de cause fondamentale à partir du menu initial de l'administrateur système

Le menu de l'écran initial de l'administrateur système permet d'accéder au menu principal de l'Analyse de cause fondamentale. Les boutons qui se trouvent sur le menu Analyse de cause fondamentale permettent d'ouvrir de nouveaux enregistrements de cause fondamentale, d'accéder à des enregistrements existants, de rechercher les causes fondamentales et la base de connaissances, ainsi que de configurer le module. Pour accéder à l'analyse de cause fondamentale à partir du menu de l'écran initial de l'administrateur système :

 Ouvrez le menu de l'écran initial de l'administrateur système et cliquez sur Analyse de cause fondamentale.



Figure 9-1 : Menu Analyse de cause fondamentale

# Menu Cause fondamentale

Le menu Cause fondamentale permet d'ouvrir une nouvelle cause fondamentale, de consulter la file d'attente des causes fondamentales, d'explorer la base des données des causes fondamentales, d'administrer les profils de sécurité et d'effectuer des recherches dans la base de connaissances.

Pour ouvrir une nouvelle cause fondamentale, cliquez sur Ouvrir une nouvelle CF. Pour plus d'informations sur l'ouverture d'une cause fondamentale, consultez la section *Ouverture d'un enregistrement de cause* fondamentale page 398.

- Pour explorer la base des données des causes fondamentales, cliquez sur Recherche de CF. Pour plus d'informations sur la façon d'effectuer des recherches dans la base des données des causes fondamentales, consultez la section *Recherche dans le module Analyse de cause fondamentale* page 409.
- Pour accéder à la file d'attente des causes fondamentales, cliquez sur File d'attente CF. Pour plus d'informations sur la file d'attente des causes fondamentales, consultez la section *File d'attente des causes fondamentales* page 391.
- Pour administrer les fichiers de sécurité, cliquez sur Fichiers de sécurité. Pour plus d'informations sur l'administration des fichiers de sécurité, consultez le *Manuel d'administration des applications*.
- Pour effectuer une recherche dans la base de connaissances, cliquez sur Rech. base de connaissances. Pour plus d'informations sur la façon d'effectuer des recherches dans la base de connaissances, consultez la section Base de connaissances - aides pour les diagnostics page 583.

# Accès à l'Analyse de cause fondamentale à partir d'autres applications ServiceCenter

La majeure partie de l'interaction avec l'utilisateur dans l'Analyse de cause fondamentale a lieu dans la **File d'attente** CF. À partir de la file d'attente des causes fondamentales, vous pouvez ouvrir, mettre à jour et fermer les enregistrements de causes fondamentales.



Vous pouvez accéder à la file d'attente des causes fondamentales à partir de n'importe quelle application ServiceCenter dont l'écran de file d'attente affiche le bouton Liste des causes fondamentales. C'est le cas des modules Gestion des appels, Gestion des incidents, Gestion des changements et Gestion des demandes.

**Remarque :** Vous pouvez également accéder à la file d'attente des causes fondamentales en sélectionnant **Options > Apparenté > Cause fondamentale** dans les applications ServiceCenter mentionnées.

Pour cet exemple, nous accédons à la boîte de recherche de cause fondamentale à partir de la Gestion des incidents, mais les mêmes instructions sont valables pour les autres applications.

#### Pour accéder à la file d'attente des causes fondamentales :

- 1 Ouvrez la file d'attente des incidents. Pour plus d'instructions sur la façon d'ouvrir la file d'attente des incidents, consultez la section *Accès à la boîte de recherche de la liste des incidents* page 208.
- 2 Pour ouvrir la boîte de recherche de cause fondamentale, cliquez sur Liste des causes fondamentales. La boîte de recherche du module Analyse de cause fondamentale s'affiche.

# File d'attente des causes fondamentales

À partir de la file d'attente des causes fondamentales, vous pouvez ouvrir une nouvelle cause fondamentale, effectuer une recherche dans la base de données des causes fondamentales et afficher et modifier les enregistrements de causes fondamentales existants.

- Pour ouvrir une nouvelle cause fondamentale, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur l'ouverture d'une cause fondamentale, consultez la section Ouverture d'un enregistrement de cause fondamentale page 398.
- Pour effectuer une recherche dans la base de données de causes fondamentales, cliquez sur Rechercher. Pour plus d'informations sur la façon d'effectuer des recherches dans la base des données des causes fondamentales, consultez la section *Recherche dans le module Analyse de cause fondamentale* page 409.
- Pour afficher ou modifier un enregistrement dans la liste de causes fondamentales, double-cliquez sur l'article. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la file d'attente des causes fondamentales, consultez la section *File d'attente des causes fondamentales* page 391.

#### Boutons de la file d'attente des causes fondamentales

Chacune des files d'attente de ServiceCenter comporte une série de boutons, donnant un accès rapide à d'autres applications et files d'attente de ServiceCenter. Le nom de l'application ouverte à l'aide d'un bouton apparaît si vous placez le pointeur de la souris sur ce bouton. Les boutons sont identiques dans chaque file d'attente, à l'exception de quelques-uns qui sont spécifiques à l'application.

## Menu Options des causes fondamentales

Le menu **Options** des causes fondamentales fournit des raccourcis vers d'autres applications ServiceCenter et un accès aux fonctions d'analyse de cause fondamentale, de recherche et de cause fondamentale. Lorsque vous êtes dans les causes fondamentales, le menu **Options** contient :

Option	Description
Sélectionner la file d'attente	Affiche une boîte de dialogue vous permettant de changer de file d'attente. Faites votre choix avant de cliquer sur OK.
Changer de file d'attente	Permet de passer à la file d'attente d'une autre application. Les choix suivants sont disponibles :
	<ul> <li>Gestion des stocks - permet d'accéder au module Gestion des stocks.</li> </ul>
	<ul> <li>Liste de devis - permet d'accéder à la liste des devis de l'utilisateur actuel (boîte de recherche de Gestion des demandes).</li> </ul>
	<ul> <li>Liste des commandes - permet d'accéder à la liste des commandes de l'utilisateur actuel (boîte de recherche de Gestion des demandes).</li> </ul>
	<ul> <li>Liste d'articles - permet d'accéder à la liste des articles de l'utilisateur actuel (boîte de recherche de Gestion des demandes).</li> </ul>
	Liste d'appels - permet d'accéder à la liste des appels de l'utilisateur actuel (boîte de recherche de Gestion des appels).
	<ul> <li>Liste d'incidents - permet d'accéder à la liste des incidents de l'utilisateur actuel (boîte de recherche de Gestion des incidents).</li> </ul>
	<ul> <li>Liste des changements - permet d'accéder à la liste des changements de l'utilisateur actuel (boîte de recherche de Gestion des changements).</li> </ul>
	<ul> <li>Liste des tâches - permet d'accéder à la liste des tâches de l'utilisateur actuel (boîte de recherche de Gestion des changements).</li> </ul>
Nouveau	Ouvre le formulaire de création d'un nouvel enregistrement de cause fondamentale.
Rechercher	Permet d'accéder à la fonction de recherche du module Analyse de cause fondamentale.
Rafraîchir	Permet de mettre à jour la liste actuelle.

Option	Description
Changer de boîte de recherche	Ouvre une boîte de dialogue permettant de sélectionner une autre boîte de recherche. Fonctionne de la même façon que le bouton <b>Changer de boîte de recherche</b> .
Modifier les boîtes de recherche préférées	Permet de changer votre liste de favoris en ajoutant ou en modifiant les boîtes de recherche auxquelles vous accédez le plus fréquemment.
Utiliser l'interrogation stockée	Permet d'accéder à une liste QBE d'interrogations stockées.
Liste de démarrage	Affiche la liste des appels initiale.
Compter	Dénombre les enregistrements de la liste d'appels.

## Menu Options de liste des causes fondamentales

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

Option de liste	Description
Modifier les colonnes	Affiche une boîte de dialogue permettant de modifier les champs qui déterminent les en-têtes de colonnes de la liste d'enregistrements QBE.
Exporter dans Excel	Permet d'exporter la liste des causes fondamentales actuelle dans une feuille de calcul Microsoft <sup>®</sup> 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 supporte la fonction d'échange dynamique de données (DDE). Cette fonction DDE exige Excel 95 ou une version plus récente.
Exporter dans un fichier de texte	Permet d'exporter la liste de causes fondamentales actuelle dans un fichier texte. Entrez le chemin et le nom du fichier de texte à utiliser. Si aucun chemin n'est spécifié, le fichier est créé dans le répertoire à partir duquel a été lancé le client ServiceCenter. 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.

# Enregistrements de cause fondamentale

Cette section décrit comment ouvrir, mettre à jour et fermer des enregistrements de cause fondamentale. Les points suivants seront abordés.

- Priorité page 394.
- *Champs des enregistrements de cause fondamentale* page 395.
- *Onglet Général* page 395.
- Onglet Description page 397.
- Onglet Cause fondamentale page 397.
- Onglet Historique page 397.
- Ouverture d'un enregistrement de cause fondamentale page 398.
- Mise à jour d'un enregistrement de cause fondamentale page 400.
- *Fermeture des enregistrements de cause fondamentale et des erreurs connues* page 401.

# Création de pages

Lorsqu'une fiche de cause fondamentale est mise à jour et fermée, un nouvel enregistrement (ou page) est créé pour cette fiche. Chaque nouvel enregistrement, également appelé page, est créé par la fonction de **création de pages** du module Analyse de cause fondamentale. Pour en savoir plus sur l'activation et la désactivation de cette fonction, consultez le *Manuel de l'administrateur système* de ServiceCenter. Lors de l'accès à une fiche de cause fondamentale, la page (l'enregistrement) la plus récente est affichée.

# **Priorité**

La priorité d'un enregistrement de cause fondamentale indique la gravité de celle-ci ; il est donc essentiel que la priorité correcte soit fixée, conformément à la gravité d'une erreur connue pour chaque cause fondamentale. Les priorités sont fixées par l'utilisateur lors de l'ouverture d'un enregistrement de cause fondamentale. La priorité d'une fiche peut être changée par l'utilisateur lorsque la fiche de cause fondamentale est mise à jour.

La priorité d'une cause fondamentale est déterminée par son impact et son urgence, représentant le potentiel de dommages envers l'infrastructure IT de la société. Ce potentiel doit être évalué pour toutes les causes fondamentales. Lorsque vous déterminez l'impact d'une cause fondamentale, tenez compte des éléments suivants :

- volume d'incidents,
- nombre de clients affectés,
- coût pour l'entreprise,
- durée et coût de la résolution.

L'urgence fait référence au temps disponible pour réduire l'impact. Les causes fondamentales sont moins urgentes si un palliatif ou une solution temporaire est disponible ou si une résolution différée est prévue.

## Champs des enregistrements de cause fondamentale

Il n'est pas nécessaire que vous remplissiez tous les champs d'un nouvel enregistrement de cause fondamentale. Certains champs sont automatiquement renseignés par ServiceCenter, tandis que d'autres sont remplis lors de mises à jour ultérieures.

#### **Onglet Général**

L'onglet Général permet à l'utilisateur d'entrer des informations relatives au problème et à tout incident associé.

Champ	Description
Cause fondamentale	Numéro unique d'enregistrement de cause fondamentale attribué automatiquement par ServiceCenter.
Catégorie	Classe la catégorie du bien au sein de l'entreprise, par exemple <i>réseau</i> .
Sous-catégorie	Classe la sous-catégorie du bien au sein de la catégorie principale, par exemple <i>LAN</i> .
Type de problème	Type du problème signalé. Ce champ est automatiquement renseigné si le champ <b>Société</b> est renseigné en premier.
Type de produit	Type de produit du périphérique. Ce champ est automatiquement renseigné si le champ <b>Société</b> est renseigné en premier.

Champ	Description
Société	Nom de la société signalant le problème.
	<b>Remarque :</b> Le fait de renseigner les champs relatifs à la société facilite le remplissage automatique des champs Type de problème et Type de produit.
ID Bien	Périphérique concerné par le problème.
Туре	Type de périphérique. Si vous avez sélectionné l'ID du bien dans la liste QBE, ce champ est automatiquement renseigné.
Modèle	Modèle du périphérique. Si vous avez sélectionné l'ID du bien dans la liste QBE, ce champ est automatiquement renseigné.
Bien critique	Le bien concerné est essentiel.
État	État de l'enregistrement de cause fondamentale.
	Open (Ouvert) - fiche actuellement active.
	Closed (Clôturé) - fiche résolue.
	Reopened (Rouvert) - fiche actuellement active, préalablement clôturée.
Gravité	Gravité du problème signalé.
Priorité	Priorité de l'enregistrement de cause fondamentale. Si vous avez sélectionné l'ID du bien dans la liste QBE, ce champ est automatiquement renseigné. La priorité est spécifiée dans le champ <b>Code Priorité</b> du formulaire de cause fondamentale :
	Majeure
	Moyenne
	Faible
	Très faible
Groupe d'affectation	Groupe désigné pour travailler sur le problème.
Responsable	Personne désignée pour travailler sur le problème.
Propriétaire	Personne responsable de la fiche et personne à contacter lorsque le problème est résolu.
#### **Onglet Description**

Champ	Description
Brève description	Brève description (d'une ligne) de l'incident ou du problème associé, ou autres informations d'identification.
Description	Description détaillée de l'incident ou du problème associé, y compris toutes les nouvelles informations provenant des mises à jour.
Mises à jour	Mises à jour effectuées depuis que l'enregistrement de cause fondamentale a été initié. (Disponible seulement pour un enregistrement existant.)

#### **Onglet Cause fondamentale**

Dans l'onglet Cause fondamentale, vous entrez la cause fondamentale une fois qu'elle a été déterminée.

Champ	Description
Cause fondamentale	La véritable cause du problème ou de l'incident décrit dans le champ <b>Description</b> est entrée ici une fois qu'elle a été établie.
Solution temporaire	Solution mise en place pour résoudre le problème.

#### **Onglet Historique**

L'onglet Historique contient l'historique de cause fondamentale. L'onglet *Historique* n'est pas modifiable. Il contient seulement des champs renseignés par le système, indiquant la date et l'heure d'activité, ainsi que la personne responsable de cette activité.

Champ	Description
Ouvert	Date d'ouverture de l'enregistrement.
Dernière mise à jour	Date de la dernière mise à jour de l'enregistrement.
Clôturé	Date de clôture de l'enregistrement.
Rouvert par	Date de réouverture de l'enregistrement.

Champ	Description
Incidents	Liste de tous les incidents associés à cet enregistrement de cause fondamentale, à partir de laquelle vous pouvez ouvrir les fiches d'incident associées.
Changements	Liste de tous les changements associés à cet enregistrement de cause fondamentale, à partir de laquelle vous pouvez ouvrir les fiches de changement associées.

#### **Onglet Enregistrements associés**

#### Ouverture d'un enregistrement de cause fondamentale

Les enregistrements de cause fondamentale peuvent être ouverts à partir du menu Cause fondamentale, de la file d'attente des incidents, ou du menu Options de liste lorsqu'un enregistrement de cause fondamentale existant est ouvert.

#### Pour ouvrir un nouvel enregistrement de cause fondamentale :

1 Ouvrez la file d'attente des causes fondamentales, le menu Cause fondamentale ou un enregistrement de cause fondamentale existant.

#### Nouveau

2 Cliquez sur **Ouvrir une nouvelle** CF (dans le menu Analyse de cause fondamentale et la boîte de recherche de causes fondamentales).

Pour plus d'instructions sur la façon d'ouvrir la boîte de recherche de cause fondamentale, consultez la section *Accès à l'Analyse de cause fondamentale à partir d'autres applications ServiceCenter* page 390.

Pour plus d'instructions sur la façon d'ouvrir le menu Cause fondamentale, consultez la section *Accès au module Analyse de cause fondamentale à partir du menu initial de l'administrateur système* page 388.

- *ou* -

Si vous êtes déjà dans un enregistrement de cause fondamentale existant, ouvrez le menu Options et cliquez sur Nouveau.

Pour obtenir des instructions sur la modification d'un enregistrement de cause fondamentale existant, consultez la section *Mise à jour d'un enregistrement de cause fondamentale* page 400.

**3** Un formulaire d'enregistrement de cause fondamentale ouvert s'affiche, le numéro d'enregistrement de cause fondamentale étant automatiquement affecté par ServiceCenter.

💽 ServiceCenter - [New Root Cause Analysis]	
S Elchier Édition Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide	<u> </u>
※ 10 合 ? 10 Q う ト	
🗾 🖌 OK 🛛 🗙 Annuler 🗧 Sauvegarder 🔑 Rétablir 🍋 Fé	ermer 🔎 Trouver 🔋 Remplir 🕓 Horloges
Général Description Cause fondamentale Historique Enregistrements associés	
Cause fondamentale RC0006	État Open
Catégorie :	🗉 Gravité :
Sous-catégorie :	Priorité : Moyenne
Type de produit :	Groupe d'affectation :
Type de problème :	Responsable :
	Propriétaire : falcon
ID Bien :	
Type:	
Modèle :	
Elen critique	
Prêt	insérer rootcause.g(rca.view) [S

#### Figure 9-2 : Cause fondamentale ouverte

- 4 Sélectionnez le propriétaire approprié à partir de la boîte de remplissage **Propriétaire**.
- 5 Le champ État présente automatiquement cette fiche avec un état *Open* (*Ouvert*).
- 6 Entrez une description d'une ligne de l'incident ou du problème associé, ou d'autres informations d'identification, dans le champ **Brève description**.
- 7 Dans l'onglet Général, sélectionnez l'ID du bien à partir de la boîte de remplissage ID Bien. Cela permet de renseigner automatiquement les champs Type, Modèle et Priorité. Vérifiez que les informations sont correctes.

- 8 Sélectionnez une catégorie dans la zone Catégorie.
- 9 Entrez une explication complète du problème ou de l'incident dans la zone Description.
- 10 Entrez les autres informations dont vous disposez dans les autres champs.
- 11 Cliquez sur Sauvegarder.

### Mise à jour d'un enregistrement de cause fondamentale

#### Pour mettre à jour un enregistrement de cause fondamentale existant :

1 Si vous êtes dans l'une des applications ServiceCenter, cliquez sur Liste de causes fondamentales pour accéder à la file d'attente de l'Analyse de cause fondamentale, puis à l'enregistrement souhaité.

- *ou* -

Si vous êtes connecté en tant qu'administrateur, cliquez sur **Recherche de CF** sur le menu initial de l'administrateur système pour accéder au formulaire de recherche.

- 2 Trouvez l'enregistrement de cause fondamentale que vous voulez mettre à jour :
  - **a** Double-cliquez sur la cause fondamentale voulue dans la liste de l'Analyse de cause fondamentale.
  - **b** Utilisez la fonction de recherche pour trouver l'enregistrement de cause fondamentale. Reportez-vous à la section *Recherche dans le module Analyse de cause fondamentale* page 409.
    - Si vous connaissez le numéro de la fiche, entrez-le dans le champ No.
       Si la Recherche intelligente est activée, il suffit d'entrer le numéro.
       Si elle ne l'est pas, entrez le préfixe de l'enregistrement de cause fondamentale (RC) ; par exemple, RC109.
    - Si vous ignorez le numéro, entrez les informations que vous connaissez dans les champs appropriés. Cela permet de restreindre les paramètres de recherche.
- **3** Modifiez les champs devant être mis à jour dans l'onglet Général de cause fondamentale.

Par exemple, vous pouvez modifier la **priorité** de cause fondamentale si elle a changé depuis que la cause fondamentale a été initialement signalée. Cliquez sur la flèche ou sur les touches fléchées pour sélectionner un nouveau réglage.

- 4 Entrez les nouvelles informations sur la cause fondamentale dans le champ Brève description.
- 5 Si la véritable cause du problème ou de l'incident a été établie, cliquez sur l'onglet Cause fondamentale et entrez la cause, une solution temporaire et la solution définitive dans la zone Cause fondamentale, puis fermez la fiche. (Pour plus d'informations, consultez la section *Fermeture des enregistrements de cause fondamentale et des erreurs connues* page 401.)
- 6 Cliquez sur Sauvegarder pour enregistrer la fiche sans la fermer, ou bien cliquez sur OK ou appuyez sur F2 pour l'enregistrer et revenir à la file d'attente.

Un message s'affiche dans la barre d'état, indiquant que *La cause fondamentale RCxxx a été mise à jour*.

# Fermeture des enregistrements de cause fondamentale et des erreurs connues

Lorsqu'une solution temporaire a été établie pour une cause fondamentale, l'enregistrement peut être clôturé. Ceci ne supprime pas l'enregistrement du fichier mais peut le transformer en erreur connue. L'erreur connue est ensuite fermée lorsqu'une solution permanente au problème est trouvée.

#### Pour fermer un enregistrement de cause fondamentale :

- 1 Accédez à la fiche de cause fondamentale que vous voulez fermer.
  - Double-cliquez sur la cause fondamentale voulue dans la liste de causes fondamentales.
  - Utilisez la fonction de recherche pour trouver l'enregistrement de cause fondamentale.
  - Si vous connaissez le numéro de la fiche, entrez-le dans le champ No.
     Si la Recherche intelligente est activée, il suffit d'entrer le numéro. Si elle ne l'est pas, entrez le préfixe de l'enregistrement de cause fondamentale (RC); par exemple, RC109.
  - Si vous ignorez le numéro, entrez les informations que vous connaissez dans les champs appropriés. Cela permet de restreindre les paramètres de recherche.
- 2 Cliquez sur l'onglet Cause fondamentale et entrez la solution temporaire dans la zone Cause fondamentale. Entrez également la solution permanente ou la véritable cause du problème ou de l'incident, si vous la connaissez.



- 3 Cliquez sur Fermer ou appuyez sur F6 pour fermer la cause fondamentale.
- 4 Cliquez sur le bouton Sauvegarder.
- 5 Une boîte de dialogue s'affiche, vous demandant si vous voulez ouvrir une erreur connue pour cette cause fondamentale. Si la cause fondamentale est un problème d'infrastructure, cliquez sur Oui. Si la cause fondamentale est un problème de procédure, cliquez sur Non. Si vous cliquez sur Oui, la cause fondamentale est signalée comme erreur connue pour référence future. Vous revenez alors au formulaire de cause fondamentale.

Le libellé du formulaire, dans la partie supérieure gauche, est maintenant *Known Error (Erreur connue)* au lieu de *Root Cause (Cause fondamentale)*.

#### Pour fermer une erreur connue :

- 1 Accédez à la fiche d'erreur connue que vous voulez fermer.
  - Double-cliquez sur l'erreur connue voulue dans la liste de causes fondamentales.
  - Utilisez la fonction de recherche pour trouver la fiche d'erreur connue.
  - Si vous connaissez le numéro de la fiche, entrez-le dans le champ No.
     Si la Recherche intelligente est activée, il suffit d'entrer le numéro. Si elle ne l'est pas, entrez le préfixe de l'enregistrement de cause fondamentale (RC); par exemple, RC109.
  - Si vous ignorez le numéro, entrez les informations que vous connaissez dans les champs appropriés. Cela permet de restreindre les paramètres de recherche.
- 2 Cliquez sur l'onglet Cause fondamentale et entrez la solution permanente et la véritable cause du problème.



- 3 Cliquez sur Fermer ou appuyez sur F6 pour fermer l'erreur connue.
- 4 Si vous désirez ouvrir une demande de changement.
  - a Cliquez sur Options > Apparenté > Changements > Ouvrir.
  - b Sélectionnez RFC ou RFC Advanced (avancé) dans la liste des catégories.
  - c Remplissez le formulaire. Pour plus d'informations sur les RFC, consultez la section *Utilisation du module Gestion des changements* page 430.
- **5** Enregistrez le changement et cliquez sur OK pour revenir au formulaire de cause fondamentale.

# **Options de Cause fondamentale**

Cette section explique les menus Options de Cause fondamentale. Elle comprend les parties suivantes :

- Menu Options Nouvel enregistrement de cause fondamentale page 403
- Menu Options de liste Enregistrement de cause fondamentale existant page 405
- Définition d'un rappel page 406
- Enregistrements associés page 407
- Association d'enregistrements page 407
- Ouverture d'un enregistrement associé page 408
- Affichage des enregistrements associés page 409

#### Menu Options - Nouvel enregistrement de cause fondamentale

Le menu Options change suivant le formulaire affiché. Dans certains cas, plusieurs menus Options sont visibles. Lorsque vous ouvrez un nouvel enregistrement de cause fondamentale, le menu **Options** contient les options suivantes :

Champ	Description
Définir le rappel	Permet de définir un rappel qui vous sera envoyé à une heure précise par le biais d'un message e-mail, d'un téléappel ou d'un message contextuel. Cette option est décrite en détail dans la section <i>Définition d'un rappel</i> page 406.
Cloner	Copie l'enregistrement de cause fondamentale actuel et place les données dans un nouvel enregistrement.
Trouver la solution	Permet d'accéder à la base de connaissances pour rechercher les solutions adaptées à la cause fondamentale. Consultez la section <i>Base de connaissances - aides pour les diagnostics</i> page 583 pour plus d'informations.

# Menu Options - Enregistrement de cause fondamentale existant

Lorsque vous mettez à jour un enregistrement de cause fondamentale existant, le menu **Options** contient les options suivantes (similaires aux options de rapport d'appel). Certaines de ces options sont décrites plus en détail dans d'autres sections.

Champ	Description
Définir le rappel	Permet de définir un rappel qui vous sera envoyé à une heure précise par le biais d'un message e-mail, d'un téléappel ou d'un message contextuel. Cette option est décrite en détail dans la section <i>Définition d'un rappel</i> page 406.
Imprimer l'enregistrement	Permet d'imprimer l'enregistrement de cause fondamentale sur l'imprimante ServiceCenter par défaut de l'utilisateur.
Cloner	Copie l'enregistrement de cause fondamentale actuel et place les données dans un nouvel enregistrement.
Apparenté > Incidents > Associer	Permet d'associer cet enregistrement de cause fondamentale à une fiche d'incident. Cette option est décrite en détail dans la section <i>Enregistrements associés</i> page 407.
Apparenté > Incidents > Afficher	Permet d'afficher la fiche d'incident associée. Cette option est décrite en détail dans la section <i>Enregistrements associés</i> page 407.
Apparenté > Incidents > Ouvrir	Permet d'ouvrir la fiche d'incident associée. Cette option est décrite en détail dans la section <i>Enregistrements associés</i> page 407.
Apparenté > Changements > Associer	Permet d'associer cet enregistrement de cause fondamentale à une demande de changement. Cette option est décrite en détail dans la section <i>Enregistrements associés</i> page 407.
Apparenté > Changements > Afficher	Permet d'afficher la demande de changement associée. Cette option est décrite en détail dans la section <i>Enregistrements associés</i> page 407.
Apparenté > Changements > Ouvrir	Permet d'ouvrir la demande de changement associée. Cette option est décrite en détail dans la section <i>Enregistrements associés</i> page 407.

# Menu Options de liste - Enregistrement de cause fondamentale existant

Lorsque vous mettez à jour un enregistrement de cause fondamentale existant et que vous utilisez le mode Liste des enregistrements, le menu **Options de liste** est visible. (Les mêmes options sont disponibles à partir du menu Options si vous regardez une liste QBE et que vous n'avez pas activé le mode Liste d'enregistrements.) Le menu **Options de liste** comporte les options suivantes :

Champ	Description
Compter	Dénombre les enregistrements de la liste d'enregistrements QBE actuelle.
Imprimer la liste	Permet d'imprimer une copie de la liste des enregistrements QBE actuelle.
Rafraîchir la liste	Met à jour la liste actuelle.
Sauvegarder la liste comme boîte de recherche	Permet de sauvegarder la liste actuelle comme boîte de recherche.
Modifier les colonnes	Affiche une boîte de dialogue permettant de modifier les champs qui déterminent les en-têtes de colonnes de la liste d'enregistrements QBE.
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 supporte la fonction d'échange dynamique de données (DDE). Cette fonction DDE exige Excel 95 ou une version plus récente.
Exporter dans un fichier de texte	Permet d'exporter la liste d'enregistrements QBE dans un fichier texte. Entrez le chemin et le nom du fichier de texte à utiliser. Si aucun chemin n'est spécifié, le fichier est créé dans le répertoire à partir duquel a été lancé le client ServiceCenter. 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.
Nouveau	Affiche un formulaire vide permettant d'ouvrir un nouvel enregistrement de cause fondamentale.

## Définition d'un rappel

À partir d'un enregistrement de cause fondamentale nouveau ou existant, vous pouvez définir un rappel qui vous sera envoyé à l'heure spécifiée.

Pour accéder à la fonctionnalité Définir le rappel :

1 Affichez un enregistrement de cause fondamentale et sélectionnez Options > Définir le rappel.

Le formulaire Définir le rappel s'affiche.

- 2 Deux options sont disponibles pour régler l'heure d'envoi du rappel.
  - a Sélectionnez Rappel à pour régler un rappel à un jour et une heure précis.
  - **b** Sélectionnez **Rappel dans** pour que l'envoi du rappel ait lieu à un intervalle précis. Cette option affiche deux champs ; entrez l'intervalle de temps, puis sélectionnez votre équipe dans la liste déroulante.
- **3** Cliquez sur **Remplir** pour afficher le calendrier de ServiceCenter. Vous pouvez utiliser le calendrier pour sélectionner la date et l'heure d'envoi du rappel.
  - a Entrez l'heure dans le champ **Heure**. Cliquez sur le jour de votre choix pour l'envoi du rappel. La boîte de dialogue se ferme alors et les informations sont transférées dans le champ **Rappel à**.
  - **b** Pour avancer ou reculer dans le calendrier, cliquez sur les boutons fléchés de chaque côté du mois et de l'année.
  - c Pour revenir à la date du jour, cliquez sur Aller à aujourd'hui.
  - d Pour vous rendre à une date spécifique, cliquez sur Sélectionner la date et tapez la date dans la boîte de dialogue affichée. Cliquez sur OK pour accepter l'entrée et revenir au calendrier. Si vous cliquez sur la flèche de retour, vous revenez au calendrier sans apporter aucune modification.
- 4 Dans le champ Rappel si, sélectionnez une option dans la liste déroulante :
  - Always (Toujours) (valeur par défaut)
  - Root Cause has not been updated (La cause fondamentale n'a pas été mise à jour)
  - Root Cause is still open (La cause fondamentale est toujours ouverte)
  - Root Cause is still assigned to me (La cause fondamentale est toujours affectée à moi-même)

- 5 Dans la zone de message contextuel, sélectionnez le type de notification :
  - Contextuel
  - Téléappel
  - E-mail
  - Courrier SC

Si vous sélectionnez Contextuel ou Téléappel, tapez dans le champ **de message** le texte que vous souhaitez afficher dans le rappel.

Si vous activez E-mail ou Courrier SC, deux cases d'option apparaissent dans la zone Type de message. Sélectionnez le type de message électronique à envoyer. Le champ Titre permet d'entrer le titre du message.

- 6 Sélectionnez le type de message à envoyer :
  - Envoyer enreg.. Cette option inclut une copie de l'enregistrement de cause fondamentale dans le message.
  - Texte fixe. Cette option entraîne l'affichage d'un champ, dans lequel vous pouvez taper le texte qui s'affichera dans le message.
- 7 Quand vous avez terminé, cliquez sur OK.

L'enregistrement de cause fondamentale initial, à partir duquel vous réglez le rappel, s'affiche alors.

#### Enregistrements associés

Le menu Options permet de créer une association entre des enregistrements existants, d'afficher une liste d'enregistrements associés et d'ouvrir de nouveaux enregistrements associés. Le menu **Options** des enregistrements de cause fondamentale permet de travailler avec des fiches d'incident ; le menu Options des erreurs connues permet de travailler avec des enregistrements de changement ainsi que des fiches d'incident.

#### Association d'enregistrements

Les enregistrements de cause fondamentale peuvent être associés à des fiches d'incident et les erreurs connues peuvent être associées à des fiches d'incident et à des enregistrements de changement.

Avant d'associer un enregistrement de cause fondamentale à un autre enregistrement, notez le numéro d'ID de l'incident auquel vous voulez l'apparenter. Vous devez entrer ce numéro au cours du processus suivant. Dans l'exemple suivant, nous associons une cause fondamentale à un incident. La procédure est la même pour associer d'autres types d'enregistrements.

#### Pour associer une fiche à un autre enregistrement :

- 1 Accédez à l'enregistrement de cause fondamentale.
- 2 Sélectionnez Options > Apparenté > Incidents > Associer.

Une boîte de dialogue s'ouvre avec la question suivante :

Associer Cause fondamentale RCxxxx à quel incident ?

**3** Tapez le numéro d'ID d'incident. Tapez le numéro sous la forme IMxxx, où *xx* représente le numéro de l'incident.

- *ou* -

Cliquez sur Rechercher pour sélectionner un enregistrement ACF, puis entrez le numéro.

4 Cliquez sur OK. Un message de confirmation s'affiche dans la barre d'état.

#### Ouverture d'un enregistrement associé

Vous pouvez ouvrir une fiche d'incident à partir d'un enregistrement de cause fondamentale. Vous pouvez ouvrir des fiches d'incident et des enregistrements de changement à partir d'une erreur connue.

Dans l'exemple suivant, nous ouvrons un changement à partir d'une erreur connue. La procédure est la même pour ouvrir d'autres types d'enregistrements.

#### Pour ouvrir un enregistrement associé :

- 1 Ouvrez une erreur connue existante. Consultez la section *Procédures de recherche* page 410 pour obtenir de l'aide sur l'accès à une erreur connue existante.
- 2 Sélectionnez Options > Apparenté > Changements > Ouvrir.
- **3** Le formulaire de sélection de catégories de changement s'affiche. Sélectionnez Demande de changement et remplissez le formulaire. Pour plus d'informations sur les RFC, consultez la section *Utilisation du module Gestion des changements* page 430.
- 4 Sauvegardez l'enregistrement associé. Cliquez sur OK. Vous revenez alors à l'enregistrement d'erreur connue initial.

#### Affichage des enregistrements associés

Vous pouvez afficher et modifier une fiche d'incident à partir d'un enregistrement de cause fondamentale. Vous pouvez afficher et modifier des fiches d'incident et des enregistrements de changement à partir d'une erreur connue.

Dans l'exemple suivant, nous affichons un incident à partir d'une erreur connue. La procédure est la même pour associer d'autres types d'enregistrements.

#### Pour afficher un enregistrement associé :

- 1 Ouvrez une erreur connue existante. Pour obtenir de l'aide sur l'accès à une erreur connue existante, consultez la section *Procédures de recherche* page 410.
- 2 Sélectionnez Options > Apparenté > Incidents > Afficher.
   Une liste des incidents associés s'affiche.
- 3 Double-cliquez sur un incident pour en consulter les détails. La fiche s'ouvre.
   À ce stade, vous pouvez modifier la fiche d'incident et même la résoudre.

# Recherche dans le module Analyse de cause fondamentale

Cette section décrit comment effectuer une recherche dans la base des données des causes fondamentales. Elle comprend les parties suivantes :

- Procédures de recherche page 410
- Champs de recherche des enregistrements de cause fondamentale page 412
- Onglet Recherche de base page 412
- Onglet Recherche avancée page 413
- Onglet Recherche IR page 415

# Procédures de recherche

Le module Analyse de cause fondamentale permet de rechercher des enregistrements de cause fondamentale. Les enregistrements sont affichés dans une liste de causes fondamentales. Vous pouvez également sauvegarder ces résultats sous forme de boîtes de recherche. Les boîtes de recherche sont décrites dans la section *Utilisation des boîtes de recherche* page 86. Les champs du formulaire de recherche permettent de restreindre les paramètres de recherche. Les procédures à utiliser pour effectuer une recherche dans l'Analyse de cause fondamentale sont décrites dans la section *Procédures de recherche* page 410.

Trois types de recherche sont disponibles pour la base des données des causes fondamentales : Recherche de base, Recherche avancée et Recherche IR. Utilisez la recherche de base pour rechercher des enregistrements ACF en fonction de divers critères clés. Utilisez la recherche avancée pour rechercher des enregistrements ouverts, mis à jour ou fermés au cours d'un certain intervalle de temps. Utilisez la recherche IR pour rechercher du texte à l'intérieur des enregistrements.

#### Pour rechercher des enregistrements de cause fondamentale :



- Cliquez sur Analyse de cause fondamentale (ou File d'attente).
- La file d'attente des enregistrements de cause fondamentale s'affiche.



2 Cliquez sur le bouton Rechercher.

Un formulaire de recherche s'affiche.

3 Entrez toutes les informations de recherche de base dont vous disposez. Plus vous entrez d'informations, plus vous restreignez les paramètres de recherche. Pour plus d'informations sur la façon de remplir l'onglet de recherche de base, consultez la section *Onglet Recherche de base* page 412. Plusieurs ou tous les champs de cet onglet peuvent être laissés vides. Pour une recherche plus rapide, utilisez les champs identifiés comme des champs clés (indexés) sur votre site. Si ceux-ci ne sont pas clairement identifiés dans le formulaire, demandez à votre administrateur ServiceCenter de vous en fournir une liste. Utilisez l'une des options suivantes pour remplir les champs :

- Tapez les informations connues.
- Cliquez sur le bouton Remplir ou appuyez sur la touche F9 pour accéder à une liste QBE.
- Cliquez sur la flèche pour accéder à une liste déroulante ou appuyez sur la flèche vers le bas pour alterner entre les sélections.
- 4 Cliquez sur l'onglet Recherche avancée pour restreindre encore les paramètres de recherche. Les champs de recherche avancée permettent de restreindre la plage horaire d'ouverture ou de mise à jour d'un enregistrement. Vous pouvez aussi entrer le nom de l'opérateur qui a ouvert ou mis à jour le rapport. Ces champs sont indépendants l'un de l'autre et peuvent rester vides. Pour une recherche plus rapide, utilisez les champs identifiés comme des champs clés (indexés) sur votre site. Si ceux-ci ne sont pas clairement identifiés dans le formulaire, demandez à votre administrateur ServiceCenter de vous en fournir une liste. Pour savoir comment renseigner les champs de l'onglet Recherche avancée, consultez la section *Onglet Recherche avancée* page 413.

Pour renseigner ces champs, utilisez l'une des méthodes suivantes. Tapez les informations connues, cliquez sur la flèche ou appuyez sur la touche fléchée Bas du clavier pour accéder à une liste déroulante.

**5** Pour restreindre encore les paramètres de recherche, cliquez sur l'onglet Recherche IR. Pour plus d'informations sur la façon de remplir l'onglet de recherche IR, consultez la section *Onglet Recherche IR* page 415.

#### Nechercher

6 Entrez une description en texte brut dans le champ Texte de recherche IR.

7 Cliquez sur Rechercher ou appuyez sur F6.

L'enregistrement correspondant s'affiche.

Si plusieurs enregistrements correspondent aux paramètres de recherche, une liste d'enregistrements QBE s'affiche, le premier étant affiché dans le formulaire d'enregistrement de cause fondamentale. Cliquez sur un enregistrement dans la liste pour l'afficher dans le formulaire d'enregistrement de cause fondamentale.

8 Si vous recevez le message Aucun enregistrement correspondant aux arguments de recherche n'a été trouvé., élargissez la recherche en éliminant quelques-uns des paramètres de recherche entrés.

Vous pouvez trier une liste d'enregistrements QBE en cliquant sur l'en-tête de colonne que vous voulez utiliser comme critère de tri pour la liste. Par exemple, pour trier la liste par état, cliquez sur État.

# Champs de recherche des enregistrements de cause fondamentale

Les informations de recherche d'enregistrement de cause fondamentale s'affichent sous trois onglets : **Recherche de base**, **Recherche avancée** et **Recherche IR**. Les onglets sont décrits ci-dessous.

#### **Onglet Recherche de base**

Vous pouvez laisser plusieurs champs vides (ou tous) dans cet onglet. La plupart des champs comportent un bouton fléché ou le **Remplir**, qui permet d'effectuer une sélection dans une liste déroulante ou une liste QBE.

Champ	Description
ID Cause fondamentale	Tapez le numéro de l'enregistrement de cause fondamentale (si vous le connaissez), sous la forme RCxx, où <i>xx</i> représente le numéro. (Reportez-vous à la définition de la recherche intelligente ci-dessous.) Vous pouvez entrer un numéro partiel pour accéder à une liste QBE d'enregistrements possibles. Pour ce faire, décochez d'abord la case Recherche intelligente. Par exemple, si vous entrez RC2, vous obtiendrez une liste de tous les numéros d'enregistrement de cause fondamentale commençant par 2 : <i>RC2</i> , <i>RC20</i> , <i>RC21</i> , etc. Les caractères génériques (par exemple, *) ne peuvent pas être utilisés.
Recherche intelligente	Permet de rechercher des fiches par numéro seul (les préfixes ou suffixes du type <i>RC</i> sont omis). Les recherches intelligentes renvoient la fiche souhaitée quel que soit son état (par exemple, ouverte ou fermée). Si des paramètres autres que les paramètres par défaut sont saisis dans le formulaire de recherche, une recherche normale est effectuée et la fonction Recherche intelligente est ignorée.
Périphérique	Sélectionnez ou entrez le type de périphérique.
Catégorie	Sélectionnez la catégorie d'analyse de cause fondamentale.
Affectation	Sélectionnez le groupe d'affectation responsable de la ou des fiches.
État	Sélectionnez l'état à rechercher.
Priorité	Sélectionnez la priorité à rechercher.
Gravité	Sélectionnez la gravité à rechercher.
Ouverts	Activez cette option pour rechercher des enregistrements actuellement ouverts.

Champ	Description
Clôturés	Activez cette option pour rechercher des enregistrements actuellement fermés.
L'un ou l'autre	Activez cette option pour rechercher indifféremment des enregistrements ouverts ou clôturés.
Causes fondamentales	Activez cette option pour rechercher exclusivement des enregistrements de cause fondamentale.
Erreurs connues	Activez cette option pour rechercher exclusivement des enregistrements d'erreur connue.
L'une ou l'autre	Activez cette option pour rechercher à la fois des enregistrements de cause fondamentale et des enregistrements d'erreur connue.

#### Onglet Recherche avancée

Plusieurs champs ou tous les champs de cet onglet peuvent rester vides.

#### Ouvert

Champ	Description
Ouvert après	Entrez la date et l'heure (facultative) <b>après</b> laquelle le rapport a été <b>ouvert</b> . Le format est mm/jj/aaaa hh:mm:ss. Si l'heure n'est pas indiquée, la valeur par défaut est <i>00:00:00</i> . Le format de la date et de l'heure peut être défini par votre administrateur système dans l'enregistrement société au niveau système ou dans un enregistrement d'opérateur précis. Il se peut donc que le format de la date et de l'heure utilisé soit différent du format par défaut illustré ci-dessus.
et avant	Entrez la date et l'heure (facultative) <b>avant</b> laquelle le rapport a été ouvert. Le format est mm/jj/aaaa hh:mm:ss. Si l'heure n'est pas indiquée, la valeur par défaut est <i>00:00:00</i> .
Par	Entrez le nom de l'opérateur d'Analyse de cause fondamentale qui a ouvert l'enregistrement de cause fondamentale. Vous pouvez taper son nom ou utiliser le bouton ou la touche fléchée Bas pour accéder à une liste déroulante.

#### Dernière mise à jour

Champ	Description
Dernière mise à jour après le	Entrez la date et l'heure (facultative) <b>après</b> laquelle le rapport a été mis à jour. Le format est mm/jj/aaaa hh:mm:ss. Si l'heure n'est pas indiquée, la valeur par défaut est 00:00:00. Le format de la date et de l'heure peut être défini par votre administrateur système dans l'enregistrement société au niveau système ou dans un enregistrement d'opérateur précis. Il se peut donc que le format de la date et de l'heure utilisé soit différent du format par défaut illustré ci-dessus.
et avant	Entrez la date et l'heure (facultative) <b>avant</b> laquelle le rapport a été mis à jour. Le format est mm/jj/aaaa hh:mm:ss. Si l'heure n'est pas indiquée, la valeur par défaut est <i>00:00:00</i> .
Par	Entrez le nom de l'opérateur d'Analyse de cause fondamentale qui a mis à jour l'enregistrement de cause fondamentale. Vous pouvez taper son nom ou utiliser la flèche ou la touche fléchée Bas pour accéder à une liste déroulante.
Clôturé	
Champ	Description
Clôturé après	Entrez la date et l'heure (facultative) <b>après</b> laquelle le rapport a été clôturé. Le format est mm/jj/aaaa hh:mm:ss. Si l'heure n'est pas indiquée, la valeur par défaut est <i>00:00:00</i> . Le format de la date et de l'heure peut être défini par votre administrateur système dans l'enregistrement société au niveau système ou dans un enregistrement d'opérateur précis. Il se peut donc que le format de la date et de l'heure utilisé soit différent du format par défaut illustré ci-dessus.

par defaut illustre ci-dessus.et avantEntrez la date et l'heure (facultative) avant laquelle le rapport<br/>a été clôturé. Le format est mm/jj/aaaa hh:mm:ss. Si l'heure<br/>n'est pas indiquée, la valeur par défaut est 00:00:00.ParEntrez le nom de l'opérateur d'Analyse de cause fondamentale<br/>qui a clôturé l'enregistrement. Vous pouvez taper son nom ou<br/>utiliser la flèche ou la touche fléchée Bas pour accéder à une<br/>liste déroulante.

# Onglet Recherche IR

Champ	Description
Texte de recherche IR	Entrez du texte normal.
Options de découverte	Spécifiez le type de recherche souhaité :
	<ul> <li>Correspondance exacte - le système recherche une correspondance exacte du texte entré.</li> </ul>
	<ul> <li>Superficielle - le système utilise des paramètres plus restrictifs et renvoie moins d'enregistrements que lors d'une recherche approfondie.</li> </ul>
	<ul> <li>Approfondie - le système effectue une recherche plus large. Utilisez ce type de recherche si une recherche superficielle ne renvoie pas les enregistrements désirés.</li> </ul>

# **10** Gestion des changements

La Gestion des changements (GC) de ServiceCenter fournit un processus pour demander, gérer, approuver et contrôler les changements qui modifient l'infrastructure de votre organisation, y compris les biens, tels que l'environnement réseau, les installations, la téléphonie et les ressources. La gestion des changements automatise le processus d'approbation, éliminant ainsi les échanges de notes de service, de courrier électronique et les appels téléphoniques.

Ce chapitre comprend les sections suivantes :

- Présentation générale page 418
- Éléments du module Gestion des changements page 422
- Quand utiliser le module Gestion des changements ? page 426
- Flux de travail (ou workflow) page 426
- Changements et tâches page 429
- Utilisation du module Gestion des changements page 430
- Ouvrir un changement page 438
- Approbation d'une phase de changement ou de tâche page 459
- *Catégorie de demande de changement (RFC)* page 470
- Phases d'une RFC page 472
- Phase d'évaluation page 473
- Phase de création page 487
- Phase de test page 489
- Phase d'implémentation page 493

- Demande de changement (RFC) catégorie avancée page 498
- *RFC Phases avancées* page 500
- Ouverture d'un appel page 500
- Phase d'évaluation page 511
- Phase de planification page 515
- Phase de création page 528
- Phase d'implémentation page 534

Cette liste est décrite en détail dans la section suivante.

# Présentation générale

Suivez les recommandations ci-dessous pour déterminer dans quels cas il est préférable d'utiliser Gestion des changements plutôt que Gestion des demandes.

- La Gestion des changements est conçue pour gérer les changements apportés au niveau de votre environnement commercial ; ces changements modifient ou perturbent l'état actuel de cet environnement. Généralement, ces modifications ou perturbations affectent plusieurs utilisateurs ou unités professionnelles.
- La gestion des demandes est conçue pour gérer les demandes courantes de produits et de services. En général, ces demandes affectent uniquement la personne qui les émet ou un petit groupe de personnes dont le demandeur est responsable.

Les fonctions de Gestion des changements disponibles dépendent du type d'utilisateur de votre enregistrement d'opérateur.

ServiceCenter intègre les types d'utilisateurs et les capacités d'accès au module Gestion des changements suivants.

- Les opérateurs du Help Desk peuvent soumettre et approuver des changements.
- Les techniciens peuvent mettre à jour des tâches.
- Les directeurs peuvent créer et approuver des tâches ou des changements.
- Les administrateurs système possèdent la fonctionnalité intégrale.

Exemple : Si l'espace du disque dur de votre serveur devient insuffisant, vous pouvez soumettre une *demande de changement* soulignant le besoin d'un disque dur de plus grande capacité. Le changement est transmis au personnel approprié pour approbation et action.

Ce chapitre offre :

- Éléments du module Gestion des changements page 422, qui fournit un sommaire des composants du module Gestion des changements, notamment :
  - Changements, page 422
  - Catégories, page 423
  - Phases, page 424
  - *Tâches*, page 424
  - Approbations, page 425
  - Alertes et messages, page 426
- Instructions à suivre pour ouvrir un changement.
- Instructions à suivre pour approuver un changement.

Ce chapitre comprend également des procédures pour :

- Ouverture d'un enregistrement de tâche, page 452
- Définition d'un rappel, page 451
- *Catégorie de demande de changement (RFC)*, page 470
- Demande de changement (RFC) catégorie avancée, page 498
- d'autres fonctions.

# Glossaire

Les termes suivants sont utilisés dans le module Gestion des changements :

Terme	Définition
Alertes	Série de points de contrôle appliqués à une demande de changement ou à une tâche pour garantir l'exécution des activités de travail requises dans les délais prévus.
Approbations	Liste des groupes ou des opérateurs devant reconnaître ou accepter certains paramètres, tels que le risque ou le coût, associés à la réalisation d'une demande de changement ou d'une tâche. Ces approbations permettent aux autorités de contrôle de pouvoir arrêter et reprendre le travail lorsque nécessaire.
Catégorie	Principale classification logique des demandes de changement et des tâches. La catégorie détermine les données devant être recueillies pour un changement ou une tâche spécifique, les formulaires présentés à l'utilisateur pour la saisie des données, les approbations nécessaires et les intervalles entre les alertes. ServiceCenter propose une série de catégories par défaut, mais les administrateurs peuvent en créer de nouvelles.
Changement	Les changements sont des enregistrements soumis pour solliciter un changement. Le cycle de vie d'un changement contient les approbations, les alertes, les tâches, les phases et les clôtures. Les changements sont basés sur des catégories.
Commanditaires des changements	Ils doivent impérativement autoriser le changement du point de vue de l'entreprise du client. Si le commanditaire d'un changement n'a pas accès à ServiceCenter, les administrateurs de changements ont la responsabilité de s'assurer que l'autorisation est obtenue auprès du commanditaire du changement. Les administrateurs de changements doivent approuver la demande sur le système de ServiceCenter au nom du commanditaire.
Données prévues	Données copiées à partir des champs d'un enregistrement modèle vers des champs du même nom dans un enregistrement de demande récemment ouvert (source).
Événement	Exécution d'une action ou d'une condition détectable particulière, telle que l'ouverture d'une demande de changement ou d'une tâche, une approbation ou une mise à jour.

Terme	Définition
Formulaire principal	Formulaire qui contrôle l'affichage des données. Il contient des objets qui identifient les sous formulaires devant être affichés. Le nom du formulaire principal est utilisé pour identifier les enregistrements de contrôle du format, de lien et de validité utilisés.
Groupe	Un ou plusieurs opérateurs affectés à un domaine commun de responsabilité. Généralement, chaque groupe est responsable d'un domaine commercial ou technique particulier (ou service).
Initiateur	Personne qui engage la procédure de demande de changement.
Numéro de changement	Numéro unique attribué à un changement lorsqu'il est soumis.
Numéro de tâche	Numéro unique attribué à une tâche.
Phase	Étape administrative du changement ou de la tâche nécessaire pour terminer le travail. Les phases sont séquentielles et représentent des étapes répétitives d'une catégorie de changement. Vous pouvez approuver ou fermer une phase. Après avoir effectué une action sur une phase, vous pouvez passer à la phase suivante. Lorsqu'une tâche ou un changement n'a plus de phase, cette tâche ou ce changement peut être fermé.
Profil	Enregistrement de sécurité qui définit les options et les autorités mises à la disposition de l'opérateur ou du groupe utilisant le profil.
Propriétaires des changements	Ils doivent impérativement donner une approbation technique pour que la phase de planification se poursuive.
Séquence d'approbation	Ordre dans lequel les exigences d'approbation sont activées. Le processus donne d'abord les numéros de séquence les plus bas disponibles pour les activités d'approbation. Une fois cette approbation reçue, le numéro supérieur suivant devient disponible. Les groupes avec le même numéro de séquence peuvent approuver dans n'importe quel ordre.

Terme	Définition
Sous-formulaire	Formulaire qui s'affiche sur un formulaire principal. Il est utilisé pour accéder aux données stockées dans la structure du dictionnaire de bases de données. Aucun enregistrement de contrôle du format, de lien ou de validité ne doit être associé à ce sous-formulaire.
Tâche	Processus de travail nécessaire à la réalisation du changement, et associé à ce dernier. Par exemple, les tâches entraînées par le remplacement d'un disque dur par un modèle de plus grande capacité peuvent inclure : la commande du nouveau disque dur, la sauvegarde de l'ancien et l'installation du nouveau.
	Les tâches doivent faire partie d'une phase de changement. Il est impossible de passer à la phase suivante tant que les tâches de la phase en cours ne sont pas toutes effectuées. Les dates de début et de fin des tâches, si précisées, doivent être comprises entre les dates de début et de fin du changement parent.
	Les tâches sont classées par catégories.

# Éléments du module Gestion des changements

La fonction Gestion des changements gère efficacement les processus de changement, tels que les mises à niveau de serveurs centraux et les installations de réseau ou de système de télécommunication, pour de grands nombres d'utilisateurs au sein de votre organisation. Ci-dessous figure une description des éléments qui rentrent dans le processus de changement.

#### Changements

Les *changements* sont des enregistrements soumis pour solliciter un changement. Chaque changement a un cycle de vie comprenant des approbations, des alertes, des tâches (si nécessaire), des phases et une clôture.

Quand un changement est soumis, Gestion des changements lui affecte un numéro de changement unique.

Les changements sont basés sur des catégories.

**Remarque :** Avant d'expérimenter le processus de changement, vous devez créer des profils d'utilisateurs et des groupes pour votre système ServiceCenter. Pour plus d'informations sur les enregistrements d'opérateurs, et sur les rôles et profils d'utilisateur, consultez le *Manuel de l'administrateur système* et le *Manuel d'administration des applications*.

#### Catégories

Pour configurer le module Gestion des changements, vous devez personnaliser les catégories générales utilisées pour classer les changements et les tâches que traite le système. Les catégories sont également utilisées pour définir les phases d'un changement. Un utilisateur peut ensuite entrer un changement sur tout ce qui correspond à ces catégories.

ServiceCenter comprend une série de catégories par défaut, telles que Matériel de serveur et MAC (Déplacement/Ajout/Changement à usage général). Cependant, les administrateurs ne sont pas limités et peuvent créer de nouvelles catégories. N'oubliez pas que les catégories de changement et de tâche doivent comporter au moins une phase ; ils peuvent en comporter plusieurs.

Important : Les codes de pratique et les déroulements du travail de ServiceCenter proposent deux catégories de changements dans Gestion des changements : *RFC* et *RFC - avancée*.

- La première catégorie, Demande de changement (RFC), est basée sur les normes ITIL. Pour plus de détails sur cette catégorie de changement spécifique, consultez la section *Catégorie de demande de changement (RFC)* page 470.
- La deuxième catégorie, Demande de changement (RFC) avancée, est un modèle prêt à l'emploi qui gère les risques et les coûts opérationnels des changements au niveau de tout le système, tels que le déplacement du personnel, des biens ou des systèmes d'une ou de plusieurs divisions de l'entreprise. La catégorie de changement RFC avancée partage également des informations avec d'autres modules de ServiceCenter. Pour plus de détails sur cette catégorie de changement prédéfinie, consultez la section *Demande de changement (RFC) catégorie avancée* page 498.

# Phases

Les phases sont des groupements d'activités ou d'étapes logiques séquentielles pouvant être répétées, au sein d'un cycle d'implémentation. Une phase est une étape administrative dans un changement ou une tâche déterminant :

- le comportement d'un changement,
- les formulaires à utiliser pour les enregistrements de changement et de tâche,
- les conditions d'approbation et d'évaluation,
- les alertes,
- les options générales du système qui seront disponibles au cours d'une phase.

# Tâches

Les tâches représentent le processus de travail nécessaire pour compléter les demandes de changement qui demandent une ou plusieurs tâches. Par exemple, pour mettre un nouveau disque dur sur votre serveur de réseau, les tâches peuvent inclure : commande du nouveau disque dur, sauvegarde de l'ancien et remplacement de l'ancien par le nouveau.

Pour que les tâches puissent être affectées, elles doivent appartenir à un changement.

Remarque : Les tâches doivent être valides pour une phase de changement. Par exemple, la tâche de déploiement associée à un matériel n'est pas adaptée à la phase d'analyse d'un changement.

Chaque tâche doit avoir une date de début et une date de fin, conformément aux paramètres définis dans le changement parent. Plusieurs tâches peuvent être traitées simultanément.

Les tâches sont affectées à des catégories. Elles peuvent également être divisées en phases.

#### **Approbations**

Une approbation est la vérification que le processus de changement peut commencer. Les approbations permettent la poursuite des phases et des tâches dans les différentes phases.

Pour qu'un changement soit exécuté, il doit d'abord être approuvé. Lorsque vous apportez un changement, vous le soumettez pour approbation. La catégorie et la phase déterminent les approbations nécessaires, qui peuvent impliquer un ou plusieurs groupes d'approbation ou utilisateurs, ou le responsable de l'opérateur.

#### Groupe d'approbation

Vous pouvez aussi faire *partie* d'un groupe d'approbation. Utilisés pour définir les fonctions de sécurité et d'approbation, les groupes d'approbation contrôlent aussi le mouvement des articles d'une phase à une autre. Un groupe d'approbation est composé de *réviseurs* et d'*approbateurs*. Si vous êtes membre d'un groupe d'approbation, votre tâche est d'examiner le changement (en tant que réviseur) ou d'accepter ou refuser le changement (en tant qu'approbateur).

#### Approbateur

En tant qu'approbateur, votre profil d'utilisateur doit contenir le type d'approbation correspondant aux approbations que vous devez effectuer, et vous devez *aussi* vous devez être membre de ce groupe d'approbation.

Par exemple : le profil d'utilisateur *COORDINATOR* livré avec le module Gestion des changements, affecte le type d'approbation *Évaluation*. Si vous êtes membre du groupe d'approbation *Évaluation*, vous pouvez approuver la demande de changement avec ce type d'approbation, qui est nécessaire. Vous pouvez approuver des demandes de changements qui nécessitent un type d'approbation d'*évaluation*.

Cependant, si votre profil d'utilisateur change et que vous n'avez plus le type d'approbation *Évaluation*, vous ne pouvez plus approuver les demandes de changement qui nécessitent un type d'approbation *Évaluation* (même si vous restez membre de la liste des approbateurs pour le type d'approbation *Évaluation*). Vous *devez* être membre du groupe du type d'approbation *et* votre profil d'utilisateur doit contenir un type d'approbation valide.

#### Alertes et messages

Les alertes déclenchent série de points de contrôle appliqués à un changement ou à une tâche pour s'assurer que les activités de travail requises seront exécutées dans les délais prévus. Les alertes servent de rappel pour assurer qu'un changement ou une tâche est réalisé dans les délais prévus.

Des messages sont envoyés aux utilisateurs spécifiés quand des événements importants se produisent dans un changement ou une tâche. Ces événements incluent des alertes, des ouvertures, des mises à jour et des clôtures.

# Quand utiliser le module Gestion des changements ?

L'utilisation de Gestion des changements :

- exige qu'un changement suive un processus fixe,
- informe le personnel approprié à divers points clés du processus,
- surveille le déroulement d'un changement et émet des notifications si les dates limites ne sont pas respectées,
- prend en charge le changement pendant tout son cycle de vie, que celui-ci soit simple ou complexe.

# Flux de travail (ou workflow)

Le module Gestion des changements permet à l'utilisateur de demander rapidement et aisément un changement de logiciel, de matériel, de connexion réseau ou d'installation. La Figure 10-1, page 427 présente un organigramme du processus de changement, reprenant l'exemple de demande d'un nouveau disque dur pour votre serveur.



Figure 10-1 : Organigramme de Gestion des changements

Il est possible de modifier le flux de travail pour répondre aux besoins de votre société, en éditant les scripts de ServiceCenter (consultez le *Manuel d'administration des applications, Gestion des changements*, pour plus d'informations sur la création de scripts). Par exemple, si vous réalisez que la capacité du disque dur d'un PC n'est pas suffisante, vous pouvez demander un nouveau disque dur en suivant le processus de Gestion des changements illustré à la Figure 10-1, page 427 :

- 1 Vous *ouvrez* un changement à partir de Gestion des changements et vous devenez le *demandeur*. Dans cet exemple, vous demandez un disque de plus grande capacité pour un PC.
- 2 Une fois le changement soumis, les *groupes d'approbation* en sont informés. Dans cet exemple, le changement est transmis à votre directeur.
- 3 Votre responsable *examine* le changement.
- 4 Une *décision* est prise concernant le changement. Votre directeur peut :
  - a *approuver* le changement. Le processus de changement passe alors à l'étape 5.
  - **b** *refuser* le changement. Le processus de changement passe alors à l'étape 9 pour informer l'utilisateur qui a ouvert le changement.
- 5 Le processus passe à la phase de tâche suivante qui consiste à informer le personnel chargé d'implémenter le changement. Dans cet exemple, le *service SI* est informé du changement.
- 6 Dans la phase suivante, les tâches sont déterminées. Dans cet exemple, le responsable du service SI informe le *technicien* approprié du changement. Le travail nécessaire pour réaliser le changement peut être divisé en phases et tâches.
- 7 Le technicien effectue le changement installe le disque dur.
- 8 Le technicien clôture la tâche.
- 9 En tant que demandeur, vous êtes informé.
- **10** Le changement est clôturé.

# Changements et tâches

Les *changements* constituent la base de la Gestion des changements. Un changement peut se décomposer en *tâches*. Les changements et les tâches peuvent à leur tour être divisés en *catégories* et en *phases*. (Les catégories et les phases sont présentées en détail dans le *Manuel d'administration des applications*.)



#### Figure 10-2 : Composants d'un changement - décomposition d'une tâche

Par exemple, un changement peut être ouvert pour installer un disque dur de plus grande capacité sur un PC. Les tâches peuvent inclure : commande du nouveau disque dur, sauvegarde de l'ancien et installation du nouveau. Le changement de la Figure 10-2 suit le processus de la Figure 10-3.



Figure 10-3 : Organigramme du processus de changement

Pendant tout le cycle de vie d'un changement, les directeurs peuvent suivre la progression du changement, en accordant leur approbation lorsqu'elle est nécessaire.

Une tâche n'est pas un élément autonome, mais fait partir du cycle à suivre pour exécuter un changement. Un changement peut comporter plusieurs tâches, bien qu'aucune ne soit requise. Plusieurs tâches peuvent être exécutées simultanément.

Les instructions d'ouverture de tâche figurent dans la section *Ouverture d'un enregistrement de tâche* page 452.

# Utilisation du module Gestion des changements

L'accès à Gestion des changements n'est pas le même pour les différents exemples de profils d'utilisateurs fournis avec ServiceCenter. Par exemple, la connexion en tant que technicien permet de consulter les tâches sans droit d'approbation d'un changement ; les connexions en tant qu'administrateur ou directeur donnent un accès complet à Gestion des changements.

Les fonctions de Gestion des changements sont accessibles par l'intermédiaire de deux boutons :

- Gestion des changements l'accès dépend du mode de connexion de l'opérateur.
  - *Technicien* tâches de Mon changement.
  - Responsable et administrateur système peuvent accéder au menu Gestion des changements.



• Approuver les changements - permet à l'opérateur d'approuver les changements. Ce bouton est utilisé par l'opérateur du Help Desk, en exemple livré avec le système à des fins de démonstration.

# Recherche d'un changement ou d'une tâche

Vous pouvez consulter la base de données de Gestion des changements pour trouver un changement ou une tâche. Pour effectuer cette recherche, connectez-vous en tant qu'administrateur ou directeur. Les recherches peuvent être sauvegardées sous forme de boîtes de recherche. Consultez la section *Boîtes de recherche* page 81 pour plus d'informations.

#### Pour effectuer une recherche :

Stechercher

1 Cliquez sur Rechercher des tâches.

Le formulaire d'interrogation de Gestion des changements (consultez la Figure 10-4, page 431) s'affiche.

🖸 ServiceCenter - [Quels sont les changements à afficher ?]	
S Eichier Édition Affichage Format Options Options de liste Eenêtre Aide	_ <u>_</u> <u>_</u> <u>_</u> <u>_</u>
※ 卧 危 ? ◎ ♀ ▶	
< Précédent 🔄 Nouveau 🚿 Rechercher 📉 Effacer 🔎 Trouver 🛛 🖡 Remplin	
Recherche de base Recherche avancée Interrogation IR	
Rechercher des tâches selon :	
No: 🔽 Reche	rche intelligente
État :	
État de l'approbation :	jements qui sont :
Catégorie : O Act	if
O Ina	ctif
	éré
Centre de coûts :	ut
Affecté à :	
Serv. affecte :	
Coordinatory III	
Déficience:	
Phase ·	
Priorité :	
Bien affecté :	
Code Clôture :	
Société :	
Struct./Div. Sté :	
Prêt	insérer cm3r.search.g(cm.search.display) [S]

Figure 10-4 : Formulaire d'interrogation de Gestion des changements

- 2 Entrez les informations connues sur le changement ou la tâche.
- 3 Cliquez sur Rechercher ou appuyez sur F6.

Si un seul enregistrement correspond aux critères de recherche, il s'affiche. Si plusieurs enregistrements correspondent, ils sont inclus dans la liste QBE, et le premier enregistrement de la liste s'affiche.

#### Champs de recherche de base - Gestion des changements

N'importe lequel (ou l'ensemble) de ces champs peut rester vide.

Champ	Description
No	Entrez le numéro du changement ou de la tâche, si vous le connaissez. À la différence des rapports d'appel et fiches d'incident, les numéros d'ID de changement et de tâche ne sont pas précédés d'une lettre.
État	Entrez l'état des changements ou des tâches que vous recherchez. clôturé initial rouvert en attente
État de l'approbation	Entrez l'état de Gestion des changements applicable aux tâches ou aux changements recherchés. pending (en attente) approved (approuvé) denied (refusé)
Catégorie	Entrez la catégorie de Gestion des changements qui permet de classifier le changement ou la tâche.
Centre de coûts	Entrez le centre de coûts spécifié sur la fiche.
Affecté à	Entrez l'utilisateur de ServiceCenter responsable du changement ou de la tâche.
Serv. affecté	Entrez le service de ServiceCenter responsable du changement ou de la tâche.
Demandé par	Entrez le nom de la personne qui a demandé le changement.
Coordinateur	Entrez l'opérateur de ServiceCenter responsable de la ou des fiches.
Phase	Concentre la recherche sur les fiches qui se trouvent dans la phase sélectionnée du changement ou de la tâche.
Champ	Description
------------------	--
Impact	Recherche les fiches dont le code d'impact correspond à celui que vous avez sélectionné.
	1 Changement d'affaires important
	2 Changement d'affaires
_	3 Changement mineur
Priorité	Recherche les fiches dont le code de priorité correspond à celui que vous avez sélectionné.
	1 Changement d'urgence
	2 Changement accéléré
	3 Changement normal
Bien affecté	Entrez le nom du périphérique affecté par le changement ou la tâche.
Actif/Inactif	Recherche les fiches dont l'état d'activité du changement ou de la tâche correspond à celui que vous avez sélectionné : Actif, Inactif, Différé ou Tout.
Code Clôture	Concentre la recherche sur les fiches dont le code de clôture correspond à celui que vous avez sélectionné.
	■ (1) terminé
	■ (2) échec
	■ (3) rejeté - financier
	<ul> <li>(4) rejeté - technique</li> </ul>
	■ (5) rejeté - sécurité
	■ (6) retiré
Société	Sélectionnez dans la liste le nom de la société pour laquelle ce changement a été demandé.
Struct./Div. Sté	Utilisez la fonction Remplir et sélectionnez un enregistrement dans la liste pour spécifier la structure/division de la société concernée par ce changement.

## Champs de recherche avancée - Gestion des changements

N'importe lequel (ou l'ensemble) des champs du formulaire d'interrogation de la gestion des changements (consultez la Figure 10-9, page 440) peut rester vide. Ces champs définissent la période affectant le changement ou la tâche. Le format est mm/jj/aaaa hh:mm:ss. Si aucune heure n'est spécifiée, la valeur par défaut est 00:00:00.

🛐 ServiceCenter - [Quels sont les changements à afficher ?]	_ <b>_ _</b> ×
S Eichier Édition Affichage Format Options Options de liste Eenêtre Aide	
x Ba Ca ? S Q 🥱 ►	
< Précédent 🔄 Nouveau 🚿 Rechercher 🔨 Effacer 🔎 Trouver 📮 Remplir	N.
Recherche de base Recherche avancée Interrogation IR	<u> </u>
Commence après : Fini après :	
et avant : et avant :	
Clôturé après :	
et avant :	
0//	
et avant.	
Prêt	sérer cm3r.search.g(cm.search.display) [P]

Figure 10-5 :	Formulaire d'inter	rogation de la Ges	stion des changeme	ents - onglet
Recherche av	vancée			

Champ	Description
Commence après/ et avant	Concentre la recherche sur les fiches selon lesquelles le travail doit commencer après et avant les dates et heures sélectionnées.
Fini après/et avant	Concentre la recherche sur les fiches selon lesquelles le travail doit finir après et avant les dates et heures sélectionnées.
Clôturé après/et avant	Concentre la recherche sur les fiches qui ont été clôturées après et avant les dates et heures sélectionnées.
Créé après/et avant	Concentre la recherche sur les fiches qui ont été créées après et avant les dates et heures sélectionnées.

## **Onglet Interrogation IR**

L'onglet *Interrogation IR* affiche une zone de texte vide dans laquelle vous pouvez saisir une interrogation en texte ordinaire et des options de découverte, de façon à déterminer la profondeur de la recherche. ServiceCenter peut ajouter ce texte aux paramètres de recherche.



Figure 10-6: Formulaire de recherche IR de changements

# **Onglet Interrogation IR**

L'onglet Interrogation IR affiche une zone de texte vide dans laquelle vous pouvez entrer du texte simple à rechercher. ServiceCenter peut ajouter ce texte aux paramètres de recherche.

# Champs

Champ	Description
Texte de recherche IR	Permet d'accéder à l'application IR Expert de ServiceCenter, à partir de laquelle vous pouvez formuler une interrogation en texte simple. (IR Expert est un moteur intelligent de récupération d'informations basée sur des concepts, qui recherche des informations similaires ou associées dans la base de données de ServiceCenter à partir d'une interrogation en langage naturel et simple).
Options de découverte	<ul> <li>Vous pouvez spécifier le type de recherche souhaité en sélectionnant une des options suivantes :</li> <li>Correspondance exacte - le système recherche la correspondance exacte du texte entré.</li> <li>Superficielle - le système utilise des paramètres plus restrictifs et renvoie moins d'enregistrements qu'avec une recherche approfondie.</li> <li>Approfondie - effectue une recherche plus large. Utilisez ce type de recherche si une recherche superficielle ne renvoie pas les enregistrements voulus.</li> </ul>

# Boîtes de recherche de Gestion des changements

Une recherche de Gestion des changements peut être enregistrée en tant que boîte de recherche. La section *Boîtes de recherche* page 81 fournit des détails sur la création et l'utilisation de boîtes de recherche. Les boîtes de recherche de changements et tâches (Liste de changements et Liste de tâches, respectivement) sont accessibles à partir de boîtes de recherche dans d'autres applications. Une liste de changements de Gestion des changements est illustrée sur la Figure 10-7, page 437.

ServiceCenter - [Changement File	d'attente: RFCs by u	rgency]						_ 8
jEichier Edition Africhage Format	Uptions Uptions de liste	e <u>h</u> enetre <u>A</u> ide						
n Back - Hatraïchir								
File d'attente des changts	Į.							
Demande de GC	Boîte de rech. actuell	e: RFCs	by urgency	-				
Nouveau	No du changement	Catégorie RFC - Advanced	Phase 2.plan	Impact 2	Début 05/09/02 00:00:00	Fin 05/10/02 00:00:00	Titre Remove Tech Support from the QA datab	ase system.
Nechercher	C5 C22	RFC - Advanced RFC - Advanced	2.plan 1.assess	2 3	05/06/02 08:00:00	05/06/02 17:00:00	Shut down server101 for upgrade.	
Changer de boîte de recherche								
Listes de démarrage								
Pour approbation								
Pour examen								
🛁 Rafraîchir la liste								
329 Compter les enregistrements								
< Précédent								
1	ik kolen kolen kurden kurden kolen kurden							



## Boutons des listes de changements/tâches

Les boutons des listes de changements et tâches sont identiques à ceux des autres boîtes de recherche, à l'exception des deux boutons dans chaque boîte de recherche qui sont propres aux applications.

Pour approbation	
Pour examen	

**Pour approbation** - affiche la liste des changements ou des tâches du processus d'approbation.

**Pour examen** - affiche la liste des changements ou des tâches du processus d'examen.

# **Ouvrir un changement**

Seuls les directeurs et administrateurs système peuvent créer un nouvel enregistrement de changement à partir du menu de Gestion des changements. Cependant, un analyste du Help Desk, tel que *BOB.HELPDESK*, a également la possibilité d'ouvrir un changement tout en répondant à un appel ou en accédant à une fiche d'appel existante. Pour ce faire, *BOB.HELPDESK* doit sélectionner une catégorie de changement, ce qui active le bouton Demande de changement et permet d'ouvrir une demande de changement.

## Pour ouvrir un changement en tant qu'administrateur système :

1 Cliquez sur Gestion des changements dans le menu initial.

Le menu de Gestion des changements s'affiche.

2 Cliquez sur Ouvrir un nouveau changement.

Une liste de catégories de changements s'affiche (consultez la Figure 10-8, page 439). Les catégories listées dépendent du niveau de l'utilisateur.

S Fichier Édition	Affichage     Format     Options     Options de liste     Fenêtre     Aide       8     Q     Image: Section 2014     Image: Section 2014     Image: Section 2014			
< Précédent				
Catégorie	Description			
Application	Production Application Changes			
HW server	Hardware Server			
Hardware	Hardware Move/Add/Change			
MAC	General Purpose Move/Add/Change			
RFC	Request For Change			
RFC - Advanced	Advanced Request for Change			
Security	Request Chg/Add/Del of User Accts			
al contraction de la				

#### Figure 10-8 : Catégories de changements

**3** Double-cliquez sur la catégorie dans laquelle vous voulez ouvrir le changement.

Le formulaire de changement correspondant à cette catégorie s'affiche.

Par exemple, vous pouvez mettre à niveau le disque dur d'un PC. Sélectionnez Hardware (Matériel). Le formulaire de changement de la catégorie demandée s'affiche (consultez la Figure 10-9, page 440).

💽 ServiceCenter - [Invite d'ou	uverture de changement]					_ 🗆 ×
S Eichier Édition Affichage	F <u>o</u> rmat Options <u>O</u> ptions de liste <u>F</u> enêtre <sub>d</sub>	Aide				_ 8 ×
发昏危 ? 8 9 9	ə ►	•				
🖌 OK 🛛 🗙 Annuler	r 📊 Sauvegarder 🔎 Trouver	💺 Remplir				•
No de changement :	C35		Début prévu :			<u> </u>
Catégorie :	Hardware	*	Fin prévue :			<u> </u>
Phase :	HW Spec	*	État :	initial		
Stade d'alerte :			État de l'approbation :	pending		
Général Description Stocks Coordinateur Nom : No de téléphone : 'Période d'indisponibilité planifiée Début : Fin :	Justification Méthode de retour en arrière	Approbations	Táches     Pièces jointes     Enregist       Niveau de risque :     Priorité :       Priorité :     Entrepris par       Nom :	Irements associé	śs	
Prêt					insérer c	m3r.hardware.g(cm.open.display) [P]

## Figure 10-9 : Formulaire de changement

4 Les champs dans la section supérieure sont les mêmes pour chaque catégorie, alors que les sections restantes dépendent de la catégorie. Les champs suivants sont automatiquement renseignés par Gestion des changements :

Champ	Description
No de changement	Numéro unique, contenant la lettre C comme préfixe, attribué automatiquement au changement lors de son ouverture.
Catégorie	Catégorie de changement sélectionnée lors de l'ouverture de ce changement.
Phase	Phase du changement.

Champ	Description
État	État actuel du changement. La première fois qu'un changement est ouvert, l'état « initial » est entré par défaut. Les autres valeurs sont :
	<ul> <li>deferred (reporté) - indique que le changement n'a pas été approuvé, mais qu'il a été renvoyé au processus de notification initial, qui se produit après la soumission du changement.</li> <li>staged (achevé) - indique que le changement est achevé et attend d'être implémenté. Par exemple, le logiciel a été mis à jour, et l'étape sujvante consiste à mettre le logiciel en</li> </ul>
	exploitation.
État de l'approbation	État actuel du processus d'approbation. La valeur par défaut lors de l'ouverture d'un changement est pending (en instance).
	<b>Remarque :</b> Si la phase ne nécessite aucune approbation, ce champ est automatiquement défini sur la valeur approved (approuvé).
Commencé le	Date et heure d'ouverture du changement.

### 5 Entrez une date dans les champs Début prévu et Fin prévue.

Le format pour ces champs est mm/jj/aaaa hh:mm:ss. Si vous n'entrez pas l'heure, ServiceCenter utilise l'heure par défaut.

Tapez par exemple 12/19/2001 dans le champ Début prévu et appuyez sur Entrée. Effectuez la même chose pour le champ Fin prévue. ServiceCenter entre 12/19/2001 00:00:00 dans les deux champs.

Remarque : Le format de la date et de l'heure peut être défini par votre administrateur système dans l'enregistrement société au niveau système, ou dans les enregistrements d'opérateurs précis. Par conséquent, le format de date et d'heure que vous utilisez peut être différent des valeurs par défaut indiquées dans les étapes précédentes.

Vous pouvez utiliser le calendrier de ServiceCenter pour entrer la date. Par exemple, si vous ouvrez un changement dans la catégorie Application, cliquez dans le champ **Début prévu**, puis cliquez sur **Remplir** pour accéder au calendrier. Consultez la section *Définition d'un rappel* page 451 pour obtenir des instructions sur l'emploi du calendrier.

- 6 Entrez une valeur (de 0 à 5) dans le champ Niveau de risque pour indiquer le risque que présente le changement pour l'état existant (champ vide par défaut) :
  - 0 pas de risque
  - 1 risque faible
  - 2 faible limité
  - 3 risque modéré
  - 4 risque relativement élevé
  - 5 risque très élevé
- 7 Entrez une valeur (de 1 à 5 ou U) dans le champ Priorité pour indiquer l'urgence de l'implémentation du changement par rapport à d'autres activités, telles que le test et la production :
  - 1 (s'il y a assez de temps) indique que l'implémentation peut avoir lieu à un moment propice pour le personnel qui en est chargé, à condition que le changement n'entraîne pas d'interruption grave.
  - 2 (normal) indique que le changement doit être implémenté de façon normale ; par exemple, quand les systèmes de test et de production ne fonctionnent pas.
  - 3 (au-dessous du test et prod.) indique qu'aucun des deux systèmes (test ou production) ne doit être arrêté pour l'implémentation du changement.
  - 4 (au-dessus du test) l'implémentation du changement a priorité sur le fonctionnement du système de test mais pas sur le système de production ; c'est-à-dire que le système de production ne doit pas être arrêté pour l'implémentation du changement.
  - 5 (au-dessus du test et prod.) l'implémentation du changement a priorité sur le fonctionnement des systèmes de test et de production. Ces systèmes peuvent être arrêtés pour l'implémentation du changement.
  - U (urgence) indique que l'implémentation doit avoir lieu dès que possible, car la condition actuelle affecte gravement le système pour lequel le changement est demandé.
- 8 Dans la section **Coordinateur**, cliquez sur **Remplir** pour afficher une liste QBE permettant de renseigner le champ **Nom**. Double-cliquez sur un nom dans la liste des enregistrements d'opérateurs pour le sélectionner. Le champ **No de téléphone** est renseigné automatiquement.

- 9 Entrez la durée d'indisponibilité dans les champs de Période d'indisponibilité planifiée : indiquez les heures de Début et de Fin d'indisponibilité du périphérique pendant l'exécution d'un changement. Si vous cliquez sur Remplir, la date et l'heure actuelles sont entrées dans ces champs.
- 10 Dans la section Entrepris par, cliquez sur Remplir pour afficher une liste QBE permettant de renseigner le champ Nom. Ce nom provient du fichier de contacts. Les champs associés sont automatiquement renseignés.
- 11 Entrez une description du changement dans l'onglet Description.
- 12 Cliquez sur l'onglet Stocks. Dans le champ ID Bien, cliquez sur Remplir pour afficher une liste QBE des périphériques. Sélectionnez le périphérique affecté par ce changement.

Dans cet exemple, sélectionnez TRAIN pc 100.

13 Cliquez sur l'onglet Justification.

Une zone de texte s'affiche. Entrez une justification pour le changement.

Pour cet exemple, le PC peut nécessiter un nouveau disque dur parce que l'ancien manque d'espace.

14 Cliquez sur l'onglet Méthode de retour en arrière.

Une zone de texte s'affiche. Entrez une méthode de retour en arrière pour le changement.

Pour cet exemple, la procédure de retour en arrière peut être la réinstallation de l'ancien disque dur.

- **Remarque :** Les onglets Approbations et Tâches restent vides jusqu'à ce que les actions appropriées soient prises lors du processus de changement. Stade d'alerte est placé automatiquement et mis à jour dans le formulaire de changement par Gestion des changements lorsque les tâches spécifiées ne sont pas accomplies avant les dates prévues.
- 15 Cliquez sur l'onglet Pièces et main-d'œuvre pour obtenir des informations sur les numéros de pièces du périphérique et une liste des travaux effectués sur le périphérique.

**Remarque :** L'onglet Pièces et main-d'œuvre apparaît uniquement si le module Contrats de service a été activé.

- 16 L'onglet Pièces jointes (clients Windows et Java uniquement) peut être utilisé pour ajouter des fichiers provenant d'autres applications (par exemple, une feuille de calcul Excel) qui apportent des informations supplémentaires sur le changement.
  - **a** Pour joindre un fichier, copiez-le (ou faites-le glisser) dans le champ fourni à cet effet sous l'onglet Pièces jointes.
- 17 Sauvegardez l'enregistrement.
  - a Cliquez sur Sauvegarder ou appuyez sur F4 pour enregistrer les informations et laisser l'enregistrement affiché.

Le message suivant s'affiche dans la barre d'état : *Changement no. Phase xx Ouvert par opérateur,* où *no.* est le numéro de changement, *xx* est la phase du changement et *opérateur* est la personne ayant ouvert le changement.

**b** Cliquez sur OK ou appuyez sur F2 pour sauvegarder l'enregistrement et revenir au menu Gestion des changements.

# **Menu Options**

Les menus Options varient en fonction du formulaire affiché, selon que vous ouvrez un changement (une tâche) existant ou un nouveau changement (une nouvelle tâche).

**Définir le rappel** - Permet de définir un rappel qui vous sera envoyé à une heure précise par le biais d'un message e-mail, d'un téléappel ou d'un message contextuel.

**Imprimer** - Permet d'imprimer l'enregistrement actuel sur l'imprimante par défaut de l'utilisateur.

Historique des audits - Permet d'activer le suivi des révisions.

**Recherche des doubles** - Permet de rechercher les doublons des changements ou des tâches dans la base de données Gestion des changements. La recherche est basée sur le champ où est placé le curseur et sur les données entrées dans le formulaire actuel.

**Remarque :** Vous ne pouvez pas lancer une recherche à partir des champs Date et Heure. **Rechercher la validité** - Permet de vérifier la validité du contenu du champ sélectionné dans les tables de ServiceCenter.

**Ouvrir une nouvelle tâche** - Permet d'ouvrir une nouvelle tâche à associer au changement actuel. (Disponible seulement pour les changements existants.)

Visualiser les tâches ouvertes - Permet d'afficher les tâches ouvertes associées au changement actuel. (Disponible seulement pour les changements existants.)

Afficher le changement parent - Permet d'accéder à la demande de changement (RFC) à laquelle cette tâche est associée.

Changer la catégorie - Permet de sélectionner une catégorie de changement différente.

Changer la phase - Permet de changer la phase de l'enregistrement de changement actuel.

Alertes - Permet de transformer les boutons de la barre système en options d'alerte (qui varient selon que le changement auquel vous accédez est verrouillé ou non).

🕐 Motif

Motif - Permet d'afficher le stade d'alerte du changement actuel dans la barre système. Les phases d'alerte déclenchent les alertes.



**Planifier** - Permet d'afficher une liste QBE des alertes ServiceCenter planifiées.



Alrtsof/Alrtson - Permet de changer l'état d'alerte du changement actuel, de l'état activé à l'état désactivé. Ce bouton devient Alrtson quand l'état est désactivé.



Afficher tout - Permet d'afficher toutes les alertes associées au changement actuel.

Les alertes sont décrites dans le Manuel d'administration des applications.

**Approbation** - Permet d'accéder au formulaire Exigences d'approbation, affichant les options d'approbation de l'enregistrement actuel ; des boutons d'approbation s'affichent dans la barre système pour l'enregistrement courant.

Lister les pages - Permet d'afficher une liste de toutes les mises à jour si la pagination est utilisée sur la phase.

Calculer le risque - Permet de calculer la valeur du champ Niveau de risque d'après les données entrées dans l'enregistrement. Par exemple, Début prévu et Catégorie.

**Copier l'enregistrement** - Permet de copier les informations du changement actuel ou de la RFC dans un nouvel enregistrement. Vous pouvez modifier ce nouvel enregistrement et le sauvegarder pour créer un nouveau changement ou une nouvelle RFC.

Si des tâches sont associées à l'enregistrement copié, indiquez si vous souhaitez qu'elles soient copiées avec le changement. Si vous le souhaitez, une nouvelle tâche est créée pour chaque tâche d'origine : si vous cliquez sur OK, la tâche copiée est enregistrée et vous passez à la tâche suivante ; si vous cliquez sur Annuler, la tâche copiée n'est pas sauvegardée.

CNS affectés - Permet d'afficher la liste des contrats de niveaux de service affectés par ce changement ou cette tâche.

## Apparenté :

Incidents > Afficher|Ouvrir|Associer - Permet d'afficher les rapports d'appel (incidents) associés à ce changement. Permet d'afficher, d'ouvrir ou d'associer des incidents apparentés à ce changement.

**Appels** > **Afficher**|**Associer** - Permet d'afficher les appels associés à ce changement. Permet d'afficher ou d'associer des appels apparentés à ce changement.

Devis > Afficher|Ouvrir|Associer - Permet d'afficher les devis de Gestion des demandes associés à ce changement. Permet d'afficher, d'ouvrir ou d'associer des devis de Gestion des demandes apparentés à ce changement.

**Causes fondamentales** > **Afficher**|**Ouvrir**|**Associer** - Permet d'afficher les fiches de cause fondamentale associées à ce changement. Permet d'afficher, d'ouvrir ou d'associer des fiches de cause fondamentale apparentées à ce changement.

Interrogation I/R - Permet d'accéder à l'application IR Expert de ServiceCenter et d'exécuter une interrogation dans un fichier spécifié.

Notifier - Permet d'accéder au formulaire mail.notify, qui contient une fenêtre de messages ainsi que l'enregistrement. Vous pouvez attacher un message à l'enregistrement et envoyer l'enregistrement à un autre destinataire par e-mail standard, Courrier SC ou télécopieur. Consultez la section *Notification des autres utilisateurs de ServiceCenter* page 253 pour plus de détails.

Étendre la matrice - Permet d'ajouter un champ à une matrice. Une fenêtre distincte s'ouvre pour la saisie des données.

**Rafraîchir** - Permet de mettre à jour l'affichage de l'enregistrement actuel.

Afficher les périphériques IND - Permet d'afficher les détails relatifs à un périphérique à partir du Gestionnaire de périphériques Network Discovery, qui fournit des informations sur les périphériques détectés sur le réseau.

## Menu Options de liste

Les options de liste sont visibles si l'option Liste d'enregistrements du menu Afficher est cochée.

Le menu **Options de liste** contient les options suivantes et varie selon que vous ouvrez un changement (ou tâche) existant ou un nouveau changement (ou tâche).

Champ	Description
Nouvelle	Affiche un formulaire vide permettant d'ouvrir un nouveau changement, une nouvelle tâche ou une nouvelle RFC.
Nombre	Dénombre les enregistrements de la liste d'enregistrements actuelle.
Imprimer la liste	Permet d'imprimer une copie de la liste d'enregistrements actuelle et/ou des RFC en attente d'approbation.
Rafraîchir la liste	Met à jour l'affichage de la liste actuelle.
Modifier les colonnes	Permet de modifier les en-têtes des colonnes de la liste d'enregistrements QBE.

Champ	Description
Exporter dans Excel	Permet d'exporter la liste d'enregistrements 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 supporte la fonction d'échange dynamique de données (DDE). Cette fonction DDE exige Excel 95 ou une version plus récente.
Exporter dans un fichier de texte	Permet d'exporter la liste d'enregistrements dans un fichier texte. Cette option ne fait pas appel au support DDE et peut être exécutée à partir de clients ne travaillant pas sous Windows.
Enregistrer comme boîte de recherche	Permet d'enregistrer la liste actuelle en tant que boîte de recherche.
Approuver en masse	Permet d'approuver plusieurs enregistrements en attente d'approbation. Reportez-vous à la section <i>Approbation en</i> <i>masse de changements et de tâches</i> page 466.

# Lancement du gestionnaire de périphériques Network Discovery à partir du module Gestion des changements

Network Discovery (IND) est intégré à ServiceCenter pour fournir des capacités de surveillance de réseau. Consultez le manuel *Event Services* pour plus d'informations.

Le gestionnaire de périphériques Network Discovery fournit des informations relatives aux périphériques détectés sur le réseau. Le gestionnaire de périphériques peut être lancé à partir d'un enregistrement de changement pour afficher des informations sur le périphérique affecté par le changement. Le Gestionnaire de périphériques fournit plusieurs panneaux d'informations pour chaque périphérique du réseau. Les données comprennent l'état du périphérique, les informations de port ainsi que son adresse.

Pour lancer le gestionnaire de périphériques à partir d'un enregistrement de changement :

 Sélectionnez Options > Afficher les périphériques IND dans la barre de menus.

Consultez le manuel *IND User's Guide* pour plus d'informations sur l'utilisation du gestionnaire de périphériques.

# Association d'un changement à un enregistrement d'une autre application

Vous pouvez associer un enregistrement de changement à un rapport d'appel existant de Gestion des appels, à une fiche d'incident de Gestion des incidents, à une demande (devis) de Gestion des demandes ou à une fiche de cause fondamentale d'Analyse de cause fondamentale.

**Remarque :** Avant d'associer un changement à un autre enregistrement, prenez note du numéro d'ID de cet enregistrement. Il vous faudra l'entrer au cours du processus suivant.

## Pour associer un changement à un autre enregistrement :

- 1 Accédez à l'enregistrement de changement.
- 2 Sélectionnez

## **Options** > Apparenté > Incidents|Appels|Devis|Causes fondamentales > Associer.

Une boîte de dialogue s'ouvre et affiche la question suivante :

Associer Changement xxxx à quel incident/appel/devis/cause fondamentale ?

- **3** Tapez le numéro d'ID.
  - **a** Dans le cas d'une fiche d'incident, tapez le numéro sous la forme IM*xx*, où *xx* représente le numéro de la fiche d'incident.
  - **b** Dans le cas d'un rapport d'appel, tapez le numéro sous la forme CALL*xx*, où *xx* représente le numéro de l'appel.
  - **c** Dans le cas d'un devis, tapez le numéro sous la forme Q*xx*, où *xx* représente le numéro du devis.
  - **d** Dans le cas d'une fiche de cause fondamentale, tapez le numéro sous la forme RC*xx*, où *xx* représente le numéro de la fiche de cause fondamentale.
- 4 Cliquez sur OK.

Une confirmation s'affiche dans la barre d'état.

# Ouverture d'un enregistrement associé

Vous pouvez ouvrir une fiche d'incident de Gestion des incidents, une demande (un devis) de Gestion des demandes ou une fiche de cause fondamentale à partir de Gestion des changements. Le nouvel enregistrement est alors associé à l'enregistrement de changement existant.

# Pour ouvrir un enregistrement associé à partir de Gestion des changements :

- 1 Créez un nouvel enregistrement de changement et sauvegardez-le ou accédez à un changement existant. Reportez-vous à la section *Ouvrir un changement* page 438.
- 2 Sélectionnez

Options > Apparenté>Incidents|Appels|Devis|Causes fondamentales > Ouvrir dans le menu déroulant.

- a Si vous ouvrez une fiche d'incident associée, une liste QBE de catégories s'affiche. Double-cliquez sur la catégorie souhaitée ; une nouvelle fiche d'incident s'affiche alors, dans laquelle la catégorie et les informations associées à l'enregistrement de changement sont remplies.
- b Si vous ouvrez un devis associé, un nouveau formulaire de devis s'affiche, dans lequel les informations associées à l'enregistrement de changement sont déjà remplies.
- c Si vous ouvrez une fiche de cause fondamentale associée, une liste QBE de catégories s'affiche. Double-cliquez sur la catégorie souhaitée ; une nouvelle fiche de cause fondamentale s'affiche alors, dans laquelle la catégorie et les informations associées à l'enregistrement de changement sont remplies.

Pour savoir comment remplir ces formulaires, reportez-vous aux chapitres correspondants de ce manuel (*Gestion des incidents* page 203 et *Analyse de cause fondamentale* page 383), ainsi qu'au manuel de *Gestion des demandes*.

3 Sauvegardez l'enregistrement associé, puis cliquez sur OK.

Vous revenez alors à l'enregistrement de changement initial.

# Définition d'un rappel

À partir d'un enregistrement de changement ou de tâche existant, vous pouvez planifier un rappel qui vous sera envoyé à l'heure spécifiée. L'exemple suivant est un enregistrement de changement. Une procédure identique permet de définir un rappel à partir d'un enregistrement de tâche.

## Pour accéder à la fonctionnalité Définir le rappel :

1 Lorsqu'un un enregistrement de changement existant est affiché, sélectionnez Définir le rappel dans le menu Options.

Sélectionnez l'une des options disponibles pour définir l'heure d'envoi du rappel.

- 2 Cliquez sur Parcourir dans le champ Rappel à pour afficher le calendrier de ServiceCenter. Vous pouvez utiliser le calendrier pour sélectionner la date et l'heure d'envoi du rappel :
  - a Sélectionnez Rappel à pour régler un rappel à un jour et une heure précis.
  - **b** Entrez l'heure dans le champ **Heure**. Cliquez sur le jour de votre choix pour l'envoi du rappel. La boîte de dialogue se ferme alors et les informations sont transférées dans le champ **Rappel à**.
  - c Pour avancer ou reculer, cliquez sur les boutons fléchés de chaque côté du mois et de l'année.
  - d Pour retourner à la date du jour, cliquez sur Aller à aujourd'hui.
  - e Pour vous rendre à une date spécifique, cliquez sur Sélectionner la date et tapez la date dans la boîte de dialogue qui s'affiche. Cliquez sur OK pour accepter l'entrée et revenir au calendrier. Si vous cliquez sur la flèche de retour, vous revenez au calendrier sans apporter aucune modification.
  - f Sélectionnez **Rappel dans** pour que l'envoi du rappel ait lieu à un intervalle précis. Cette option affiche deux champs ; entrez l'intervalle de temps, puis sélectionnez votre équipe de travail dans la liste déroulante.
- 3 Sélectionnez une option dans la liste déroulante du champ Rappel si :
  - Always (Toujours) (valeur par défaut)
  - Change is still open (Changement toujours ouvert)
  - Change is still assigned to me (Changement toujours affecté à moi-même)

- 4 Dans la zone de message déroulant du formulaire, sélectionnez le type de notification que vous voulez :
  - Contextuel
  - Téléappel
  - E-mail
  - Courrier SC

Si vous sélectionnez Contextuel ou Téléappel, tapez dans le champ **de message** le texte qui doit s'afficher lors du rappel.

Si vous cochez les cases E-mail ou Courrier SC, deux cases d'option apparaissent dans la section Type de message. Sélectionnez le type d'e-mail à envoyer. Le champ Titre permet d'entrer le titre du message.

- 5 Sélectionnez le type de message à envoyer :
  - Envoyer l'enregistrement de changement. Cette option inclut une copie de l'enregistrement de changement dans le message.
  - Texte fixe. Cette option entraîne l'affichage d'une boîte de texte, dans laquelle vous pouvez taper le texte qui s'affichera dans le message.
- 6 Une fois vos sélections terminées, cliquez sur OK.

L'enregistrement de changement initial, à partir duquel vous avez défini le rappel, s'affiche alors.

# Ouverture d'un enregistrement de tâche

Les tâches peuvent être ouvertes depuis un enregistrement de changement ou à partir du menu Gestion des changements. Une tâche doit être associée à un changement pour pouvoir être exécutée.

## Pour accéder à la fonction Tâches :

- Si vous êtes dans le menu Gestion des changements, cliquez sur le bouton Ouvrir une nouvelle tâche de l'onglet Tâches, pour ouvrir une nouvelle tâche.
  - *ou* -

Si vous êtes dans un enregistrement sauvegardé, sélectionnez Options > Ouvrir une nouvelle tâche dans la barre de menus. 2 Veuillez sélectionner le profil de tâche à utiliser pendant cette session.

Remarque : Vous pouvez sélectionner un profil de tâche uniquement si vous disposez de plusieurs profils de changement.

Une liste de catégories de tâches valides s'affiche. Le contenu de la liste dépend de la catégorie de changement. La liste QBE de la Figure 10-10, page 453 affiche un exemple de catégories de matériel.

💽 ServiceCenter -	[Liste de sélection de catégories valides]	- 🗆 🗵
S Fichier Édition	Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide	_ 8 ×
光昏危 ?	8 Q 🝃	
< Prédédent		•
Catégorie	Description	<b></b>
Connectivity	Network Maintenance	
HW deploy	Hardware Deployment	
HW maintain	Hardware Maintenance	
		-
La ligne sélectionnée (	est la ligne 1 de 17 enregistrements	

#### Figure 10-10 : Catégories de tâches liées au matériel

3 Double-cliquez sur la catégorie de tâche que vous voulez utiliser.

Dans cet exemple, cliquez sur HW maintain.

Une nouvelle tâche s'ouvre et le message suivant s'affiche dans la barre d'état : Les données du changement <x> ont été copiées sur la tâche conformément à la définition de lien de cm3t.task.request.

**Remarque :** Lorsque vous ouvrez la nouvelle tâche à partir du menu Changement, vous êtes invité à sélectionner un profil de tâche.

> Une liste QBE s'affiche alors, dans laquelle vous devez sélectionner un changement parent pour la nouvelle tâche. Double-cliquez sur l'enregistrement de changement à utiliser comme parent de la tâche.

Un nouvel enregistrement de tâche s'affiche, et un numéro de tâche lui est déjà attribué.

La Figure 10-11 montre un exemple de formulaire d'invite d'ouverture de tâche pour la catégorie HW maintain (maintenance du matériel).

🚺 ServiceCenter - [Invite d'ouver	ture de tâche]			
S Fichier Édition Affichage Form	at Options Options de liste <u>F</u> enêtre	Aide		_ 8 ×
2062 ?89 🦻		•		
🖌 OK 🛛 🗙 Annuler	📊 Sauvegarder 🛛 🔎 Trouver	🖡 Remplir		
No de tâche :	T24	Début prévu :	07/09/03 00:00:00	<u> </u>
Catégorie :	HW maintain	Fin prévue :		8
Phase :	HW maintain	٠		
Niveau de risque : Priorité : État : Cust de l'anagé align :	Initial	Affecté à           Image: Approbations         Preces et man-or (Affecté à           Image: Affecté à         Image: Affecté à		
Stade d'alerte :		Superviseur	1	
	1	Nom :		
Période d'indisponibilité planifiée		Coordinateur	1	
Début :		Nom :	CM 1	
Fin :		No de téléphone :	(858) 481-1186	
Les données du changement C19	ont été copiées sur la tâche conformément	à la définition de lien cm3t.task.request.	insérer cm3t.HW	.maintain.g(cm.open.display)[P]

Figure 10-11 : Formulaire d'invite d'ouverture de tâche

- 4 Les champs **Catégorie** et **Phase** sont remplis par défaut, mais il est possible de les modifier :
  - a Pour changer la catégorie, cliquez sur le bouton **Parcourir**, situé en regard du champ **Catégorie**. Vous accédez alors à une liste QBE des catégories de tâche.
  - **b** Pour changer la phase, cliquez sur le bouton **Parcourir**, situé en regard du champ **Phase**. Vous accédez alors à une liste QBE des phases de changement. Phase indique la phase de changement sous laquelle cette tâche est classée.
- 5 Les dates des champs **Début prévu** et **Fin prévue** sont entrées par défaut. Modifiez ces champs pour les adapter à votre planning.

- 6 Remplissez ou modifiez les champs de l'onglet Général selon les besoins. Certains champs sont renseignés par défaut mais peuvent être modifiés pour répondre aux spécifications de la tâche.
  - a Dans le champ Niveau de risque, cliquez sur la flèche vers le bas pour spécifier une valeur

(de 0 à 5) et indiquer ainsi le risque de la tâche pour l'état existant :

- 0 pas de risque
- 1 risque faible
- 2 faible limité
- 3 risque modéré (valeur par défaut)
- 4 risque relativement élevé
- 5 risque très élevé
- **b** Dans le champ **Priorité**, cliquez sur la flèche vers le bas pour spécifier une valeur

(de 1 à 5 ou U) et indiquer ainsi l'urgence de la tâche par rapport à d'autres activités, telles que le test et la production.

- 1 (s'il y a assez de temps) indique que l'implémentation peut avoir lieu à un moment propice pour le personnel chargé de mener à bien la tâche, et à condition que la tâche n'entraîne pas d'interruption grave. Il s'agit de la valeur par défaut.
- 2 (normal) indique que la tâche doit être implémentée de manière normale (par exemple, quand les systèmes de test et de production ne fonctionnent pas).
- 3 (au-dessous du test et prod.) aucun des deux systèmes (test ou production) ne doit être arrêté pour l'implémentation de cette tâche.
- 4 (au-dessus du test) l'implémentation de la tâche a priorité sur le fonctionnement du système de test, mais pas sur le système de production (le système de production ne doit pas être arrêté pour mettre en œuvre la tâche).
- 5 (au-dessus du test et prod.) l'implémentation du changement a priorité sur le fonctionnement des systèmes de test et de production. Les systèmes peuvent être arrêtés pour l'implémentation du changement.
- U (urgence) indique que l'implémentation doit avoir lieu dès que possible, car la condition actuelle affecte gravement le système.
- c Le champ État indique l'état actuel de la tâche.

- d Le champ État de l'approbation indique le stade d'approbation de cette tâche. Par défaut, ce champ affiche « pending » (en instance) quand une tâche est créée.
- e Le champ Stade d'alerte est automatiquement renseigné lorsque la tâche déclenche une alerte.
- f Dans le champ Début de la section **Période d'indisponibilité planifiée**, entrez la date (mm/jj/aaaa) et l'heure (hh:mm) de début de la période d'indisponibilité. L'heure est facultative.
- g Dans le champ Fin de la section **Période d'indisponibilité planifiée**, entrez la date (mm/jj/aaaa) et l'heure (hh:mm) de fin de la période d'indisponibilité. L'heure est facultative.
- **Remarque :** Le format de la date et de l'heure peut être défini par votre administrateur système dans l'enregistrement société au niveau système, ou dans les enregistrements d'opérateurs précis. Par conséquent, le format de date et heure utilisé peut être différent des valeurs par défaut indiquées dans les étapes précédentes.
- 7 Dans la section Affecté à, cliquez sur Remplir pour afficher une liste QBE permettant de renseigner le champ Nom. Les autres champs sont automatiquement renseignés.

Par exemple, vous pouvez sélectionner le technicien qui exécutera cette tâche.

8 Dans la section **Coordinateur**, cliquez sur **Remplir** pour afficher une liste QBE permettant de renseigner le champ **Nom**. Le champ **No de téléphone** est automatiquement renseigné à partir des données du changement. Ces informations sont en lecture seule sur la plupart des formulaires de tâche.

Par exemple, vous pouvez sélectionner le directeur qui surveillera cette tâche.

- 9 Entrez une brève description de la tâche sous l'onglet Description.
- 10 Sélectionnez l'onglet Stocks.

Le bien sélectionné dans le changement s'affiche dans le champ Bien.

Si aucun **ID de bien** ne figure dans la liste, cliquez sur **Remplir** pour afficher une liste QBE de périphériques. Sélectionnez le périphérique affecté par cette tâche.

11 Sélectionnez l'onglet Notes de travail.

**Remarque :** Cet onglet n'apparaît pas pour toutes les catégories de tâches.

- 12 Entrez les heures de début et de fin nécessaires, ainsi que tout commentaire (consultez la Figure 10-12, page 457).
  - a Entrez l'heure de début de la tâche dans le champ Commence à.
  - **b** Entrez l'heure de fin de la tâche dans le champ Finit à.
  - c Entrez des remarques sur la tâche.

07/03/02 Remove old hard drive	07/02/02 07/03/02 Remove old hard drive	

### Figure 10-12 : Onglet Notes de travail

- **13** Sélectionnez l'onglet Méthode de retour en arrière et entrez une méthode de retour en arrière pour le changement. Pour cet exemple, la procédure de retour en arrière peut être la réinstallation de l'ancien disque dur.
- 14 Cliquez sur l'onglet Approbations pour afficher un historique des approbations accordées ou en instance pour cette tâche.
- **15** Cliquez sur l'onglet Pièces jointes pour ajouter des fichiers d'autres applications (par exemple, une feuille de calcul Excel) qui offrent un complément d'informations sur la tâche.
- 16 Pour joindre un fichier, copiez-le (ou faites-le glisser) dans le champ de l'onglet Pièces jointes.
- 17 Cliquez sur Sauvegarder ou appuyez sur F2 pour sauvegarder l'enregistrement de tâche.

Le message suivant s'affiche : *Tâche xxxx phase yyy ouverte par zzz*, où *xxxx* correspond au numéro de tâche, *yyy* à la phase et *zzz* à l'utilisateur.

# Affichage des tâches

## Pour afficher les tâches créées pour un changement :

- 1 Sélectionnez l'onglet *Tâches* dans le menu initial de Gestion des changements.
- 2 Cliquez sur File d'attente des tâches.
- 3 Cliquez sur Changer de boîte de recherche pour sélectionner une vue des tâches.

ServiceCenter affiche la boîte de dialogue relative aux boîtes de recherche de tâches de changements.

- a Cliquez sur la flèche vers le bas dans la zone de liste QBE pour afficher les options de boîte de recherche.
- **b** Sélectionnez All Open Tasks (Toutes les tâches ouvertes) et cliquez sur OK.

ServiceCenter affiche une liste QBE de toutes les tâches ouvertes. S'il n'y a qu'une tâche, ServiceCenter affiche le formulaire correspondant à cette tâche.

- 4 Double-cliquez sur une tâche de la liste pour sélectionner un formulaire de tâche.
- 5 Cliquez sur OK pour revenir au formulaire de liste des tâches.
- 6 Cliquez sur Précédent pour revenir au formulaire RFC.

# Clôture des tâches

Clôturez les tâches une fois qu'elles ont été effectuées. Un changement ne peut pas passer à la phase suivante tant que toutes les tâches de la phase actuelle n'ont pas été clôturées.

## Pour clôturer la tâche :

- 1 Connectez-vous en tant que propriétaire de la tâche.
- 2 À partir du formulaire de boîte de recherche, vous pouvez :
  - a Afficher la RFC et afficher les tâches pour cette RFC.

Double-cliquez sur la RFC sélectionnée dans le formulaire de boîte de recherche des changements pour afficher le formulaire de la RFC sélectionnée.

- Cliquez sur l'onglet Tâches du formulaire des changements pour afficher la tâche. Passez à l'étape 3.
- Si la RFC n'a qu'une tâche, ServiceCenter affiche automatiquement le formulaire correspondant à cette tâche.

- *ou* -

- **b** Affichez la liste des tâches pour toutes les tâches sous votre responsabilité.
  - Cliquez sur RFC:Liste des tâches dans le formulaire de la boîte de recherche pour afficher le formulaire de liste des tâches de file d'attente All open tasks (Toutes les tâches ouvertes).
  - Changez la vue de la boîte de recherche pour afficher le formulaire de liste des tâches de file d'attente My tasks (Mes tâches).
  - Double-cliquez sur la tâche appropriée pour afficher le formulaire correspondant.
- 3 Double-cliquez sur la tâche pour l'ouvrir.
- 4 Cliquez sur Clôturer et sélectionnez le code d'achèvement approprié.
- 5 Entrez tout commentaire pertinent dans le champ Commentaires de clôture.
- 6 Cliquez sur OK pour revenir au formulaire de liste des tâches ou RFC.
- 7 Une fois que vous avez terminé toutes les actions relatives aux tâches de votre RFC, cliquez sur **Retour** dans les formulaires d'application successifs, pour revenir au menu initial.

# Approbation d'une phase de changement ou de tâche

En tant que directeur ou technicien, vous pouvez faire partie du processus d'approbation des changements. L'administrateur de ServiceCenter vous accorde un pouvoir d'approbation en créant des *groupes d'approbation*. Vous pouvez devenir membre pour examiner et/ou approuver les changements en provenance de ces groupes. Les approbations sont accordées à des *phases de changement* et à des *phases de tâche*.

Créés pour chaque phase, les enregistrements de définition de phase définissent si une phase de changement ou de tâche doit être approuvée. Les enregistrements de définition de phases sont décrits dans le *Manuel d'administration des applications*.

# Qu'est-ce qu'une approbation ?

Une *approbation* indique que le processus de changement peut commencer. Les approbations permettent la poursuite des phases et des tâches dans les différentes phases.

Un *refus* empêche l'approbation du changement. Le changement peut alors être clôturé ou différé, ce qui le renvoie au processus d'approbation.

Sans le processus d'approbation, le cycle de changement est mis en attente. Si certaines tâches ne sont pas terminées dans les délais prévus, des alertes sont émises.

Gestion des changements contient plusieurs options pour approuver une phase de changement ou de tâche, par enregistrement particulier ou approbation en masse. Les phases de changement ou de tâche peuvent aussi être refusées ou une approbation ou un refus peut être ignoré.

# **Boutons d'approbation**

La Gestion des changements contient des boutons d'approbation pour ceux qui possèdent des privilèges d'approbation appropriés. Lorsque vous examinez un changement ou une tâche, cliquez sur l'onglet Approbations, puis double-cliquez sur *Type d'approbation* (consultez la Figure 10-13).

ype d'approbation	État de l'approbation	Nbre Approuv	Nbre Refusé	Nbre En instance
Assessment	pending	2	0	1

Figure 10-13 : Type d'approbation et État de l'approbation, dans l'onglet Approbations

Le formulaire d'*approbation* s'affiche (consultez la Figure 10-14, page 462).

Selon l'état du changement ou de la tâche actuelle, les boutons appropriés sont disponibles.

Bouton	Description
8 Approuver	<b>Approuver</b> - permet d'approuver la phase de changement ou de tâche.
8 Refuser	<b>Refuser</b> - permet de refuser la phase de changement ou de tâche.
Pétracter	<b>Rétracter</b> - permet d'annuler une approbation préalable.
KassApprove	MassApprove - permet à l'utilisateur d'approuver toutes les tâches ou tous les changements en cours dans la file d'attente de ses approbations.

Lorsque l'option Liste d'enregistrements est désactivée dans le menu Affichage, et que l'option Approuver en masse est sélectionnée (cochée) dans votre profil d'utilisateur de changement, le bouton **Approuver en masse** apparaît lors de l'affichage d'une liste QBE d'enregistrements. Ceci vous permet d'approuver en masse des enregistrements de la liste QBE en attente de votre approbation. Les boutons Approuver et Refuser sont disponibles pour approuver ou refuser une phase de changement ou de tâche (consultez la Figure 10-14, page 462).

ServiceCenter - [Approbation]				
K Pichier Edition Africhage Format 法 国 信 ? 6 へ ラ	Coptions Options de liste	VINDOW AIDE		느ᄜ즈
Précédent 8 Approuver 8	Refuser			•
Type d'approbation :         HW Sp           Demandé par :         JENKIT           État de l'approbation :         pendin	ec NS, CAROL g	Nom du f ID :	<b>ichier</b> : cm3r C17	
Approbations actuellement en instance Nom de groupe/opérateur ADMIN Séquence actuelle : 1 Actions d'approbation terminées	Approbations futures	Iom de groupe/opérateur	ientaires -	×
Groupe/Opér. d'approbation	Opérateur	Date	Action	
Prêt		Réponse 0.150 dessi	ner 0.30 insérer Approval.g(approva	al.view) [US]

Figure 10-14 : Boutons Approuver et Refuser disponibles dans le formulaire d'*approbation* 

Le bouton Rétracter est disponible pour les utilisateurs disposant des droits d'approbation appropriés. Il leur permet de rétracter une phase de changement ou de tâche qui avait été préalablement approuvée (consultez la Figure 10-15, page 463).

ServiceCenter - [Approbation] Elichier Edition Affichage Format Option Main Ref. 2 B Q 9 +	ns <u>O</u> ptions de liste <u>F</u> enêtre <u>A</u> ide			_ [] ×
< Précédent 🛛 🔁 Rétracter				•
Type d'approbation : HW serv	/er		Nom du fichier :	cm3r
Demandé par : OCONNI	ELL, STACY		ID :	C1
Etat de l'approbation : pending				
Approbations actuellement en instance	Approbations futures		Commentaires	
ADMIN Séquence actuelle : 1 Actions d'approbation terminées				
Groupe/Opér. d'approbation	Opérateur	Date	Action	
JSYSTEMS SUPPORT	FALCON	02/21/02 16:14:37	Approved	
La ligne sélectionnée est la ligne 1 de 1 enregistrer	nents			insérer Approval.g(approval.view) [P]

## Figure 10-15 : Disponibilité du bouton Rétracter dans le formulaire d'approbation

# **Options d'approbation**

Ces options sont accessibles dans le formulaire d'*approbation*. Lorsque vous examinez une phase de changement ou de tâche, cliquez sur l'onglet Approbations, puis double-cliquez sur *Type d'approbation* (consultez la Figure 10-13, page 460).

Le formulaire d'*approbation* s'ouvre et les options suivantes sont disponibles dans le menu Options (consultez la Figure 10-16, page 465).

Option	Description
Imprimer	Permet d'imprimer l'enregistrement actuel sur l'imprimante par défaut.
Ignorer	Permet d'accéder aux options de remplacement, c'est-à-dire Approuver, Refuser ou Rétracter un ou tout (applicables aux approbations au sein d'un enregistrement) et Approuver ou Refuser en cours (applicables à l'enregistrement actuel). Ce droit de contournement est contrôlé dans l'enregistrement de profil de sécurité de Gestion des changements d'un opérateur. L'option de contournement est une fonctionnalité puissante, normalement mise à la disposition des opérateurs avec la capacité SYSADMIN ou CM3ADMIN uniquement.

Un message dans la barre d'état indique si vous avez approuvé, refusé ou imprimé le changement.

💽 ServiceCenter - [Approbation]				_ 🗆 🗡
S Fichier Édition Affichage Format Options	s <u>O</u> ptions de liste <u>F</u> enêtre <u>A</u> ide			_ 8 ×
💥 🛍 😩 🛛 🔍 🐤 🖬 🛄 Imp	orimer 🗨			
Rétracter	orer  Approuver un Refuser un Bétracter un			•
Type d'approbation : HW serve Demandé par : OCONNE État de l'approbation : pending	er Approuver en cours :LL, STA Refuser en cours Approuver tout Befuser tout	Nom du fichier ID :	: cm3r C1	
Approbations actuellement en instance	Rétracter tout	Commentai	res	
Nom de groupe/opérateur ADMIN Séquence actuelle : 1 :Actions d'approbation terminées	Séquence Nom de	s groupe/opérateur		
Groupe/Opér. d'approbation	Opérateur	Date	Action	
SYSTEMS SUPPORT	FALCON	02/21/02 16:14:37	Approved	
La ligne sélectionnée est la ligne 1 de 1 enregistreme	ents		insérer Approval.g(app	roval.view) [P]

Figure 10-16 : Disponibilité des options d'impression et de contournement du formulaire d'*approbation* 

# Emploi des approbations dans une phase particulière de changement ou de tâche

Vous ne pouvez approuver une phase de changement ou de tâche que si elle est marquée pour approbation et que vous disposez de droits d'approbation.

- 1 Accédez à un enregistrement de phase de changement ou de tâche.
- 2 Sélectionnez Options > Approbation > Approuver dans la barre de menus.
   Remarque : Si les approbations ne sont pas requises pour la catégorie d'un enregistrement, cette option est absente du menu Options.

- *ou* -

- a Ouvrez le formulaire d'*approbation* et accédez aux boutons et options d'approbation, tels que décrit dans les sections *Boutons d'approbation* page 460 et *Options d'approbation* page 464.
- **b** Cliquez sur Approuver ou Refuser.

## Approbation en masse de changements et de tâches

Pour approuver plusieurs enregistrements de changement ou de tâche :

 Accédez au formulaire de File d'attente des changements ou File d'attente des tâches (*sc.manage.cmr*), ou cliquez sur Rechercher des tâches ou Rechercher les tâches pour obtenir une liste des changements ou des tâches ouvertes.

Pour plus d'informations sur la recherche de changements ou de tâches, consultez la section *Recherche d'un changement ou d'une tâche* page 431.

- **Remarque :** La procédure qui suit utilise des *changements* comme exemple. Vous pouvez utiliser les mêmes étapes pour approuver les tâches en masse en accédant à ces tâches. Si vous êtes connecté sous un nom ne disposant pas de l'approbation appropriée et que vous désirez exercer ce droit, essayez d'utiliser *CA 1* ou *CM 1* comme nom de connexion.
- Remarque : Généralement, les profils utilisateurs de changement *ADMIN* et *SYSADMIN* possèdent des droits d'approbation en masse. Assurez-vous que l'option Approuver en masse est sélectionnée (*vraie*) dans l'onglet Approbation/Impression du profil de l'utilisateur de changement.

2 Sélectionnez Options > Approbation > Approuver dans la barre de menus du formulaire *sc.manage.cmr*.

Si vous disposez de droits d'approbation dans plusieurs groupes, une boîte de sélection des groupes d'approbation s'ouvre pour les enregistrements sélectionnés (consultez la Figure 10-17, page 467).

💽 Se	ect Group	5		×
	Précédent	🖌 ок		
Vou grou séle supj casi	s avez le po upes. Le cho ctionner pou primer un gro e à cocher e	uvoir d'appro ix par défaul r tous les gri upe de la lis n regard du	obation po t est de oupes. Poi te, désacti nom du gr	urces ur ivezla oupe.
2	FALCON			1
	SYSTEMS	ADMIN		-
•	SYSTEMS	SUPPORT		X

#### Figure 10-17 : Boîte de sélection d'un groupe d'approbation

- **3** Sélectionnez le groupe d'approbation pour lequel vous voulez approuver des enregistrements.
  - a Tous les groupes sont sélectionnés (cochés) par défaut. Cochez la case de chaque groupe que vous voulez approuver. Supprimez la coche de tous les groupes que vous ne voulez pas approuver dans cette session.



**b** Cliquez sur OK.

Une liste des changements en attente d'approbation s'affiche (consultez la Figure 10-18, page 468).

 Si vous avez sélectionné l'option Liste des enregistrements du menu Affichage, l'option Approuver en masse est disponible dans le menu Options de liste (consultez la Figure 10-18, page 468).



 Si l'option Liste des enregistrements du menu Affichage est désélectionnée, le bouton MassApprove s'affiche à la place.

💽 ServiceCenter - [Change C1 - Prompt]		
S Fichier Édition Affichage Format Options	Options de liste Fenêtre Aide	_ 8 ×
X         B         P         Image: Constraint of the second se	Compter Imprimer la liste Rafraîchir la liste	🖡 Remplir 🕓 Horloges
No. de changement : C1 Catégorie : HW server	Exporter dans Excel Exporter dans un fichier de texte Sauvegarder comme boîte de recherche	D8:00:00 ····
Phase : HW server	Approuver en masse	
Stade d'alerte : not assigned	État de l'approbation : approve	d
Général         Description         Stocks         Justification         Mé           Coordinateur	ithode de retour en arrière     Approbations         Niveau de risque :           Priorité :	Tâches   Pièces et r} 💼
Gestionnaire de travail	Entrepris par Nom :	<u> </u>
rPériode d'indisponibilité planifiée Début : Fin :	Service : Téléphone : Initié le : 06/26/02 1	15:19:54

Figure 10-18 : Changements en attente d'approbation

**Important :** Avant de passer à l'étape suivante, vous devez comprendre que, lorsque vous souhaitez *approuver en masse*, il ne vous est *pas* demandé de confirmer cette action : lorsque vous sélectionnez l'option **Approuver en masse**, tous les enregistrements de la liste qui sont en attente d'approbation sont immédiatement approuvés.
- 4 Il existe deux façons d'approcher une approbation en masse.
  - Si vous avez sélectionné l'option Liste des enregistrements du menu Affichage, l'option Approuver en masse est disponible dans le menu Options de liste (consultez la Figure 10-18, page 468). Cliquez sur Approuver en masse.

- *ou* -

- 🐮 MassApprove
- Si l'option Liste des enregistrements du menu Affichage est désélectionnée, le bouton MassApprove s'affiche à la place (consultez la Figure 10-19, page 469). Cliquez sur le bouton MassApprove.

Service	ServiceCenter - [Liste de changements]							
S Fichier	Édition Affi	ichage F	ormat Opti	ons Options de	liste Windo	w Aide		
X 🗈 (	x 🗈 🟝 ? 8 Q 🦻							
🦱 В	< Back 🖉 MassApprove 🛁 Rafraîchir 📑 Affichages 🛛 🛛 Compter							
Numéro	Catégorie	Priorité	Phase	Bien	Début	Fin	Titre	
C1	HW server	3	HW server		04/22/02 0	04/22/0	Upgrade the memory and hard drive in the development server.	
C10	HW server	4	HW server		08/01/02 0	08/01/0	Add a CD-ROM tower to the application server.	
C11	Security	2	SecImpleme		06/03/02 0	06/03/0	Create new user group for finance department.	
C12	RFC	1	Assessment	CaroIPC	04/15/020	04/16/0	Move pc to the QA lab to be used as	
C13	MAC	4	Approval		05/20/02 0	05/22/0	Change operating system on administrator's workstation.	
C14	RFC - Advan	3	2.plan		05/09/02 0	05/10/0	02/21/02 23:24:19 (FALCON):	
C15	RFC	3	Assessment	AdamPC	06/17/020	06/17/0	Replace sound card on demo machine.	
C16	MAC	4	Approval		05/13/020	05/15/0	Add a new printer to the network.	
C17	Hardware	5	HW Spec		07/10/02 0	07/11/0	This only a test ticket.	
C18	Hardware	4	HW Spec		07/10/02 0	07/11/0	Installez la nouvelle imprimante	
C2	Application	2	Design		05/01/02 0	05/02/0	Duplicate records exist in the database.	
C3	Hardware	4	HW Spec		04/12/021	04/12/0	Install new pc	
C4	MAC	1	Analysis		06/03/02 0	06/28/0	Install local web server.	
C5	RFC - Advan	3	2.plan	server101	05/06/02 0	05/06/0		
C6	Security	3	SecApprov		09/06/02 0	09/06/0	Add account for new employee.	
C7	Application	1	Design		05/01/02 0	08/30/0	Need a system for creating backups of valuable Oracle data wit	hout taking
C8	Application	1	Design		06/03/02 0	09/30/0	Current database structure does not accommodate arrays and o	omplex:
C9	Hardware	3	HW Spec		04/15/020	04/15/0	Install new video card.	
l								
La ligne sél	ectionnée est la	a ligne 1 d	le 18 enregist	rements			Réponse 0.120 dessiner 0.30 insérer cm3r.qbe.g(cm.list.di	splay) [US]

#### Figure 10-19: Affichage du bouton MassApprove dans le formulaire cm3r.qbe

Un message s'affiche dans la barre d'état indiquant le nombre de changements et de phases qui ont été approuvés.

Si toutes les approbations ont été effectuées, le message dans la barre d'état indique : *L'état d'approbation a été réglé sur approuvé. Aucun autre groupe n'est en attente d'approbation.* 

## Catégorie de demande de changement (RFC)

Une demande de changement (RFC) est ouverte lorsqu'il est déterminé qu'un problème est causé par une défaillance d'un élément de configuration dans l'infrastructure IT. Une RFC est également ouverte lorsqu'un nouvel élément de configuration est ajouté.

Le processus de RFC est constitué de quatre phases dans lesquelles aucune tâche n'est concernée. Chaque phase est clôturée avant de passer à la phase suivante.

- 1 *Évaluation* la RFC est ouverte et approuvée.
- 2 *Création* un responsable est affecté à l'implémentation du changement. Celui-ci établit une procédure pour exécuter le changement.
- **3** *Test* un testeur vérifie la procédure créée par le responsable de mise en œuvre du changement.
- 4 *Implémentation* la RFC est implémentée. Le processus est examiné et la RFC est clôturée.

Figure 10-20, page 471 présente le processus de demande de changement (RFC).



Figure 10-20 : Processus de demande de changement

- **5** Phase d'évaluation (Assessment) une RFC est ouverte à partir de Gestion des changements.
- 6 La RFC est soumise pour approbation par les directeurs appropriés.
- 7 Une décision est prise concernant le changement. Le directeur du changement peut :
  - **a** *Approuver* le changement. La phase d'évaluation est clôturée. Le processus de changement passe alors à l'étape 4.
  - **b** *Refuser* le changement. L'utilisateur qui a ouvert la fiche en est informé.
- 8 Phase de création (Building) un responsable de l'implémentation du changement est affecté à l'établissement d'un processus d'implémentation du changement.
- **9** Un testeur du changement est affecté une fois que le processus de création est terminé.
- **10 Phase de test (Testing)** le processus d'implémentation est vérifié par le testeur du changement.
  - a Si le test réussit, la phase de test est fermée.
  - **b** Si le test échoue, la RFC retourne à la phase de création pour une évaluation complémentaire.
- 11 Phase d'implémentation (Implementation) le changement est mis en œuvre et examiné.
  - a Si l'implémentation est réussie, la RFC est fermée.
  - b Si l'implémentation échoue, la RFC retourne à la phase d'évaluation et la RFC doit être réévaluée.

## Phases d'une RFC

Les procédures ci-dessous suivent un exemple de RFC au cours des quatre phases d'une RFC. On suppose que chaque phase sera traitée par la personne disposant des compétences et responsabilités appropriées au sein d'un service IT. Par conséquent, bien que beaucoup des fonctionnalités décrites soient accessibles à partir de plusieurs connexions données en tant qu'exemples dans ServiceCenter, des connexions spécifiques à chaque phase sont utilisées dans ces procédures.

Un graphique à barres sur le menu initial du responsable affiche le nombre total de RFC ouvertes par phase en cours.

### **Phase d'évaluation**

La phase d'évaluation comprend deux parties :

- Ouverture initiale de la nouvelle RFC.
- Approbation de la RFC.

Dans cet exemple, la RFC est ouverte par un administrateur. La demande porte sur le transfert d'une imprimante du service de marketing au service de comptabilité.

### **Ouverture d'une RFC**

Pour ouvrir une nouvelle RFC :

- 1 Pour cet exemple, connectez-vous en tant qu'administrateur.
- 2 Dans le menu initial, cliquez sur Gestion des changements.
- 3 Dans le menu de Gestion des changements, cliquez sur Ouvrir un nouveau changement.

Une liste QBE de catégories de Gestion des changements s'affiche.

S Fichier Édition	Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide				
太阳危 ?	8 9 9				
K Back					
Catégorie	Description				
Application	Production Application Changes				
HW server	Hardware Server				
Hardware	Hardware Move/Add/Change				
MAC	General Purpose Move/Add/Change				
RFC	Request For Change				
RFC - Advanced	Advanced Request for Change				
Security	Request Chg/Add/Del of User Accts				

Figure 10-21 : Liste QBE des catégories de changements

4 Double-cliquez sur l'entrée correspondant à la catégorie de RFC. Le formulaire de demande de changement s'affiche.

🚺 ServiceCenter - [I	invite d'ouverture de changeme	ent]	- O ×
S Fichier Édition A	ffichage Format Options Option	s de liste Fenêtre Aide	_ & ×
み 卧 危 ? 6	) Q 🥱		
🖌 ок	🗙 Annuler 🛛 📊 Sauvegarder	🔎 Trouver 🛛 🕴 Remplir	•
	Demande o	de changement	
No. de RFC :	C54	Début prévu :	
Phase :	Assessment	Fin prévue :	
État :	initial	Priorité :	
État de l'approbation :	pending	Catégorisation :	
Stade d'alerte :		Raison du changement :	
Général Description	Stocks   Infosibien   Implémenta	ation   Méthode de retour en arrière   Approbations	Pièce 📄
Coordinateur :	T I		
Entrepris par :	<u>ا</u>		
Initié le :	07/08/02 15:16:06		

#### Figure 10-22 : . Formulaire de nouvelle demande de changement

Les champs suivants sont déjà renseignés :

No de RFC : xxxx

Phase: Assessment (Évaluation)

État : initial (Initial)

État de l'approbation : pending (en instance)

Le champ **Stade d'alerte**, qui apparaît en grisé, est automatiquement renseigné par le système lorsque la RFC atteint divers stades d'alerte. Pour plus d'informations sur les alertes, reportez-vous à la section *Éléments du module Gestion des changements* page 422.

- **5** Remplissez les autres champs dans la section supérieure du formulaire, comme suit.
  - a Dans le champ **Début prévu**, entrez la date et l'heure du début des travaux. Utilisez le format mm/jj/aa hh/mm/ss. Cliquez sur **Remplir** pour afficher un calendrier et sélectionner une date.
  - **b** Dans le champ Fin prévue, entrez la date et l'heure de fin des travaux. Cliquez sur **Remplir** pour afficher un calendrier et sélectionner une date.
  - **c** Dans le champ **Priorité**, cliquez sur la flèche vers le bas pour accéder à la liste des codes de priorité :
    - 0 Urgent
    - 1 Priorité élevée
    - 2 Priorité moyenne
    - 3 Priorité faible

Pour cet exemple, sélectionnez 2 - Priorité moyenne.

- d Dans le champ **Catégorisation**, cliquez sur la flèche vers le bas pour accéder à une liste de codes de catégorisation :
  - 1 Impact mineur
  - 2 Impact important
  - 3 Impact majeur

Pour cet exemple, sélectionnez Impact mineur.

e Dans le champ Motif du changement, cliquez sur la flèche vers le bas pour accéder à une liste de motifs possibles du changement.

Pour cet exemple, sélectionnez Résolution d'incident/de problème.

- 6 Cliquez sur l'onglet Général (illustré sur la Figure 10-22, page 474) et renseignez les champs comme suit :
  - a Dans le champ **Coordinateur**, cliquez sur la flèche vers le bas pour accéder à une liste des coordinateurs de changement possibles (tels que *CM 1* ou *CM 2*).

Pour cet exemple, sélectionnez CM 1.

**b** Dans le champ Entrepris par, cliquez sur Parcourir puis sur Rechercher, pour afficher une liste QBE de contacts. Double-cliquez sur une entrée pour renseigner le champ avec les coordonnées du contact.

Pour cet exemple, sélectionnez Brown.

c Le champ Initié le est automatiquement renseigné avec la date et l'heure actuelles.

💽 ServiceCenter - [Invite d'ou	verture de changement]			
S Eichier Édition Affichage F	ormat Options Options de liste Fenêtre Aide			_ B ×
x 🖪 🔒 ? 8 Q 🗦				
V OK 🛛 🗙 Annuler	📊 Sauvegarder 🛛 🔎 Trouver 🛛 📮 Rem	lir		15
	Demande	de changement		
No de RFC :	C46	Début prévu :	07/08/02 00:00:00	B
Phase :	Assessment	Fin prévue :	07/08/02 00:00:00	<u> </u>
État :	initial	Priorité :	2 - Priorité moyenne	
État de l'approbation :	pending	Catégorisation :	1 - Impact mineur	•
Stade d'alerte :		Motif du changement :	Résolution d'incident/de problèm	e 💌
Coordinateur : No de téléphone :	©M 1 (858) 481-1186			
Entrepris par :	BROWN, NICHOLAS			
Société :	ACME			
Emplacement :	ACME HQ			
Téléphone :	(770) 954-4588			
Initié le :	07/08/02 15:16:06			
Prêt			insérer cr	n3r.rfc.g(cm.open.display) [P]

### Figure 10-23 : Nouvelle demande de changement

- 7 Cliquez sur l'onglet Description et renseignez les champs comme suit :
  - **a** Dans le champ **Description du changement**, tapez une brève description de la nature du changement.

Pour cet exemple, tapez Transférer l'imprimante001 du marketing à la comptabilité.

**b** Dans le champ Évaluation de l'impact/Analyse du risque, tapez une brève description de l'impact ou du risque afférent à ce changement.

- 8 Cliquez sur l'onglet Stocks et renseignez les champs comme suit :
  - a Dans le champ ID Biens, cliquez sur Parcourir. Une boîte de critère de recherche s'ouvre (consultez la Figure 10-24, page 477) pour vous aider à affiner la recherche et vous permettre de sélectionner un bien dans une liste QBE.

🐚 Sélectionnez 🛛	un critère de reche	rche.	×
< Précédent	\infty Rechercher	💺 Remplir	
Bien :			
Туре :			•
Sous-type :			•
Emplacement :			
Bâtiment :			
Étage :			
Pièce :			
Réseau :			
État :			•
No de pièce :			
Contact :			
🔲 Système en j	panne ?		

#### Figure 10-24 : Boîte de dialogue de critères de recherche du champ ID Biens

À titre d'exemple, appuyez sur Entrée dans le champ Bien pour sélectionner un bien dans une liste QBE des biens. Pour affiner davantage votre recherche, cliquez sur Parcourir dans le champ Société pour sélectionner une société. Les champs Type, Sous-type et État présentent une liste déroulante vous permettant d'affiner votre recherche. Ces sélections permettent de renseigner les champs du formulaire RFC avec des informations relatives au bien.

Pour cet exemple, appuyez sur Entrée dans le champ Bien de la boîte de dialogue de critères de recherche et sélectionnez printer001.

Les informations concernant le bien figurent dans les champs de la RFC, y compris l'ID du bien, le modèle, le numéro de série, le nom du fournisseur et l'emplacement.

- **b** La structure Propriétés modifiées de l'onglet Stocks comporte deux colonnes : **Nom** et **Nouvelle valeur**.
  - Dans la colonne Nom, cliquez sur la flèche vers le bas en regard d'un champ pour afficher une liste déroulante. Sélectionnez les propriétés du bien que vous désirez changer. Dans notre exemple, sélectionnez Building (Bâtiment), Floor (Étage) et Room (Pièce), étant donné que l'exemple de RFC consiste à transférer une imprimante d'un emplacement à un autre.
  - Dans la colonne Nouvelle valeur, tapez les changements à apporter.
     Pour cet exemple, entrez les nouveaux numéros de bâtiment, d'étage et de pièce (consultez la Figure 10-25, page 478).

ServiceCenter - [Invite d'ou	uverture de changement] Format Options Options de liste Fonêtre Aide		
			트렌스
V UK 🗙 Annuler	🗧 🥁 Sauvegarder 🔎 Irouver 🖡 F	(emplir	
	Deman	ide de changement	
No de RFC :	C46	Début prévu :	07/08/02 00:00:00
Phase :	Assessment	Fin prévue :	07/08/02 00:00:00
État :	initial	Priorité :	2 - Priorité moyenne
État de l'approbation :	pending	Catégorisation :	1 - Impact mineur
Stade d'alerte :	1	Motif du changement :	Résolution d'incident/de problème
Général Description Stocks	Infos bien   Implémentation   Méthode de retour e	n arrière   Approbations   Pièces jointes   I	Enregistrements associés
ID Biens	rinter 001	Propriétés modifiées	
[	B	Nom	Nouvelle valeur
		Building 📃	3
		Floor	4
		Room	222
1			
-			
-			
1.		-	
Prêt			insérer cm3r.rfc.g(cm.open.display) [P]

#### Figure 10-25 : Onglet Stocks du formulaire de nouvelle demande de changement

**9** Cliquez sur l'onglet Infos bien. Ajoutez les autres informations ou commentaires pertinents concernant le bien.

10 Cliquez sur l'onglet Implémentation. Entrez une Date/heure de début et une Date/heure de fin dans la structure Implémentation prévue. Cliquez sur Remplir pour afficher un calendrier et sélectionner une date.

Les champs de la structure Implémentation réelle sont renseignés plus tard dans le processus, une fois le changement implémenté.

11 Cliquez sur l'onglet Méthode de retour en arrière. Tapez un processus de retour en arrière pour revenir à l'état initial (avant le changement). Pour cet exemple : L'imprimante n'est pas déplacée vers le nouvel emplacement.

**Remarque :** Les champs sous l'onglet Approbations sont automatiquement renseignés lorsque la RFC est approuvée.

- 12 Cliquez sur l'onglet Pièces et main-d'œuvre. Si le bien est couvert par un contrat de service, sélectionnez le nom du contrat dans la liste déroulante du champ **Contrat de service**. Les autres champs sont renseignés lorsque le travail est réalisé.
- **13** Cliquez sur l'onglet Pièces jointes (disponible uniquement pour les clients basés Windows et Java). Vous pouvez ajouter des fichiers provenant d'autres applications (par exemple, une feuille de calcul Excel) qui offrent un complément d'informations sur le changement.

Pour joindre un fichier :

 Faites glisser le fichier dans le champ fourni à cet effet sous l'onglet Pièces jointes.

- *ou* -

 Avec le bouton droit de la souris, cliquez dans la boîte Pièces jointes. Dans le menu contextuel, sélectionnez Insérer objet ou Insérer fichier. Une boîte de dialogue s'ouvre. Sélectionnez l'option correspondant à l'élément à insérer. Naviguez jusqu'au fichier à joindre. Double-cliquez sur le nom du fichier, puis cliquez sur OK. 14 Une fois le formulaire RFC rempli, cliquez sur Sauvegarder.

Le message suivant s'affiche dans la barre d'état : *Phase <x> de changement Assessment (phase d'évaluation) Ouverte par <Nom de connexion>* (consultez la Figure 10-26, page 480).

🛐 ServiceCenter - [Chan	nge C46 - Prompt]	X				
S Eichier Édition Afficha	age Format Options Options deliste Fenêtre Aide	×				
2 h & ? 8 9	λ 😕 ► 📃					
🖌 ОК 🛛 🗙 А	xnnuler 🔚 Sauvegarder 🔎 Trouver ෫ Remplir 🕓 Horloges					
	Demande de changement					
No de RFC :	C46 Début prévu : 07/08/02 00:00:00	ī				
Phase :	Assessment Fin prévue : 07/08/02 00:00:00 E	I				
État :	initial Priorité : 2 - Priorité moyenne	·				
État de l'approbation :	pending Catégorisation : 1 - Impact mineur	·				
Stade d'alerte :	Motif du changement : Résolution d'incident/de problème	Ð				
Général Description Sto Coordinateur : No de téléphone : Entrepris par : Société : Emplacement :	ocks       Infos bien       Implémentation       Méthode de retour en arrière       Approbations       Pièces jointes       Enregistrements associés         CM 1       Implémentation       Implémentation       Implémentation       Implémentation         (858) 481-1186       Implémentation       Implémentation       Implémentation         BROWN, NICHOLAS       Implémentation       Implémentation         ACME       ACME       ACME         ACME HQ       Implémentation       Implémentation					
Téléphone : Initié le :	(770) 954-4588 07/22/03 00:31:24					
Phase C46 de changeme	ent Assessment Ouverte par FALCON, JENNIFER.	)[P]				

Figure 10-26 : Demande de changement sauvegardée

### **Approbation d'une RFC**

Les approbations sont basées sur les contrats de niveaux de service (CNS). Aussi, lorsque des directeurs d'approbation et des commanditaires des changements sont impliqués, les directeurs et les commanditaires doivent figurer sur la liste des approbateurs pour chaque phase appropriée. Une fois qu'une RFC a été ouverte, elle doit être approuvée pour qu'il soit possible de passer à la phase de *création*. Toutes les nouvelles RFC doivent être approuvées par un directeur ou un commanditaire de changement associé au CNS. Une RFC peut nécessiter d'autres approbations, suivant le champ **Catégorisation** :

- Une RFC dont l'évaluation de risque est de 3 (impact majeur) exige également une approbation par un responsable informatique.
- Une RFC dont l'évaluation de risque est différente de 1 (impact mineur) doit être approuvée par un membre du Comité consultatif des changements (CAB).

### Pour approuver une RFC :

- 1 Connectez-vous en tant que gestionnaire des changements (par exemple, *CM 1*).
- 2 Accédez à la RFC que vous voulez approuver. Consultez la section *Recherche d'un changement ou d'une tâche* page 431.
- 3 Cliquez sur l'onglet Approbations pour savoir quelles sont les approbations nécessaires (consultez la Figure 10-27, page 481). Le type et état des approbations sont indiqués. Pour cet exemple, remarquez que le Type d'approbation est défini sur *Assessment (évaluation)* et l'état d'approbation, sur *pending (en attente)*. Ces informations indiquent qui doit participer aux approbations lors de cette phase. Dans ce cas, un groupe d'approbation dont le *Type d'approbation* est Assessment (Évaluation) est nécessaire pour l'approbation.

Type d'approbation	État de l'approbation	Nbre Approuv	Nbre Refusé	Nbre En instance
Assessment	pending	2	0	1

# Figure 10-27 : Type d'approbation et État de l'approbation dans l'onglet Approbations

**Remarque :** Lorsqu'une RFC exige plusieurs approbations, celles-ci doivent être accordées dans l'ordre figurant dans les colonnes Séquence, en commençant par le numéro 1. 4 Double-cliquez sur le type d'approbation dans le champ **Type** d'approbation, pour savoir quel groupe d'approbation est associé à ce type.

Pour cet exemple, double-cliquez sur Assessment (Évaluation). Les informations relatives aux approbations actuellement en attente s'affichent dans le formulaire d'*approbation* (consultez la Figure 10-28, page 482).

ServiceCenter - [Approbation]         Eichier Édition         Affichage         Format         Fichier         Eichier         Eichier <th>D<mark>ations Options de liste Eenêtre Aide</mark></th> <th></th> <th>L L</th> <th>. d × . d ×</th>	D <mark>ations Options de liste Eenêtre Aide</mark>		L L	. d × . d ×
< Précédent 🚦 Approuver 🛛 🚦 Re	efuser			
Type d'approbation : Ass	essment	Nom du fichie	nr: cm3r	
Demandé par : PE	TERS, JEFF	ID :	C12	
Approbations actuellement en instance     Nom de groupe/opérateur     COORDINATOR     Séquence actuelle : 1     Actions d'approbation terminées	Approbations futures           Séquence         N           3         A	Iom de groupe/opérateur	jires 	
Groupe/Opér. d'approbation	Opérateur	Date	Action	
SYSTEMS SUPPORT	FALCON	22/02/2002 07:00:54	Approved	
Prêt			insérer Approval.g(approval.	/iew) [P]

Figure 10-28 : Informations relatives aux approbations actuellement en attente dans le formulaire d'*approbation* 

Remarquez que le profil d'utilisateur *COORDINATOR (COORDINATEUR)* contient le **Type d'approbation** *Assessment (Évaluation)*.

Important : Le nom de connexion *doit* faire partie du groupe d'approbation nécessaire *et* doit avoir le profil d'utilisateur de Gestion des changements approprié. Sinon, le nom de connexion ne peut pas approuver le changement. Les approbations s'appuient sur le profil d'utilisateur de changement et l'appartenance à un groupe d'approbation appropriés.

Dans cet exemple : Le nom de connexion *CM 1* possède un profil d'utilisateur prédéfini dans Gestion des changements, *COORDINATEUR, et* fait partie du type de groupe d'approbation *ÉVALUATION. CM 1* peut donc approuver cette RFC.

5 Cliquez sur l'onglet *Général* et décidez, à partir des informations fournies, si vous voulez approuver ou refuser la RFC.

**Remarque :** Si les approbations ne sont pas requises pour la catégorie d'un enregistrement, cette option est absente du menu Options.

6 Sélectionnez Options > Approbation > Approuver.

L'état d'approbation est passé à *approved (approuvé)* (consultez la Figure 10-29). Le message suivant s'affiche dans la barre d'état : *L'état d'approbation a été réglé sur approuvé. Aucun autre groupe n'est en attente d'approbation*.

Si vous voulez utiliser les boutons et options d'approbations disponibles dans le formulaire *Approbation* :

a Ouvrez le formulaire d'*approbation* et accédez aux boutons et options d'approbation, tels que décrit dans les sections *Boutons d'approbation* page 460 et *Options d'approbation* page 464.

- **b** Cliquez sur Approuver ou Refuser.
- Pour approuver une RFC, consultez les sections Approbation d'une RFC page 480 et Approbation/Refus d'une RFC page 517.
- Pour refuser une RFC, consultez la section Approbation/Refus d'une RFC page 517.

Général   Description   Stocks   Infos b	ien Implémentation	Méthode de re	atour en arrière	Approbations	Pièce 🗨
Approbations actuelles   Journal des ap	probations   Examens	en attente			
Type d'approbation	État de l'approbation	Nbre Approuv	Nbre Refusé	Nbre En instanc	e 1
Assessment	approved	1	0	0	

#### Figure 10-29 : Approbation d'une demande de changement RFC

7 Cliquez sur l'onglet Journal des approbations pour afficher les résultats de l'approbation (consultez la Figure 10-30).

probations actuel	ies Journal des approba	uons   Examens	en allenie		
Action	Approbateur/Opérat	Par	Date/Heure	Phase	
Approved	COORDINATOR	FALCON	07/08/02 15:24:35	Assessment	

### Figure 10-30 : Détails de l'approbation dans l'onglet Journal des approbations

Les informations suivantes s'affichent :

- L'action qui a été prise (*Approved (Approuvé)*).
- Le profil d'utilisateur de Gestion des changements et le nom de connexion de la personne traitant l'approbation.
- La date et l'heure de l'approbation.

- 8 Si celle-ci est la seule approbation nécessaire pour cette RFC, cliquez sur **Retour**, puis cliquez sur **Fermer** pour terminer la phase d'*évaluation*.
  - Remarque : Si d'autres approbations sont nécessaires pour cette demande de changement RFC, les autres responsables de l'approbation devront examiner et se charger du processus d'approbation. Néanmoins, dans le cadre de cet exercice, une seule approbation suffit pour cette RFC.

Lorsque toutes les approbations requises ont été obtenues et que la phase d'*évaluation* de la RFC a été clôturée, un nouveau champ, **Affecté à**, apparaît dans le formulaire RFC (consultez la Figure 10-31). Ce champ permet d'affecter la RFC à la personne appropriée pour l'implémentation du changement.

🔕 ServiceCenter - [Change	C24 - Close Prompt]		_ <b>_</b> ×
S Fichier Édition Affichage	Format Options Options de liste Fenê	itre Aide	_ 8 ×
x 🖻 😩 ? 8 Q	3		
V OK 🗙 Annuler	🔎 Trouver 🔋 Remplir		•
	Demande o	le changement	
No de RFC :	C24	Début prévu :	11/07/2002 08:00:00
Phase :	Assessment	Fin prévue :	12/07/2002 08:00:00
État :	closed	Priorité :	2 - Priorité moyenne
État de l'approbation :	approved	Catégorisation :	1 - Impact mineur
Stade d'alerte :	pending2	Motif du changement :	Résolution d'incident/de problème
Général Description Stock Coordinateur :	s   Infosibien   Implémentation   Méthode CM 1 V (858) 481-1186	de retour en arrière   Approbati Affecté à :	ions   Pièces et main-d'oeuvre   Pièces join') 🗩
Entrepris par :	BROWN, NICHOLAS		
Société :	ACME		
Emplacement :	ACME HQ		
Téléphone :	(770) 954-4588		
Initié le :	11/07/2002 19:22:34 😐		

#### Figure 10-31 : Demande de changement affichant le champ Affecté à

**9** Dans le champ Affecté à, cliquez sur la flèche vers le bas pour dérouler la liste et sélectionnez le nom de la personne à laquelle affecter la RFC.

Pour cet exemple, sélectionnez SUSIE.SUPERTECH.

- **10** Cliquez sur **Fermer** puis sur **OK** pour terminer la phase d'*évaluation* et passer à la phase de *création*.
  - **Remarque :** Le champ **Phase** indique maintenant *Building (Création)* et le champ **État** indique *initial* : il s'agit de l'état *initial* de la phase de *création*.

Le message suivant s'affiche dans la barre d'état : *Changement <x> Phase Building ouvert par <Nom de connexion>*.

🚺 ServiceCenter - [Chang	e C24 - Prompt]			_ 🗆 🗙
S Fichier Édition Affichaç	ge Format Options Options de liste Fené	être Aide		_ & ×
x B & ? 8 Q	5			
🖌 📈 OK 🛛 🗙 Annu	ıler 🔣 Préc. 🔊 Suivant 📊	Sauvegarder 🔶 🔶 Fermer	🔎 Trouver 🛛 🕴 Remplir	O Horloges
	Demande	de changement		
No de RFC	C24	Début prévu	11/07/2002 08:00:00	
Phase	Building	Fin prévue	12/07/2002 08:00:00	
État	initial	Priorité	2 - Priorité moyenne	
État de l'approbation	approved	Catégorisation	1 - Impact mineur	
Stade d'alerte		Motif du changement	Résolution d'incident/de problème	
Coordinateur No de téléphone :	CM 1 (858) 481-1186	Affecté à No de téléphone :	SUSIE.SUPERTECH (858) 481-2223	V
Entrepris par	BROWN, NICHOLAS	Testeur du changement		
Société :	ACME	No de téléphone :	(858) 481-2223	
Emplacement :	ACME HQ			
Téléphone :	(770) 954-4588			
Date d'ouverture	11/07/2002 19:22:34			
Prêt		Réponse 0.120 dessine	r 0.110 insérer cm3r.rfc.build.g(cm.vi	iew.display) [US]

Figure 10-32 : Phase de création RFC ouverte dans la demande de changement RFC

## Phase de création

La phase de *création* d'une RFC permet au personnel concerné par la mise en œuvre du changement de s'assurer que tous les processus fonctionnent correctement.

Par exemple, dans l'exemple de RFC, une imprimante est transférée d'un service à un autre. Le coordinateur du changement doit contacter les deux services pour s'assurer que ce transfert n'a d'effet négatif sur aucun des deux services. Il doit également s'assurer que le personnel adéquat est disponible pour effectuer le transfert.

- 1 Aucune tâche n'est impliquée dans la demande de changement RFC, le coordinateur des changements avertit donc *SUSIE.SUPERTECH*, via courrier SC, de sa nouvelle affectation.
  - a Sélectionnez Options > Notifier.

Pour cet exemple, préparez la notification et adressez-la à *SUSIE.SUPERTECH*.

**b** Cliquez sur **Courrier** pour envoyer la notification à *SUSIE.SUPERTECH* par courrier SC.

*SUSIE.SUPERTECH* est avertie de sa nouvelle affectation et les détails de cette dernière sont inclus dans le message du courrier SC.

2 Si le testeur du changement n'est pas le responsable de l'implémentation de ce changement (dans notre exemple, *SUSIE.SUPERTECH*), affectez cette tâche maintenant.

Pour cet exemple, affectez *BOB.HELPDESK* en tant que **Testeur du** changement.

3 Cliquez sur Sauvegarder et quittez la nouvelle demande de changement RFC.

### Réception via courrier SC de la notification d'une tâche affectée

Du fait que la nouvelle demande de changement RFC ne crée aucune tâche, vous envoyez la notification de la nouvelle affectation par courrier SC.

**Remarque :** Le message est envoyé au sein de ServiceCenter et non par le bais d'un client de messagerie tel que Microsoft Outlook.

Pour cet exemple, vous envoyez une notification à *SUSIE.SUPERTECH* pour l'informer de sa nouvelle affectation.

Voici les étapes que *SUSIE.SUPERTECH* doit suivre pour s'informer sur sa nouvelle affectation et y travailler :



- 1 Sélectionnez Courrier > Lire le courrier > Gestion des changements. SUSIE.SUPERTECH reçoit une notification de sa nouvelle affectation pour
- 2 Cliquez sur Afficher le changement dans la barre de menus. *SUSIE.SUPERTECH* visualise la demande de changement numéro C5 lorsqu'elle s'affiche.



- 3 SUSIE.SUPERTECH travaille sur sa nouvelle affectation.
- 4 Une fois sa procédure écrite ou son affectation terminée, *SUSIE.SUPERTECH* clique sur Fermer.

Cela permet à *SUSIE.SUPERTECH* de compléter sa procédure écrite et de s'affecter ou d'affecter quelqu'un d'autre comme testeur du changement, dans le cas où ce dernier n'a pas été affecté préalablement. Pour obtenir des instructions sur l'affectation d'un testeur de changement, reportez-vous à la section *Phase de test* page 489.

Dans cet exemple, *BOB.HELPDESK* était affecté auparavant comme Testeur du changement. *BOB.HELPDESK* teste la procédure écrite de la personne chargée de l'implémentation du changement.

5 Cliquez sur OK.

le changement nº C5.

Le message suivant s'affiche dans la barre d'état : *Changement <C##> Phase RFC Testing (Test de la phase RFC) ouverte par <nom de connexion>.* Reportez-vous à la Figure 10-33.

🛐 ServiceCenter - [Chang	ge C20 - Prompt]				
🚭 Fichier Édition Affichag	ge Format Options Optio	ns de liste <u>F</u> enêtre <u>A</u> ide			_ <b>B</b> ×
x 🖻 🖻 🛛 🔍	. 🔁 🕨	•			
🖌 OK 🛛 🗙 An	nuler < < Préc.	🔊 Suivant 🛛 📊 Sauvegarde	er 🔶 Fermer	🔎 Trouver 🛛 🕴 Re	emplir 🕓 Horloges 📕
and the second		Demande de	changement		
No de RFC	C20		Début prévu	07/09/03 00:0	00:00
Phase	RFC Implemental	ion	Fin prévue	07/11/03 00:0	00:00
État	initial		Priorité	2 - Priorité moy	enne 💌
État de l'approbation	approved		Catégorisation	1 - Impact min	eur 💌
Stade d'alerte	notice		Motif du changement	Résolution d'in	cident/de problème
Général Implémentation Coordinateur	Description   Stocks   Info [CM 1 (858) 481-1186	s bien   Méthode de retour en arrière	Approbations Piè Réalisateur du changer No de téléphone :	ces jointes   Enregistrements nent   SUSIE.SUPERT (858) 481-2223	associés
Entrepris par Société : Emplacement :	BROWN, NICHOLAS ACME ACME HQ		Testeur du changemen No de téléphone : Test des résultats	BOB.HELPDESK (858) 481-2223	
Téléphone : Date d'ouverture	(770) 954-4588 077/09/03 03:40:28				1
Prêt					insérer cm3r.rfc.impl.g(cm.view.display) [P]

Figure 10-33 : Responsable de l'implémentation du changement ouvrant la phase de test

## Phase de test

Au cours de la phase de *test*, le testeur du changement vérifie la procédure créée par le responsable du changement, afin de s'assurer que la mise en œuvre escomptée est satisfaisante.

### Affectation d'un testeur de changement

Les techniciens et directeurs ont accès à l'affectation d'un testeur de changement.

Connexion en tant que technicien et affectation d'un testeur de changement :

- 1 Une fois connecté en tant que technicien (par exemple, SUSIE.SUPERTECH), accédez à la RFC que vous voulez affecter à un testeur du changement. Dans ce cas, vous accédez à la RFC en cliquant sur Liste des tâches de GC dans la File d'attente des appels ou la File d'attente des incidents.
- 2 Un nouveau champ apparaît, dans lequel vous pouvez désigner une personne pour tester les travaux. Cliquez sur la flèche vers le bas dans le champ **Testeur du changement** et sélectionnez le nom de la personne que vous voulez désigner pour cette tâche.
- 3 Cliquez sur Sauvegarder puis sur Fermer pour passer à la phase de test.

Connexion en tant que directeur et affectation d'un testeur de changement :

- 1 Une fois connecté en tant que responsable (par exemple, *MAX.MANAGER*), cliquez sur Fermer.
- 2 Cliquez sur la flèche vers le bas dans le champ **Testeur du changement** et sélectionnez le nom de la personne que vous voulez désigner pour effectuer les tests (consultez la Figure 10-34, page 491).
- 3 Cliquez sur OK.

La phase de *création* se ferme, et la phase de *test initial de la RFC* s'ouvre à l'état *initial*.

**Remarque :** Lors de la phase de *création*, le format est *cm3r.rfc.build.g*.

Lors de la phase de *test initial de la RFC*, le format est *cm3r.rfc.test.g*.

### Phase de test terminée

Une fois le test effectué par le testeur de changement affecté (dans cet exemple, *BOB.HELPDESK*), connectez-vous en tant que responsable de la mise en œuvre du changement (technicien - *SUSIE.SUPERTECH* dans cet exemple) et remplissez les données de test de la façon suivante :

- 1 Cliquez sur File d'attente des appels ou File d'attente des incidents. Cliquez sur Gestion des changements en haut de la boîte de recherche, pour accéder à la boîte de recherche de Gestion des changements.
- 2 Dans la liste de changements affichée, double-cliquez sur la RFC que vous voulez afficher.
- **3** Cliquez sur Fermer pour achever la phase de *test*. Un nouvel onglet, Résultats du test, apparaît.
- 4 Cochez la case Succès ou Échec et remplissez le champ Test des résultats (consultez la Figure 10-34, page 491).

🐚 ServiceCenter - [Change C20	) - Close Prompt]			_ 🗆 ×
Sekier Édition Affichage For	rmat Options Options de liste <u>F</u> enêtre <u>A</u> ide			_ 8 ×
み 陥 危 ? 8 9 🥱				
📝 OK 🛛 🗙 Annuler 🏒	🕐 Trouver 🛛 툊 Remplir			10
	Demande	e de changement		
No de RFC	C20	Début prévu	09/07/2003 08:00:00	
Phase	RFC Testing	Fin prévue	11/07/2003 08:00:00	8
État	closed	Priorité	2 - Priorité moyenne	•
État de l'approbation	approved	Catégorisation	1 - Impact mineur	•
Stade d'alerte		Motif du changement	Résolution d'incident/de problème	•
Résultats du test   Général   Descri	ription   Stocks   Infosibien   Implémentation   Mé	éthode de retour en arrière   Approbations	Pièces jointes Enregistrements associés	
	· · · · · · ·		· · · ·	
Testeur du changement	BOB.HELPDESK			
No de téléphone :	(858) 481-2223			
Test des résultats	Succès     O Échec			
	<u> </u>			
	<u> </u>	]		
Prêt			insérer cm3r (fc test close g(cm close	display) (P1
			interest enternet. elese. g(ent. elese.	

Figure 10-34 : Résultats du test de la demande de changement

- Remarque : En cas d'échec du test, le cycle de la RFC reprend à la phase de *création.* Si le test est satisfaisant, la RFC passe à la phase d'*implémentation.*
- 5 Cliquez sur OK pour passer à la phase d'*implémentation*.

La phase de *test de la RFC* se ferme et la phase d'*implémentation* s'ouvre à l'état *initial*.

6 La boîte de dialogue de confirmation suivante (consultez la Figure 10-35, page 492) s'ouvre, pour permettre à la personne responsable de la mise en œuvre du changement d'examiner et de vérifier les informations relatives au nouveau bien. Le responsable de l'implémentation du changement effectue toute mise à jour des informations nécessaire.

Dans cet exemple, l'imprimante 001 a été transférée dans le service comptabilité qui se trouve dans le bâtiment 3, dans l'étage 4, dans la pièce 222. Ces informations sont correctes.

ServiceCenter ·	· [Confirmez cette action de repo	ort]	
S Fichier Édition	Affichage Format Options Option	ns de liste <u>F</u> enêtre <u>A</u> ide	_ 8 ×
太阳危 ?	Q 2 ≥ ►	•	
🗙 Annuler 🛛	🔒 Sauvegarder 🛛 🔎 Trouver 🛛	Remplir	
Veuillez examiner et v	rérifier les informations du nouveau bier	n.	
ID I	Bien	Printer 001	
Nor	m du contact		
Nor	m du réseau		
Adr	esse du réseau		
Ver	sion		
Em	placement	BLDG1	
Bât	iment	3	
Éta	ge	4	
Piè	ce	222	
Prêt			insérer cm3r.rfc.device.g [P]

### Figure 10-35 : Examen et vérification des informations relatives au nouveau bien

7 Une fois que les informations ont été modifiées et vérifiées, cliquez sur OK pour revenir à la demande de courrier originale : vous pouvez la transférer au coordinateur du changement ou le notifier de l'implémentation du changement par le biais des procédures normales de l'entreprise.

## Phase d'implémentation

🛐 ServiceCenter - [Change C2	20 - Prompt]			
🔁 Fichier Édition Affichage F	ormat Options Options de liste Fenêt	ire <u>A</u> ide		_ <u>8</u> ×
太臣危 ? 🔍 🕈	€ •	<b>~</b>		
🖌 OK 🛛 🗙 Annuler	< Préc. 🛛 🔊 Suivant	📊 Sauvegarder 🛛 🔶 Fermer	🔎 Trouver 🛛 🏮 Remplir	🕓 Horloges 📕
and the second		Demande de changement		
No de RFC	C20	Début prévu	07/09/03 00:00:00	<u> </u>
Phase	RFC Implementation	Fin prévue	07/11/03 00:00:00	<b>E</b>
État	initial	Priorité	2 - Priorité moyenne	▼
État de l'approbation	approved	Catégorisation	1 - Impact mineur	▼
Stade d'alerte	notice	Motif du changement	Résolution d'incident/de	problème 💌
Général Implémentation Desc	ription Stocks Infosibien Méthode	e de retour en arrière   Approbations   Piè	èces jointes   Enregistrements associés	
No de téléphone :	(858) 481-1186	No de téléphone :	(858) 481-2223	
Entrepris par	BROWN, NICHOLAS	Testeur du changemer	nt BOB.HELPDESK	
Société :	ACME	No de téléphone :	(858) 481-2223	
Emplacement :	ACME HQ	Test des résultats		
Téléphone :	(770) 954-4588			•
Date d'ouverture	07/09/03 03:40:28			
Prêt			insérer	cm3r.rfc.impl.g(cm.view.display) [P]

Figure 10-36 : La phase d'implémentation de la RFC a été clôturée

Une fois la procédure de test terminée, le changement demandé dans la RFC est ouvert à la phase d'*implémentation*. Après l'implémentation, vous pouvez enregistrer des informations concernant l'implémentation. Un processus d'examen est inclus dans la phase d'*implémentation*.

- 1 Connectez-vous en tant que gestionnaire des changements (tel que *CM 1*).
- 2 Accédez à la RFC que vous voulez traiter. Consultez la section *Recherche d'un changement ou d'une tâche* page 431 pour plus de détails sur la recherche d'un changement ou d'une tâche.

3 Cliquez sur l'onglet Implémentation et renseignez les champs Implémentation réelle en indiquant la date/heure de début et la date/heure de fin (consultez la Figure 10-37, page 494).

💽 ServiceCenter - [Change C20 ·	- Prompt]			
S Eichier Édition Affichage Form	nat O <u>p</u> tions <u>O</u> ptions de liste <u>F</u> enêtre <u>A</u> ide			
አ 🖻 🖻 🤉 🌻				
🏏 OK 🛛 🗙 Annuler	📊 Sauvegarder 🛛 🔶 Fermer 🖉 🔎	Trouver 🛛 🦊 Remplir 🕓 Horlog	ges	π.
	Deman	de de changement		
No de RFC	C20	Début prévu	09/07/2003 08:00:00	<u> </u>
Phase	RFC Implementation	Fin prévue	11/07/2003 08:00:00	<u> </u>
État	reopened	Priorité	2 - Priorité moyenne	
État de l'approbation	pending	Catégorisation	1 - Impact mineur	
Stade d'alerte		Motif du changement	Résolution d'incident/de pr	oblème 🗾
Général Implémentation Description	ion Stocks Infosibien Méthode de retour e	n arrière Approbations Pièces jointes	Enregistrements associés	
Date/beure de début	11/07/2002 17:00:00	Date/beure de début		
Date/heure de fin	11/07/2002 20:00:00	Date/heure de fin		
Dates field of firm	1110112002 20,0000		1	
Commentaires concernant l'implémenta	ation			
Si vous pouvez mettre en application	en un jour.			
B La fin de l'interruption programmée	doit être APRÈS son début. Ré-entrez l'une de c	es dates.	insérer c	m3r.rfc.impl.g(cm.view.display) [P]

#### Figure 10-37 : Onglet Implémentation de la demande de changement

- 4 Dans le champ **Commentaires concernant l'implémentation**, tapez toutes les informations pertinentes relatives à l'implémentation.
- 5 Dans l'en-tête de la boîte de dialogue, allez dans le champ Motif du changement (s'il n'a pas été préalablement renseigné) et sélectionnez le motif du changement dans la liste déroulante.
- 6 Si des biens sont concernés, cliquez sur l'onglet Stocks et entrez les informations concernant les biens dans le(s) champ(s) **ID Biens** (s'ils n'ont pas été renseignés préalablement). Cliquez sur **Remplir** pour faire apparaître une liste d'enregistrements et effectuer la ou les sélections appropriées.
- 7 Cliquez sur Sauvegarder, puis sur Fermer.

Un nouvel onglet, Examiner, est ajouté à la RFC.

### Examen

Le processus d'examen permet de documenter la réussite ou l'échec de l'implémentation du changement. Vous pouvez aussi enregistrer tout problème rencontré au cours de l'implémentation.

1 Renseignez les champs de l'onglet Examiner de la façon suivante (consultez la Figure 10-38, page 495) :

Le champ **Date de l'examen** est automatiquement rempli avec la date et l'heure actuelles.

- **a** Dans le champ **Résultats de l'examen**, cliquez sur la flèche vers le bas et sélectionnez un code approprié pour la RFC.
- **b** Dans le champ **Commentaires de l'examen**, entrez toutes les données pertinentes concernant la RFC.

💽 ServiceCenter - [Change C20 -	Close Prompt]			_ 🗆 ×
🔂 Fichier Édition Affichage Forma	at Options Options de liste Fenêtre Aide			_ 8 ×
ኤ 🖻 😩 🤰 🕺				
🗸 OK 🛛 🗙 Annuler 🎾	Trouver 🏮 Remplir			<b>1</b>
	Demande d	e changement		
No de RFC	C20	Début prévu	09/07/2003 08:00:00	8
Phase	RFC Implementation	Fin prévue	11/07/2003 08:00:00	∎
État	closed	Priorité	2 - Priorité moyenne	-
État de l'approbation	pending	Catégorisation	1 - Impact mineur	▼
Stade d'alerte		Motif du changement	Résolution d'incident/de problème	▼
Examiner Général Implémentation	Description Stocks Infosibien Méthode de l	etour en arrière   Approbations   Piè	èces jointes   Enregistrements associés	
	· · · · ·		· · · ·	
Date de l'examen	22/07/2003 10:52:10	Coordinateur	CM 1	-
Résultats de l'examen	1 - Réuss	No de téléphone :	(858) 481-1186	
Commentaires de l'examen		Entrepris par	BROWN, NICHOLAS	
Tous les aspects de ce RFC ont été	accomplis avec succès.	Société :	ACME	
		Emplacement :	ACME HQ	
		Téléphone :	(770) 954-4588	
		Date d'ouverture	09/07/2003 11:40:28	
	<b>_</b>			
Prêt			insérer cm3r.rfc.impl.close.g(cm.clo	se.display) [P]

Figure 10-38 : Onglet Examen de la demande de changement

2 Cliquez sur OK.

Le processus de RFC est maintenant terminé et la RFC est clôturée.

**Remarque :** La phase d'*implémentation de la RFC* est à l'état *closed (fermé)*.

Si une recherche est ensuite lancée sur cette RFC, l'enregistrement s'affichera dans un formulaire en lecture seule, à moins que la RFC ne soit rouverte.

3 Dans cet exemple de RFC, une imprimante a été déplacée d'un endroit à un autre. Ces valeurs d'emplacement ont été modifiées dans l'onglet Stocks de la RFC (consultez la Figure 10-25, page 478). Lors de la fermeture d'une RFC dans laquelle les propriétés d'un périphérique ont été modifiées, une boîte de dialogue s'ouvre pour confirmer ces modifications (consultez la Figure 10-39, page 496).

Cliquez sur Sauvegarder pour confirmer les changements.

ServiceCenter - [Confirmez cette action de	report]	_ 🗆 ×
S Fichier Édition Affichage Format Options	Options de liste <u>F</u> enêtre <u>A</u> ide	_ & ×
x 🗈 🟝  ? 🔍 🗢 🕨		
🗙 Annuler 🛛 📊 Sauvegarder 🔎 Trouv	ver 📮 Remplir	
Veuillez examiner et vérifier les informations du nouvea	u bien.	
ID Bien	Printer 001	
Nom du contact		
Nom du réseau		
Adresse du réseau		
Version		
Emplacement	BLDG1	
Bâtiment	3	
Étage	4	
Pièce	222	
Prêt	insére	r cm3r.rfc.device.g [P]

Figure 10-39 : Confirmation d'une action de report

Si, plus tard, vous effectuez une recherche sur cette RFC, un bouton **Rouvrir** sera ajouté à la barre système (consultez la Figure 10-40, page 497) et un message dans la barre d'état indiquera que la phase d'implémentation est fermée.

💽 ServiceCenter - [C	hange C24 - Prompt]		
S Fichier Édition Af	ffichage Format Options Option	s de liste <b>Fenêtre Aide</b>	_ B ×
X 11 色 ? 8	1 Q 😏		
< Précédent 🐢	🖓 Rouvrir 🔎 💭 Trouver 🛛 🕓	lorloges	•
	Demande o	le changement	
No. de RFC	C24	Début prévu	11/07/2002 08:00:00
Phase	RFC Implementation	Fin prévue	12/07/2002 08:00:00 ~
État	closed	Priorité	2 - Priorité moyenne
État de l'approbation	pending	Catégorisation	1 - Impact mineur
Stade d'alerte	notice	Raison du changement	Résolution d'incident/de problème
Général Examiner Coordinateur No. de téléphone	Implémentation   Description   Stor  CM 1 (858) 481-1186	cks   Infos bien   Méthod Réalisateur du changen No. de téléphone	e de retour en arrière   Approbat)  SUSIE.SUPERTECH (858) 481-2223
Entrepris par	BROWN, NICHOLAS 🔤	Testeur du changemen	BOB.HELPDESK
Société :	ACME	No. de téléphone	(858) 481-2223
Lieu :	ACME HQ	Test des résultats	
Téléphone : Date d'ouverture	(770) 954-4588 11/07/2002 19:22:34 ~	Imprimeur connecté ave comptable.	ec succès dedans le service
Prêt	B	éponse 0.190 dessiner 0.10	insérer cm3r.rfc.impl.g(cm.view.display) [US]

Figure 10-40 : Bouton Rouvrir

## Demande de changement (RFC) - catégorie avancée

Demande de changement (RFC) - avancée est une solution prête à l'emploi de catégorie de Gestion des changements, provenant des codes de pratique et du déroulement du travail de ServiceCenter. RFC - avancée gère les risques et coûts opérationnels des changements au niveau de tout le système, tels que le déplacement du personnel, des biens ou des systèmes d'une ou de plusieurs divisions de l'entreprise. Le déroulement de travail est divisé entre l'ouverture d'un appel et les cinq phases suivantes.

- 1 *Évaluation (Asses)* marque d'un indicateur le bien affecté afin de repérer les biens concernés par la RFC, et crée une estimation de l'impact de cette RFC
- 2 *Planification* l'équipe de Gestion des appels, les propriétaires des changements (SDU) et les commanditaires des changements approuvent les biens, génèrent un plan et un devis, confirment les biens ou entrent des détails les concernant, planifient les tâches
- **3** *Création (Build)* l'équipe de Gestion des appels et le commanditaire du changement approuvent, affectent et gèrent les tâches extérieures
- 4 *Implémentation (Implement)* l'équipe de Gestion des appels et le commanditaire du changement approuvent, définissent, visualisent et ferment les tâches, et gèrent les tâches d'implémentation extérieures
- **5** *Acceptation (Accept)* le propriétaire et le commanditaire du changement effectuent l'examen avant la clôture finale d'une RFC

Chaque phase est clôturée avant de passer à la phase suivante.

La Figure 10-41, page 499 illustre l'organigramme de demande de changement (RFC) - avancée.



Figure 10-41 : Organigramme de RFC - flux avancé

## **RFC - Phases avancées**

Tous les changements d'une RFC - avancée sont ouverts initialement par l'ouverture d'un appel. À partir de là, les phases des changements de la RFC - avancée commencent. Les procédures ci-dessous suivent un exemple de catégorie RFC - avancée au cours de ses phases de changement. On suppose que chaque phase sera traitée par la personne disposant des compétences et responsabilités appropriées au sein d'un service IT. Par conséquent, bien que beaucoup des fonctionnalités décrites soient accessibles à partir de plusieurs connexions données en tant qu'exemples dans ServiceCenter, des connexions spécifiques à chaque phase sont utilisées dans ces procédures.

Un graphique à barres, sur le menu initial du responsable, affiche le nombre total de RFC ouvertes par phase en cours.

## **Ouverture d'un appel**

Les demandes de changement (RFC) viennent de trois sources principales : formulaires électroniques, Gestion des incidents et Analyse de cause fondamentale. L'ouverture d'un appel comprend deux parties :

### Prise d'un appel page 501

Les agents du Service Desk et les administrateurs de changements consignent les détails d'une demande de changement. Les appels adressés au Help Desk sont acheminés vers la gestion des RFC une fois que l'appel est enregistré et que les tâches sont décrites dans le processus de Gestion des incidents et d'Analyse de cause fondamentale. Les saisies électroniques s'effectuent par Intranet. Par exemple, un client basé Java permet à un utilisateur de remplir une RFC à l'aide de l'Intranet.

- et -

### Ouverture d'une RFC page 506

Les appels, les incidents, les causes fondamentales, les devis et les changements sont associés les uns aux autres lorsque les deux éléments sont ouverts et fermés. Par exemple, une solution a été appliquée à un serveur de réseau et permet des associations dans les deux directions, à savoir de changement à appel/cause fondamentale/incident/devis et d'appel/incident/devis/cause fondamentale à changement.

### Prise d'un appel

### Pour prendre un nouvel appel :

- 1 Pour cet exemple, connectez-vous en tant qu'administrateur (FALCON).
- 2 Dans le menu principal de Gestion des appels, cliquez sur Prendre de nouveaux appels.
- **3** Un formulaire de nouvel appel vide s'affiche (consultez la Figure 10-42, page 501).

ServiceCente	r - (Ne <del>w</del> Call)		_ 8 ×
S <u>Fi</u> chier <u>É</u> ditio	n Affichage Format Options Options de liste Eenêtre Aide		<u>_ 8 ×</u>
太阳危 :	? © Q (\$ )		
🗙 Annuler		Remplir	•
00:00:14	Détail de l'appel Détail de la résolution		
	ID Appel: CALL10067	État : Propriétaire :	Open - Idle falcon
Créarum	Nom complet :	Catégorie :	
incident	E-mail :	Sous-catégorie :	
Same.	No bulletin de paye :	Type de produit :	Ī
50.00		Type de problème :	
Demander un	Téléphone : Poste :	Affectation :	
changement	Fax:	Gravité :	
-			Perte totale de service
		Catégorie du site :	<b>_</b>
Afficher les	Signalé par un nom différent de celui du contact	CNS prévu :	
relations		Privilèges :	
			Échec de privilège
		Notifier par :	E-mail 💌
Trouver la	Emplacement:	No d'imputation :	
solution		Facturer a :	
22	Lentre de couts :	Service	U Lontact
	que Turo d'utilizateur :	Tuno:	
Ajouter/Modifier		i ype : Modèle :	
arroomdot		F Pier evitieure	1
	Description :	Code Cause :	
		0000000000	
			=
			1 I
•			<b></b>
Prêt			recouvrir cc.incquick.g(cc.first) [P]

Figure 10-42 : Prise d'un nouvel appel

- 4 Entrez les coordonnées de l'initiateur dans le champ Nom du contact. Vous pouvez pour cela :
  - Tapez le nom entier (en commençant par le nom de famille) dans le champ Signalé par et cliquez sur Parcourir pour donner d'autres renseignements sur cette personne, y compris son adresse, son numéro de téléphone, etc.

- *ou* -

- Cliquez sur Parcourir.
  - Une boîte de dialogue de critères de recherche s'ouvre. Saisissez toutes données spécifiques pour restreindre votre recherche, ou appuyez sur Entrée sans saisir de valeur dans les champs pour afficher une liste QBE des noms disponibles.
  - Double-cliquez sur un nom de la liste pour insérer le nom et les coordonnées (adresse, numéro de téléphone, etc.) dans les champs appropriés du formulaire de nouvel appel.
  - Double-cliquez sur un nom de bien associé avec le nom du contact.
     Si vous ne connaissez pas le bien associé, cliquez sur Sauter.
- 5 Si l'appel a été reçu d'une personne autre que le contact principal, cochez la case Signalé par un nom différent de celui du contact. Renseignez ensuite les champs Signalé par, Téléphone, Poste et Fax avec les informations relatives à l'appelant.
- 6 Une fois les détails du contact complétés, saisissez une description de la demande dans le champ **Description**.
- 7 Cliquez sur Parcourir dans le champ Catégorie.

Le formulaire *category.qbe* s'affiche (consultez la Figure 10-43).

ServiceCenter -	[Sélection	nez les	enregisti	rements associ	és]		- 🗆 ×
🚺 Fichier Édition	Affichage	Format	Options	Options de liste	Fenêtre	Aide	_ 8 ×
光 La Ca ?	8 Q	9					
< Back [	🗿 Sauter						
Veuillez sélectio	inner une c	atégori:	e				
Nom	Affectation p	oar défaul	:				
business application:							
change							
client system							
enquiry							
network							
other							
printing							
security							
shared infrastructure							
tbd							
telecoms							
4							) Þ
Plusieurs enregis	strements dar	ns le fichie	er category	correspondent au	champ "c	ategory".	

### Figure 10-43 : Sélection d'une catégorie de changement

8 Double-cliquez sur la catégorie change (changement) pour afficher une liste de catégories de changements RFC avancées (RFC de type 1).

Une liste QBE de sous-catégories d'appels valides s'affiche (consultez la Figure 10-44, page 503).

这 ServiceCenter - [Sélectio	onnez les enregistrements as	sociés]		
🖸 Fichier Édition Affichage	Format Options Options de	liste Fenêtre Aide>		
< Back 😰 Sauter				
Sous-catégorie	Catégorie	Description		
business applications	RFC - Advanced	Business Applications Changes		
facilities	RFC - Advanced	Facilities Changes		
imac	RFC - Advanced	Installations Moves Additions & Ch		
network	RFC - Advanced	Network Changes		
other	RFC - Advanced	Other Changes		
procurement	RFC - Advanced	Procurement Changes		
security	RFC - Advanced	Security Changes		
service management	RFC - Advanced	Service Management Changes		
shared infrastructure	RFC - Advanced	Shared Infrastructure Changes		
telecoms	RFC - Advanced	Telecoms Changes		
training	RFC - Advanced	Training Changes		
user admin	RFC - Advanced	User Administration Changes		
		_		

Figure 10-44 : Formulaire de catégories de changements (RFC de type 1)

9 Double-cliquez sur la sous-catégorie RFC - avancée requise.

Par exemple, cliquez sur **imac** (Installations : Moves (déplacements), Additions (additions) et Changes (changements)).

Le formulaire *cm3sla.qbe* s'affiche (consultez la Figure 10-45).

💽 ServiceCenter - [Sélectionnez les enregistrements associés]				
S Fichier	Édition Affichage Forr	nat Options Options	de liste <b>Fenêtre</b> a	Aide _ & ×
※ 11 倍 ? 8 Q 与				
< Back 🔁 Sauter				
Veuillez sélectionner un type 2				
-				
Type 1	Type 2	Propriétaire du groupe	Jours cibles	Jours à 100%
imac	install - up to 10 PC's	ONSITE SUPPORT	3 08:00:00	6 06:00:00
imac	move up to 10 items	ONSITE SUPPORT	2 02:00:00	4 04:00:00
imac	move up to 5 items	ONSITE SUPPORT	2 02:00:00	4 04:00:00
imac	non-standard	ONSITE SUPPORT	2 02:00:00	4 04:00:00
imac	remove up to 5 items	ONSITE SUPPORT	2 02:00:00	4 04:00:00
•				
Plusieurs enregistrements dans le fichier cm3sla correspondent au champ "product.type".				

Figure 10-45 : Sélection d'un produit RFC de type 2

**10** Double-cliquez sur le type de produits requis (RFC de Type 2) pour demander un type de produits.

Pour cet exemple, cliquez sur move up to 10 items (déplacer jusqu'à 10 articles) (Figure 10-45, page 504).
Vous revenez au formulaire d'appel (*cc.incquick*) (consultez la Figure 10-46, page 505).

💽 ServiceCente	er - [New Call]			
🔁 <u>F</u> ichier <u>É</u> ditio	n Affichage Format Opti	ons Options de liste Eenêtre Aide		_ 문 ×
太阳危 :	?80 🦻 🕨	<b>•</b>		
🗙 Annuler		🙍 Ouverture rapide 🛛 🔶 Fermer 💦 🔎 Trouver	💺 Remplir	•
00:14:25	Détail de l'appel Détail de	a résolution		
<u> </u>	ID Appel :	CALL10059	État :	Open - Idle
	Nom du contact :	GRINE, PERRY	Propriétaire :	falcon
Créer un	Nom complet :	Perry Grine	Catégorie :	change 🔠
incident	E-mail :	PerryGrine@peregrine.com	Sous-catégorie :	imac 🔳
(Change	No bulletin de paye :		Type de produit :	move up to 10 items
222000			Type de problème :	imac 🔳
Demander un	Téléphone :	(619) 455-7654 Poste : 214	Affectation :	ONSITE SUPPORT
changement	Fax:	(619) 455-7656	Gravité :	2 - Majeure 💌
-				Perte totale de service
			Catégorie du site :	A - Site critique
Afficher les	Signalé par un nom diff	érent de celui du contact	CNS prévu :	
relations			Privilèges :	
				Échec de privilège
~			Notifier par :	E-mail 🗾
Trouver la	Emplacement :	PRGN/BLDG1	No d'imputation :	
solution	Réf. Étage/Pièce :	3	Facturer à :	<u> </u>
	Centre de coûts :	PRGN 🗹 Utilisateur critique	Service	O Contact
	que		ID Bien :	APL-000001
Ajouter/Modifier	Type d'utilisateur :		💌 Туре:	application
un contact			Modèle :	Software Applications
			🗖 Bien critique	
	Description :		Code Cause :	
	Move development PC	s to new cubicles within Building 3, Floor 4		-
				<b>T</b>
	P			
41				
Prët				insérer cc.incquick.g(cc.first) [P]

#### Figure 10-46 : Ajout d'une catégorie de changement et d'un type de produit

- 11 Sélectionnez un niveau de gravité en fonction de l'urgence de cette RFC.
  - 1 Critique
  - 2 Majeure
  - 3 Moyenne
  - 4 Faible
  - 5 Très faible

Pour cet exemple, sélectionnez le niveau de gravité 2 - Majeure.

- 12 Sélectionnez une catégorie de site dans la liste déroulante du champ Catégorie du site.
  - A-Site critique
  - B-Site principal
  - C-Site satellite
  - D-Site d'accueil

Pour cet exemple, sélectionnez A - Site critique.

À ce stade, tous les champs obligatoires (champs marqués d'un drapeau rouge) sont remplis (Contact, Catégorie, Sous-catégorie, Type de produit, Type d'incident, Affectation, Gravité et Catégorie du site).

Vous êtes maintenant prêt à créer une RFC. Reportez-vous à la section *Ouverture d'une RFC* ci-dessous.

## **Ouverture d'une RFC**

Une fois que vous avez entré les détails de l'appel, vous devez créer la RFC.

Pour ouvrir un nouveau changement de catégorie RFC - avancée :

Pour cet exemple, vous restez connecté en tant qu'administrateur.



1 Si vous vous trouvez dans le même formulaire d'appel, cliquez sur Demander un changement.

Demander un changement - *ou* -

À partir du menu de Gestion des appels :

- a Cliquez sur **Recherche d'appels GA** pour ouvrir une fiche d'appel existante.
- **b** Entrez le numéro de l'appel dans le champ ID de l'appel et cliquez sur Rechercher.

- *ou* -

Cliquez sur **Rechercher** pour effectuer une interrogation *TRUE* sans saisir de valeur dans le formulaire d'appel vide. Une liste d'enregistrements, comprenant les appels demandés, s'affiche. Effectuez votre choix en double-cliquant sur un enregistrement d'appel.

c Cliquez sur Options > Apparenté > Changements > Ouvrir (consultez la Figure 10-47, page 507).



Figure 10-47 : Établissement d'une relation entre un changement et un appel existant

Une nouvelle fiche de changement s'ouvre (consultez la Figure 10-48).

🐚 ServiceCenter - [Invite d'ouverture de changement]		_ 8 ×
💽 Eichier Édition Affichage Format Options Options deliste Eenêtre Aide		_ B ×
Հնն (Հ Չ Չ ♥ ▶		
🎷 OK 🛛 🗙 Annuler 🗧 Sauvegarder 🎾 Trouver 🛛 🖡 Remplir		
No de changement : C56	Réf. de projet ext. ;	
Catégorie : RFC - Advanced 🔹	Début prévu :	
Phase : 1.assess 👱	Fin prévue :	
Général Description Contact Biens Pièces jointes Enregistrements associés		
	Affecté à	
Nom :	Nom :	
Service :	Service :	ONSITE SUPPORT
Téléphone :	Téléphone :	
Centre des coûts RFC :		
	CNS	
Général	RFC de type 1 :	Installations Moves Additions & Changes
Impact :	RFC de type 2 :	move up to 10 items
Priorité : 3 - Changement normal 💌	Alerte1 CNS :	
État : initial	Cible CNS :	
État de l'approbation : pending	Échéance CNS :	
Stade d'alerte :		
PRGN		
4		
D.4		an On an ann al a faoilte a' ann an a dùraich a' 1921

Figure 10-48 : Nouvelle RFC - changement de catégorie avancée (Advanced) ouvert à la phase 1. assess

- Le numéro du changement apparaît en haut de l'écran.
- Le champ Phase contient la phase actuelle (1.assess (évaluation)).
- L'onglet Général du formulaire *cm3r.assess.default.* est actuellement sélectionné.
- **Remarque :** Le nom de la société active s'affiche au bas de l'onglet *Général*. Si celui-ci est incorrect, cliquez sur **Retour** pour revenir au premier formulaire de saisie, et sélectionnez une autre société dans le champ **Société**.

- L'onglet Description contient la description de la demande telle qu'elle a été entrée dans le formulaire Détails de l'appel. Vous pouvez ajouter un titre et mettre à jour la description, si nécessaire.
- L'onglet Biens est vide, à moins que vous n'ayez sélectionné un contact à qui des biens sont déjà affectés.
- 2 Entrez les détails concernant le coordinateur dans le cadre Coordinateur.
  - Cliquez sur **Parcourir** dans le champ **Nom** pour afficher une liste QBE de noms de **coordinateurs**.
  - Demandez à l'initiateur du changement qui tient le rôle de Coordinateur dans la division de l'entreprise, et double-cliquez sur le nom approprié pour revenir au formulaire RFC, dans lequel le nom du coordinateur est affiché.
- **3** Entrez le niveau d'impact de la RFC. Cliquez sur la flèche vers le bas dans le champ **Impact** pour afficher une liste de niveaux d'impact. Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - 1 Changement d'affaires important
  - 2 Changement d'affaires
  - 3 Changement mineur
- 4 Entrez la priorité de la RFC. Cliquez sur la flèche vers le bas dans le champ **Priorité** pour afficher une liste de niveaux de priorité. Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - 1 Changement d'urgence
  - 2 Changement accéléré
  - 3 Changement normal

**5** Cliquez sur l'onglet Contact. Le nom et les coordonnées de l'initiateur du changement, ainsi que les détails relatifs au contact y sont affichés (consultez la Figure 10-49, page 510).

Entrepris par		Adresse	
Contact :	GRINE, PERRY	Nom :	Corporate Headquarters
Nom :	Grine	Adresse :	12670 High Bluff Drive
Prénom :	Perry		
Téléphone :	(619) 455-7654 Poste :	214	San Diego CA 92130
Struct./Div. Sté :			
Service :		Horaires :	08:00 à 05:00
Emplacement :	BLDG1		
Commencé le :	07/22/03 03:27:45		
Centre de coûts :	PRGN		

#### Figure 10-49 : Onglet Contact

Ceci termine l'ouverture d'une RFC.

6 Cliquez sur le bouton Sauvegarder. ServiceCenter enregistre la demande de changement RFC - avancée.

Le message suivant s'affiche dans la barre d'état : *Phase <x> de changement 1.assess Ouverte par <nom de connexion>.* 

7 Cliquez sur OK.

Si vous avez ouvert la demande de changement à partir d'un formulaire de nouvel appel, ServiceCenter affiche un formulaire d'appel vide.

Si vous avez ouvert la demande de changement à partir d'un formulaire d'appel existant, vous êtes renvoyé au formulaire d'appel *cc.incident.quick* et le message suivant s'affiche dans la barre d'état : *Appel GA <CALLxxxx> associé à Changement de GC <Cxx>*.

**Remarque :** L'horloge CNS commence à tourner à ce stade.

Cliquez sur **Retour** pour fermer les formulaires d'application successifs et revenir au menu initial de ServiceCenter.

# **Phase d'évaluation**

La phase d'évaluation (Assess) comprend les étapes suivantes :

- Récupération des RFC
- Placement des drapeaux sur les biens affectés
- Estimation de l'impact des RFC

Les administrateurs de changement récupèrent les détails d'une demande de type RFC - avancée et génèrent des estimations ou des devis. Les propriétaires du changement ont la responsabilité de fournir des devis et des estimations pour les RFC dont la catégorie d'impact est 1 ou 2. Ceux-ci peuvent apparaître dans votre liste de boîtes de recherche, mais il n'est pas nécessaire de faire quoi que ce soit à ce stade.

La phase *d'évaluation* produit une estimation, ou un devis devant être approuvé par les propriétaires et le commanditaire du changement. À la fin de la phase d'*évaluation*, la RFC passe à la phase de *planification* (reportez-vous à la section *Phase de planification* page 515 pour plus d'informations).

- **Remarque :** Le CNS (Contrat de niveau de service) a cinq jours pour fournir une estimation, un devis ou une réponse à une RFC.
- **Remarque :** Certaines catégories de RFC, telles que Formation, Admin. système et Approvisionnement n'utilisent pas les phases de planification et de création.

## Ajout d'indicateurs sur les biens affectés

Si possible, obtenez des détails concernant les biens affectés auprès de l'initiateur du changement et entrez ces détails sur la RFC.

#### Pour placer des drapeaux sur les biens affectés :

- 1 Cliquez sur l'onglet Biens pour afficher les informations concernant les biens.
- 2 Cliquez sur **Parcourir** dans le champ **Biens** pour afficher une liste de biens.
- 3 Double-cliquez sur les biens requis pour les inclure dans la RFC.

Lorsque vous avez inclus tous les biens, cliquez sur Sauvegarder. Vous revenez à l'onglet Général.

- 4 Entrez toutes les remarques nécessaires et datez tous vos commentaires.
- 5 Répétez autant de fois que nécessaire pour tous les biens à repérer par drapeau.
- 6 Cliquez sur Sauvegarder dans la barre d'outils.

# Création d'une estimation pour les RFC de catégorie d'impact 1, 2 et 3

Cette section indique comment les administrateurs de changement génèrent des estimations ou des devis pour les RFC dont la catégorie d'impact est de 1, 2 ou 3. Chaque catégorie est affectée par l'approbateur dans le contrat de niveau de service (CNS).

**Remarque :** Une RFC dont l'évaluation du risque est de 3 (impact majeur) exige également une approbation par un responsable informatique.

Une RFC dont l'évaluation du risque est différente de 1 (impact mineur) doit être approuvée par un membre du Comité consultatif des changements (CAB).

Pour les RFC dont la catégorie d'impact est de 3, il est possible de générer des estimations ou des devis en sélectionnant un prix de catalogue standard.

#### Pour entrer un prix estimé pour des RFC de catégorie d'impact 1, 2 ou 3 :

1 Accédez à la RFC dont la catégorie d'impact est de 1,2 ou 3. Consultez la section *Récupération des RFC* page 524 pour plus de détails sur l'obtention d'une RFC.

ServiceCenter - [Change C27 - Prompt]		
𝔅     𝔅     𝔅     𝔅       𝒞     𝔅     𝔅     𝔅       𝒞     OK     𝗙     Annuler     Image: Sauvegarder	Remplir O Horloges	•
No. de changement : C27 Catégorie : RFC - Advanced 💌 Phase : 1.assess 💌	Réf. de projet ext. :	
Général     Description     Contact     Biens     Pièces jointes     Enregistrements associés       Coordinateur     Nom :     MANAGER COC        Service :	Affecté à Nom : Service : DNSITE SUPPORT	
Général Impact : 1 - Changement d'affaires important Priorité : 1 - Changement d'urgence Etat : Imitial Etat de l'approbation : approved Stade d'alerte :	RFC de type 1 : Installations Moves Additions & Changes RFC de type 2 : Inove up to 10 items Alerte1 CNS : 07/17/02 16:50:39 Cible CNS : 07/18/02 16:50:39 Échéance CNS : 07/25/02 16:50:39	
Prét	Réponse 0.200 dessiner 0.80 insérer cm3r.assess.default.g(cm.view.display	) [US]

Le formulaire cm3r.assess.default s'ouvre (consultez la Figure 10-50).

#### Figure 10-50 : RFC - avancée avec une catégorie d'impact de 2

- 2 Cliquez sur **Sauvegarder** dans la barre d'outils si vous avez apporté des modifications à la RFC.
- 3 Cliquez sur Fermer.

Si la catégorie d'impact est 1 ou 2, ServiceCenter affiche la page Devis (consultez la Figure 10-51, page 514). Si elle est de 3, le formulaire du catalogue de prix standard s'affiche.

ServiceCenter - [Change C5 Fichier Édition Affichage Fo X Pa (A) ? (S) Q (C)	<ul> <li>Prompt]</li> <li>grmat Options Options de liste Fenêtre</li> <li>F</li> </ul>	e <u>A</u> ide ▼			
V OK X Annuler	K Préc.	🔚 Sauvegarder 🛛 🔎	👌 Trouver 🛛 🜷 Remp	lir 🕓 Horloges	•
No de changement : C5 Catégorie : RF Phase : 2.p	C - Advanced Ian	<u>*</u>	Réf. de projet ext. : Début prévu : Fin prévue :	05/06/02 08:00:00 05/06/02 17:00:00	
Général         Description         Contact           Estimation         Unités demandées :           Unités demandées :         Description :           Description :         Prix estimé :           Livraison prévue :         Livraison prévue :	Planification Estimation Biens Ap 281 EDD Memory Upgrade, 32MB 39 05/01/02 00:00:00	probations   Tâches   Piè	sces jointes   Enregistreme	ints associés	
Évaluation initiale Budget : Impact/Justification :			Centre de coûts :		
Font increased to 150 percent					recouvrir cm3r.plan.default.g [P]

#### Figure 10-51 : Formulaire d'estimation (cm3r.assess.close)

Les champs **Description** et **Prix estimé** sont marqués d'un indicateur rouge, ce qui indique qu'ils sont obligatoires.

- 4 Renseignez le champ Description en indiquant les détails du changement.
- 5 Entrez l'estimation du coût du changement dans le champ Prix estimé.
- 6 Vérifiez que le champ Unités demandées contient une valeur. Dans le cas contraire, entrez la valeur requise.
- 7 Renseignez les champs Budget et Impact/Justification.
- 8 Cliquez sur **OK** pour ouvrir la phase *Planification* et revenir au formulaire de la liste d'attente des RFC.

Le message suivant s'affiche dans la barre d'état : *Tâche T<xx> phase de plan 1/2 Ouverte par <nom de connexion>*.

La prochaine fois que vous entrez dans cette RFC :

- Si tous les champs obligatoires ont été renseignés, le formulaire est actualisé et la colonne du champ Phase indique que la RFC est passée à la phase de *planification* (2.plan).
- Si des champs obligatoires pour la fermeture de la phase d'évaluation n'ont pas été renseignés, ServiceCenter affiche la page appropriée avec le curseur dans le champ requis. Entrez les informations requises et cliquez OK pour passer à la phase suivante. Le champ Phase indique maintenant que la RFC est passée en phase de *planification* (2.plan).

# Phase de planification

La phase de *planification* implique la Gestion des appels, les propriétaires des changements et les commanditaires des changements. Elle comprend :

- Approbations,
- la production d'un plan et d'un devis,
- la confirmation ou saisie des détails concernant les biens,
- la planification des tâches.

## Équipe de gestion des appels et propriétaires des changements

Suivant le type de RFC, ServiceCenter génère des conditions d'approbation à partir du personnel spécifié au début de chaque phase de la RFC.

À la fin de la phase d'*évaluation* (reportez-vous à la section *Phase d'évaluation* page 511 pour plus de détails), des approbations pour le début de la phase de *planification* peuvent être requises de la part d'un ou de plusieurs rôles/groupes de travail figurant ci-dessous, spécifiés dans l'enregistrement *cm3sla*.

- Équipe de gestion des appels
- Propriétaires des changements
- Commanditaires des changements

ServiceCenter dresse la liste de toutes les approbations en attente pour chaque phase sur la page Approbations de la RFC.

Toutes les approbations actuellement en instance et requises pour le début de la phase de *planification* doivent être entrées dans ServiceCenter pour que la RFC puisse passer au stade de planification détaillée.

**Remarque :** Les directeurs des services sont tenus de donner l'approbation de l'entreprise pour le changement. Les propriétaires des changements doivent donner une approbation technique pour que la phase de *planification* se poursuive.

Une fois que la RFC est approuvée par tous les groupes d'approbation nommés, le changement doit être soumis au commanditaire du changement pour qu'il donne son autorisation.

**Remarque :** Le CNS est toujours en cours d'exécution - l'aiguille tourne toujours et donc le temps passé avec le client est suivi.

## **Commanditaires des changements**

Une fois que le coût d'une RFC a été estimé, toutes les approbations requises pour la phase d'*évaluation* (telles qu'elles apparaissent dans le formulaire Approbations) doivent être implémentées pour que le changement puisse passer au stade de planification détaillée.

La section précédente, *Équipe de gestion des appels et propriétaires des changements* page 515, a décrit comment les propriétaires des changements et le responsable des services fournissent des approbations techniques et d'entreprise au début de la phase de *planification*. Le commanditaire du changement doit maintenant fournir l'approbation de l'entreprise du client pour la RFC et approuver le devis.

**Remarque :** *L'horloge CNS s'arrête momentanément* durant l'attente de l'approbation du commanditaire du changement. Dès que l'approbation est accordée, l'horloge CNS se remet à tourner.

Les commanditaires des changements doivent autoriser le changement du point de vue de l'entreprise du client. Si le commanditaire d'un changement n'a pas accès à ServiceCenter, les administrateurs de changements ont la responsabilité de s'assurer que l'autorisation est obtenue auprès du commanditaire du changement. Une fois l'autorisation obtenue (par exemple, par e-mail), les administrateurs de changements doivent approuver la RFC au nom du commanditaire du changement sur le système ServiceCenter.

## **Approbation/Refus d'une RFC**

Les approbations pour des phases multiples sont basées sur l'enregistrement CNS de changement sélectionné qui est déterminé par le type de sous-catégorie (RFC de type 1 ou RFC de type 2) choisi pour le changement. Une fois l'enregistrement CNS sélectionné, ServiceCenter détermine les approbations nécessaires pour chaque phase, ainsi que leur comportement. Donc, il peut y avoir des approbations pour des phases multiples, suivant les valeurs de la sous-catégorie concernée (RFC de type 1 ou RFC de type 2).

ServiceCenter génère des conditions d'approbation à partir du personnel spécifié au début de chaque phase de la RFC. Au début de la phase d'*implémentation*, des approbations peuvent être exigées d'un ou de plusieurs membres du personnel de Gestion des changements pour les RFC dont la catégorie d'impact est de 1 ou 2.

- Les responsables des services sont tenus de donner l'approbation de l'entreprise pour la phase d'*implémentation*.
- D'autres groupes doivent donner une approbation technique pour cette phase.

Une fois qu'une RFC a été ouverte, elle doit être approuvée pour passer à la phase de *création*.

**Important :** Lorsqu'une RFC exige plusieurs approbations, celles-ci doivent être accordées dans l'ordre figurant dans les colonnes Séquence, en commençant par le numéro 1.

- **Remarque :** La zone Commentaires sur le processus d'approbation, au bas du formulaire, est réservée aux articles refusés et rétractés. Un certain nombre d'indicateurs révèlent l'état actuel :
- Le champ **Phase** est défini sur la phase *Planification* s'il existe des approbations en attente.
- Le champ Action affiche *approved (approuvé )* en tant qu'état actuel.

Cliquez sur **Retour** pour revenir à la liste QBE des enregistrements -Changements en attente d'approbation.

Une fois les approbations terminées, cliquez sur **Retour** pour quitter les formulaires d'application successifs jusqu'à ce que vous reveniez au menu initial de ServiceCenter.

### Récupération des RFC pour approbation

#### Pour récupérer des RFC en vue d'une approbation :

Affichez les RFC affectées à votre domaine de responsabilité

- 1 Connectez-vous en tant que directeur de services, propriétaire, commanditaire ou administrateur de changement.
- 2 À partir du menu initial du commanditaire du changement, cliquez sur Approuver les RFC.
  - *ou* -
  - **a** Connectez-vous avec votre ID et votre mot de passe de connexion pour afficher le formulaire de saisie.
  - **b** Cliquez sur File d'attente des changements.

ServiceCenter affiche une liste QBE des RFC triées par urgence (vue par défaut). Reportez-vous à la section Figure 10-52.





Pour approbation

3

Cliquez sur **Pour approbation** dans le formulaire de la boîte de recherche (consultez la Figure 10-52).

ServiceCenter affiche la boîte de dialogue de sélection du groupe d'approbation du changement.

💽 Select Groups		×
< Précédent	🖌 ок	
Vous avez le pouv Le choix par défau groupes. Pour supp désactivez la case groupe. CA 1 Ø ADMIN	oir d'approbation pour ces groupes. t est de sélectionner pour tous les orimer un groupe de la liste, à cocher en regard du nom du	

#### Figure 10-53 : Boîte de dialogue d'approbation



5

4 Cochez la case appropriée ou laissez toutes les cases cochées par défaut pour sélectionner tous les groupes.

Si vous cliquez sur OK, vous revenez à la boîte de recherche des changements non attribués de la file d'attente du commanditaire des changements.



Cliquez sur Changer de boîte de recherche, puis sélectionnez RFCs by urgency (RFC par urgence) dans la liste déroulante de la boîte de dialogue.

Une liste QBE des RFC classées par urgence s'affiche (consultez la Figure 10-52, page 518).

6 À ce stade, vous devez approuver les RFC qui se trouvent dans la phase de *planification*.

**Remarque :** Vous pouvez trier les RFC par phase en cliquant sur l'en-tête de colonne Phase.

7 Double-cliquez sur la RFC que vous voulez approuver, ou cliquez sur **Rechercher** et entrez le numéro d'une RFC spécifique à approuver.

L'onglet Approbations affiche les approbations nécessaires en attente (consultez la Figure 10-54, page 520).

Pour cet exemple, les approbations suivantes sont en attente :

- *Change Sponsor Approval (Approbation du commanditaire du changement)* pour le coordinateur du changement, BOB.HELPDESK
- Onsite Support Approval (Approbation de l'assistance sur site) pour ONSITE SUPPORT (ASSISTANCE SUR SITE)
- Service Management Approval (Approbation de la Gestion des appels) pour SERVICE MANAGEMENT (GESTION DES APPELS)

ServiceCenter - [Change C5 - Prompt]	Options de liste <b>Fenêtre <u>A</u>ide</b>			_ & ×
※ № 10         ?         9         ►           ✓ 0K         X Annuler         ≪         Préc.	. >>> Suivant 🦷 Sauvegarder	🎝 Trouver 🛛 🏮 Remplir	S Horloges	•
No de changement : C5 Catégorie : RFC - Advanced Phase : 2.plan	<u>\$</u> <u>\$</u>	Réf. de projet ext. : [ Début prévu : [ Fin prévue : [	35/06/02 08:00:00 35/06/02 17:00:00	
Général Description Contact Planification E	stimation   Biens Approbations   Tâch	es   Pièces jointes   Enregistrements	associés	
Approbations actuelles Journal des approbations	Examens en attente	vé Nhre Befusé Nhre En ins	ance 1	
Change Sponsor Approval	pending 0	0 1		
LAN Support Approval	pending 0	0 1		
Service Management Approval	denied 0			
1				<b>&gt;</b>
Font decreased to 150 percent			insére	r cm3r.plan.default.g(cm.view.display)[P]

#### Figure 10-54 : Approbations actuelles en attente dans le formulaire cm3r.plan.default

8 Consultez la section *Approbation des RFC* page 521 pour savoir comment approuver ou refuser une RFC.

### **Approbation des RFC**

En tant qu'approbateur, vous devez sélectionner et ouvrir les RFC qui sont en attente de votre approbation. Dans le cas de plusieurs approbations, celles-ci doivent être effectuées séquentiellement. Si, par exemple, des approbations sont nécessaires de la part de BOB.HELPDESK, ONSITE SUPPORT (ASSISTANCE SUR SITE) et SERVICE MANAGEMENT (GESTION DES APPELS), elles doivent être effectuées dans cet ordre bien précis.

1 Sélection et ouverture d'une RFC devant être approuvée.

Pour plus de détails sur l'obtention des RFC, consultez la section *Récupération des RFC pour approbation* page 518.

Les approbations en attente sont énumérées dans l'onglet Approbations.

Pour cet exemple, les approbations suivantes sont en attente (consultez la Figure 10-54, page 520) :

- *Change Sponsor Approval (Approbation du commanditaire du changement)* pour le coordinateur du changement, *BOB.HELPDESK*
- Onsite Support Approval (Approbation de l'assistance sur site) pour ONSITE SUPPORT (ASSISTANCE SUR SITE)
- Service Management Approval (Approbation de la Gestion des appels) pour SERVICE MANAGEMENT (GESTION DES APPELS)
- 2 Chaque approbateur (*BOB.HELPDESK*, *ASSISTANCE SUR SITE* et *GESTION DES APPELS*) sélectionne et ouvre les RFC appropriées à examiner et approuver.
  - BOB.HELPDESK:
    - se connecte et clique sur Afficher les files d'attente de travail ;
    - sélectionne All Open RFCs (Toutes les RFC ouvertes) dans la liste déroulante du champ Boîte de rech. actuelle ;
    - clique sur Pour approbation ;
    - clique sur OK ;
    - trie les RFC par phase et examine chaque RFC en attente d'approbation, ou recherche une RFC spécifique ;
    - double-clique sur la RFC en attente d'approbation ;
    - clique sur Options > Approbation > Approuver.

La RFC a été approuvée et le message suivant s'affiche dans la barre d'état : *Phase C<xx> de changement 2.plan Approuvée par HELPDESK.BOB.* 

- ONSITE SUPPORT 1 (ASSISTANCE SUR SITE 1):
  - se connecte et clique sur Afficher les files d'attente de travail ;
  - sélectionne All Open RFCs (Toutes les RFC ouvertes) dans la liste déroulante du champ Boîte de recherche actuelle ;
  - clique sur Pour approbation ;
  - clique sur OK ;
  - trie les RFC par phase et examine chaque RFC en attente d'approbation, ou recherche une RFC spécifique ;
  - double-clique sur la RFC en attente d'approbation ;
  - clique sur Options > Approbation > Approuver.

La RFC a été approuvée et le message suivant s'affiche dans la barre d'état : Phase C<xx> de changement 2.plan Approuvée par CM ONSITE SUPPORT SDU 1.

- *SM*1:
  - se connecte et clique sur l'onglet Gestion des changements ;
  - clique sur File d'attente des changements.

Par défaut, les RFC sont triées par urgence (RFCs by urgency).

- clique sur Pour approbation ;
- clique sur OK ;
- trie les RFC par phase et examine chaque RFC en attente d'approbation, ou recherche une RFC spécifique ;
- double-clique sur la RFC en attente d'approbation ;
- clique sur Options > Approbation > Approuver.

La RFC est passée par le processus d'approbation et a reçu toutes les approbations nécessaires.

Le message suivant s'affiche dans la barre d'état : *L'état d'approbation a été réglé sur approuvé. Aucun autre groupe n'est en attente d'approbation.* 

#### **Refus d'une RFC**

**Important :** Attendez que le contrôle de service vous invite à utiliser cette option.

- Cliquez sur Options > Approbation > Refuser dans la barre de menus. ServiceCenter affiche une boîte de commentaires Motif du refus dans laquelle vous devez entrer le motif.
- 2 Vous devez entrer obligatoirement un motif pour ce refus.
- 3 Cliquez sur OK pour revenir aux conditions d'approbation.

Les commentaires sont affichés dans la zone de commentaires du processus d'approbation (au bas du formulaire) et le refus actuel est maintenant affiché dans le cadre Groupes approuvés, indiquant *Action:denied (refusé) ()*.

Le commanditaire du changement est passé du champ Actuellement en instance au champ Groupes approuvés.

Un certain nombre d'indicateurs révèlent l'état actuel :

- Le champ Phase est maintenant défini sur accept (acceptation). Seul le gestionnaire des changements ou un administrateur des changements peut inverser un refus (marqué par un drapeau) et passer l'état à Approuvé.
- Le champ Action affiche *denied (refusé)* en tant qu'état actuel.
- 4 Cliquez sur **Retour** pour revenir au formulaire des changements en attente d'approbation.
- 5 Si vous désirez refuser d'autres RFC, répétez ces étapes.
- 6 Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **Retour** pour quitter les formulaires d'application successifs jusqu'à ce que vous reveniez au menu initial de ServiceCenter.

Important : Si vous rouvrez un changement refusé à partir de la boîte Commanditaire du changement, un point d'exclamation rouge apparaît à droite du champ État d'approbation. Seul le gestionnaire des changements ou un administrateur des changements a le droit de modifier l'état d'une RFC refusée.

## Production d'un plan et d'un devis

Cette section décrit comment les propriétaires des changements font progresser les RFC dont la catégorie d'impact est de 1 ou 2 au cours de la phase de *planification*, après l'approbation de la RFC par le commanditaire du changement.

Une fois les approbations obtenues, le propriétaire de changement doit produire des plans pour implémenter la RFC. Le niveau de planification varie en fonction de la catégorie d'impact de la RFC. Pour les RFC de catégorie d'impact 1 ou 2, le propriétaire du changement doit produire un plan détaillé pour l'approbation par les propriétaires du changement et le commanditaire du changement (CC). Quand un devis a été produit lors de la phase d'*évaluation*, le propriétaire du changement doit produire un devis pour les propriétaires des changements appropriés et pour le commanditaire du changement.

#### **Remarque :** *À ce stade, les activités ne s'effectuent que sur papier.*

Pour les RFC de catégorie d'impact 3, les propriétaires des changements doivent vérifier le devis et planifier le travail avec l'initiateur du changement. Ces activités sont décrites dans la section *Phase de planification - planification et clôture des RFC dont la catégorie d'impact est de 1, 2 ou 3* page 527.

**Remarque :** Le CNS tourne toujours.

#### **Récupération des RFC**

#### Pour afficher les RFC sous votre responsabilité :

- 1 Connectez-vous en tant que propriétaire du changement pour afficher le formulaire de saisie.
- 2 Cliquez sur File d'attente des incidents, File d'attente des appels ou File d'attente des changements. Lorsque vous cliquez sur File d'attente des appels, ServiceCenter affiche le formulaire de la boîte de recherche des appels.
- 3 Cliquez sur Changer de boîte de recherche pour sélectionner une vue des appels affectés au propriétaire du changement.

La boîte de dialogue relative aux boîtes de recherche de demandes de changement s'ouvre.

4 Sélectionnez RFCs for SDU action (RFC pour action SDU) dans la liste QBE et cliquez sur OK.

ServiceCenter affiche une liste QBE des RFC affectées au propriétaire du changement pour l'action.

- **Remarque :** Toutes les RFC exigeant une entrée du propriétaire du changement au stade de planification sont en phase *Planification*.
- 5 Cliquez sur l'en-tête de colonne Phase pour trier les RFC par phase. (Ceci facilite la recherche des RFC qui exigent des actions de planification.) Trouvez la RFC désirée dans la liste QBE.
  - Si vous ne parvenez pas à trouver la RFC, cliquez sur Rechercher et entrez le numéro de la RFC dans la boîte de dialogue de recherche. Si vous ignorez le numéro, vous pouvez utiliser les autres champs comme critères de recherche.

Cliquez sur Rechercher pour afficher les résultats de la recherche.

6 Mettez en surbrillance la RFC à faire progresser et double-cliquez dessus pour afficher le formulaire correspondant à cette RFC particulière.

# Production d'un plan et d'un devis pour les RFC avec une catégorie d'impact 1 ou 2

Vous devez recueillir des informations supplémentaires pour générer un plan d'implémentation détaillé et un devis pour les RFC dont la catégorie d'impact est de 1 ou 2 dans la phase de *planification*.

Pour les RFC de catégorie d'impact 1 ou 2, vous devez produire un plan détaillé pour l'approbation par les propriétaires du changement et le CC (commanditaire du changement). Cette phase garantit que cette planification est réalisée de manière satisfaisante pour le gestionnaire des changements avant la création et l'implémentation du changement.

Quand un devis a été produit lors de la phase d'*évaluation*, vous devez créer un devis pour les propriétaires des changements appropriés et pour le CC.

#### Confirmation ou saisie des détails concernant les biens

Pour les RFC impliquant moins de 10 biens, les détails des biens doivent être entrés dans la phase d'*évaluation*. Ces détails doivent être confirmés dans la phase de *planification* et entrés sur la page Biens de la RFC. En outre, mettez à jour la description avec les détails de tous les documents produits et entrez l'action suivante prévue.

Dans le cas des RFC pour lesquelles aucun bien n'a été marqué par un indicateur lors de la phase d'*évaluation*, vous devez obtenir des détails auprès de l'initiateur du changement et les entrer dans le système.

#### Pour entrer des détails concernant les biens :

- 1 Cliquez sur l'onglet Biens pour sélectionner la page Biens.
- 2 Cliquez sur le bouton Parcourir du champ Biens pour afficher une liste de biens.
- 3 Double-cliquez sur les biens requis pour les inclure dans la RFC.

ServiceCenter affiche la page Biens dans laquelle les détails concernant les biens ont été entrés.

- 4 Placez vos initiales et datez tous les commentaires dans votre plan manuscrit.
- 5 Répétez ceci autant de fois que nécessaire pour tous les biens qu'il faut repérer par drapeau.
  - **Remarque :** Chaque fois que vous ajoutez un bien, ServiceCenter affiche la page Général de la RFC. Vous devez cliquer sur l'onglet Biens pour continuer à saisir des détails concernant les biens.
- 6 Cliquez sur Sauvegarder dans la barre d'outils.

#### Production d'un devis

Toutes les RFC doivent avoir un devis correspondant au coût du changement avant la fin de la phase de *planification*. Lors de la phase d'*évaluation*, le coût peut avoir été estimé pour les RFC dont la catégorie d'impact est de 1 ou 2. Vous devez maintenant produire un devis. Veillez à renseigner les champs **Description**, **Prix estimé**, **Budget**, **Impact et Justification**.

#### **Production du Plan**

Vous devez maintenant mettre à jour la description pour indiquer les documents qui ont été produits.

#### Pour mettre à jour la description :

- 1 Cliquez sur l'onglet Description pour sélectionner la page Description et entrer les informations complémentaires.
- 2 Entrez les détails des documents du plan et du devis dans le champ Mettre à jour la description.
- 3 Cliquez sur le bouton Sauvegarder.

# Phase de planification - planification et clôture des RFC dont la catégorie d'impact est de 1, 2 ou 3

Cette section décrit comment les propriétaires des changements font progresser les RFC dont la catégorie d'impact est de 1, 2 et 3 au cours de la phase de *planification*, après l'approbation de la RFC par le commanditaire du changement.

Une fois ces approbations obtenues, le propriétaire du changement doit vérifier le devis ou l'estimation pour les RFC de catégorie d'impact 3 et planifier le travail avec l'initiateur du changement.

**Remarque :** L'horloge CNS tourne toujours.

Vous devez planifier les RFC dont la catégorie d'impact est de 3 pour qu'elles soient approuvées par le propriétaire du changement qui met en œuvre le changement. Le propriétaire du changement doit produire des plans prédéfinis, des règles de régression et des critères d'acceptation pour les RFC de catégorie d'impact 3.

#### Pour planifier des RFC pour une approbation :

- 1 Récupérez les RFC pour l'action (reportez-vous à la section *Récupération des RFC* page 524).
- 2 Mettez à jour le champ **Description** en indiquant toute information pertinente.
- **3** Renseignez les champs **Début prévu** et **Fin prévue** en entrant une date et une heure au format jj/mm/aa hh:mm.

**Remarque :** Si vous essayez de quitter la phase sans avoir rempli ces champs, le formulaire de la RFC réapparaît. Les champs sont marqués d'un indicateur rouge, signalant que les dates sont obligatoires.

4 Cliquez sur Sauvegarder ou OK.

5 Cliquez sur Fermer.

ServiceCenter affiche la page Planification avec le champ **Phase**, indiquant que la RFC est maintenant entrée dans la phase suivante. Le plan doit être exécuté au cours de la phase de *création*.

# Phase de planification - approbation et clôture des RFC dont la catégorie d'impact est de 1 ou 2

Cette section décrit comment les gestionnaires des changements approuvent les tâches générées par le système pour les RFC de catégorie d'impact 1 ou 2. Avant d'approuver la RFC dans Gestion des changements, le gestionnaire des changements doit approuver les plans sur papier et toute la documentation associée et être d'accord avec le devis pour la RFC. Une fois le plan approuvé, le gestionnaire des changements doit clôturer la phase de *planification* pour les RFC dont la catégorie d'impact est de 1 ou 2.

Les approbations pour ces tâches sont créées automatiquement. Lorsqu'une tâche est prête à être fermée, fermez-la pour clôturer la phase de *planification*.

**Remarque :** L'horloge CNS tourne.

# Phase de création

La phase de *création* fait intervenir la Gestion des appels et le commanditaire du changement. Cette phase comprend :

- Approbations
- Allocation de tâches
- Gestion des tâches extérieures

## Approbations de la phase de création

La phase de *création* réalise des activités pouvant être exécutées sans que l'environnement actif en soit affecté. Par exemple, l'achat et la construction de matériel ou le développement d'applications. La phase de *création* doit aussi comprendre l'identification des tâches requises dans ServiceCenter pour la phase d'*implémentation*. Cette section décrit comment :

- Les gestionnaires des changements approuvent et ferment la phase de *planification* pour les RFC dont la catégorie d'impact est de 1 ou 2.
- Les propriétaires des changements planifient et clôturent les RFC de catégorie d'impact 3.
- Les responsables de services donnent les approbations pertinentes pour la phase de *création*.
- Les commanditaires des changements accordent leur approbation pour le plan et le devis au début de la phase de *création*.

#### Approbations des responsables de services

Les responsables de services donnent les approbations pertinentes pour la phase de *création*.

Une fois ces approbations accordées, le propriétaire du changement est chargé de réaliser les activités de la phase de *création*.

**Remarque :** L'horloge CNS tourne.

#### Approbations des commanditaires des changements

Les commanditaires des changements accordent leur approbation pour le plan et le devis au début de la phase de *création*. Celle-ci est nécessaire pour les commanditaires des changements et le contrôle du service.

Les responsables de services fournissent les approbations pertinentes pour la phase de *création* du point de vue du propriétaire du changement. Les propriétaires des changements doivent approuver les plans détaillés et le devis pour les RFC de catégorie d'impact 1 ou 2, ou le devis et la planification pour les RFC de catégorie d'impact 3. Une fois ces approbations accordées, le commanditaire de changement doit donner son autorisation pour que le changement passe à la phase de *création*.

Si un devis a été préparé et approuvé par le commanditaire du changement au début de la phase de *planification* (reportez-vous à la section *Phase de planification* page 515), le contrôle de service fournit l'approbation à ce stade sans autre référence au commanditaire du changement. Si un commanditaire du changement n'a pas accès à ServiceCenter, le contrôle de service obtient l'autorisation appropriée et entre les détails dans ServiceCenter. La phase de *création* doit comprendre l'identification des tâches requises dans le système ServiceCenter pour la phase d'*implémentation*.

**Remarque :** L'horloge CNS ne tourne *pas*.

## Phase de création - approbation des RFC

Pour approuver les RFC affectées à votre domaine de responsabilité, récupérez et examinez les RFC en attente d'approbation.

Pour obtenir des informations sur la récupération et l'approbation des RFC, consultez les rubriques suivantes : *Récupération des RFC pour approbation* page 539, *Approbations* page 425, *Qu'est-ce qu'une approbation ?* page 460, *Approbation d'une phase de changement ou de tâche* page 459 et *Approbation/Refus d'une RFC* page 517.

Lorsque vous avez approuvé une RFC, l'onglet Approbations affiche l'entrée de l'approbation du gestionnaire de services ou du commanditaire du changement dans le champ **Groupes approuvés**. Les approbations futures en instance ont été transférées dans le champ **Actuellement en instance**.

Un certain nombre d'indicateurs révèlent l'état actuel :

- Le champ Phase est toujours dans la phase *build (création)* parce qu'il existe des approbations en attente.
- Le champ Action affiche *approved (approuvé)* en tant qu'état actuel.

Cliquez sur **Retour** pour revenir au formulaire des changements en attente d'approbation.

Si vous souhaitez approuver d'autres RFC, cliquez sur <<**Précédent ou** Suivant>> pour afficher la RFC précédente ou suivante dans la séquence.

Lorsque vous atteignez le début ou la fin des changements en attente de votre approbation, ServiceCenter affiche à nouveau le formulaire actuel.

#### Phase de création - refus d'une RFC

**Important :** Ne refusez aucune RFC sans recevoir d'instructions de la part du contrôle de service.

Suivez les étapes décrites dans la section Refus d'une RFC page 522.

# Phase de création - les propriétaires des changements définissent et clôturent les tâches

Cette section décrit comment les propriétaires des changements établissent et gèrent les tâches requises pour la phase de *création*.

**Remarque :** L'horloge CNS ne tourne *pas*.

### **Approbation des RFC**

Pour approuver les RFC affectées à votre domaine de responsabilité, récupérez et examinez les RFC en attente d'approbation.

Pour obtenir des informations sur la récupération et l'approbation des RFC, consultez les rubriques suivantes : *Récupération des RFC pour approbation* page 539, *Approbations* page 425, *Qu'est-ce qu'une approbation ?* page 460, *Approbation d'une phase de changement ou de tâche* page 459 et *Approbation/Refus d'une RFC* page 517.

Lorsque vous avez approuvé une RFC, ServiceCenter ajoute la page de planification pour la RFC sélectionnée. Elle sert à la saisie de votre plan de secours.

#### Production d'un plan de secours

Tous les changements doivent avoir un plan de régression (plan de secours) -- un plan qui vous permet de faire marche arrière au cours d'un changement -- au cas où l'implémentation échouerait dans l'environnement actif. Un changement mineur peut avoir un plan de secours simple. Cependant, si le plan est complexe, produisez le plan sous forme de document séparé.

Commencez à entrer votre plan de secours en remplissant la page Planification.

- 1 Entrez les détails du plan dans la page Planification. Si le plan est un document séparé, entrez le numéro de référence du document dans le champ **Planification**.
- 2 Cliquez sur Mettre à jour pour enregistrer les détails du plan.
- **3** Copiez le texte du **plan** et collez-le dans le champ **Mettre à jour la description**.

Une fois que vous avez terminé d'entrer des données dans la page Planification, vous disposez d'un plan de secours. Veillez à mettre à jour votre plan à mesure que des détails changent.

#### Gestion de la création et test des activités externes

Le propriétaire du changement hors système gère les activités requises pour créer et tester la RFC. Le propriétaire du changement doit surveiller toutes les activités de création et de test. Cliquez sur l'onglet Description entrez les événements significatifs dans le champ **Description**. Le champ **Description** s'avère utile en tant que journal : il contient des informations sur les événements importants qui se produisent lors de la gestion des activités requises pour créer et tester la RFC.

- Ouvrir les RFC pour une action du propriétaire du changement Pour plus de détails sur l'obtention des RFC, consultez la section *Récupération des RFC pour approbation* page 539.
- 2 Sélectionnez RFCs for SDU action (RFC pour action SDU) et cliquez sur OK. ServiceCenter affiche une liste QBE des RFC affectées au propriétaire du changement pour une action.
- **3** Ouvrez la RFC suivante en phase **3.build** (création). ServiceCenter affiche le formulaire RFC.
- 4 Cliquez sur OK pour enregistrer l'entrée et quitter la RFC.

## Phase de création - clôture

Si toutes les conditions d'approbation ont été remplies, la fermeture de la phase de *création* peut avoir lieu. Cette section décrit comment les propriétaires des changements approuvent et clôturent la phase de création.

Remarque : L'horloge CNS tourne.

#### Récupération des RFC pour clôture

Pour approuver des RFC affectées à la connexion du propriétaire de changement :

1 Connectez-vous en tant que propriétaire du changement et récupérez les RFC en les triant par urgence (**RFCs by urgency**).

Pour plus de détails sur l'obtention des RFC, consultez les sections *Récupération des RFC* page 524 et *Récupération des RFC pour approbation* page 539.

- 2 Cliquez sur la liste des changements RFC. ServiceCenter affiche une liste QBE des RFC par urgence (vue par défaut).
- **3** Cliquez sur **Rechercher** pour afficher le formulaire Quels sont les changements à afficher ?.
- 4 Dans le champ No, entrez le numéro de la RFC puis cliquez sur Rechercher.
- **5** Cliquez sur l'onglet Description et vérifiez le contenu du champ **Description** pour déterminer s'il faut clôturer la phase de *création* de la RFC.

#### Vérification des détails de la RFC

Avant de clôturer la phase de *création* de la RFC, vérifiez que toutes les activités ont été réalisées et que toutes les informations requises sont disponibles pour la phase d'*implémentation*.

#### Pour vérifier les détails de la RFC :

- 1 Vérifiez les détails du plan dans le champ **Planification**. Mettez à jour le plan, si nécessaire. Si vous apportez des modifications, cliquez sur **Mettre à jour** pour les enregistrer.
- 2 Cliquez sur l'onglet Description et entrez les détails relatifs à tous les documents utilisés au cours de la phase d'implémentation dans le champ Mettre à jour la description. Cliquez sur Sauvegarder pour enregistrer les nouveaux détails.
- **3** Vérifiez les détails sur les autres pages de la RFC et ajoutez ou mettez à jour les informations, selon le cas. N'oubliez pas de cliquer sur **Sauvegarder** après chaque ajout ou mise à jour.
- 4 Au cours des phases 2 à 5 (*planification*, *création*, *implémentation* et *acceptation*), cliquez sur l'onglet Tâches du formulaire RFC pour afficher la liste des tâches ou le formulaire d'une tâche spécifique.
- 5 Regardez si des tâches sont ouvertes. S'il reste des tâches ouvertes, fermez-les.
- 6 Vérifiez que toutes les activités du plan détaillé pour la phase de *création* ont été réalisées.

#### Clôture de la phase de création

Une fois que vous avez vérifié que toutes les activités de la phase de *création* ont été réalisées, fermez la phase de *création*.

1 Cliquez sur Sauvegarder, puis sur Fermer.

Le formulaire RFC affiche la page Général et le champ Code Clôture.

- 2 Dans la liste déroulante, sélectionnez le code de clôture approprié.
  - (1) terminé
  - (2) échec
  - (3) rejeté financier
  - (4) rejeté technique
  - (5) rejeté sécurité
  - (6) retiré
- Cliquez sur Sauvegarder pour enregistrer et quitter. ServiceCenter affiche à nouveau le formulaire RFC. Le champ Phase affiche la nouvelle phase
   4.implement (implémentation) et la barre d'état affiche un message confirmant la fermeture de la phase de *création*.
- 4 Cliquez sur Annuler puis sur OK. ServiceCenter vous renvoie au formulaire Quels sont les changements à afficher ?.
- 5 Cliquez sur **Rafraîchir** pour mettre à jour la phase de la RFC dans la liste QBE.
- 6 Cliquez sur **Retour** pour fermer les formulaires d'application successifs et revenir au menu initial.

# Phase d'implémentation

Cette section décrit comment les approbations requises sont accordées pour commencer la phase d'implémentation.

La phase d'implémentation comprend :

- Définition, visualisation et fermeture de tâches
- Gestion des tâches d'implémentation extérieures
- Approbations

## Phase d'implémentation - Établissement des tâches

Le processus d'approbation pour la phase d'*implémentation* a été présenté dans la section précédente. Une fois que toutes les approbations requises sont en place, les propriétaires du changement doivent réaliser l'implémentation de ce dernier.

La phase d'*implémentation* exécute les activités qui sont requises pour mettre en œuvre le changement dans l'environnement actif, telles que l'installation, les tests et le transfert de matériel et d'applications. La phase d'*implémentation* peut comprendre tout ou partie des activités suivantes.

- Création et allocation d'enregistrements de tâches dans ServiceCenter.
- Réalisation de toutes les activités requises pour modifier l'environnement actif.
- Modification des systèmes actifs conformément au plan.

Cette section décrit comment les propriétaires des changements établissent des tâches pour la phase d'*implémentation*.

#### Définition de tâches pour une RFC

#### Pour ouvrir des tâches pour la RFC :

- 1 Connectez-vous et affichez le formulaire de saisie. Consultez la section *Récupération des RFC* page 524 pour plus d'informations sur la récupération des RFC.
- 2 Cliquez sur Options > Ouvrir une nouvelle tâche dans la barre de menus pour afficher la liste des catégories valides.
- **3** Double-cliquez sur la catégorie appropriée du changement actuel (par exemple, *implement.task*).

ServiceCenter affiche le formulaire des tâches.

- 4 Apportez toutes les modifications nécessaires aux dates et aux heures dans les champs **Début prévu** et **Fin prévue** (remplis à l'origine à partir de la RFC) pour cette tâche particulière.
- **5** Cliquez sur **Parcourir** dans le champ **Nom** de la section *Affectation* pour afficher la liste des enregistrements associés.

Double-cliquez sur l'entrée appropriée pour affecter la tâche à un propriétaire de tâche. ServiceCenter affiche à nouveau le formulaire des tâches, où le propriétaire de tâche et/ou le service figurent dans les champs appropriés.

- 6 Entrez une description de la tâche : cliquez sur l'onglet Description et tapez votre texte dans le champ Mettre à jour la description.
- 7 Entrez une estimation pour la tâche en cliquant sur l'onglet du même nom.
  - a Entrez le nombre d'unités requises dans le champ Unités requises.
  - **b** Entrez le nombre prévu d'heures de travail pour la tâche dans le champ **Effort estimé**.
  - c Entrez le niveau de personnel requis pour la tâche dans le champ Évaluation du personnel.
- 8 Indiquez si nécessaire les détails requis (par exemple, stocks, notes de travail et méthode de retour en arrière) dans les autres pages du formulaire des tâches, puis cliquez sur Mettre à jour pour entrer ces informations dans l'enregistrement de la tâche.
- **9** Une fois que vous avez entré des détails relatifs à la tâche, cliquez sur OK pour revenir au formulaire RFC.
- 10 Si nécessaire, cliquez sur le menu déroulant Options et cliquez sur Options > Ouvrir une nouvelle tâche pour afficher à nouveau la liste des catégories valides et établir une autre tâche. Répétez les étapes ci-dessus pour la deuxième tâche et les tâches suivantes.

#### Clôture des tâches

Une fois que les tâches affectées ont été réalisées, elles doivent être clôturées pour la RFC, afin que la phase d'*implémentation* puisse être clôturée. Reportez-vous à la section *Clôture des tâches* page 458 pour plus d'informations sur la clôture d'une tâche.

## Gestion de l'implémentation des tâches externes

Au cours de la phase d'*implémentation*, il convient de réaliser diverses activités. Les détails des activités et leur progression devraient être enregistrés dans la RFC. Pour ce faire, veillez à entrer les informations mises à jour dans le champ **Mettre à jour la description**, dans l'onglet Description du formulaire RFC.

## Phase d'implémentation - clôture

La section précédente a décrit comment les propriétaires des changements établissent et clôturent des tâches dans la phase d'implémentation.

Cette section décrit comment les propriétaires des changements clôturent la phase d'*implémentation*, lorsque les changements de l'environnement actif ont été réalisés et testés et que toutes les tâches associées ont été clôturées.

#### Récupération des RFC

Pour afficher les RFC affectées au contrôle de service pour la clôture de la phase d'*implémentation* :

Consultez la section *Récupération des RFC pour clôture* page 532 pour plus d'informations sur la récupération des RFC en vue de les clôturer.

Remarque : Si vous êtes à l'étape 4 dans le champ Numéro et que vous ne connaissez pas le numéro de la RFC, utilisez le bouton Changer de boîte de recherche pour passer aux RFC affectées au propriétaire du changement, triez-les en fonction de la phase et ouvrez la première RFC ayant une phase de 4.implement (implémentation). ServiceCenter affiche une liste des RFC par urgence (vue par défaut).

#### Vérification des détails de la RFC

Avant de fermer la phase d'*implémentation* de la RFC, vérifiez que toutes les activités ont été exécutées et que toutes les tâches sont clôturées.

#### Pour vérifier les détails de la RFC :

- 1 Vérifiez que l'implémentation de la RFC est terminée.
- 2 Vérifiez si l'implémentation a réussi.
- 3 Cliquez sur l'onglet Tâches du formulaire RFC pour afficher la liste des tâches ou le formulaire d'une tâche spécifique.
- 4 Vérifiez que toutes les tâches sont fermées.
- **5** S'il reste des tâches ouvertes, fermez-les, comme cela est expliqué dans la section *Clôture des tâches* page 458.
- 6 Entrez des informations sur vos actions dans le champ Mettre à jour la description de l'onglet Description.

### Clôture de la phase d'implémentation

Une fois que vous avez vérifié que toutes les activités de la phase d'*implémentation* ont été réalisées, clôturez la phase d'*implémentation*.

1 Cliquez sur Sauvegarder, puis sur Fermer.

Le formulaire RFC affiche la page Finance en tant que page active (consultez la Figure 10-55, page 538).

ServiceCenter - [Change C34 - Close Prompt]	Fenêtre Aide	_ D × _ ð ×
🖌 OK 🗙 Annuler 🔊 Trouver 🖡 Remplir		-
No. de changement : <b>C27</b> Catégorie : RFC - Advanced <b>*</b> Phase : <b>4</b> .implement <b>*</b>	Réf. de projet ext. : Début prévu : 07/12/02 00:00:00 Fin prévue : 07/13/02 00:00:00 Code de clôture : [1] terminé ▼	
Finances       Général       Description       Contact       Planification       Biens         Estimation       Unités demandées :       1	Approbations Tâches Pièces jointes Enregistrements associés Réel Coût réel : Prix réel :	
Évaluation initiale Budget : ad Impact/Justification : asdf	Centre de coûts :	
Prêt	Réponse 0.240 dessiner 0.100 insérer cm3r.implement.close.g(cm.close.di	isplay) [US]

#### Figure 10-55 : Formulaire RFC - onglet Finance

- 2 Dans la liste déroulante, sélectionnez le code de clôture approprié.
  - (1) terminé
  - (2) échec
  - (3) rejeté financier
  - (4) rejeté technique
  - (5) rejeté sécurité
  - (6) retiré

- **3** Entrez les montants dans les champs **Coût réel** et **Prix réel** pour refléter le coût réel de la tâche par rapport au prix réel annoncé à la clôture de la tâche.
- 4 Cliquez sur Sauvegarder pour enregistrer et quitter. ServiceCenter affiche à nouveau le formulaire RFC. Le champ Phase affiche la nouvelle phase
  5.accept (acceptation) et la barre d'état affiche un message confirmant la clôture de la phase d'*implémentation*.
- 5 Cliquez sur Sauvegarder ou OK.
- 6 Cliquez sur **Retour** (ou sur **Annuler** si vous ne souhaitez apporter aucun changement) pour quitter les formulaires d'application successifs et revenir au menu initial.

## Phase d'acceptation

La phase d'acceptation comprend :

- Mise à jour de la base de données des biens
- Fermeture de l'enregistrement RFC dans ServiceCenter

## **Récupération des RFC pour approbation**

Pour afficher les RFC affectées au contrôle de service en vue d'approuver la phase d'*acceptation*, consultez la section *Approbation/Refus d'une RFC* page 517 : elle explique comment récupérer des RFC à clôturer.

**Remarque :** Lorsque ServiceCenter affiche le formulaire des changements en attente de votre approbation, sur lequel figurent les RFC affectées à votre groupe pour approbation, les RFC en instance d'approbation sont en phase d'*acceptation*.

## **Approbation des RFC**

Contactez l'initiateur du changement pour vous assurer que les changements de la RFC ont été effectués de manière satisfaisante. Lorsque vous êtes prêt, suivez les étapes décrites dans la section *Phase d'implémentation -Établissement des tâches* page 535 pour approuver les RFC de la phase d'acceptation.

Répétez les étapes pour tous les changements attendant votre approbation.

## Clôture de la phase d'acceptation

#### Pour clôturer la phase d'acceptation :

- 1 Dans le formulaire des changements en attente de votre approbation (consultez la Figure 10-52, page 518), cliquez sur **Changer de boîte de recherche** pour sélectionner une vue des appels affectés au propriétaire du changement. ServiceCenter affiche la boîte de dialogue relative aux boîtes de recherche de demandes de changements.
  - **a** Cliquez sur la flèche vers le bas dans la zone de liste QBE pour afficher les options de boîte de recherche.
  - **b** Sélectionnez RFCs awaiting closure (RFC en attente de clôture) et cliquez sur OK.
- 2 ServiceCenter affiche le formulaire de la boîte de recherche des changements RFCs awaiting closure (RFC en attente de fermeture). Double-cliquez sur la RFC prête à être clôturée.
- 3 Cliquez sur Clôturer dans la barre d'outils.
- 4 Si la RFC a été exécutée avec succès, laissez l'entrée par défaut :
  1 succès. Sinon, sélectionnez le code de fermeture approprié à partir de la liste déroulante et poursuivez.
- 5 Cliquez sur OK. ServiceCenter revient au formulaire de la boîte de recherche.
- 6 Cliquez sur **Rafraîchir** pour retirer la RFC clôturée de la liste de la boîte de recherche.
- 7 Répétez les étapes ci-dessus jusqu'à ce que vous ayez clôturé toutes les RFC qui vous sont allouées pour la clôture de la phase d'*acceptation*.
- 8 Cliquez sur **Retour** pour fermer les formulaires d'application successifs et revenir au menu initial.
# **11** IR Expert

Ce chapitre présente les concepts et les composants de la récupération des informations (IR Expert et Administration des connaissances).

Ce chapitre comprend les sections suivantes :

- Présentation générale à la page 542
- *Utilisation de QBE standard avec IR Expert* à la page 542
- Accès standard à IR Expert à la page 544
- Utilisation de l'option Interrogation IR à la page 550
- *Utilisation de l'interrogation IR* à la page 554
- Administration des connaissances à la page 555

# Présentation générale

IR Expert est un moteur intelligent de récupération d'informations basé sur concepts, qui recherche les informations similaires ou associées dans la base de données de ServiceCenter (SC) en utilisant une interrogation en langage naturel et simple. Au lieu de reposer sur une correspondance exacte des mots clés pour sélectionner des incidents similaires à partir de la base de données de Gestion des incidents de ServiceCenter, la description d'un incident est utilisée pour trouver par exemple des incidents similaires via IR Expert. Les enregistrements obtenus sont dotés d'un facteur de pertinence probable, permettant de classer les documents obtenus par ordre de pertinence par rapport à l'interrogation d'origine. Les détails du classement par ordre de pertinence sont fournis dans le manuel *Database Management and Administration Guide*.

# Utilisation de QBE standard avec IR Expert

Lorsqu'une interrogation est reçue, ServiceCenter vérifie d'abord la présence de clés IR dans le fichier cible. Si des données sont entrées dans un champ faisant partie d'une clé IR, une interrogation IR est alors exécutée avant tout autre type d'interrogation. Cependant, les interrogations IR peuvent être combinées avec d'autres interrogations pour affiner les informations obtenues.

Par exemple, vous pouvez rechercher un code d'erreur d'application particulier dans Gestion des incidents, uniquement pour les incidents de groupe d'affectation sysops. Si vous entrez sysops dans le champ d'affectation et l'application crée une erreur avec 00023.EXE lorsque le bouton droit de la souris est utilisé dans la description de l'incident, IR Expert recherche d'abord les incidents correspondant à cette description (c'est-à-dire, qui contiennent les mots associés aux radicaux de chaque composant principal du message d'exemple). Puis, les incidents trouvés par la recherche IR sont éliminés si le champ d'affectation ne commence pas par sysops. Remarque : Dans les versions précédentes du module Gestion des incidents de ServiceCenter, une interrogation standard du champ description est déroutée comme interrogation sans clé. Les utilisateurs qui n'ont pas le droit d'effectuer des interrogations sans clé ne sont pas autorisés à effectuer des interrogations dans la Gestion des incidents sans utiliser l'option Interrogation IR du menu Options.

Une recherche IR peut aussi être utilisée conjointement avec l'option Trouver. Définissez simplement un lien à partir d'un champ dans lequel vous exécuteriez normalement une interrogation IR dans le fichier source vers tout champ faisant partie de la clé IR dans le fichier cible.

Vous pouvez définir par exemple un lien du champ Action, action du fichier problem vers le champ description.structure, description du fichier cm3r dans le but de détecter des demandes de changements similaires lors de l'ouverture ou de la mise à jour d'un incident. Consultez le manuel *System Tailoring*, *Link/Join*, pour plus de détails sur la liaison des enregistrements et l'établissement de liens entre les champs des formulaires.

Par défaut, IR Expert renvoie une liste QBE d'enregistrements pour chaque recherche. Le nombre d'enregistrements sélectionnés est fonction de la granularité des paramètres IR et de la présence ou de l'absence d'éléments d'interrogation non IR supplémentaires.

# Accès standard à IR Expert

La façon la plus courante et la plus facile d'accéder à IR Expert est de cliquer sur le bouton **Afficher la base de connaissances** de l'onglet Boîte à outils, dans le menu initial de l'administrateur système.



Figure 11-1 : Onglet Boîte à outils du menu initial de l'administrateur système

L'outil de base de connaissances est une application frontale de IR Expert, qui soumet une interrogation vers une des bases de données ou des fichiers spécifiés. Le formulaire d'accès convivial à la base de connaissances permet aux utilisateurs ayant des restrictions de recherche et d'opérateur particulières d'accéder aux solutions des problèmes et à d'autres données pertinentes, en accord avec la sécurité du système.

💽 ServiceCenter - [Base de connaissances]	
S Fichier Édition Affichage Format Options Options de liste Fenêtre Aide	_ B ×
x B B ? S Q 🥱 ►	
< Précédent 🔊 Rechercher 🔨 Effacer	
Rechercher la solution - Base de connaissances	
Sélectionner une zone de connaissances pour commencer la recherche :	Global Knowledge
Limiter la recherche à quel champ dans la clé IR (vide=tous les champs) :	
Que voulez-vous savoir ?	
	1
Option de découverte :	
Superficielle     O Correspondance exacte	🖝 🚫
O Approfondie	$\mathbf{v}$
Caléssia DI Béideóinea	
Sous-catégorie :	
Tune de produit : III Emplacement :	
Type de problème :	
Prêt	insérer sc.knowledge.prompt.core.g [P]

Figure 11-2: Formulaire d'accès à la base de connaissances

Les champs disponibles dans le formulaire de la base de connaissances sont les suivants :

Champ	Description
Sélectionner une zone de connaissance pour commencer la recherche	Ceci est une liste des groupes établis sur la base de données où les informations IR sont stockées. Les fichiers qui contiennent des clés IR définies apparaissent ici. Développez le menu de la base de données à l'aide de la flèche, et faites une sélection à partir de la liste des domaines de connaissances disponibles. Plusieurs fichiers sont prédéfinis dans le système comme zones de recherche, notamment <i>probsummary, knowledge, probcause</i> et <i>incident.</i> Vous pouvez également effectuer une recherche simultanée de tous les domaines à l'aide de l'option Global Knowledge (Connaissances globales). Cette option exécute une interrogation du fichier de connaissances noyau, qui est lui-même une compilation de toutes les ressources de connaissances.
Limiter la recherche à quel champ dans la clé IR (vide=tous les champs)	Cette liste déroulante affiche les champs dans la clé IR définie pour la base de données nommée dans le champ précédent. Sélectionnez un champ si vous voulez restreindre votre recherche ou laissez ce champ vide pour effectuer une recherche de tous les champs dans la clé.
Que voulez-vous savoir ?	Ce champ contient une interrogation en texte normal saisie par l'utilisateur. Dans ce champ, vous pouvez utiliser des mots clés et des phrases entières. Toutes les valeurs saisies ici sont interrogées par rapport aux valeurs des clés IR du fichier IR spécifique sélectionné dans le champ précédent.

Champ	Description
Option de découverte	La sélection effectuée dans cette section va définir la profondeur et l'étendue utilisées par IR Expert au cours de la recherche. Une recherche <b>Superficielle</b> renvoie uniquement des enregistrements (fiches d'incident, par exemple) qui contiennent les mots clés ou les mots figurant dans l'interrogation. Une recherche <b>Approfondie</b> utilise une étendue plus importante, dans laquelle une recherche est exécutée sur l'interrogation pour, ensuite, se poursuivre sur la base des mots trouvés dans les enregistrements renvoyés par la recherche originale. L'utilisation d'une recherche approfondie permet d'identifier tous les fichiers qui correspondent à l'interrogation ainsi que les fichiers associés à ces enregistrements. Par défaut, les interrogations IR exécutées à partir de la connaissance sont de type approfondi.
	Option de découverte :     O     Superficielle     O     Correspondance exacte <ul> <li>Approfondie</li> <li>Approfondie</li> </ul> <ul> <li>Approfondie</li> </ul> <ul> <li>Approfondie</li> </ul> <ul> <li>O</li> <li>Correspondance exacte</li> <li>Correspondance exacte</li> <li>Correspondance exacte</li> <li>Correspondance exacte</li> </ul> <ul> <li>Correspondance exacte</li> <li>Correspondance exacte</li> <li>Correspondance exacte</li> </ul> <ul> <li>Correspondance exacte</li> <li>Correspondance exacte</li> <li>Correspondance exacte</li> <li>Correspondance exacte</li> <li>Correspondance exacte</li> <li>Correspondance exacte</li> </ul>

L'option de **Correspondance exacte** renvoie uniquement les enregistrements qui correspondent exactement aux données de l'interrogation.

## Pour exécuter une interrogation en utilisant le système IR Expert :

1 Remplissez ces champs avec les valeurs et les données particulières pour recueillir les informations désirées, tel que les solutions similaires utilisées sur des fiches d'incident précédentes de la même catégorie pour le même bien ou une pièce de l'équipement associée, ou encore des candidats de solutions aux problèmes récemment acceptés.

Consultez la section *Utilisation de la base de connaissances* à la page 584 pour plus d'informations sur l'exécution de recherches sur la base de connaissances.

2 Cliquez sur Rechercher pour exécuter l'interrogation.

Une fois l'interrogation exécutée, une liste QBE des enregistrements s'affiche et le premier enregistrement apparaît dans le formulaire si plusieurs enregistrements ont été trouvés.

La liste QBE d'enregistrements de la base de connaissances s'affiche (consultez la Figure 11-3). Chacun représente un renvoi dans la recherche IR Expert. Le traitement de ces résultats est expliqué en détail dans le manuel *Database Management and Administration Guide*.

💽 Servic	eCenter -	[Base de connais	sances]				_ 8 ×
🛐 Fichier	Édition	Affichage Format	Options (	<u>O</u> ptions de liste <u>F</u> enêtre <u>A</u> ide			_ & ×
× 🗈 í	<b>a</b> ?	6 🔍 🦻					
< Préce	édent <	🔇 Précédent 🛛 > >	Suivant				
I	Dernières r	ouvelles -0		Problèmes courants -0	Messages d'erreurs -0	Interrogation IR -22	Rechercher dans Ge
ID Entrée	Nombre	Nom du fichier sou	Catégorie	Description			<u> </u>
105358		KnowledgePak		Adjust the volume control for all de	vices. ************************************	aker on the taskbar. Click volume indicator onc	e on the 🛛 taskbar to adjus 💳
105879		KnowledgePak		Indicates a device is not respondin	ng due to hardware detection error. **********************************	*** ERROR MESSAGE:Device is not respondin	ng. CAUSE:The automatic
106880		KnowledgePak		Error on listen function due to fau	ulty serial card. *********************** ERROR MESSA(	GE:Error on listen function, cannot open device	e specified. CAUSE:This e
106767		KnowledgePak		Modem lost carrier due to normal h	ang-up. ************************************	dem lost carrier. CAUSE:This message usually i	indicates a normal hang-u 💌

#### Figure 11-3 : Liste QBE des enregistrements de la base de connaissances

- **3** Pour afficher un autre enregistrement dans la liste, cliquez sur l'entrée correspondante. La première entrée de la liste s'affiche dans le formulaire.
- 4 Pour afficher un autre enregistrement dans la liste, cliquez sur l'entrée correspondante.

Les options disponibles sont les suivantes :

- Cliquez sur Options de liste > Modifier l'interrogation pour revenir au formulaire de recherche de la base de connaissances et exécuter une autre interrogation. Répétez les étapes ci-dessus.
- Cliquez sur Options de liste > Resélectionner tout pour actualiser la liste des interrogations affichée dans la file d'attente.

Un exemple d'enregistrement sélectionné à partir d'une recherche dans la base de connaissance est illustré à la Figure 11-4.

ServiceCenter - [Base de connaissances]     Image: ServiceCenter - [Base de connaissances]       Echier Édition Aflichage Format Options de liste Eenêtre Aide     Image: ServiceCenter - [Base de connaissances]								
※ 陆 德 ? 6 Q 与								
< Précé	édent <	Précédent 💦 > 📎	Suivant					
[	Dernières no	uvelles -0	F	Problèmes courants -0	Messages d'erreurs -0	Interrogation IR -22	Fleich	wicher dans Ge
ID Entrée	Nombre	Nom du fichier sourc	Catégorie	Description				
105358		KnowledgePak		Adjust the volume control for a	ill devices. ************************************	speaker on the taskbar. Click volume indicator o	once on the	taskbar to adjus
105879		KnowledgePak		Indicates a device is not respo	onding due to hardware detection error. *********	******* ERROR MESSAGE:Device is not respon	iding. CAUSE	:The automatic
106880		KnowledgePak		Error on listen function due t	o faulty serial card. ************************************	SAGE:Error on listen function, cannot open dev	rice specified.	CAUSE:This er
106767		KnowledgePak		Modem lost carrier due to norn	nal hang-up. ************************************	Modem lost carrier. CAUSE: This message usual	lly indicates a	normal hang-up
106713		KnowledgePak		Sort the messages in a mail fo	der or view. ************************************	nessages uses the same procedure as sorting in	n any Notes	database. Choo
106748		KnowledgePak		Error on listen function due t	o faulty serial card. ************************************	SAGE:Error on listen function, cannot open dev	rice specified.	CAUSE:This er
106758		KnowledgePak		File object is truncated - file ma	ay been damaged due to inconsistency. *********	******* ERROR MESSAGE:File object is truncat	ted - file may l	have been dama
106635		KnowledgePak		Set visible notification. ********	********* SOLUTION:Select 'Tools' from the 'File'	menu, then select 'User Preferences'. Open the	e 'Mail' icon a	nd check 'Chec
106634		KnowledgePak		Set audible notification. *******	************* SOLUTION:Select 'Tools' from the 'File'	'menu, then select 'User Preferences'. Open th	he 'Mail' icon,	and check 'Che
106705		KnowledgePak		Indicate that a task assigned t	o yourself is finished. ************************************	:Open the 'To Do' view, then select the task tha	at you have c	ompleted. Cho
106374		KnowledgePak		Select documents that a replic	a receives. ************************************	e replica to be received. Select 'Replication' fro	om the 'File'	menu, then sele
106429		KnowledgePak		Switch between replicas using	a stacked icon. ************************************	ect the indicator list to display a list of all the repl	icas in the s	tack. Select the
106203		KnowledgePak		Choose a location. ***********	**** SOLUTION:Choose a location by either sele	cting 'Mobile' from the 'File' menu and selecting	g 'Choose Cu	rrent Location' c
•							1	•
	Adju	ist the volume o	control for	all devices.				
Hubrique	e/Contenu	Catégorisation						
QUEST	ION ou Rl	JBRIQUE						
Adjust th	ne volume ci	ontrol for all devices.					-	
			Chali malu	and to diverse and an electronic to the				
SULUTI	IUN: LICK the	e speaker on the tasks	oar. Ciick volu	me indicator once on the taskba	r to adjust master volume. Double-click the volun	ne indicator to access the Master Volume Windo	ow.	
							- 88	
							1	
RÉPON	SE ou CO	NTENU						
1) Selec	t the ['Start'	menu]					<b>_</b>	
2) Selec	t 'Settings'.	(The 'Settings' menu a	appears.)					
4) Open	"Multimedia"	nei. (The Control Fai	nei toider ope	ris.j			- 88	
5) Choo	5) Choose the 'Audio' tab. (The 'Audio' tabbed page of the 'Multimedia Properties' dialog box appears.)							
5 Drag the volume lever to the desired volume level.								
o) (upunoia) check the shoker volume control on the Lakshort index and check box, when this option is activated, the following steps can fine-tune the Volume setting: a) Click the shoker on the taskbart (Volume adjusting) lever anotexits)								
				·····				•
La ligne sál	ectionnée es	t la ligne 1 de 22 enre	distrements	Non-sector column and decide	eheti te energi ell'inchiere energiale fai different inc		insétet ne	ws manage (P)

#### Figure 11-4 : Formulaire Base de connaissances

Les options disponibles sont :

- Sélectionnez Options > Afficher l'interrogation pour revenir à l'interrogation initiale.
- Sélectionnez Options > Modifications utilisateur de IR Learning pour créer des modifications utilisateur d'apprentissage adaptatif au sein de la base de connaissances. Consultez la section *Apprentissage adaptatif* à la page 596 pour plus de détails.

# Utilisation de l'option Interrogation IR

L'option Base (interrogation IR) apparaît dans le menu Options de plusieurs applications de ServiceCenter. Cette option offre la même fonctionnalité que celle utilisée par l'outil de base de connaissances, utilisant IR Expert pour trouver des informations spécifiques ou connexes dans ServiceCenter.

- Vous pouvez exécuter successivement la même interrogation sur plusieurs fichiers.
- L'interrogation peut être affinée ou modifiée avant d'être soumise à nouveau.
- Des informations peuvent être copiées de l'enregistrement cible dans le champ source.
- Des mini fichiers ou des fichiers IR spécifiques complémentaires peuvent être créés lors de la mise à jour des fichiers conventionnels sur la base d'une logique conditionnelle.

# Accès à l'interrogation IR

Vous pouvez accéder directement à l'application Interrogation IR lors de la consultation, de l'ouverture, de la mise à jour ou de la clôture d'incidents, d'appels ou encore lors de l'utilisation du gestionnaire de base de données.

Consultez les sections *Gestion des appels* à la page 109 et *Gestion des incidents* à la page 203 pour plus d'informations sur l'accès aux applications Gestion des appels et Gestion des incidents et sur leur utilisation. Consultez le manuel *Database Management and Administration Guide* pour obtenir des détails concernant les applications de gestion de la base de données et des instructions sur la méthode d'accès à l'interrogation IR via ce gestionnaire de base de données.

- À partir du menu principal de l'application Gestion des appels (Help Desk). L'option de recherche de la base de connaissances est disponible sous la forme d'un bouton.
- À partir de la liste d'attente des appels, les paramètres de l'interrogation IR sont disponibles dans le formulaire de recherche qui s'affiche lorsque vous sélectionnez Rechercher dans le menu Options ou que vous cliquez sur le bouton Rechercher, dans la partie principale du formulaire.

- Dans les formulaires d'ouverture, de mise à jour ou de clôture de l'appel, l'interrogation IR est disponible via l'option Trouver la solution du menu Options.
- À partir du menu principal de l'application Gestion des incidents, l'option de recherche de la base de connaissances est disponible sous la forme d'un bouton.
- À partir de la liste d'attente des incidents, les paramètres de l'interrogation IR sont disponibles dans le formulaire de recherche qui s'affiche lorsque vous sélectionnez Rechercher dans le menu Options ou que vous cliquez sur le bouton Rechercher, dans la partie principale du formulaire.
- Dans les formulaires d'ouverture, de mise à jour ou de clôture de l'incident, l'interrogation IR est disponible via l'option Trouver la solution du menu Options.
- À partir de l'application Gestionnaire de base de données, l'interrogation IR est disponible à partir de n'importe quel formulaire en tant qu'option du menu Options.

Après avoir accédé à IR Expert à partir d'un enregistrement, il vous faut sélectionner manuellement la base de données sur laquelle doit porter votre recherche et insérer l'interrogation spécifique dans un formulaire distinct.

# Accès à Interrogation IR à partir de la Gestion des appels

Pour effectuer une interrogation IR à partir du formulaire initial de la file d'attente des appels du module Gestion des appels :

1 Cliquez sur Rechercher.

Le formulaire de recherche de Gestion des appels s'affiche.

2 Sélectionnez l'onglet Recherche IR.



#### Figure 11-5 : Interrogation IR fournie par Gestion des appels

- 3 Sélectionnez une option de découverte.
- 4 Entrez votre critère de recherche IR.
- 5 Cliquez sur Rechercher.

L'interrogation IR est automatiquement exécutée en premier lieu sur le fichier ir.probsummary. Une liste QBE d'enregistrements est renvoyée et le premier enregistrement s'affiche.

# Accès à Interrogation IR à partir de Gestion des incidents

Pour effectuer une interrogation IR à partir du formulaire initial de la file d'attente des incidents du module Gestion des incidents :

1 Cliquez sur Rechercher.

Le formulaire de recherche de Gestion des incidents s'affiche.

2 Sélectionnez l'onglet Interrogation IR.

💽 ServiceCenter - [Quelles sont les fiches d'incidents à afficher ?]	
S Eichier Édition Affichage Format Options Options de liste Eenêtre Aide	B_×
‰ № № ? 8 Q 🦻 ►	
🔨 Précédent 📋 Nouveau 🚿 Rechercher 🔨 Effacer Restaurer 🖡 Remplir	🔎 Trouver 🕷
Recherche de base d'incident   Recherche avancée   Interrogation IR	<u> </u>
Texte de recherche IR	
	1
Options de découverte	
O Correspondance exacte	
C Superficielle	
Prêt	insérer apm. search. probsummary.g(apm. search. problem. display) [P]

#### Figure 11-6: Interrogation IR fournie par Gestion des incidents

- 3 Entrez votre critère de recherche IR.
- 4 Sélectionnez une option de découverte.
- 5 Cliquez sur Rechercher pour exécuter l'interrogation.

L'interrogation IR est automatiquement exécutée en premier lieu sur le fichier ir.probsummary. Une liste QBE d'enregistrements est alors renvoyée et le premier enregistrement s'affiche.

# Utilisation de l'interrogation IR

Selon l'accès à l'interrogation IR utilisé, un formulaire de recherche s'affiche avec une interrogation (si invoqué à partir des applications Gestion des incidents ou Gestion des appels), ou un formulaire vous demande de sélectionner le fichier (base de connaissances) sur lequel doit porter la recherche. Reportez-vous à la section Figure 11-2, page 545.

IR Expert nécessite une interrogation spécifique pour effectuer le traitement sur le fichier cible. Il s'agit ici d'une interrogation en texte normal. Une interrogation *true (vraie)*, c'est-à-dire sans insertion d'instruction et par simple pression de la touche Entrée, ne peut pas être utilisée pour récupérer tous les enregistrements d'un fichier spécifique.

Une liste QBE est ainsi obtenue contenant tous les enregistrements associés triés par ordre de pertinence.

Si vous avez effectué une interrogation IR via l'option **Trouver la solution** du menu **Options** d'un enregistrement d'incident ou d'appel, vous pouvez enregistrer et inscrire les informations de l'enregistrement IR obtenu dans votre enregistrement source (incident ou appel).

# Copie de champs

### Pour recopier les informations dans votre enregistrement source :

- 1 Sélectionnez un enregistrement dans la liste obtenue à partir de l'interrogation IR.
- 2 Placez le curseur dans le champ devant être copié.
- 3 Sélectionnez Utiliser la solution du menu Options.

L'enregistrement source s'affiche à nouveau.

Cette action copie les informations du champ source dans lequel se trouve le curseur (le champ dans lequel se trouve le curseur au moment où le bouton de copie de champs a été sélectionné) dans le champ cible (le champ dans lequel se trouve le curseur lorsque vous appuyez sur le bouton de confirmation). Les informations copiées remplacent les informations d'origine du fichier source.

# Modification des interrogations

Une fois que vous avez ouvert votre enregistrement original obtenu à partir de la recherche IR, vous pouvez également le modifier au lieu (ou avant) d'effectuer une recopie des informations vers l'enregistrement source.

#### Pour modifier votre interrogation IR originale :

- 1 À partir de l'enregistrement IR sélectionné, déroulez le menu Options.
- 2 Sélectionnez l'option Modifier l'interrogation.
- **3** Dans le formulaire d'interrogation IR qui s'affiche à nouveau, vous pouvez soit modifier le critère de recherche, soit choisir un autre fichier IR (base de connaissances) sur lequel porter la recherche.
- 4 Appuyez sur Entrée pour exécuter l'interrogation sur le nouveau fichier ou en utilisant la nouvelle interrogation.

Cette action peut entraîner l'affichage d'une nouvelle liste QBE.

**5** Sélectionnez l'enregistrement à partir du nouveau fichier et de l'interrogation que vous voulez consulter en le sélectionnant avec la souris et en appuyant sur la touche Entrée.

# Administration des connaissances

Administration des connaissances est un terme utilisé pour décrire le développement et l'amélioration de la base de connaissances à laquelle vous avez accédé via IR Expert. L'application fournit aux administrateurs système (les gestionnaires des connaissances) plusieurs outils de connaissances, y compris les candidats de solution et un noyau de ressources de connaissances. Dans les versions précédentes, ServiceCenter stockait les données de connaissances dans plusieurs fichiers sur votre système. Les utilisateurs devaient d'une part identifier le fichier de connaissances sur lequel effectuer la recherche, et d'autre part effectuer plusieurs recherches afin d'obtenir les données appropriées. À cause de ce processus et des limitations relatives à l'ajout de nouvelles données à ces fichiers de connaissances, les résultats obtenus à partir des recherches n'étaient pas toujours ceux escomptés. Ces deux problèmes ont été résolus par la création des outils d'administration des connaissances suivants :

- Le premier outil est une base de connaissances centralisée. Les données existant déjà dans d'autres bases de connaissances (par ex. les fichiers de connaissances, de KnowledgePak et de probcause) sont automatiquement dupliquées dans un fichier de connaissances central appelé noyau. Les nouvelles connaissances peuvent être ajoutées directement à la base de connaissances centrale ou aux différentes bases de connaissances individuelles. Au fur et à mesure de l'ajout de nouveaux enregistrements à ces bases de données, ServiceCenter effectue automatiquement une duplication de leur contenu dans le fichier de connaissances noyau.
- Le deuxième outil est un nouveau champ des fiches d'incident et des incidents eux-mêmes. Ce champ est appelé solution.candidate (candidat de solution). Lorsque des fiches d'incident ou des enregistrements d'appel sont clôturés, les utilisateurs peuvent marquer l'enregistrement comme candidat de solution. Les informations pertinentes de ces candidats de solution sont automatiquement récupérées et déplacées dans un fichier de pré-connaissances, appelé protocore. Les gestionnaires des connaissances peuvent alors analyser les données soumises en tant que candidat, les modifier au besoin et proposer une combinaison problème/solution au fichier de connaissances noyau ou bien les rejeter.

# Utilisation de l'administration des connaissances

#### Marquage d'une fiche d'incident comme candidat de solution

Le marquage d'une fiche d'incident comme candidat de solution peut être effectué par défaut par tous les utilisateurs. Lorsqu'ils recommandent une solution à un problème, ils suggèrent à un gestionnaire des connaissances que le problème particulier est un candidat adéquat pour la base de connaissances. Cette option n'est disponible lors de la clôture d'une fiche d'incident.

#### Pour marquer une fiche d'incident comme candidat de solution :

- 1 Sélectionnez une fiche d'incident à partir de Gestion des incidents.
- 2 Cliquez sur Fermer pour placer la fiche en mode de clôture.
- 3 Cochez la case Candidat pour BD Connaissances.
- 4 Continuez normalement la clôture de la fiche d'incident. Le système duplique automatiquement les données appropriées de la fiche d'incident vers la zone d'attente des connaissances (le fichier *protocore*).

Consultez la section *Recherche d'une solution lors de la création d'une nouvelle fiche d'incident* à la page 591 pour plus de détails.

#### Promouvoir ou rétrograder un candidat de solution

Au fur et à mesure que les utilisateurs travaillent avec le système et clôturent des fiches d'incident comme candidats de solution, la zone d'attente (protocore) se remplit. Les gestionnaires des connaissances examinent ces solutions proposées avant de les promouvoir à la base de connaissances centrale (noyau), si approprié, ou de les supprimer s'ils ne représentent par des combinaisons favorables de problème/solution.

### **Remarque :** Si le champ Enregistrement automatique des solutions

possibles ? (auto.post) est défini sur *true* (coché) dans l'enregistrement d'environnement de Gestion des incidents, les solutions recommandées sont automatiquement approuvées (envoyées vers le fichier noyau). Cette case à cocher doit être définie sur *false* (non cochée) pour que les solutions proposées soient placées en attente d'approbation dans le fichier protocore. Pour travailler avec les enregistrements se trouvant dans la zone d'attente (protocore) :

1 Sélectionnez Administration des connaissances dans le menu principal de l'onglet Utilitaires.

Ceci vous amène au menu Administration des connaissances.

**2** Cliquez sur Solutions possibles.

Le système lance l'éditeur de candidats de solution.

💽 ServiceCenter - [Rechercher les enregistrements Knowledge Candidate]	
🖸 Fichier Édition Affichage Format Options Options de liste Eenêtre Aide	
× 16 â ? 8 Q 为 ▶	
< Précédent 🕂 Ajouter 🔊 Rechercher 🔎 Trouver 🏮 Remplir	
ARTICLES DE CONNAISSANCES EN ATTENTE	
Three.	
Contenu Catégorisation Infos source/clé Mots clés	
	-
	ĭ
CONTENU ou RÉPONSE	
	<u> </u>
	<u> </u>
Prét	insérer protocore.g(db.search) (P)

#### Figure 11-7 : Recherche d'article de la connaissance

L'éditeur fonctionne de même façon que le gestionnaire de la base de données. La seule différence réside dans les options disponibles lorsqu'un enregistrement particulier est sélectionné. **3** Cliquez sur **Rechercher** pour exécuter une interrogation *true (vraie)*. Une liste QBE affiche le premier enregistrement.

ServiceCenter	- [Knowledge C	andidate: 100005] at Options Option	is de liste - Fenêtre	Aide					
<u>ж</u> ве ?	8 Q 🥱		0.00.000 Found	-					
🖌 ОК	🗙 Annuler	K Précédent	> Suivant	💾 Ajouter	📊 Sauvegarder	🎁 Supprimer	r 💫 Promouvoir	🔎 Trouve	r 📮 Remplir 🍍
ID Entrée		Nom du fichier	source	Clé s	burce		Clé secondaire		Clé tertiaire
100005		Manual Entry							
100005		Manual Entry							
100007		Manual Entry							
		Manaarenny							
<u>   </u>									
			ABTICLES D	E CONNAIS	SANCES EN AT	TENTE			<b>_</b>
			AITHOLED D	E CONNAID	BANCED EN AT	TENTE			
ID Entrée :		100005							
Titre :		Phone is g	joing dead intermitte	ently					
🗌 🗌 Dernières nouv	velles 🗌 Pro	blème commun		🗌 Message d'	erreur [	Privé			
	n en la e	I	• 2000 P						
Contenu   Categ	gorisation   Infosis	ource/cle   Mots cle	28						
RUBRIQUE ou G	QUESTION								
									<u> </u>
									<u>`</u>
CONTENU ou R	ÉPONSE								
									ī.,
									<b>_</b>
La ligne sélectionnée	e est la ligne 1 de 4	enregistrements						recouvrir pro	tocore.g(protocore.view) [P]

#### Figure 11-8 : Enregistrement de connaissance

- 4 Modifiez l'enregistrement si nécessaire.
- 5 Cliquez sur **Promouvoir** pour promouvoir l'enregistrement dans la base de connaissances.

L'enregistrement est déplacé dans la zone de connaissances centrale (fichier noyau).

- *ou* -

Cliquez sur Supprimer pour rejeter l'enregistrement actuel.

L'enregistrement est supprimé de la zone d'attente.

# Rechercher dans la base de connaissances

Vous pouvez rechercher dans la base de connaissances centrale (fichier**core**) en utilisant l'application standard de connaissances de ServiceCenter. L'application Base de connaissances peut toujours rechercher dans les bases de connaissances tertiaires diverses. Toutefois, l'utilisation de la base de connaissance globale effectue une recherche dans toutes les ressources de connaissances. C'est la base de données par défaut pour toute recherche de connaissances dans ServiceCenter.

Consultez la section *Base de connaissances - aides pour les diagnostics* à la page 583 pour plus d'informations sur l'exécution de recherches sur la base de connaissances.

#### Pour effectuer une recherche dans la base de connaissances centrale :

- 1 Sélectionnez la **Base de connaissances** à partir des menus ou des méthodes décrites précédemment.
- 2 Dans la zone Sélectionner une zone de connaissances pour commencer la recherche, choisissez Global Knowledge (Connaissance globale).
- **3** Entrez une interrogation
- 4 Cliquez sur Rechercher.
  - **Remarque :** Si vous avez accédé à la base de connaissances au moyen de l'option Trouver la solution, à partir d'un enregistrement d'incident ou d'appel, la description de l'incident a déjà été copiée dans la fenêtre d'interrogation lors de son affichage.
- 5 Examinez les résultats de la recherche.
- 6 Exécutez une autre interrogation si nécessaire.



Cette annexe décrit les procédures d'impression effectuées à partir de ServiceCenter. Vous pouvez imprimer des listes d'enregistrements QBE ou des enregistrements individuels à partir de toutes les applications.

Cette annexe comprend les sections suivantes :

- Présentation générale page 562
- *Configuration de l'Imprimante serveur* [*S*] *et de l'Imprimante client* [*P*] page 563
- *Récapitulatif* page 568

# Présentation générale

Les options disponibles pour l'impression à partir de ServiceCenter varient selon que votre système est configuré pour l'impression client ou l'impression serveur. Pour plus de détails sur aux configurations de l'imprimante serveur et client, consultez la section *Configuration de l'Imprimante serveur* [S] et de l'Imprimante client [P] page 563.

- **Remarque** : Bien que les options d'impression varient légèrement d'une application à une autre, la procédure d'impression de base est la même. Un exemple d'impression à partir de Gestion des incidents est utilisé pour illustrer les procédures d'impression.
- **Remarque :** Vous pouvez imprimer uniquement les formulaires de texte et *non* les objets de l'interface utilisateur graphique tels que les boutons, objets de tables et boîtes de sélection.

# Configuration de l'Imprimante serveur [S] et de l'Imprimante client [P]

Les options disponibles pour l'impression à partir de ServiceCenter varient selon que votre système est configuré pour l'impression client ou l'impression serveur. La lettre [S], dans le coin inférieur droit d'un formulaire ServiceCenter, signifie que l'option d'imprimante *serveur* est définie pour votre système (consultez la Figure A-1). La lettre [P], en revanche, signifie que la configuration de l'imprimante *client* est sélectionnée.

💽 ServiceCenter - [Créer un nou	uvel enregistrement d'incident]	_ & ×
S Eichier Édition Affichage Form	mat Options Options de liste Eenêtre Aide	<u>_ 8 ×</u>
አኬቈ ? 8 ዓ 🦻		
🏏 OK 🛛 🗙 Annuler	📊 Sauvegarder 🗢 Rétablir 🔎 Trouver 🖡 Remplir 🚫 Horloges	•
IM10012	État de la fiche : Open	
Intitulé de l'incident :	Server needs to be brought down and up immediately. Sent out a system	]
Détails de l'incident Interventions/	s/Résolution Contact Bien CNS Historique Enregistrements associés Informations de facturation	
État de l'alerte :	Propriétaire : falcon	
Catégorie :	shared infrastructure Groupe d'affect. principal : ONSITE SUPPORT	ī
Sous-catégorie :	enterprise E Responsable :	i l
Type de produit :	hardware II Groupe d'affect, secondaire :	i l
Type de problème :	Torocessor II Fiche critique : Parte totale de service :	
Fabricant :	Internal Gravité: 2 Urgente	ī
Classe :	Class4 III Priorité utilisateur : Maieure I	7
Durée du contact :	El Catégorie du site :     D - Site d'accueil	i I
Durée écoulée :	Code Cause :	-
Contrat :		P
Société :	ACMF	
Contact :	IBWIN JONATHON Télénhone/poste (301) 455-7654	-
	keesteen kee	P
Description de l'incident :		
Server needs to be brought down	n and up immediately. Sent out a system message.	ㅋ
		1
		-1
		-
		4
Prêt	insérer problem template.open.	g(apm.edit.proteem) [S



# Imprimer un enregistrement individuel

1 Assurez-vous que l'enregistrement est affiché sélectionnez Imprimer l'enregistrement dans le menu Options.



Une boîte de dialogue de confirmation de l'action s'affiche (consultez la Figure A-2, page 564), vous permettant de sélectionner les options d'impression. Si la configuration de l'imprimante serveur [S] a été définie, les options d'impression de l'imprimante serveur s'affichent (consultez la Figure A-3, page 565).

Si l'impression est configurée avec l'imprimante du client [P] et que vous souhaitez passer à l'imprimante du serveur, consultez le *Manuel de l'administrateur système*.



Figure A-2 : Options d'impression de l'enregistrement - imprimante client

💽 Confirmei	er l'action	<u>×</u>
🖌 ОК	X Annuler	
	Chaisissez les antians d'impression	
$\bigcirc$	Imprimante : sysprint V Imprimer toutes les pages	
	Nbre de copies : 1	

Figure A-3 : Options d'impression de l'enregistrement - imprimante serveur

- 2 Cochez la case Imprimer toutes les pages pour imprimer toutes les pages de la fiche d'incident.
- **3** Si la configuration de l'imprimante serveur [S] est paramétrée (consultez la Figure A-3):
  - **a** Cliquez sur la flèche vers le bas pour sélectionner une autre imprimante dans la liste déroulante.



- **b** Cliquez sur **Imprimante** pour afficher une liste QBE des imprimantes disponibles.
- c Entrez le nombre de copies à imprimer (la valeur par défaut est 1).
- 4 Cliquez sur OK.
  - *ou* -

Cliquez sur Annuler pour annuler la demande d'impression.

# Imprimez une liste QBE d'enregistrements ou chacun des enregistrements d'une liste

1 Lorsqu'une liste QBE est affichée, sélectionnez Imprimer la liste dans le menu Options de liste.



Une boîte de dialogue de confirmation de l'action s'affiche (consultez la Figure A-4, page 566), vous permettant de sélectionner les options d'impression. Si la configuration de l'imprimante serveur [S] a été définie, les options d'impression de l'imprimante serveur s'affichent (consultez la Figure A-5, page 567).

2 Si l'impression est configurée avec l'imprimante du client [P] et que vous souhaitez passer à l'imprimante du serveur, consultez le *Manuel de l'administrateur système*.



Figure A-4 : Options d'impression de liste - imprimante serveur

💽 Confirmer l'action	×
V OK 🗙 Annuler	
Choisissez les aptions d'impression.  Choisissez les aptions d'impression.  Imprimer uniquement la liste  Imprimer tous les enregistrements	

#### Figure A-5 : Options d'impression de liste - imprimante serveur

- 3 Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Imprimer uniquement la liste imprime une copie de la liste d'enregistrements QBE.
  - Imprimer les enregistrements d'incidents imprime une copie de chaque fiche d'incident de la liste.
  - Imprimer toutes les pages des enregistrements d'incidents imprime toutes les pages associées à toutes les fiches d'incident de la liste QBE.
- **4** Si la configuration de l'imprimante serveur [S] est paramétrée (consultez la Figure A-5):



- a Cliquez sur Imprimante pour afficher une liste QBE des imprimantes disponibles.
- b Sélectionnez une imprimante dans la liste déroulante du champ Imprimante pour envoyer la commande d'impression à une imprimante différente de celle par défaut.
- c Dans le champ Nbre de copies, tapez le nombre d'exemplaires souhaité.
- **d** Cochez la case **Arrière-plan ?** pour planifier l'exécution en arrière-plan de la tâche d'impression.
- 5 Cliquez sur OK.
  - ou -

Cliquez sur Annuler pour annuler la demande d'impression.

# Récapitulatif

Les procédures présentées dans ce chapitre utilisent le module Gestion des incidents en tant qu'exemple. Toutefois, vous pouvez utiliser les mêmes procédures pour imprimer à partir des autres applications de base de ServiceCenter (Gestion des appels, Gestion des changements, etc.). Certaines boîtes de dialogue d'options d'impression sont légèrement différentes de celles illustrées ici, mais la procédure de base est la même dans toutes les applications.

Pour plus d'informations sur l'impression, consultez le *Manuel de l'administrateur système*.

# **B** Fichier Contacts

La base de données de ServiceCenter contient un fichier **contacts** avec des enregistrements des utilisateurs. Ces enregistrements servent à renseigner les champs de nom de contact dans les applications de ServiceCenter, par exemple, les champs **Signalé par** dans les fiches d'incident et les rapports d'appel.

Les enregistrements de contact sont accessibles directement ou à partir des diverses applications. Reportez-vous aux chapitres sur les applications individuelles pour des instructions sur l'accès à ces enregistrements à partir des applications.

Cette annexe comprend les sections suivantes :

- Accès direct aux enregistrements de contact page 570
- Champs d'un enregistrement de contact page 571
- Création d'un enregistrement de contact page 577
- Mise à jour d'un enregistrement de contact page 580
- Menu Options page 581

# Accès direct aux enregistrements de contact

En tant qu'administrateur système ou opérateur du Help Desk, vous pouvez accéder directement à un enregistrement de contact.



- En tant qu'opérateur du Help Desk, cliquez sur **Contacts** dans le menu de l'écran initial.
- En tant qu'administrateur, cliquez sur **Contacts** sous l'onglet Support du menu de l'écran initial.
- À partir d'un champ de contact (par exemple, Signalé par), cliquez sur Trouver ou appuyez sur F8.

Le formulaire Infos sur le contact (consultez la Figure B-1, page 570) s'affiche.

🛐 ServiceCenter - [Rechercher les enregistrements Informations sur la j	personne à contacter]	
S Eichier Édition Affichage Format Options Options de liste Eenêtre Aid	e	<u>_ 8 ×</u>
‰նն ? ն Չ 🥱 ► <sup>*</sup> mRT	·	
< Précédent 🕂 Ajouter 🔊 Rechercher 🔎 Trouver	🕹 Remplir	
Infos sur le contact		
Société Adresse Numéros du contact Divers Commentaires Pièces joir	ntes Portrait	
Contact		
Nom du contact :	Nom :	
ID Employé :	Prénom :	
Infos sur la société		
Bien principal :	💷 🖉 Valide à partir de :	
Société :	A:	
Nom du service :	Code Société :	
Titre :	Centre de coûts :	
Groupe :	Unité de rattachement :	
Poste :	Sous-unité :	
E-mail :	Type d'utilisateur :	
Responsable :	Paie :	
Contrat de service :	ID ServiceCenter :	
Struct./Div. Sté :	Utilisateur critique	
	Privilèges requis	
<b>I</b>		
Prêt		recouvrir contacts.g(db.search) [P

Figure B-1 : Formulaire initial - Infos sur le contact

# Champs d'un enregistrement de contact

Lorsque vous renseignez le champ **Signalé par** d'un formulaire, dans une application ServiceCenter, seul le nom s'affiche. Les informations détaillées sur le contact sont stockées dans l'enregistrement de contact.

Les champs qu'il est possible de renseigner à l'aide de la fonction Trouver sont liés à d'autres fichiers de ServiceCenter ; ainsi, le champ Société est lié au fichier company, le champ Emplacement au fichier location et le champ Poste de travail au fichier device.

La partie supérieure du formulaire de contact contient les champs suivants :

Champ	Description				
Nom du contact	om figurant dans les champs Signalé par.				
ID Employé	Chaîne alphanumérique unique identifiant le contact. Vous pouvez entrer l'ID de l'employé dans la société, telle que définie par le service du personnel.				
Nom Nom de famille du contact.					
Prénom	Prénom du contact.				

# Onglets du formulaire Infos sur le contact

Les onglets suivants se trouvent dans le formulaire d'informations de contact.

## Section Infos sur la société de l'onglet Société

La section Infos sur la société de l'onglet Société (illustré à la Figure B-1, page 570) contient des informations professionnelles d'ordre général sur le contact.

# Champs

Champ	Description				
Bien principal	Périphérique principal (par exemple, un PC) utilisé par ce contact. Ce périphérique est défini dans le fichier <b>device</b> .				
Société	Nom de la société qui emploie le contact.				
Nom du service	Service dans lequel travaille le contact ; par exemple, Ingénierie, Développement ou Comptabilité. Les champs Nom du service et Struct./Div. Sté sont liés l'un à l'autre ; aussi, pour de meilleurs résultats, utilisez toujours le bouton <b>Remplir</b> pour entrer des données dans l'un ou l'autre de ces deux champs. L'emploi du bouton <b>Remplir</b> dans l'un ou l'autre des champs place les valeurs associées dans les deux champs. En outre, avant de changer les données dans un champ ou dans l'autre, supprimez d'abord les valeurs existantes dans le champ Nom du service et dans le champ Struct./Div. Sté, puis cliquez sur Remplir.				
Titre	Fonction professionnelle du contact.				
Groupe	Groupe de travail du contact ; par exemple, <i>communications</i> , <i>assurance qualité</i> ou <i>facturation</i> .				
Poste	Équipe de travail du contact ; par exemple, <i>jour</i> ou <i>nuit</i> .				
E-mail	Adresse électronique du contact.				
Responsable	Nom du responsable du contact.				
Contrat de service	Contrat de service couvrant le contact.				
Struct./Div. Sté	Champ unique qui unit la société et le service de ce contact. Les champs Nom du service et Struct./Div. Sté sont liés l'un à l'autre ; aussi, pour de meilleurs résultats, utilisez toujours le bouton <b>Remplir</b> pour entrer des données dans l'un ou l'autre de ces deux champs. L'emploi du bouton <b>Remplir</b> dans l'un ou l'autre des champs place les valeurs associées dans les deux champs. En outre, avant de changer les données dans un champ ou dans l'autre, supprimez d'abord les valeurs existantes dans le champ <b>Nom du service</b> et dans le champ <b>Struct./Div. Sté</b> , puis cliquez sur <b>Remplir</b> .				
Utilisateur critique (case à cocher)	Cochez cette case pour indiquer que ces informations doivent être utilisées pour l'indicateur correspondant aux utilisateurs critiques dans un appel. Ceci indique que l'appel émane d'un utilisateur critique et doit recevoir une attention spéciale.				

Champ	Description				
Privilèges requis (case à cocher)	Cochez cette case pour indiquer que ces informations doivent être utilisées pour activer les Droits au service d'un appel. Cet indicateur détermine si les Droits au service de la fiche doivent être vérifiés avant l'exécution des travaux.				
ID ServiceCenter	Nom de l'opérateur (provenant du fichier <i>operator</i> ) pour les contacts qui sont également des opérateurs ServiceCenter.				

Les champs placés dans la partie droite du formulaire (Valide à partir de/À, Code Société, Centre de coûts, Unité de rattachement, Sous-unité) sont liés à l'application SAP et sont utilisés dans les fonctions d'administration. Consultez le *Manuel de l'administrateur système* pour plus d'informations.

# **Onglet Adresse**

L'onglet Adresse (consultez la Figure B-2, page 573) contient des informations sur l'emplacement du contact.

Société	Adresse	Numéros du contact	Divers	Commentaires	Pièces jointes	Portrait				
Adresse professionnelle										
Emplace	ement :					Ξ	Bâtiment :			
Structur	e de l'empla	cement :					Étage :			
Nom :							Pièce :			
Adresse						<u>-</u>	Bureau/Cube :			
						<u> </u>				
Horaires	::				<u>ا</u> د					
A		-11-								
Adress	e personn	elle								
				J						

Figure B-2: Formulaire initial - Infos sur le contact, onglet Adresse

5

Champ	Description
Emplacement	Chaîne alphanumérique identifiant le site où travaille le contact. Ce code est défini dans un enregistrement du fichier locations.
Structure de l'emplacement	Chaîne alphanumérique identifiant la société dans laquelle travaille le contact. Ce code est défini dans un enregistrement du fichier <b>locations</b> .
Nom	Nom du site où se trouve le contact.
Adresse	Adresse postale du site.
Horaires	Heures auxquelles l'emplacement est accessible.
Bâtiment	Bâtiment dans lequel travaille le contact.
Étage	Étage auquel travaille le contact.
Pièce	Pièce dans laquelle travaille le contact.
Bureau/Cube	Bureau ou cube (éventuellement une pièce plus grande) où travaille le contact.
Adresse personnelle	Adresse postale personnelle du contact.

Les champs **Nom**, **Adresse** et **Horaires** sont automatiquement renseignés à partir de l'enregistrement d'emplacement pour cet emplacement.

# Onglet Numéros du contact

L'onglet Numéros du contact (consultez la Figure B-3, page 575) inclut des champs dans lesquels vous pouvez entrer les numéros de téléphone, de fax et de téléavertisseur du contact.

**Remarque :** Veillez à entrer des numéros de téléavertisseur et de fax et une adresse électronique exacts (dans l'onglet principal) pour utiliser les utilitaires de téléappel, télécopie et Courrier SC.

Société	Adresse	Numéros du contact	Divers	Commentaires	Pièces jointes	Portrait		
Télépi	none							
Travail	:		[				Voiture :	
Poste :							Portable :	
Domicil	e:							
Téléa	vertisseur							
Numéro	):						Nom :	
Code se	ecret :						Groupe :	
Boîte a	ux lettres :						Téléaappel bi-directionnel :	
Type :								
Fax								
No de f	ax:							

#### Figure B-3 : Formulaire initial - Infos sur le contact, onglet Numéros du contact

# **Onglet Divers**

L'onglet Divers contient des champs utilisés par le SCAuto pour l'interface du service du personnel SAP. Vous pouvez documenter le titre de noblesse du contact, sa langue et la formule de politesse. Vous pouvez aussi enregistrer le type et le numéro de communication.

Société	Adresse	Numéros du contact	Divers	Commentaires	Pièces jointes	Portrait		
Inform	ations dive	erses						
Titre de	noblesse :		<u> </u>			•	Formule de po	litesse :
Langue	:					•		
Comm	unication							
Туре с	le communic	ation						No de communication

Figure B-4: Formulaire initial - Infos sur le contact, onglet Divers

### **Onglet Commentaires**

L'onglet Commentaires permet d'entrer des commentaires au sujet du contact. Cet onglet affiche une zone de texte (consultez la Figure B-5).



Figure B-5 : Formulaire initial - Infos sur le contact, onglet Commentaires

### Onglet Pièces jointes

L'onglet *Pièces jointes* comporte un champ (consultez la Figure B-5) permettant de joindre à l'enregistrement du contact des fichiers provenant d'autres applications (par exemple, une feuille de calcul Excel). Les fichiers peuvent être ajoutés en les faisant glisser dans le champ, ou à l'aide de la fonction de copier/coller.

#### **Onglet Portrait**

L'onglet Portrait contient un cadre vide dans lequel vous pouvez insérer une image bitmap. Par exemple, cette image peut être une photo du contact. Cette option est disponible uniquement pour les clients basés Windows et Java.

#### Pour insérer un bitmap :

1 Cliquez avec le bouton droit dans le cadre vide de l'onglet Portrait et sélectionnez l'option **Insérer bitmap**.

Une boîte de dialogue Windows standard s'ouvre alors.

- 2 Sélectionnez le fichier bitmap (.bmp) à afficher dans l'onglet.
- **3** Cliquez sur **Sauvegarder** ou appuyez sur F4 pour sauvegarder l'image avec l'enregistrement.

Pour supprimer un bitmap :

- 1 Accédez à l'onglet Portrait de l'enregistrement de contact.
- 2 Cliquez avec le bouton droit dans le cadre vide de l'onglet Portrait et sélectionnez l'option Supprimer bitmap.

Le bitmap est supprimé de l'onglet Portrait.
## Création d'un enregistrement de contact

Dans les étapes suivantes, vous allez créer un enregistrement pour un contact nommé *Joe Smith*.

- 1 Accédez au menu contenant le bouton Contacts. Pour l'exemple, si vous êtes connecté en tant qu'administrateur, accédez à l'onglet Support à partir du menu initial. Consultez le *Manuel de l'administrateur système* pour plus d'informations sur la création d'enregistrements de contact en tant qu'administrateur.
- 2 Cliquez sur Contacts.

Un formulaire de contact vide s'affiche.

**3** Tapez un nom dans le champ **Nom du contact**. Par défaut, le nom est entré entièrement en lettres majuscules. Ce nom peut être le nom de famille du contact.

Pour cet exemple, tapez SMITH (consultez la Figure B-6, page 577).

💽 ServiceCenter - [Rechercher les er	nregistrements Informations sur la personne à	contacter]		_ 🗆 ×
S Eichier Édition Affichage Format C	D <u>ptions O</u> ptions de liste <u>F</u> enêtre <u>A</u> ide			_ 8 ×
፠ 🗅 🚖 ? 🛛 🔍 ラ 🕨	*mRT ▼			
< Précédent 🕂 🕂 Ajouter 🚿	🛛 Rechercher 🛛 🔎 Trouver 💦 🏮 Remplir			
Infos sur le contact				
Société Adresse Numéros du contact	Divers Commentaires Pièces jointes Portra	it		
Contact				
Nom du contact :	SMITH	Nom :	Smith	
ID Employé :	12345	Prénom :	Joe	
Infos sur la société				
Bien principal :	JenJoePC 💷 🖉	Valide à partir de :		
Société :	PRGN	A :		
Nom du service :	Infrastructure Management	Code Société :		
Titre :	Facilities Engineer 📃	Centre de coûts :		
Groupe :	Facilities	Unité de rattachement :	<b>_</b>	
Poste :	day	Sous-unité :		
E-mail :	jsmith@prgn.com	Type d'utilisateur :		
Responsable :	OCONNELL, STACY	Paie :		
Contrat de service :	PRGN VIP SERVICE	ID ServiceCenter :		
Struct./Div. Sté :	PRGN/Infrastructure Management	Utilisateur critique		
		Privilèges requis		
				_
Prêt			recouvrir contacts.g(db	.search) [P]

Figure B-6 : Exemple d'enregistrement de contact - Onglet Société

4 Tapez une ID unique pour identifier le contact dans le champ ID de l'employé. Vous pouvez utiliser le nom du contact ou un numéro d'employé au lieu du nom. Si vous utilisez le numéro d'employé, la valeur dans le champ est une clé unique.

Pour l'exemple, tapez 12345.

- 5 Tapez le nom de famille de l'utilisateur dans le champ Nom.Pour l'exemple, tapez Smith.
- 6 Tapez le prénom du contact dans le champ Prénom.

Pour l'exemple, tapez Joe.

- 7 Entrez le Bien principal du contact.
  - a Placez votre curseur dans le champ **Bien principal** et cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner un bien.

Pour cet exemple, sélectionnez JenJopc.

- 8 Si la société n'a pas encore été saisie, entrez le nom de société du contact.
  - a Placez votre curseur dans le champ **Société** et cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner une société.

Pour cet exemple, sélectionnez PRGN.

9 Placez votre curseur dans le champ Nom du service et cliquez sur Parcourir pour sélectionner un nom de service.

Pour cet exemple, entrez **Infrastructure Management** (Gestion de l'infrastructure).

**Remarque :** Notez que le champ **Struct./Div. Sté** est également renseigné.

**10** Placez le curseur dans le champ **Titre** et sélectionnez un élément dans la liste déroulante. Ce champ est facultatif.

Pour cet exemple, entrez Ingénieur des aménagements.

- 11 Entrez des informations dans les autres champs figurant sous l'onglet Infos sur la société. La Figure B-6, page 577 illustre un exemple pour *Joe Smith*.
- 12 Sélectionnez l'onglet Adresse.
  - a Cliquez sur Parcourir pour sélectionner une structure d'emplacement.
  - b Si vous le souhaitez, tapez les informations relatives à l'emplacement dans les champs Bâtiment, Étage et Pièce et Bureau/Cube (consultez la Figure B-7, page 579).

Société	Adresse	Numéros du contact	Divers	Commentaire	s   Pièce:	s jointes	Portrait				
Adress	se professi	ionnelle									
Emplac	ement :		BLDG2				ļ	3	Bâtiment :		
Structu	re de l'empla	icement :	PRGN/BL	.DG2			ļ		Étage :	30	
Nom :			Corporate	Headquarters					Pièce :		
Adresse	e:		12670 Hig	gh Bluff Drive				-	Bureau/Cube :		
								<u>-</u>			
			San Dieg	)	CA	921	30				
Horaire	s :		08:00		à	05:00					
Adress	se personn	nelle						_			
								_			
					I						

Figure B-7 : Enregistrement de contact - onglet Adresse

13 Si vous le souhaitez, tapez les numéros de téléphone, de fax et de téléavertisseur du contact dans l'onglet Numéros du contact (consultez la Figure B-8, page 580).

💽 ServiceCenter - [Rechercher les enregistrements Informations sur la personne à	i contacter]	_ 🗆 ×
S Eichier Édition Affichage Format Options Options de liste Eenêtre Aide		_ 8 ×
※ 卧 ြ ? 8 Q 🦻 🕨 *mRT 🔽		
< Précédent 🕂 Ajouter 🚿 Rechercher 🔎 Trouver 🛛 🖡 Remplir		•
nfos sur le contact		
Société Adresse Numéros du contact Divers Commentaires Pièces jointes Portra	ait	
Téléphone		
Travail : 858-444-33333	Voiture :	
Poste : 222	Portable :	
Domicile :		
Téléavertisseur		
Numéro :	Nom :	
Code secret :	Groupe :	
Boîte aux lettres :	Téléaappel bi-directionnel :	
Туре:		
Fax		
No de fax : [808-444-3222		
		•
Prêt	recouvrir contacts.g(db.s	earch) (P1

#### Figure B-8 : Onglet Numéros du contact

- 14 Entrez toute information complémentaire concernant ce contact dans l'onglet Commentaires.
- **15** Cliquez sur Ajouter ou appuyez sur F2.

Le message suivant s'affiche dans la barre d'état : *Infos de contact ajouté*, indique que l'enregistrement a été ajouté au fichier **contacts**.

### Mise à jour d'un enregistrement de contact

#### Pour mettre à jour des enregistrements de contacts existants :

1 Recherchez l'enregistrement que vous voulez modifier.

Par exemple, vous pouvez accéder à l'enregistrement de *Joe Smith* que vous avez créé dans la section *Création d'un enregistrement de contact* page 577.

L'enregistrement du contact s'affiche.

2 Changez les champs que vous voulez modifier.

Par exemple, vous souhaitez remplacer le numéro de téléphone de Joe Smith par 800 111-2222.

3 Cliquez sur Sauvegarder ou appuyez sur F4.

### **Menu Options**

Les menus **Options** sont différents pour les enregistrements vides et les enregistrements de contacts existants.

### Menu Options - enregistrement vide

Option	Description
Effacer	Efface les données saisies dans le formulaire.
Restaurer	Rétablit les valeurs précédentes des champs du formulaire. Disponible uniquement dans le formulaire initial où vous entrez des données.
Recherche avancée	Affiche la liste des paramètres de recherche utilisables. Après la sélection d'un paramètre, une fenêtre s'ouvre, permettant de définir la limite temporelle de l'interrogation. Ce temps est entré selon le format hh:mm:ss. Disponible uniquement dans le formulaire initial où vous entrez des données.
Interrogation IR	Permet d'accéder à l'application IR Expert (Récupération d'informations) de ServiceCenter.
Exporter/ Décharger	Permet d'exporter cet enregistrement dans un fichier pour l'importer dans une feuille de calcul, ou de décharger cet ensemble de données pour le charger 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).
Recherche de validité	Vérifie les données du champ actif par rapport à la <i>table de validité</i> de ServiceCenter pour ce champ.
Ouvrir la boîte de recherche	Permet de sélectionner une boîte de recherche existante afin d'entrer des critères de recherche prédéfinis dans le formulaire de contacts.
Étendre la matrice	Permet d'ajouter un champ à une matrice.

## Menu Options - enregistrement actif

Option	Description
Imprimer	Imprime l'enregistrement actuellement affiché.
Recherche de validité	Vérifie les données du champ actif par rapport à la <i>table de validité</i> de ServiceCenter pour ce champ.
Exporter/ Décharger	Permet d'exporter cet enregistrement dans un fichier pour l'importer dans une feuille de calcul, ou de décharger cet ensemble de données pour le charger 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).
Interrogation IR	Permet d'accéder à l'application IR Expert (Récupération d'informations) de ServiceCenter.
Étendre la matrice	Permet d'ajouter un champ à une matrice.

## Menu Options - enregistrement actif

Option de liste	Description
Déchargement en masse	Permet d'accéder au formulaire de Fonction de déchargement/d'exportation, à partir duquel vous pouvez créer une copie externe de tous les enregistrements de la liste QBE de contacts actuellement affichée.
Compter	Dénombre les enregistrements de la liste d'enregistrements de contacts actuelle.
Imprimer la liste	Permet d'imprimer la liste d'enregistrements ou tous les enregistrements de la liste.
Rafraîchir	Permet de mettre à jour la liste des enregistrements de contacts pour refléter les modifications récentes.
Modifier les colonnes	Permet de modifier les en-têtes de colonnes de la liste d'enregistrements.
Exporter dans Excel	Permet d'exporter la liste de contacts actuelle dans une feuille de calcul Microsoft <sup>®</sup> 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 supporte la fonction d'échange dynamique de données (DDE). Cette fonction DDE exige Excel 95 ou une version plus récente.
Exporter dans un fichier de texte	Permet d'exporter la liste de contacts dans un fichier texte. Cette option ne fait pas appel au support DDE et peut être exécutée à partir de clients ne travaillant pas sous Windows.

# Base de connaissances – aides pour les diagnostics

ServiceCenter vous permet d'effectuer des interrogations en langage ordinaire (comme par exemple, des recherches d'informations concernant un appel entrant, une fiche d'incident ou une question concernant l'équipement). Grâce à l'utilisation des aides de diagnostics de la base de connaissances, vous pouvez obtenir des résolutions pour les incidents et les problèmes indiqués et améliorer la base de connaissances par le biais de l'utilisation de l'apprentissage adaptatif. Vous pouvez rechercher des résolutions directement à partir de la base de connaissances, de la gestion des appels ou de la gestion des incidents.

Les aides aux diagnostics de la base de connaissances contiennent les éléments suivants :

- Dernières nouvelles
- Problèmes courants
- Messages d'erreurs
- Interrogations IR
- Rechercher dans Get-Answers

Un exemple d'interrogation de la base de connaissances peut renvoyer trois Dernières nouvelles, quatre Problèmes courants, deux Messages d'erreurs et cinquante Interrogations IR. Consultez la section Recherche de solutions aides au diagnostic page 589 pour plus de détails sur l'utilisation des aides au diagnostic de la base de connaissances et la recherche de solutions.

## Utilisation de la base de connaissances

Remarque : Si vous êtes connecté en tant qu'administrateur système, le bouton Afficher la base de connaissances se trouve dans l'onglet Boîte à outils. Le bouton Menu Administration des connaissances, sous l'onglet Utilitaires, sert à la maintenance de la base de connaissances. Consultez le *Manuel de l'administrateur système* pour obtenir des instructions complètes sur IR Expert et la base de connaissances.



Cliquez sur **Rechercher dans la base de connaissances** (connexion en tant que *BOB.HELPDESK* ou *SUSIE.SUPERTECH*).

Le formulaire de recherche de la base de connaissances s'affiche (consultez la Figure C-1, page 584).

💽 ServiceCenter - [Base de conna	iissances]			- O X
S Fichier Édition Affichage Form	at Options Options de liste Fenêtre Aide			_ 8 ×
አ 🖻 📤 ? 🛯 🔍 ラ	•	Zone de connaissanc	ces	
< Précédent 🛛 🖘 Rechercher	K Effacer	/		<b>B</b>
Rechercher la solution	- Base de connaissances			
Sélectionner une zone de connaissanc	es pour commencer la recherche :	Blobal Knowledge		<b>-</b>
Limiter la recherche à quel champ dans	: la clé IR (vide=tous les champs) :			<b>-</b>
Que voulez-vous savoir ?				
				-
	/			
	/			-
Option de découverte :	-	_		
Superficielle	C Correspondance exacte		$\sim$	
O Approfondie			Ĭ	
Catégoria :				
Sous-catégorie :	II Société :	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
Type de produit :	El Emplacemer	nt: /		
Type de problème :		ľ		
	_/			
	/			
	/	/		
Pret	/	/	Inserer   sc.knowledge.prom	pt.core.g [S]
Options	Zone de message	Rechercher	Supprimer des donr	iées
d'interrogation	0			

Figure C-1: . Formulaire de recherche de la base de connaissances

- 2 Dans le champ Sélectionner une zone de connaissances pour commencer la recherche, cliquez sur les flèches pour sélectionner une zone de connaissances parmi les options de la liste déroulante :
  - Change Database (Base de données des changements) la recherche est effectuée dans la base de données d'enregistrements des changements.
  - Global Knowledge (Connaissances globales) la recherche est effectuée dans une base de données de connaissances générales.
  - Help Database (Base de données d'aide) la recherche est effectuée dans la base de données d'aide qui fournit des informations sur des champs spécifiques des formulaires.
  - Call Database (Base de données des appels) la recherche est effectuée dans les rapports des appels (fichier incidents).
  - Knowledge Database (Base de données de connaissances) la recherche est effectuée dans une base de données de connaissances.
  - Internal Knowledge (Connaissances internes) la recherche est effectuée dans la base de données contenant des solutions sauvegardées à partir des rapports d'appel et des fiches d'incident.
  - SLA (CNS) la recherche est effectuée dans la base de données pour contrats de niveaux de service.
  - Incident Database (Base de données d'incidents) la recherche est effectuée dans la base de données de fiches d'incident.
- 3 Dans le champ Limiter la recherche à quel champ dans la clé IR, effectuez une sélection dans la liste déroulante pour restreindre votre recherche. Si ce champ reste vide, la recherche porte sur tous les champs.
- 4 Entrez une instruction en langage normal dans le champ Que voulez-vous savoir ?

Par exemple, vous entrez Un poste de travail est bloqué.

- **5** Dans la section **Option de découverte**, sélectionnez l'une des options d'interrogation :
  - **Superficielle** empêche de dépasser le premier niveau de recherche.
  - Approfondie permet de dépasser le premier niveau de recherche.
  - Correspondance exacte les résultats de la recherche doivent correspondre exactement à la saisie.

Quand une interrogation IR est exécutée, le premier niveau de recherche trouve les enregistrements dont certains mots correspondent à ce que vous avez entré. Les mots inutiles, tels que un et est, ne sont pas pris en compte. L'interrogation passe alors à un second niveau de recherche pour trouver les enregistrements contenant des correspondances aux enregistrements trouvés au premier niveau de recherche.

- 6 Utilisez la fonction *Remplir* dans un ou plusieurs des champs suivants pour rendre votre recherche plus précise.
  - Catégorie catégorie du bien et de l'incident d'une fiche d'incident.
  - Sous-catégorie sous-catégorie du bien et de l'incident d'une fiche d'incident.
  - **Type de produit** type de produit signalé dans la fiche d'incident.
  - **Type de problème** type de problème signalé dans la fiche d'incident.
  - Périphérique périphérique signalé dans la fiche d'incident.
  - Société nom de la société signalant l'incident. Définit le niveau de service dû à l'appelant. Définit également le CNS relatif à cette fiche d'incident.
  - Emplacement site de travail de l'appelant.
- 7 Cliquez sur l'un des boutons Rechercher ou appuyez sur F6.

Un formulaire QBE affiche les éléments de Dernières nouvelles (consultez la Figure C-2). S'il n'existe aucun élément sous la rubrique Dernières nouvelles, le formulaire QBE reste vide. Quatre types d'aide de diagnostic sont affichés au sommet de la fenêtre. Ce sont :

- Dernières nouvelles
- Problèmes courants
- Messages d'erreurs
- Interrogation IR
- Rechercher dans Get-Answers

ServiceCo	enter - [Dernières no Édition Affichage For	uvelles] mat Options Options de	liste Fenêtre	Aide		_ D ×
Reck						-
Dernière	es nouvelles -0	Problèmes courants	-0	Messages d'erreurs -0	Interrogation IR -79	Rechercher dans GehAncwerc
ID Entrée	Nombre d'utilisations	Nom du fichier source	Catégorie	Description		
Prêt						insérer news.manage(news.manage) [S]

Figure C-2 : Liste QBE affichant les boutons d'aide au diagnostic dans la partie supérieure, et les éléments de Dernières nouvelles

#### **Remarque :** Dans ce cas, la liste QBE est vide.

8 Appuyez sur les boutons pour accéder aux informations disponibles. Chaque bouton affiche le total des entrées pouvant être affichées. Si la rubrique ne comporte aucune entrée, le total indique 0 (zéro).

Dans cet exemple, remarquez qu'il y a 7 articles d'interrogation IR. Lorsque vous cliquez sur ce bouton, la liste QBE affiche une liste des entrées de la base de connaissances de l'interrogation IR (consultez la Figure C-3).

💽 Servic	eCenter -	[Base de connais	sances]				_ 🗗 🗙
🛐 Eichier	Édition	Affichage Format	Options !	<u>D</u> ptions de liste <u>F</u> enêtre <u>A</u> ide			_ & ×
.× 🗈 (	2	8 🔍 🦻					
< Précé	édent <	🔇 Précédent 🛛 > >	Suivant				
l	Demières n	iouvelles -0		Problèmes courants -0	Messages d'erreurs -0	Interrogation IR -22	Rechercher dans Ge
ID Entrée	Nombre	Nom du fichier sou	Catégorie	Description			<u> </u>
105358		KnowledgePak		Adjust the volume control for all de-	vices. ************************************	aker on the taskbar. Click volume indicator onc	e on the taskbar to adjus
105879		KnowledgePak		Indicates a device is not respondin	g due to hardware detection error. **********************************	*** ERROR MESSAGE:Device is not respondin	g. CAUSE:The automatic
106880		KnowledgePak		Error on listen function due to fau	Ity serial card. ************************************	GE:Error on listen function, cannot open device	specified. CAUSE:This e
106767		KnowledgePak		Modem lost carrier due to normal h	ang-up. ************************************	dem lost carrier. CAUSE:This message usually i	ndicates a normal hang-u 💌

#### Figure C-3 : Liste QBE des enregistrements de connaissance

- **9** Pour afficher le premier enregistrement de la liste, double-cliquez sur l'entrée correspondante. Elle s'affiche alors dans le formulaire.
- **10** Pour afficher un autre enregistrement de la liste, cliquez sur l'entrée correspondante.

Les options disponibles sont les suivantes :

- Sélectionnez Options de liste > Modifier l'interrogation pour revenir au formulaire de recherche de la base de connaissances (consultez la Figure C-1, page 584) et exécuter une nouvelle interrogation. Répétez les étapes ci-dessus.
- Sélectionnez Options de liste > Resélectionner tout pour actualiser la liste des interrogations affichées dans la file d'attente.

La Figure C-4 illustre un exemple d'enregistrement sélectionné à partir d'une recherche dans la base de connaissances.

🚺 Service	eCenter - [	Base de connaissa	ances]				_ # ×		
Eichier	Edition /	Affichage Format C	Iptions Opti	ons de liste <u>F</u> enêtre <u>A</u> ide					
ere munic	ent 🎣	Précédent	Suivant						
1,000	Denie pour la Contraine de la								
ID Entrée	Nombre	Nom du fichier sourc	Catégorie	Description	messages d'elleurs e		CHERCHERCHER CON		
105358	j Nombre i	KnowledgePak	) categorie	Adjust the volume control for a	all devices. ********************** SOLUTION:Click the	speaker on the taskbar. Click volume indicator once o	n the taskbar to adjus		
105879		KnowledgePak		Indicates a device is not respo	onding due to hardware detection error. ********	**************************************	CAUSE:The automatic		
106880		KnowledgePak		Error on listen function due t	o faulty serial card. ************************************	SSAGE:Error on listen function, cannot open device sp	ecified. CAUSE:This er		
106767		KnowledgePak		Modem lost carrier due to norr	nal hang-up. ********************** ERROR MESSAGI	E:Modem lost carrier. CAUSE:This message usually indic	cates a normal hang-up		
106713		KnowledgePak		Sort the messages in a mail fo	Ider or view. ************************************	messages uses the same procedure as sorting in any N	lotes database. Choo		
106748		KnowledgePak		Error on listen function due t	o faulty serial card. ************************************	SSAGE:Error on listen function, cannot open device sp	ecified. CAUSE:This er		
106758		KnowledgePak		File object is truncated - file m	ay been damaged due to inconsistency. ********	*********** ERROR MESSAGE:File object is truncated - file	e may have been dama		
106635		KnowledgePak		Set visible notification. *******	******** SOLUTION:Select 'Tools' from the 'File	' menu, then select 'User Preferences'. Open the 'Mail'	' icon and check 'Chec		
106634		KnowledgePak		Set audible notification. *******	********* SOLUTION:Select 'Tools' from the 'Fi	e' menu, then select 'User Preferences'. Open the 'Ma	il' icon, and check 'Che		
106705		KnowledgePak		Indicate that a task assigned	to yourself is finished. ************************************	N:Open the 'To Do' view, then select the task that you I	have completed. Cho		
106374		KnowledgePak		Select documents that a replic	a receives. ************************************	the replica to be received. Select 'Replication' from the	'File' menu, then sele		
106429		KnowledgePak		Switch between replicas using	a stacked icon. ************************************	elect the indicator list to display a list of all the replicas in	the stack. Select the		
106203		KnowledgePak		Choose a location. **********	***** SOLUTION:Choose a location by either se	lecting 'Mobile' from the 'File' menu and selecting 'Cho	ose Current Location' c		
•									
	Adi	ist the volume i	control for	all devices			<u> </u>		
				an aoviooo.					
Rubrique	e/Contenu	Catégorisation							
QUEST	ION ou RI	JBRIQUE							
Adjust th	ne volume c	ontrol for all devices.					-		
SOLUTI	ON:Click th	a speaker on the taskt	aar Click volu	me indicator once on the taskba	r to adjust master volume. Double-click the volu	me indicator to access the Master Volume Window			
302011	OTR. CIICK (T)	s speaker on the task		ine indicator once or the taskba	n to adjust master volume. Double click the vol	and indicator to access the master volume window.			
							_		
RÉPON	SE ou CO	NTENU					- H		
1) Selec	t the l'Start'	menul					<u> </u>		
2) Selec	t 'Settings'.	(The 'Settings' menu a	appears.)						
3) Selec	t 'Control Pa	nel'. (The 'Control Pa	nel' folder ope	ns.)					
5) Choo:	se the 'Audi	oʻtab. (The 'Audio' tab	bed page of	the 'Multimedia Properties' dialog	box appears.)				
5) Drag	the volume	ever to the desired vo	lume level.						
6) (Optio	nal) Check	the "Show volume con	trol on the Ta	skbar check box. When this opti o'lever appears )	on is activated, the following steps can fine-tur	e the volume setting:			
a) Click	une speakt	a on the taskular. (Vo	iume aujusting	y ievei appeals.)					
	and the second second	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	فمن تأهيم مح مم طر	14	- 1: - 1:	under (Manster Malene Ar Gradene)	•		
La ligne sélé	ectionnée e:	st la ligne 1 de 22 enre	gistrements			insér	er news.manage [P]		

Figure C-4: Formulaire Base de connaissances

Les options disponibles sont les suivantes :

- Sélectionnez Options > Afficher l'interrogation pour revenir à l'interrogation initiale.
- Sélectionnez Options > Modifications utilisateur de IR Learning pour créer des modifications utilisateur d'apprentissage adaptatif au sein de la base de connaissances. Reportez-vous à la section *Apprentissage adaptatif* page 596 pour plus de détails.

#### Recherche de solutions - aides au diagnostic

La recherche de solutions sous forme d'interrogations en langage normal (par exemple, des recherches d'informations concernant un appel entrant, une fiche d'incident ou une question sur l'équipement) peut renvoyer quatre types d'aide de diagnostic de la base de connaissances.

- Dernières nouvelles
- Problèmes courants
- Messages d'erreurs
- Interrogation IR
- Rechercher dans Get-Answers

#### Dernières nouvelles

Les *Dernières nouvelles* sont conçues pour présenter des informations de dernière minute à l'analyste du Help Desk, comme par exemple les pannes de serveur, les autres pannes d'infrastructure ainsi que toute information actualisée. Les *Dernières nouvelles* peuvent apporter la solution à un nouvel incident, à un nouveau problème simple ou critique, par exemple un incident existant ouvert auquel l'appel actuel peut-être lié. Les *Dernières nouvelles* peuvent âctuel peut-être lié. Les *Dernières nouvelles* peuvent activées par des événements de réseau (comme NetView ou OpenView).

#### **Problèmes courants**

Les *Problèmes courants* présentent des solutions aux problèmes qui ont été identifiés comme étant courants ou de routine. Ils ne sont pas basés sur la fréquence d'accès, mais plutôt sur l'évaluation du gestionnaire des connaissances qui détermine ce qui est le plus souvent utile.

#### Messages d'erreurs

Les *Messages d'erreurs* représentent la partie de la base de solution qui se concentre sur les problèmes générant des *Messages d'erreurs* spécifiques. Ces messages sont de brèves chaînes de texte qui permettent de repérer les solutions en fonction des chaînes d'erreur.

#### Interrogation IR

*L'interrogation IR* est un algorithme pondéré de correspondance de mots clés basé sur un dictionnaire de synonymes et qui s'améliore à l'usage.

Par exemple : Deux interrogations séparées qui contiennent les mots *écran* et *terminal* font appel à la même solution.

Interrogation : Mon image à l'écran est floue.

Solution : Ajuster la police

Interrogation : Mon terminal est flou.

*Solution : Ajuster la police* 

#### **Rechercher dans Get-Answers**

Ouvre l'application Get-Answers dans une fenêtre de navigateur. Get-Answers présente les solutions dans leur format d'origine, sous la forme de documents Adobe PDF et Microsoft Office, par exemple.

## Recherche d'une solution lors de la création d'une nouvelle fiche d'incident

L'analyste du Help Desk peut effectuer des recherches de solutions dans la base de connaissances lors de l'ouverture d'un rapport d'appel ou d'une fiche d'incident. Avant tout, considérez les champs éventuels qui sont liés à la base de connaissances. Par exemple, tous les champs de la liste ci-dessous peuvent être liés (reportez-vous à la section *Utilisation de la base de connaissances* page 584 pour plus de détails sur ces champs). Si tous les champs sont liés et qu'ils sont renseignés dans la fiche d'incident avant la recherche d'une solution, ces critères doivent être satisfaits pour pouvoir être considérés comme faisant partie de la solution. Ceci permet de limiter l'étendue du problème et de trouver une solution puisque la base de connaissances recherche des fiches d'incident qui correspondent exactement aux critères.

Pour commencer, faites une recherche superficielle pour essayer de trouver autant de solutions que possible. Renseignez le champ **Description** de la fiche d'incident avant de rechercher la solution. À partir de là vous pouvez restreindre votre recherche en remplissant certains des champs liés à l'aide du formulaire de la base de connaissances.

- Catégorie
- Sous-catégorie
- Type de produit
- Type de problème
- Périphérique
- Société
- Emplacement

Pour cet exemple, nous allons effectuer une recherche superficielle en commençant par une brève description du problème.

## Pour trouver une solution lors de la création d'une nouvelle fiche d'incident :

1 Tapez une brève description dans le champ **Description**, puis sélectionnez **Options** > **Trouver la solution** (consultez la Figure C-5).

💽 ServiceCenter -	[New Incident]			-OX
S Fichier Édition	Affichage Format Options Options de liste Fené	être Aide		_ 8 ×
太阳危 ?	🖯 🔾 🤧 🕨 Rechercher la cause	<b>-</b>		
🗙 Annuler	La Cuverture rapide Nouveau	한 Trouver 🛛 📮 Remplir		
		État de la fiche :	Open	J
Titre :	Monitor is flickering			
Détails de l'incident	Interventions/Résolution Contact Bien			
Signalé par :	<u> </u>	Propriétaire :	falcon	
Catégorie :	client system	Groupe d'affect, principal :	REPLACEMENT	Ī
Sous-catégorie :	hardware 🔳	Responsable :	<u> </u>	Ī
Type de produit :	laptop 🔲	Groupe d'affect, secondaire :	FIELD ENG.	Ī
Type d'incident :	monitor		Perte totale de service	
		Gravité :	4 - Faible 💌	
		Catégorie du site :	D - Site d'accueil 📃	
Description :		Code Cause :		
Monitor is flicken	ng		<u>×</u>	
Prêt			insérer apm.quick.g(a	pm.first) [S]

Figure C-5 : Recherche d'une solution

2 Cliquez sur le bouton Rechercher.

Une liste QBE des solutions d'interrogation IR s'affiche (consultez la Figure C-6).

ServiceCe	nter - [Base de cor	naissances]					
💽 Fichier Édition Affichage Format Options Options de liste Window Aide 💶 🗗							
X 🖻 🖻	? 8 Q 🗦						
< Précéder	nt < Précédent	>>> Suivant				-	
Dernières n	ouvelles -0 Pri	oblèmes courants -0	Messages o	'erreurs -0	Interrogation RI -50		
ID de l'entrée	Nombre d'utilisations	Nom du fichier source	Catégorie	Description		<u> </u>	
110305		KnowledgePak		Screen flickers d	lue to large desktop are	a not cor	
110304		KnowledgePak		Screen flickers d	lue to low vertical refres	h rate. ** 💻	
110306		KnowledgePak		Screen flickers d	lue to monitor resolution	set too ł	
109740		KnowledgePak		Video refresh slo	w due to low monitor se	ttings (H)	
110307		KnowledgePak		Screen flickers d	lue to hardware problem	S. ******	
110129		KnowledgePak		Cannot find Syst	em Monitor due to not in	istalled. *	
109654		KnowledgePak		Where is System	Monitor? ***************	* CAUSE	
110381		KnowledgePak		Windows does n	not start due to a video c	or hardwa 👻	
4							
La ligne sélecti	onnée est la ligne 1 de	32 enregistrements récupé	érés		insérer news.m	ianage (US)	

#### Figure C-6: Liste QBE des solutions d'interrogation IR

Les cinq boutons placés en haut de la fenêtre contiennent les aides au diagnostic ou solutions possibles. Ce sont :

- Dernières nouvelles
- Problèmes courants
- Messages d'erreurs
- Interrogation IR
- Rechercher dans Get-Answers

**Remarque :** Si la recherche ne renvoie aucun enregistrement, effacez le contenu des champs situés dans la section Options de découverte et exécutez une recherche plus large.

- **3** Pour afficher le premier enregistrement de la liste, double-cliquez sur l'entrée correspondante. La première entrée de la liste s'affiche dans le formulaire.
- 4 Pour afficher un autre enregistrement de la liste, double-cliquez sur l'entrée correspondante. (Si le mode Liste des enregistrements n'est pas activé, cliquez sur **Précédent**.)

💽 Servic	eCenter - [	Base de connaissa	nces]				_ 8 ×		
S Eichier	<u>É</u> dition A	Affichage Format O	ptions Opti	ons de liste <u>F</u> enêtre <u>A</u> ide			_ 8 ×		
XBA	e ? 6	1 a l 🗢 l i	Afficher l'in	terrogation					
Utiliser la résolution									
< 🔨 Préce	édent <	Précédent 🔀	Modificatio	ns utilisateur de IR Learning					
Dernières nouvelles -0			F	Problèmes courants -0	Messages d'erreurs -0	Interrogation IR -22	Rechercher dans Gr		
ID Entrée	Nombre (	Nom du fichier sourc	Catégorie	Description					
105358		KnowledgePak		Adjust the volume control for a	II devices. ************************************	speaker on the taskbar. Click volume indicator	once on the taskbar to adju:		
105879		KnowledgePak		Indicates a device is not respo	nding due to hardware detection error. *********	******* ERROR MESSAGE:Device is not respo	nding. CAUSE:The automatic		
106880		KnowledgePak		Error on listen function due to	o faulty serial card. ************************************	SAGE:Error on listen function, cannot open de	vice specified. CAUSE:This e		
106767		KnowledgePak		Modem lost carrier due to norm	hal hang-up. ************************************	Modem lost carrier. CAUSE: This message usu	ally indicates a normal hang-u		
106713		KnowledgePak		Sort the messages in a mail fol	der or view. ************************************	messages uses the same procedure as sorting	in any Notes database. Chor		
106748		KnowledgePak		Error on listen function due to	o faulty serial card. ************************************	SAGE:Error on listen function, cannot open de	vice specified. CAUSE:This e		
106758		KnowledgePak		File object is truncated - file ma	y been damaged due to inconsistency. *********	******* ERROR MESSAGE:File object is trunca	ated - file may have been dam		
106635		KnowledgePak		Set visible notification.	SOLUTION:Select 'Tools' from the 'File'	menu, then select 'User Preferences'. Open t	he 'Mail' icon and check 'Che		
106634		KnowledgePak		Set audible notification. *******	**************************************	'menu, then select 'User Preferences'. Open	the 'Mail' icon, and check 'Ch		
106705		KnowledgePak		Indicate that a task assigned t	o yourself is finished. ************************************	:Open the 'To Do' view, then select the task th	nat you have completed. Cho		
106374		KnowledgePak		Select documents that a replic	a receives. ************************************	e replica to be received. Select 'Replication' f	rom the "File" menu, then sele		
106429		KnowledgePak		Switch between replicas using	a stacked icon. ************************************	ect the indicator list to display a list of all the rep	plicas in the stack. Select th		
106203		KnowledgePak		Choose a location. **********	**** SOLUTION:Choose a location by either sele	ecting 'Mobile' from the 'File' menu and selecti	ng 'Choose Current Location' (		
106157		KnowledgePak		Sort a view. *********************	LUTION:Choose the arrow at the top of the col	umn to be sorted NOTE: Double triangles in	idicate that a column may be :		
105880		KnowledgePak		Setup indicates a device is no	t responding due to hardware malfunction. ******	**************************************	ning, or may not be correctly ir		
105745		KnowledgePak		Purged print job fails to clear p	rinter buffer due to printer buffer not cleared ***	**************************************	cs is printing when 'Purge Prin		
105580		KnowledgePak		Compress only a portion of a d	rive or disk. ************************************	Create Empty' from the 'Advanced' menu in 'D	riveSpace' and indicate the		
105406		KnowledgePak		Setup indicates a device is no	t responding due to hardware malfunction. ******	********************* CAUSE:A device may be malfunction	ning, or may not be correctly ir		
4							)		
Adjust the volume control for all devices.									
Rubrique/Contenu Catégorisation									
QUESTION OU RUBRIQUE									
Adjust t	he volume co	ontrol for all devices.					-		
COLUT									

#### 5 Une fois la solution trouvée, sélectionnez Options > Utiliser la résolution.



#### Figure C-7: Sélection d'une résolution

La sélection de l'option Utiliser la résolution entraîne deux résultats :

- Elle permet à l'analyste du Help Desk d'utiliser une solution connue.
- Elle entame un processus d'apprentissage de la base de connaissances à partir de la résolution utilisée. Consultez la section *Apprentissage adaptatif* page 596 pour plus d'informations sur la méthode de stockage de la base de connaissances.

6 Entrez toute information pertinente dans la zone Confirmer le texte source d'apprentissage, afin d'enrichir la base de connaissances (consultez la Figure C-8, page 595). Reportez-vous à la section *Utilisation d'une résolution* page 596 pour plus de détails sur l'utilisation d'une résolution.

💽 ServiceCenter - [Confirmer le texte source d'apprentissage]	_ 8 ×
🖸 Eichier Édition Affichage Format Options de liste Eenêtre <u>A</u> ide	_ # ×
※ 略 危 ? 8 久 ち ト	
🗙 Annuler 🔰 🗸 K	•
Ce texte a été utilisé durant la procédure de recherche. Le texte ci-dessous sera utilisé durant le processus d'apprentissage pour apporter une aide dans les recherches futures.	
Si vous désirez ajouter des mots-clés supplémentaires pour apporter une aide dans le processus d'apprentissage, veuillez les saisir ci-dessous.	
Commanitaires su polémentaires (Non utilisés dans l'apprentissane) -	
Commericanes supprementanes (non runnes uans rapprentissage) .	
Prét	insérer adlrelation.view [P]

#### Figure C-8 : Confirmez l'apprentissage du texte source pour la base de connaissances

7 Complétez l'ouverture de la fiche d'incident.

#### **Trouver la solution - Options**

Option	Description
Resélectionner tout	Actualise la liste des interrogations affichée dans la file d'attente.
Modifier l'interrogation	Permet de revenir au menu Trouver la solution - Base de connaissances.

#### Utilisation d'une résolution

Lorsqu'un analyste du Help Desk choisit d'utiliser une solution dans la liste QBE, il facilite deux choses : Premièrement, une solution est trouvée pour faciliter la résolution du problème indiqué dans la fiche d'incident et deuxièmement la sélection et l'utilisation de cette résolution à partir de la liste d'interrogation entraîne l'enrichissement de la base de connaissances concernant la résolution d'un problème particulier.

Lorsqu'un analyste du Help Desk décide d'utiliser une solution suggérée par la base de connaissances, la sélection de l'option **Utiliser la résolution** remplit les détails de cette solution à partir de la base de connaissances dans l'onglet Action/Résolution de la fiche d'incident.

Si la résolution sélectionnée s'avère ne pas être la bonne, vous pouvez revenir à la base de connaissances pour en choisir une autre. Si vous trouvez une nouvelle solution, sélectionnez **Options** > **Utiliser la résolution**; les détails de cette nouvelle résolution sont alors stockés dans l'onglet Action/Résolution de la fiche d'incident comme solution valide. La base de connaissances s'enrichit de la nouvelle résolution utilisée pour le problème signalé.

#### Apprentissage adaptatif

Lorsqu'une résolution est utilisée pour résoudre un problème signalé au sein d'une fiche d'incident ou d'un rapport d'appel, le processus d'enrichissement de la base de connaissances avec les solutions aux problèmes signalés est alors engagé. Deux options peuvent être utilisées lors de la sélection d'une résolution à utiliser. 1 Confirmez le texte devant être utilisé pour le problème signalé, qui est stocké dans la base de connaissances. Ceci aide la base de connaissances à s'enrichir des problèmes, des résolutions utilisées et de leurs relations de façon à ce que la liste des solutions contienne cet élément la prochaine fois que le même problème ou qu'un problème similaire est signalé.

L'analyste du Help Desk ou le gestionnaire des connaissances peut effectuer cela en modifiant le texte du problème et en ajoutant tout commentaire supplémentaire permettant à la base de connaissances d'identifier les problèmes et de les faire correspondre à des résolutions particulières (consultez la Figure C-8, page 595). Plus les résolutions sélectionnées sont utilisées pour résoudre les mêmes problèmes signalés, plus ces résolutions auront préséance dans la hiérarchie de la liste QBE affichée lors des recherches ultérieures. La base de connaissances s'enrichit des solutions qui répondent le mieux aux problèmes signalés.

2 Un gestionnaire des connaissances peut affiner la relation entre la solution et le problème. Avec cette possibilité, un ingénieur de la connaissance utilise cette option pour faciliter l'intégration du problème signalé à la base de connaissances.

Le gestionnaire des connaissances peut sélectionner **Options** > **Modifications utilisateur de IR Learning**. Une fois ce formulaire affiché (consultez la Figure C-9, page 598), le gestionnaire des connaissances affine le problème signalé dans la base de connaissances en ajoutant et en modifiant les termes directement dans la base.

ServiceCenter - [Modifications utilisateur] Eichier Édition Affichage Format Options	d'apprentissage adaptatif] Options de liste <u>F</u> enêtre <u>A</u> ide			_ & ×					
※‱ ? 8 ♀ ▶	•								
🖌 OK 🧠 Back — Rafra	îchir 🗔 Sauvegarder			-					
				<u> </u>					
Modifications utilisateur de l'apprentissage IR									
Zone de connaissances :	Global Knowledge								
entry.id	105358								
	,								
Modifications d'utilisateur		Termes IB		Termes ADL					
Terme	Total	Terme	Total	Terme					
1.61116	1000	adiust	2	10000					
		volum	5						
		control	1						
		devic	1						
		solution	1						
		click	2						
		sneaker	1						
		taskbar	2						
		indic	2						
		000	1	-1					
			I						
•									
Prêt				insérer adlusermods(adlusermods) [P]					

Figure C-9 : Le gestionnaire des connaissances affine la relation entre la solution et le problème

## Index

#### A

Accessibilité API 27 Options d'affichage 27 Options d'édition 28 Package d'utilitaires 27 Pont 27 Préférence 52 Préférences Personnes handicapées 26 Activation des remarques 53 Administration des connaissances Recherche dans la base de connaissances 560 Administration des connaissances, Menu 555-560 Affichage, Menu 53 Aide, Menu 56 Alerte Fiche d'incident 261 Stade 262 Tâche 456 Alertes Gestion des changements 426 Analyse de cause fondamentale 383 Bouton de la file d'attente 391 Clôture d'une fiche 401 Création de pages 394 Fiche 386 Association avec d'autres enregistrements 407 Association avec des fiches d'incident 407

Champ 395 Clôture 401 Définition de rappel 406 Menu Options (cause fondamentale existante) 404 Menu Options de liste 405 Mise à jour 400 Priorité 394 Fiches Menu Options (nouvelle cause fondamentale) 403 Ouverture 398-400 File d'attente 390 Liste de causes fondamentales 390 Menu Options 392 Menu Options de liste 393 Mise à jour d'une fiche de cause fondamentale 400 Ouverture Enregistrement associé 408 Ouverture d'une fiche 398 Recherche 410 Appel, Formulaire Bouton 129 Application Bouton Fermer 57 Applications, CNS avec Gestion des appels 354–361 Gestion des incidents 361–369 Gestion des stocks 372–382

Apprentissage adaptatif Base de connaissances 583 Approbation Bouton 460 Définition 425 État de la tâche 456 Gestion des changements 459 En masse 466 Enregistrement individuel 466 Approbations État du changement 441 Arborescence de menus 94 Article 508 Options d'affichage d'accessibilité 27 Options d'édition d'accessibilité 28 Package d'utilitaires d'accessibilité 27 Pont d'accessibilité 27 Préférences d'accessibilité 26 Article 508 Interface API d'accessibilité 27

#### В

Barre d'outils 53 Utilisation 42 Barre système Bouton 58 Légende 53 Position d'ancrage 53 Barre système sur deux lignes 53 Base de connaissance Résolution 583 Base de connaissances Apprentissage adaptatif 583 Consultation 583 Solution 583 Bien ID 130 Bitmaps 80 Bouton Approbation 460 Barre système 58 Formulaire d'appel 129 Liste de causes fondamentales 391 Ouverture rapide 227 Utilisation 42

Bouton de menu Détails de l'exécution 156 Historique des exécutions 156 Maintenance planifiée 156

#### С

Calcul du risque 446 Candidat de solution Marquage comme 556 Promotion ou rétrogradation 557-559 Catégorie Demande de changement (RFC) 423, 470 Gestion des changements Définition 425 RFC - avancée 500, 511, 512, 515, 524, 526, 528, 530, 531, 532, 533 Tableau des catégories 113 Tâche 424 Catégories RFC - avancée 506, 516, 517, 518, 522, 525, 531 Cause probable 264 Cause, Code 232 Champ 63 Fiche d'Analyse de cause fondamentale 395 Obligatoire 64 Protégé 64 Changement État 441 Fichier joint 457 Ouverture 438 Période d'indisponibilité planifiée 443 Recherche 431 Risque 442 Changement d'affichage 94 Client Démarrage 26 Client Iava Barre Favoris 102–103 Formulaire fréquemment utilisé 105 Interface 93 Masquage de ServiceCenter Explorer 97 Client, Démarrage 26 Clonage d'un rapport d'appel 139

Clôture Fiche d'Analyse de cause fondamentale 401 Fiche d'incident 257 Inscription de la disponibilité 261 CNS de service 355 Code de cause 264 Commande logon applid=applid 26 Commandes scenter 26 Configuration du module 354 Connexion À ServiceCenter 28 Écran de connexion 29 Contact 130, 131, 224 Contacts, Fichier 569 Accès 570 Création d'un enregistrement 577 Mise à jour d'un enregistrement 580 Contextuel, Menu 59 Contrôle de format Maintenance planifiée Exécution 187-188 Couleur du bureau, Changement 101

#### D

DDE 121, 142, 210, 393, 405, 448 DDE (Dynamic Data Exchange) Assistance clientèle 22 Déconnexion 30-31 En mode texte 31 Définition 352 Définition d'un rappel Gestion des incidents 246 Définition de rappel Gestion des changements 451 Demande de changement (RFC) 423, 470 Approbation RFC impact 1 ou 2 528 Avancé Confirmation/saisie détails biens 526 Création d'une estimation pour une RFC 512 Équipe gestion appel 515 Gestion/test des activités extérieures 532 Ouverture d'une RFC 506 Placement de drapeaux sur des biens 511

Production d'un devis 526 Production d'un plan de secours 531 Production d'un plan et d'un devis 525 Propr. chg 515 Propriétaire du changement 531 Récupération d'une RFC 524 Refus de création de phase 530 Avancée Approbation phase de création 528 Commanditaires des changements 516 Fermeture phase de création 532, 533 Phase 500 Production du plan 526 Récupération des RFC pour approbation 518 Refuser une RFC 522 Clôture RFC impact 1 ou 2 528 Confirmation de report 496 Création 487 Évaluation 473 Fermeture des RFC impact 3 527 Implémentation 493 Menu Options 498 Ouverture 473, 506 Ouverture d'un appel 500 Phase 472 Acceptation 539 Création 528 Examen 495 Implémentation 534 Phases Évaluation 511 Planification 515 Test 491 Plan et devis 524 Planification RFC impact 3 527 Test 489 Testeur du changement 489 Description de module 353 Dictionnaire de base de données Champs de la demande de changement 180 Nom des champs Devis de Gestion des demandes 184 Disponibilité, inscription 261 Dynamic Data Exchange 22, 582

#### Ε

Écran initial (principal), Menu 64 Administrateur 40 Directeur 37 Help Desk 33 Écran initial (principal), menu Technicien 36 Édition Enregistrement 89 Édition, Menu 45 Enregistrement Accès aux contacts 570 Création de contacts 577 Création de page 220 Édition 89 Sauvegarde automatique 90 Sauvegarde manuelle 90 Verrouillage 89 Enregistrement de contact Ajout d'un bitmap 576 Suppression d'un bitmap 576 Enregistrement de périphérique ID du bien 130 Enregistrement de périphériques Accès 273 Administrateur 274 Directeur 274 Onglet Historique des interruptions 293 Recherche 293 Enregistrements, liste En-têtes de colonnes, Modification 76 Erreur connue Association avec d'autres enregistrements 407 Escalade 262 Définition 263 Escalades Fiche d'incident 261 État Barre 53, 61 Fiche d'incident 261 Tâche 455 Excel Exportation 22, 121, 142, 210, 582 Excel, Exportation 393, 448

Excel, exportation 405 Exemple de tâches Maintenance des imprimantes 200–202 Explorer 94

#### F

Favoris, Barre 102-103 Fiche d'incident Analyse de cause fondamentale 386 Association à un autre enregistrement 251 Cause probable 264 Clôture 257 Code de cause 232, 264 Code de clôture 259 Création 176–179 Définition d'un rappel 246 État 231, 261 Formulaire de recherche 212 Menu Options 242, 404 Mise à jour 241 Notification des utilisateurs 253-256 Options de liste, menu 245 Ouverture Rapide 225 Standard 229 Ouverture depuis un enregistrement associé 252 Pièce jointe 239 Priorité 263 Définition 263 Solution 259 Fiches d'incident Candidat de solution Marquage comme 556 Promotion ou rétrogradation 557-559 Escalade 262 Fichier, Menu 43 File d'attente Analyse de cause fondamentale 390 Fonctions Rechercher 74 Remplir 73 Format, Menu 54 Formation, Services 17

Formulaire Contrôle 98 Nom affiché 54 Utilisation 98 Formulaire fréquemment utilisé, Menu 105 Formulaire, Dissociation 99 Formulaires Élargissement 30

#### G

Gestion des appels 109, 354-361 Accès 110 Appel en dehors des heures de service 361 Boîte de recherche Création 81-85 Formulaire d'appel Bouton 129 Formulaire de nouveaux appels 128 Menu Options 133 Interrogation IR 552 Liste des appels 116 Menu Options 120 Menu Options de liste 121 Ouverture d'un rapport d'appel 356-361 Présentation générale 111 Rapport d'appel 127 Action nécessaire 149 Association avec d'autres enregistrements 143 Clonage 139 Clôture 150 Création 135 Définition de rappel 145 Menu Options 140 Menu Options de liste 142 Mise à jour 144 Recherche 122 Sélection d'un CNS 355 Vérification des privilèges 355 Gestion des changements 417 Alerte Définition 426 Approbation 425, 459 En masse 466 Enregistrement individuel 466

Approbation RFC impact 1 ou 2 528 Boîte de recherche Création 81-85 Bouton 430 Calcul du risque 446 Cat RFC - avancée Production du plan 526 Catégorie 425 Catégorie RFC - avancée Approbation phase de création 528 Commanditaires des changements 516 Confirmation/saisie détails biens 526 Équipe gestion appel 515 Fermeture phase de création 532, 533 Gestion/test des activités extérieures 532 Ouverture d'une RFC 506 Placement de drapeaux sur des biens 511 Production d'un devis 526 Production d'un plan de secours 531 Propr. chg 515 Propriétaire du changement 531 Récupération des RFC pour approbation 518 Refus phase de création 530 Refuser une RFC 522 Changement Association à un autre enregistrement 449 Définition 422 Définition de rappel 451 Fichier joint 444, 457 Menu Options 444 Menu Options de liste 447 Ouverture 438 Période d'indisponibilité planifiée 443 Risque 442 Changements État de l'approbation 441 Clôture RFC impact 1 ou 2 528 Demande Création 180-183 Présentation générale 429 Demande de changement (RFC) Approbation 517, 531 Approbation phase de création 528

Catégorie 423 Commanditaires des changements 516 Création d'une estimation 512 Examen 495 Fermeture phase de création 532, 533 Gestion/test des activités extérieures 532 Menu Options 498 Organigramme 471 Ouverture 506 Ouverture d'un changement 473, 506 Phase 472 Production d'un devis 526 Production d'un plan de secours 531 Production d'un plan et d'un devis 525 Production du plan 526 Récupération 524 Récupération pour approbation 518 Refus de création de phase 530 Réouverture d'une RFC 497 Testeur du changement 489 Demande de chg (RFC) Confirmation/saisie détails biens 526 Propriétaire du changement 531 Fermeture des RFC impact 3 527 Glossaire 420–422 Interface CNS 369-372 Messagerie 426 Nom des champs du formulaire de demande 180 Organigramme 426, 427 Ouverture d'un enregistrement associé 450 Phase 424 Planification RFC impact 3 527 RFC - avancée Approbation d'une RFC 517 Ouverture d'un appel 500 Phase 500 Phase d'acceptation 539 Phase d'évaluation 511 Phase d'implémentation 534 Phase de création 528 Phase de planification 515 Plan et devis 524

RFC - Catégorie avancée 500 Production d'un plan et d'un devis 525 Récupération d'une RFC 524 Tâche 424 État 455 Ouverture 452 Période d'indisponibilité planifiée 456 Présentation générale 429 Priorité 455 Utilisation 430 Gestion des chg Catégorie RFC - avancée Création d'une estimation pour une RFC 512 Demande de changement (RFC) Désapprobation 522 Demande de chg (RFC) Placement de drapeaux sur des biens 511 Gestion des CNS (contrats de niveaux de service) Gestion des changements 369–372 Gestion des demandes Devis Création 184-187 Noms des champs du dictionnaire de base de données 184 Réouverture d'une RFC 497 Gestion des incidents 361–369 Accès 207 Alerte 261 Boîtes de recherche Création 81-85 Cause probable 264 Clôture d'une fiche 257 Code de cause 264 Condition de la fiche 231 Contact (signalés par) 236 Création de page 220 Enregistrement des interruptions 367-368 Escalade 261 Escalade de fiches 367 État 261 Fiche d'incident 204 Association avec d'autres enregistrements 251 Notification des utilisateurs 253-256

Ouverture 220 Ouverture depuis un enregistrement associé 252 Fonction Remplir 204 Informations sur les CNS dans les fiches ouvertes 366-369 Interrogation IR 553 Introduction 203 Liste des incidents Menu Options 209 Menu Options de liste 210 Notification d'autres utilisateurs 253 Organigramme 206 Ouverture d'un enregistrement associé 252 Ouverture d'une fiche 229, 362-365 Ouverture rapide d'une fiche 225 Présentation générale 204 Recherche 211, 410 Remarque 256 Gestion des stocks 267, 372–382 Boîtes de recherche Création 81-85 Création de demandes de changement 309 Création de devis de Gestion des demandes 309 Création de fiches d'incident 309 Interrogation 293 Maintenance Historique 308 Tâches 309 Menu 308 Suivi des interruptions de périphériques 372–375 Suivi des performances 376–382 Glossaire 420-422

#### Н

Help Desk 127 Ouverture d'une fiche d'incident Méthode rapide 225 Méthode standard 229

#### 

Implémentation des CNS 353 Importance des CNS 352 Impression 561 Configuration client 563 Configuration serveur 563 Écran 43 Liste 43 Option 44 Incident, fiche 204 Formulaire de recherche 82 Incidents, Fichier 127 Incidents, Liste des Menu Options 209 Options de liste, Menu 210 Interface Gestion des appels 354–361 Gestion des incidents 361-369 ServiceCenter 28 Source externe 354 Interrogation Analyse de cause fondamentale 410 Définition 20 Exécution dans IR Expert 547-549 Gestion des changements 431 Gestion des incidents 211 Gestion des stocks 293 Interrogation avancée 174 Fiche d'incident 177, 181, 185 Interrogation IR Accès à Gestion des appels 552 Accès à Gestion des incidents 553 Interrogation, exécution dans IR Expert 550 Interruption 353 Apparenté 369 Enregistrement 367-368 Historique 372-375 Invite de sauvegarde 53 **IR** Expert Candidat de solution Marquage comme 556 Promotion ou rétrogradation 557-559 Définition 542 Exécution d'interrogations 547-549 Interrogation IR

Modification des interrogations 555 Utilisation 554–555 Utilisation des solutions 554 Introduction 542 Option d'interrogation 550 Recherche dans la base de connaissances 560 Utilisation avec la liste QBE 542

#### J

Journal d'exécution 195

#### L

Liste des appels 116 Liste des enregistrements 54 Liste QBE Utilisation avec IR Expert 542 logon applid=applid, Commande 26

#### Μ

Maintenance planifiée Recherche de périphériques par nom logique 196 Tâche Contrôle de format, Exécution 187–188 Demande de changement, Création 180-183 Devis, Création 184-187 Effet et détails 173-176 Fiche d'incident, Création 176-179 Mappage Catégorie/priorité 355 Information de base 355 Mappage par catégorie/priorité Gestion des appels 355, 359 Gestion des incidents 362, 364 Matrice Développement 447 MAX.MANAGER 37 Menu Affichage 53 Aide 56 Contextuel 59 Écran initial 64 Administrateur 40 Directeur 37

Help Desk 33 Technicien 36 Édition 45 Fichier 43 Format 54 Options 55 Utilisation 42 Menu Administration des connaissances Recherche dans la base de connaissances 560 Message, Bouton 104 Messagerie Définition 426 Mise à jour 400 Enregistrement de contact 580 Fiche d'Analyse de cause fondamentale 400 Fiche d'incident 241 Rapport d'appel 144 Mode texte, Déconnexion 31 Moteur de notification Notification à partir d'une fiche d'incident 253-256

#### Ν

Nom de l'écran 54 Notifier par, champ 138 Nouveaux appels, Formulaire 128

#### 0

Obligatoire, Champ 64 Onglet 33 Onglets Navigation 78 Option Vérification de l'orthographe 49 Options de liste, Menu Analyse de cause fondamentale 393 Options, Menu 55 Analyse de cause fondamentale 392 Ouverture d'un changement 438

#### Ρ

Page, création 220 Pages, Création 394 Analyse de cause fondamentale 394 Performances Suivi 376-382 Période d'indisponibilité planifiée Changement 443 Tâche 456 Périphérique virtuel 342 Périphériques réels (IND) 342 Phase Définition 421 Gestion des changements 424 RFC 472 RFC - avancée 500 Phase de création Approbation des RFC 531 Pièce jointe 239, 444, 457 Pièces jointes 54 Police 54 Préférence Accessibilité 52 Priorité Analyse de cause fondamentale Fiche 394 Changement 442 Tâche 455 Priorité des fiches d'incident 263 Protégé, champ 64

#### R

Rappel, Définition Gestion des appels 145 Analyse de cause fondamentale 406 Gestion des changements 451 Gestion des incidents 246 Rapport d'appel 127 Action nécessaire 149 Association avec des demandes 143 Association avec des devis 143 Association avec des fiches d'incident 143 Champ Notifier par 138 Clôture 150 Création 135 Recherche 122 Recherche De données 70 Données Capacité de recherche 70

Gestion des changements 431 Gestion des stocks 293 Recherche avancée Gestion des stocks 274 Recherche, Boîte 81 Création 81-85 Utilisation des boîtes de recherche 86 Rechercher, Fonction 72, 74 Recherche de données 70 Remarque Gestion des incidents 256 Remplir, Fonction 72, 73, 547 Gestion des incidents 204 Résolution Base de connaissances 583 Risque Changement 442

#### S

Sauvegarde Invite 53 Manuelle 90 Sauvegarde automatique d'un enregistrement 90 scenter, Commandes 26 Service d'événements 204 ServiceCenter Barre d'état 61 Champ 63 Connaissances requises 14 Connexion 28 Déconnexion 30-31 Définition des applications 14 Démarrage d'un client 26 Écran de connexion 29 Exemple de données 21 Explorer 94 Masquage 97 Fonctions Remplir et Rechercher 72 Formulaires Élargissement 30 Interface 28 Menu de l'écran initial 64 Menu utilisateur 32 Modification des en-têtes de colonnes d'une liste d'enregistrements 76 Onglet 33

Police Définition 54 Présentation générale 14 Session 3270 Commande logon 26 Touche de fonction 58 Services éducatifs 17 Solution Base de connaissances 583 SUSIE.SUPERTECH 36

#### Т

Table de validité 581, 582 Tâche Création 158 Définition 422 État de l'approbation 456 Gestion des changements Catégorie 424 Définition 424 Ouverture 452 Stade d'alerte 456 Maintenance planifiée Contrôle de format, Exécution 187-188 Création 157 Création pour la Gestion des stocks 158 Demande de changement, Création 180-183 Description 158 Détails 175 Devis, Création 184-187 Effet 174

Effet et détails 173–176 Exemple 197 Fiche d'incident, Création 176–179 Menu 157 Nom 158 Planification 160–168 Sauvegarde 190 Vérification 193–197 Période d'indisponibilité planifiée 456 Priorité 455 Recherche 431 Touche De fonction 53 Touche de fonction 58 Types de périphériques 342

#### U

Utilisateur Menu Responsable 37 Menu ServiceCenter 32 Menus Technicien 36

#### V

Vérification de l'orthographe Option 49 Verrouillage Enregistrement 89

