

IBM TRIRIGA
Version 10 Edition 3.2

*Maintenance and Service Management
Guide d'utilisation*



Important

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations figurant à la section «Remarques», à la page 31.

LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE.

Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. Les informations qui y sont fournies sont susceptibles d'être modifiées avant que les produits décrits ne deviennent eux-mêmes disponibles. En outre, il peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie cependant pas qu'ils y seront annoncés.

Pour plus de détails, pour toute demande d'ordre technique, ou pour obtenir des exemplaires de documents IBM, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial.

Vous pouvez également consulter les serveurs Internet suivants :

- <http://www.fr.ibm.com> (serveur IBM en France)
- <http://www.can.ibm.com> (serveur IBM au Canada)
- <http://www.ibm.com> (serveur IBM aux Etats-Unis)

*Compagnie IBM France
Direction Qualité
17, avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex*

La présente édition s'applique à la version 10, édition 3, modification 2 de IBM TRIRIGA t à toutes les éditions ultérieures sauf indication contraire dans les nouvelles éditions.

© Copyright IBM Corporation 2011, 2013.

Table des matières

Avis aux lecteurs canadiens	v	Configuration des estimations avec l'assistant Configuration de la gestion des services	19
Chapitre 1. Gestion des services	1	Configuration des estimations pour les contrats de service	20
Chapitre 2. Processus de gestion de service	3		
Chapitre 3. Configuration de la gestion des services	7		
Présentation de la configuration de la gestion des services	7		
Classe de demandes	7		
Plans de service	7		
Règles d'affectation des plans de service	8		
Filtrage basé sur l'emplacement.	10		
Procédures	10		
Fichiers journaux et groupes de relevés	10		
Enregistrements de matrice d'affectation de service	10		
Valeurs par défaut pour les enregistrements de matrice d'affectation de service	12		
Critères obligatoires pour les enregistrements de matrice d'affectation de service	13		
Affectation automatique de prestataires de services.	14		
Base de connaissances et solutions.	15		
Configuration d'enregistrements de classe de demande	15		
Configuration des plans de service	16		
Configuration des procédures	16		
Configuration de groupes de relevés	17		
Génération d'enregistrements de matrice d'affectation de service	17		
Ajout de solutions dans la base de connaissances.	18		
Configuration des estimations de coûts et de temps de travail	19		
		Chapitre 4. Demande de maintenance corrective	21
		Demandes de service	21
		Soumission de demandes en libre-service	21
		Réception des demandes au centre d'appel	22
		Chapitre 5. Planification de la maintenance préventive	23
		Enregistrements de maintenance préventive	23
		Calendriers MP basés sur un calendrier	23
		Calendriers MP basés sur relevé	24
		Configuration des gammes de travaux	24
		Configuration des calendriers MP	25
		Chapitre 6. Affectation des tâches	27
		Enregistrements de plan de travail.	27
		Création d'enregistrements de plan de travail	27
		Affectation de ressources à des tâches	27
		Configuration des indisponibilités	28
		Chapitre 7. Envoi d'enquêtes pour l'évaluation des services	29
		Enquêtes d'évaluation générale	29
		Création de modèles d'enquête d'évaluation générale	29
		Envoi d'enquêtes d'évaluation générale	29
		Remarques	31
		Remarques sur les règles de confidentialité.	33
		Marques	33

Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

IBM France	IBM Canada
ingénieur commercial	représentant
agence commerciale	succursale
ingénieur technico-commercial	informaticien
inspecteur	technicien du matériel

Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.








OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

France	Canada	Etats-Unis
 (Pos1)		Home
Fin	Fin	End
 (PgAr)		PgUp
 (PgAv)		PgDn
Inser	Inser	Ins
Suppr	Suppr	Del
Echap	Echap	Esc
Attn	Intrp	Break
Impr écran	ImpEc	PrtSc
Verr num	Num	Num Lock
Arrêt défil	Défil	Scroll Lock
 (Verr maj)	FixMaj	Caps Lock
AltGr	AltCar	Alt (à droite)

Brevets

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

Assistance téléphonique

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.

Chapitre 1. Gestion des services

Les organisations fonctionnent mieux quand leurs membres peuvent utiliser les actifs et les locaux de manière optimale pour les fonctions et services qu'ils remplissent. La gestion des services et de la maintenance permet aux organisations de maintenir ou d'augmenter l'efficacité, la fiabilité et la sécurité des actifs et des bâtiments.

Le processus de gestion des services et de la maintenance recouvre les étapes suivantes :

1. Lancement du processus de gestion de service, habituellement via la création ou la soumission d'une demande
2. Création du projet ou de la tâche, avec création d'un plan de service
3. Affectation du service
4. Exécution du travail (par exemple un technicien répond à un appel et règle un problème)

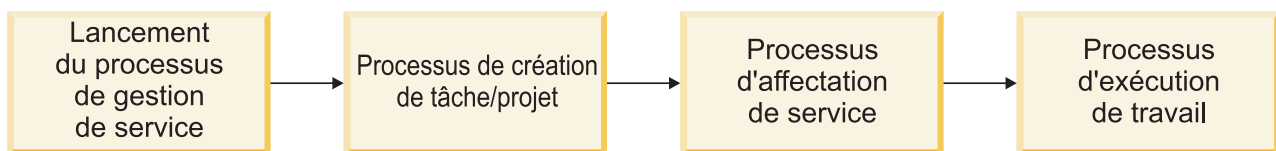


Figure 1. Processus de gestion de service et de maintenance

Les trois premières étapes du processus de gestion de service et de maintenance forment le processus de gestion de service. La quatrième étape, l'exécution du travail, couvre la gestion de la maintenance corrective, préventive et basée sur l'état.

Chapitre 2. Processus de gestion de service

La création des travaux est gérée par la processus de gestion de service. Le processus de gestion de service exploite plusieurs fonctionnalités de TRIRIGA Application Platform, en particulier la maintenance corrective, la maintenance préventive, la gestion des transferts et l'évaluation des installations.

Le processus de gestion de service peut être représenté par le diagramme suivant :

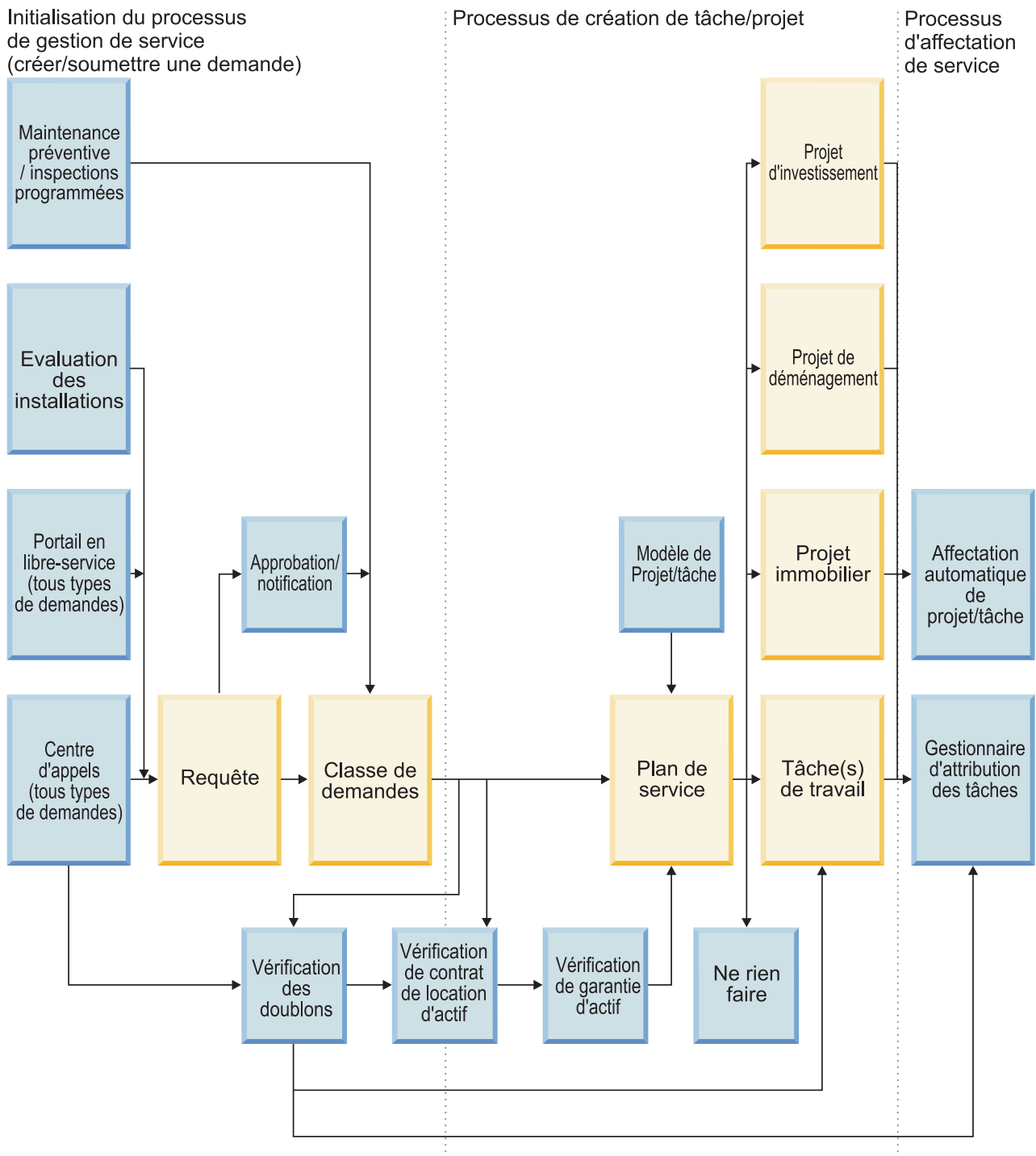


Figure 2. Processus de gestion de service

Le processus de gestion de service comprend trois étapes principales :

1. Lancement du processus de gestion de service

Une demande et une classe de demande associée sont créées pendant le processus d'évaluation des installations soit par un utilisateur en libre-service soit par un agent du centre d'appels agissant au nom d'un client.

Alternativement, un administrateur de maintenance peut sélectionner la classe de demande au cours de la configuration d'un calendrier de maintenance préventive.

2. Processus de création de tâche et de projet

La classe de demande et le plan de service correspondant contiennent des paramètres qui déterminent la manière dont la logique métier s'applique pendant la création du travail. La méthode de démarrage du processus de gestion de service détermine la classe de demande et les enregistrements de plan de service qui sont utilisés. Le plan de service utilise des modèles pour créer les projets et les tâches.

3. Processus d'affectation de service

Les règles d'affectation définies dans le plan de service déterminent si les tâches et les projets sont affectés de manière automatique ou s'ils doivent être affectés par le Gestionnaire d'attribution des tâches.

Chapitre 3. Configuration de la gestion des services

TRIRIGA Application Platform implémente les règles métier de l'organisation en accord avec la configuration de la gestion des services. Pour accéder aux enregistrements de la configuration de gestion des services, vous devez vous connecter en tant qu'utilisateur administratif, par exemple avec le rôle Gestionnaire de services.

Présentation de la configuration de la gestion des services

La classe de demande et le plan de service associé sont les enregistrements clés de la logique métier. Les autres enregistrements de la configuration ne sont utilisés que dans certaines situations. Par exemple, si votre organisation comprend plusieurs groupes qui fournissent le même service, vous pouvez générer des enregistrements de matrice d'affectation de service pour affecter le travail.

Classe de demandes

La classe de demande détermine les règles métier devant être appliquées par le processus de gestion de service.

La classe de demande peut être identifiée comme suit :

- Un demandeur se connecte à Request Central et sélectionne manuellement une classe de demande.
- Un agent du centre d'appels sélectionne une classe de demande pour le compte d'un client.
- Un administrateur de maintenance sélectionne une classe de demande au cours de la définition d'un calendrier de maintenance préventive.

Un gestionnaire de services crée et gère des enregistrements de classe de demandes. Bien que les utilisateurs puissent choisir des classes de demande dans une liste, les règles de sécurité limitent traditionnellement les possibilités d'affichage et de modification de ces enregistrements.

La classe de service sert à catégoriser l'utilisation de la classe de demande. Une solution issue de la base de connaissances peut être associée à la classe de demande.

Plans de service

Le plan de service qui est associé à la classe de demande définit la manière dont les règles métier sont mises en oeuvre. Les plans de service servent à centraliser les règles de gestion des demandes de service et des tâches liées aux travaux.

Une classe de demande ne peut être associée qu'à un seul plan de service. En revanche, un plan de service générique peut être associé à plusieurs enregistrements de classe de demande. Le moteur de demande utilise l'association liant une classe de demande à un plan de service pour déterminer la manière dont le système réagit quand une demande est soumise. Le système utilise des modèles de projet et des modèles de tâche pour créer les projets et les tâches nécessaires pour le plan de service.

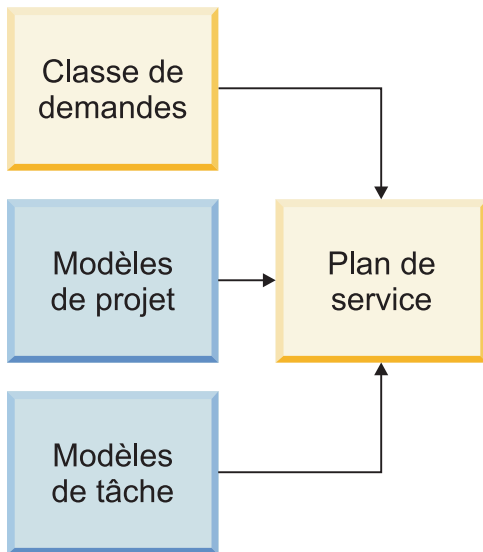


Figure 3. Relations des plans de service

La configuration du plan de service détermine les actions suivantes :

- La création des tâches, qui repose sur le modèle de tâche associé au plan de service
- L'affectation automatique des prestataires de services, par exemple la personne et l'organisation responsables
- Les caractéristiques de l'accord sur les niveaux de service (SLA), par exemple le délai de réponse

Règles d'affectation des plans de service

La section des règles d'affectation du plan de service définit l'essentiel de la logique métier.

Affectation du projet et des tâches

Lorsque vous créez un projet ou une tâche, vous devez spécifier les règles suivantes :

Règle d'affectation des tâches

Détermine la méthode de sélection du prestataire de services, par exemple la personne et l'organisation responsables

Règle concernant les dates d'affectation des tâches

Détermine la méthode de définition des caractéristiques de l'accord de niveau de service (SLA), par exemple le délai de réponse, la date d'achèvement et la période de suivi

Règle concernant les estimations de tâche

Détermine la manière dont la durée et les coûts prévisionnels des tâches créées sont estimés et à partir de quelles sources

Options d'affectation de projet et de tâche

Le tableau suivant présente les options disponible pour les zones **Règle d'affectation de projet** et **Règle d'affectation de tâche**.

Tableau 1. Options des règles d'affectation de projet et de tâche

Règle d'affectation	Définition
Affecter automatiquement à un prestataire de services	Le système recherche un enregistrement de matrice d'affectation de service valide afin d'identifier l'organisation responsable. L'enregistrement de matrice d'affectation de service peut provenir d'un contrat de service, d'une commande de marché, d'un contrat de bail immobilier ou d'un contrat de garantie.
Ne pas affecter	Le système n'affecte le projet ou la tâche à aucune organisation. Le projet ou la tâche doit être affecté par d'autres méthodes, par exemple par le Gestionnaire d'attribution des tâches.
Utiliser l'affectation du modèle de tâche	Cette option n'est valide que pour la règle d'affectation de tâche. Le système extrait les organisations appropriées à partir des modèles de tâche utilisés pour générer les tâches.
Utiliser l'organisation du calendrier MP	Le système affecte la tâche à l'organisation indiquée dans la gamme de travaux associée au calendrier MP.
Utiliser un plan de service	Le système affecte les tâches en appliquant les valeurs par défaut du niveau de service figurant dans le plan de service. Cette option est principalement utilisée quand un seul prestataire gère la classe de demande associée du plan de service.

Options pour les dates et les estimations des tâches

Le tableau suivant présente les options disponible pour les zones **Règle de date de tâche** et **Règle d'estimation de tâche**.

Tableau 2. Options des règles de date et d'estimation

Règle de date ou d'estimation	Description
Utiliser un contrat de service	Le système applique les données du dernier enregistrement de matrice d'affectation de service trouvé par le processus de recherche dans la matrice des affectations de service.
Utiliser un plan de service	Le système applique les données du plan de service associé aux tâches créées.
Utiliser un modèle de tâche	Le système applique les données du modèle de tâche associé au plan de service attaché aux tâches créées.
Utiliser le calendrier MP	Le système applique les données du calendrier MP associé aux tâches créées.
N/A	L'affectation d'accord de niveau de service et les affectations d'estimations sont ignorées.

Les options disponibles pour la règle des dates d'affectation de tâche et la règle des estimations de tâche varient selon l'option sélectionnée pour la règle d'affectation

de tâche. Si vous modifiez la règle d'affectation de tâche, vous devez sélectionner une nouvelle fois la règle des dates d'affectation de tâche et la règle des estimations de tâche.

Filtrage basé sur l'emplacement

Quand les utilisateurs de Request Central demandent un service, ils indiquent le bâtiment dans lequel ce service est demandé. Le bâtiment sélectionné est associé à une liste de classes de demande de service que l'utilisateur peut choisir.

Par défaut, tous les bâtiments autorisent tous les types de classes de demande. Pour limiter le nombre de classes de demande disponibles, vous pouvez configurer et gérer l'accès aux types de demandes par bâtiment ou par groupe.

Pour ajouter des services aux bâtiments, vous pouvez sélectionner **Demandes > Configuration > Gérer les demandes de services** et sélectionner l'onglet **Ajout en masse**. De même, vous pouvez supprimer des services des bâtiments à l'aide de l'onglet **Suppression en masse**.

Procédures

Les procédures contiennent des informations stockées dans des enregistrements qui décrivent comment certains types d'opérations de maintenance sont réalisés. Les enregistrements de procédure définissent comment les techniciens doivent accomplir le travail. Ils sont associés à des actifs, des emplacements et des calendriers de maintenance préventive (MP).

Les différents types de procédures peuvent se combiner pour former un processus de maintenance complet. Par exemple, une procédure Travail peut exiger l'exécution d'une procédure Verrouillage/Etiquetage pour sécuriser un matériel avant l'intervention.

Fichiers journaux et groupes de relevés

Les groupes de relevés existant au niveau des actifs et des emplacements contiennent des journaux de relevés et sont associés à des actifs et des emplacements déterminés. Le journal des relevés stocke les relevés effectués pour l'actif ou l'emplacement associé.

Les techniciens saisissent les relevés dans les tâches des travaux ou directement dans l'enregistrement de l'actif ou de l'emplacement. Dans certains cas, il est possible de configurer une intégration avec un logiciel de contrôle des bâtiments pour mettre à jour les journaux de relevés de manière automatique.

Vous pouvez aussi définir des groupes de relevés au niveau des spécifications. Si vous créez un actif correspondant à un type de spécification donné après la création du groupe de relevés, l'actif hérite du groupe de relevés de cette spécification. Toutefois, le groupe de relevés n'est pas appliqué de manière rétroactive aux actifs existants de ce type de spécification.

Enregistrements de matrice d'affectation de service

Quand plusieurs groupes peuvent fournir un même service, le système a recours à des enregistrements de matrice d'affectation de service pour évaluer le travail et l'affecter au prestataire de services approprié. Chaque enregistrement de matrice d'affectation de service repose sur une configuration de classification, de zone géographique et d'organisation.

Dans certains cas, vous n'avez pas besoin de créer d'enregistrement de matrice d'affectation de service. Par exemple, si un seul groupe fournit un service dans l'organisation, vous pouvez utiliser uniquement un service de plan. On utilise souvent un unique plan de service pour les petites organisations centralisées ou pour les grandes organisations qui centralisent certains aspects de leurs services. Toutefois, si un plan de service ne suffit pas, vous devez créer des enregistrements de matrice d'affectation de service.

Différents types de contrats génèrent et contiennent des enregistrements de matrice d'affectation de service, notamment :

- Commandes de marché
- Contrats de service
- Contrats de bail immobilier
- Enregistrements de garantie

Avant de créer des enregistrements de matrice d'affectation de service, vous devez spécifier les critères obligatoires : classe de demande, organisation client, emplacement de la demande et zone géographique de la demande. Vous pouvez également spécifier les valeurs par défaut que les enregistrements de matrice d'affectation de service doivent appliquer.

Quand le bail ou le contrat est activé, les enregistrements de matrice d'affectation de service sont créés. Vous pouvez visualiser et modifier les enregistrements de matrice d'affectation de service générés dans le sous-onglet **Matrice de services** de l'onglet **Dispositions** ou **Domaines de service**. Les enregistrements de matrice d'affectation de service contiennent les caractéristiques du prestataire de services : contrat, organisation responsable, personne responsable et accord de niveau de service.

Le processus de la matrice d'affectation de service est représenté dans le diagramme ci-après :

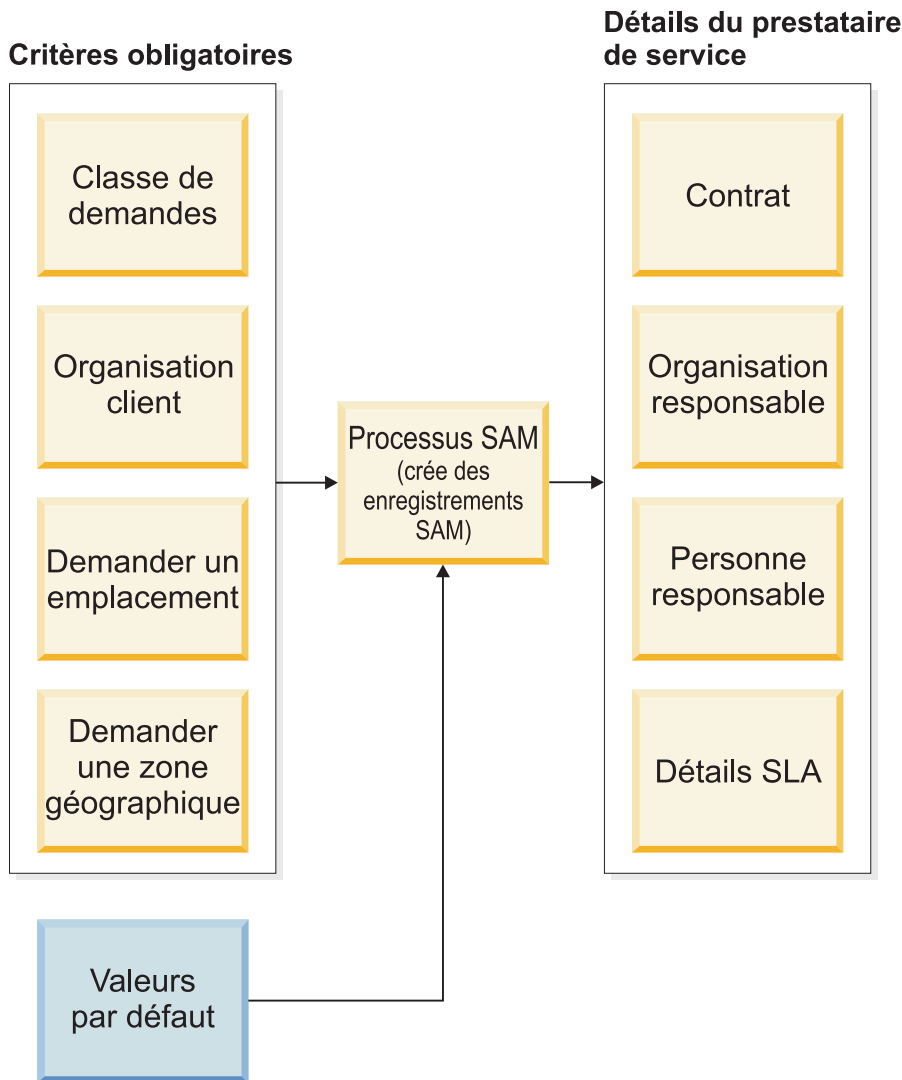


Figure 4. Processus de la matrice d'affectation de service

Valeurs par défaut pour les enregistrements de matrice d'affectation de service

Vous pouvez définir dans le contrat les valeurs par défaut à appliquer aux enregistrements de matrice d'affectation de service créés. Vous pourrez ensuite modifier les enregistrements de matrice d'affectation de service selon les besoins.

Les valeurs par défaut applicables aux enregistrements de matrice d'affectation de service sont définis dans l'onglet **Dispositions** du contrat de service, de la commande de marché et de l'enregistrement de garantie. Dans l'enregistrement de bail immobilier, les valeurs par défaut des enregistrements de matrice d'affectation de service sont définis dans l'onglet **Domaines de service**. Les sections concernées sont Valeurs par défaut de la matrice d'accord de niveau de service et Type de frais de service par défaut.

Les valeurs par défaut recouvrent les variables de temps, de coût et de priorité. Si votre contrat est couvert par une classe de demande qui contient des valeurs par

défaut, vous pouvez utiliser les valeurs par défaut de cette classe de demande pour les enregistrements de matrice d'affectation de service.

Les zones suivantes se combinent pour utiliser des rôles de contact afin d'affecter une personne responsable aux tâches :

- La zone **Rôle d'affectation par défaut** désigne le rôle de contact que le système recherche, par exemple le rôle Répartiteur.
- La zone **Résolution du rôle** détermine si le rôle de contact est associé au contrat ou à la demande traitée via le contrat, ce qui établit l'enregistrement lié. La résolution de rôle permet de synchroniser automatiquement l'enregistrement avec les modifications du rôle.
- La zone **Utiliser les rôles de** définit la relation existant avec l'enregistrement lié.

Si aucune personne responsable n'est désignée sur la base des rôles du contrat, le gestionnaire par défaut est désigné comme personne responsable pour les tâches. La personne responsable d'une tâche est la personne qui suit le travail, pas nécessairement celle qui l'exécute. Les ressources qui sont associées à la tâche correspondent au technicien qui exécute le travail.

La section Type de frais de service par défaut détermine si les enregistrements de matrice d'affectation de service ont le type de frais initial Facturable ou Inclus. Le type Inclus signifie que le service est couvert par le contrat et est payé conformément aux dispositions de ce contrat. Le type Facturable signifie que, même si le prestataire de services exécute le travail dans le cadre du contrat, ce travail sera facturé séparément.

Critères obligatoires pour les enregistrements de matrice d'affectation de service

Les enregistrements de matrice d'affectation de service (SAM) incluent toutes les combinaisons de classes de service ou de classes de demande, de zones géographiques de service, d'emplacements de service et d'organisations client définies dans les contrats d'origine.

Les critères applicables aux enregistrements de matrice d'affectation de service sont définis dans l'onglet **Dispositions** du contrat de service, de la commande de marché et de l'enregistrement de garantie. Dans l'enregistrement de bail immobilier, les critères des enregistrements de matrice d'affectation de service sont définis dans l'onglet **Domaines de service**.

Pour créer des enregistrements de matrice d'affectation de service valides, le contrat doit contenir au moins trois critères :

- Au moins une classe de service ou une classe de demande associée. La classe de demande est utilisée pour le processus de demande de service. La classe de service est utilisée dans le processus d'approvisionnement.
- Au moins un enregistrement de zone géographique ou d'emplacement associé. Le système recherche d'abord les emplacements puis recherche les zones géographiques si aucune correspondance n'est trouvée.
- Au moins une organisation client valide. Les organisations client, tout comme les autres critères, sont extraites de la demande quand le processus recherche une correspondance.

Lorsque vous créez des contrats, sélectionnez le niveau supérieur de la hiérarchie qui décrit précisément le travail à effectuer. Par exemple, si le contrat couvre

chaque étage, recherchez les emplacements au niveau du bâtiment. Le fait de sélectionner le niveau supérieur pour effectuer une recherche présente les avantages suivants :

- Réduction du nombre d'enregistrements de matrice d'affectation de service créés, ce qui accélère les processus de génération et de recherche.
- Gestion des demandes avec exception. Par exemple, si le groupe Electricité prend en charge tous les appels en lien avec les installations électriques d'un bâtiment à l'exception de la salle informatique, laquelle est prise en charge par le groupe Informatique, il existera deux contrats de service pouvant couvrir les interventions techniques dans la salle du serveur. Toutefois, si un appel concerne spécifiquement la salle informatique, seul l'enregistrement de matrice d'affectation de service du groupe informatique est traité.

Une fois le contrat activé, un enregistrement de matrice d'affectation de service est créé pour chaque combinaison de critères individuelle. Par exemple, si vous indiquez deux classes de demande, deux emplacements et deux organisations, le nombre d'enregistrements de matrice d'affectation de service créés est égal à huit.

Affectation automatique de prestataires de services

Vous pouvez configurer votre système de manière à affecter des prestataires de services de manière automatique sur la base d'une matrice d'affectation de service. Le processus d'affectation automatique recherche un enregistrement de matrice d'affectation de service valide pour identifier l'organisation responsable.

Si l'affectation automatique est activée, les critères sont évalués dans l'ordre suivant :

1. Classe de demande ou classe de service
2. Organisation client d'où émane la demande
3. Emplacement, ou zone géographique en l'absence d'emplacement correspondant
4. S'il existe plusieurs correspondances, premier type de fournisseur
5. S'il existe encore plusieurs correspondances, meilleure évaluation de fournisseur

Les critères 1 à 3 sont toujours utilisés. Les critères 4 et 5 sont utilisés uniquement si plusieurs enregistrements correspondent aux critères 1 à 3.

Quand le processus d'affectation automatique commence à évaluer les emplacements et les zones géographiques, il examine d'abord le premier emplacement identifié dans la demande. S'il n'existe pas de correspondance pour l'emplacement spécifié, la recherche passe au niveau suivant de la hiérarchie d'emplacements. Par exemple, en l'absence de correspondance pour l'espace, la recherche passe au niveau de l'étage puis au niveau du bâtiment. S'il n'existe toujours pas de correspondance, la recherche s'effectue au niveau des zones géographiques.

Le type de fournisseur et l'évaluation de fournisseur sont utilisés quand plusieurs correspondances sont trouvées une fois les premiers critères évalués. Par exemple, pour un emplacement donné, le système détermine que les groupes de travail Climatisation et Electricité peuvent répondre à une demande en lien avec la température. Si les contrats des deux groupes couvrent ce type de demande pour cet emplacement, le système utilise le type de fournisseur comme critère. Le système recherche d'abord un contrat dont le type de fournisseur est Principal puis Secondaire. Une fois le critère du type de fournisseur évalué, si plusieurs

enregistrements de la matrice de services sont en lice, l'évaluation de fournisseur sert de critère de différenciation secondaire.

Le type de fournisseur et l'évaluation de fournisseur sont indiqués dans l'onglet **Général** du contrat. La classe de demande, la classe de service, l'organisation client, les emplacements et les zones géographiques figurent dans l'onglet **Dispositions** ou **Domaines de service**.

Base de connaissances et solutions

La base de connaissances contient une série de questions, de réponses et de solutions qu'un agent du centre d'appels peut utiliser pour résoudre le problème d'un client.

Lorsqu'un agent du centre d'appels réceptionne un appel téléphonique, il identifie la classe de demande qui correspond à l'incident signalé par le client. S'il existe une solution pour cette classe de demande, un lien vers la base de connaissances apparaît. L'agent du centre d'appels peut utiliser cette solution pour résoudre le problème pendant la conversation téléphonique. Alternativement, l'agent du centre d'appels peut déterminer le type de dépannage que le technicien devra fournir.

Les instructions de la solution forment l'arborescence de questions que les agents du centre d'appels suivent quand ils utilisent la base de connaissances pour aider un client. Les solutions s'utilisent comme un enregistrement historique des instructions associées à chaque solution. Les solutions regroupent les questions, les réponses et les actions discutées au cours de l'appel. Lorsque vous ajoutez la solution, vous pouvez relier le premier niveau de l'arborescence des instructions de la solution à la classe de demande appropriée.

Attribuez au premier niveau de l'arborescence d'instructions de solution le même nom que celui de la classe de demande à laquelle la solution répond. Par exemple, si la classe de demande a pour nom "Froid dans la salle", nommez également la solution de premier niveau "Froid dans la salle". La solution de premier niveau contient la première question de l'arborescence de questions. La classe de demande désigne directement cette solution de premier niveau.

Configuration d'enregistrements de classe de demande

TRIRIGA Application Platform comprend une série d'enregistrements de classe de demande préconfigurés. Vous pouvez éditer la structure de la classe de demande dans la structure hiérarchique de classification.

Avant de commencer

Vous devez vous connecter en tant que gestionnaire de services ou administrateur de l'application.

Procédure

1. Dans la section Administration de l'application du portail **Outils**, sélectionnez **Classifications**.
2. Dans le panneau Hiérarchie, parcourez les enregistrements de classe de demande et sélectionnez le parent de l'enregistrement que vous souhaitez créer.
3. Dans le panneau Hiérarchie, cliquez sur **Nouveau** puis sélectionnez **Classe de demande**.

4. Dans l'onglet **Général**, spécifiez le nom ainsi que les informations générales de la classe de demande.
5. Dans l'onglet **Détails**, indiquez la classe de service et entrez la durée et le coût estimés pour le service.
6. Facultatif : Ajoutez une solution pour la classe de demande.
 - a. Dans l'onglet **Détails**, cochez la case **A une solution**.
 - b. Dans l'onglet **Solution**, indiquez l'enregistrement de la solution.
7. Dans l'onglet **Plan de service**, sélectionnez le plan de service à utiliser pour exécuter les règles métier.
8. Cliquez sur **Créer**.

Configuration des plans de service

Vous pouvez créer un plan de service générique ou créer un enregistrement de plan de service pour chaque classe de demande.

Avant de commencer

Vous devez vous connecter en tant que gestionnaire de services ou administrateur de l'application.

Procédure

1. Sélectionnez **Maintenance > Configuration > Plan de service**.
2. Cliquez sur l'action **Ajouter**.
3. Dans la section **Détails**, sélectionnez un type de demande.
4. Dans la section **Règles d'affectation**, sélectionnez une valeur dans la liste **Créer des projets ou des tâches**.
5. Indiquez les règles d'affectation. Les règles disponibles varient selon le type de demande et selon que vous choisissez de créer un projet ou une tâche.
6. Si vous sélectionnez **Utiliser le plan de service** pour au moins l'une des règles d'affectation, dans la section **Valeurs par défaut du niveau de service**, indiquez les valeurs par défaut à appliquer au travail généré.
7. Dans la section **Estimations**, indiquez les estimations initiales pour les appels qui utilisent une classe de demande associée à ce plan de service.
8. Cliquez sur **Créer**.

Configuration des procédures

Les procédures définissent les actions exécutées par le technicien, les estimations de coût pour chaque action et les matériaux à employer. Les actions d'une procédure peuvent se faire d'une manière autonome ou faire appel à des ressources externes telles que des manuels de maintenance d'équipement.

Avant de commencer

Vous devez vous connecter en tant qu'utilisateur administratif.

Procédure

1. Sélectionnez **Maintenance > Procédures > Travail**.
2. Cliquez sur l'action **Ajouter**.
3. Dans l'onglet **Étapes de procédure**, ajoutez les étapes de la procédure, notamment les estimations de coût.

4. Dans l'onglet **Matériaux**, ajoutez les matériaux requis pour la procédure.
5. Cliquez sur **Créer un brouillon**.

Configuration de groupes de relevés

Les groupes de relevés permettent de conserver un enregistrement des relevés. Le processus de configuration d'un groupe de relevés est le même pour une spécification, un actif ou un emplacement.

Avant de commencer

Vous devez vous connecter en tant que gestionnaire de services, technicien de maintenance ou administrateur de l'application.

Procédure

1. Dans le menu **Portefeuille**, sélectionnez un actif, un emplacement ou une spécification.
 - Sélectionnez **Actifs**, puis choisissez le type d'actif, par exemple Equipement de construction.
 - Sélectionnez **Emplacement**, puis choisissez le type d'emplacement, par exemple Propriété.
 - Sélectionnez **Configuration** > **Spécification** puis sélectionnez le type de spécification, par exemple Mobilier.
2. Cliquez sur la spécification, l'actif ou l'emplacement auquel vous voulez ajouter le groupe de relevés.
3. Si l'enregistrement a l'état **Actif**, cliquez sur **Réviser**.
4. Dans l'onglet **Maintenance**, sélectionnez le sous-onglet **Relevés** puis cliquez sur **Ajouter**.
5. Entrez les données du relevé puis cliquez sur **Créer**.
6. Activez l'actif, l'emplacement ou la spécification.

Génération d'enregistrements de matrice d'affectation de service

Vous pouvez utiliser divers types de contrats pour générer des enregistrements de matrice d'affectation de service. La procédure suivante utilise le contrat de service.

Avant de commencer

Vous devez vous connecter en tant que gestionnaire de services ou administrateur de l'application.

Procédure

1. Sélectionnez **Contrats** > **Contrats**.
2. Dans la section Liens connexes - Contrats, sélectionnez **Contrat de service**.
3. Cliquez sur l'action **Ajouter**.
4. Dans l'onglet **Général**, spécifiez le nom et le prestataire de services.
5. Si vous souhaitez utiliser le type de fournisseur et l'évaluation pour le processus d'affectation automatique, indiquez un type de fournisseur et une évaluation de fournisseur.
6. Cliquez sur **Créer un brouillon**.
7. Cliquez sur l'onglet **Dispositions**.

8. Dans la section Modalités de règlement, indiquez les remises applicables en cas de paiement au cours de périodes déterminées.
9. Dans les sections Valeurs par défaut de la matrice d'accord de niveau de service et Type de frais de service par défaut, indiquez les valeurs par défaut à appliquer pour les nouveaux enregistrements de matrice d'affectation de service.
10. Dans les onglets **Classe de demande (pour Services)** et **Classe de service (pour Matériaux)**, ajoutez au moins une classe de demande ou une classe de service.
11. Dans les onglets **Zones géographiques de service** et **Emplacements de service**, ajoutez au moins une zone géographique ou un emplacement de service.
12. Dans l'onglet **Organisations client**, ajoutez au moins une organisation client valide.
13. Cliquez sur **Emettre**.

Résultats

L'enregistrement est sauvegardé avec l'état Lecture seule et dirigé vers les processus d'approbation appropriés. Une fois les approbations traitées, l'enregistrement adopte l'état Emis et les enregistrements de matrice d'affectation de service sont générés.

Que faire ensuite

Examinez les enregistrements de matrice d'affectation de service générés dans le sous-onglet **Matrice de services** de l'onglet **Dispositions**.

Ajout de solutions dans la base de connaissances

La base de connaissances est une ressource utile pour les agents du centre d'appels et vous devez y ajouter des solutions.

Avant de commencer

Vous devez vous connecter en tant que gestionnaire de services ou administrateur de l'application.

Procédure

1. Sélectionnez **Demandes > Configuration > Base de connaissances**.
2. Cliquez sur l'action **Ajouter**.
3. Dans la section Général, entrez le nom.
4. Dans la section Détails, indiquez la classification des demandes, la classe de service, la classe d'instruction et le type de problème.
5. Dans la section Instruction, entrez les informations à afficher en cas d'accès aux instructions de cette solution.
6. Dans la section Options d'instruction, indiquez le choix possibles pour le niveau suivant de l'arborescence des questions.
7. Indiquez les rubriques et les documents connexes.
8. Cliquez sur **Créer**.

Que faire ensuite

Reliez le niveau supérieur de l'arborescence des instructions de solution à la classe de demande appropriée.

Configuration des estimations de coûts et de temps de travail

Les estimations de coûts et de temps de travail forment un aspect essentiel de la planification et de la configuration de vos processus métier. Vous pouvez configurer ces estimations à l'aide de l'assistant Configuration de la gestion des services. Vous pouvez également spécifier des estimations dans un contrat de service, une commande de marché, un plan de service ou un calendrier MP.

Configuration des estimations avec l'assistant Configuration de la gestion des services

Vous pouvez utiliser l'assistant Configuration de la gestion des services pour établir les estimations de temps de travail et de coûts pour les classes de demande et la matrice de services.

Avant de commencer

Vous devez vous connecter en tant que gestionnaire de services ou administrateur de l'application.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les enregistrements de matrice d'affectation de service existants ne sont pas mis à jour pendant le processus d'émission. Par conséquent, si des données communes changent dans le contrat de service, les enregistrements de matrice d'affectation de service doivent être régénérés.

Procédure

1. Sélectionnez **Outils > Configuration du système > Paramètres d'application**.
2. Dans l'onglet **Paramètres de gestion des services**, cliquez sur **Assistant Configuration de la gestion des services**.
3. Dans l'onglet **Configuration des classes de demande**, modifiez les valeurs estimées pour les classes de demande.
 - a. Sélectionnez l'option **Détails**.
 - b. Modifiez le coût de service estimé et la durée de service estimée.
 - c. Sélectionnez les enregistrements de classe de demande à modifier.
 - d. Cliquez sur **Appliquer à la classe de demande**.
4. Dans l'onglet **Modifier la matrice de services**, modifiez les valeurs estimées pour les matrices de services.
 - a. Cochez la case **Modifier les valeurs du SLA**.
 - b. Modifiez le coût de service estimé et la durée de service estimée.
 - c. Sélectionnez les enregistrements de matrice de services à modifier.
 - d. Cliquez sur **Mettre à jour les enregistrements de matrice de services**.
5. Fermez l'assistant.

Configuration des estimations pour les contrats de service

Vous pouvez utiliser les valeurs par défaut de la classe de demande pour établir les estimations dans les contrats de service. La procédure est la même pour les commandes de marché, qui représentent une autre forme du même objet métier.

Avant de commencer

Vous devez vous connecter en tant que gestionnaire de services ou administrateur de l'application.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les enregistrements de matrice d'affectation de service existants ne sont pas mis à jour pendant le processus d'émission. Par conséquent, si des données communes changent dans le contrat de service, les enregistrements de matrice d'affectation de service doivent être régénérés.

Procédure

1. Sélectionnez **Outils > Administration > Classifications**.
2. Dans le panneau Hiérarchie, développez le noeud **Classe de demande** et recherchez le type de classe de demande désiré.
3. Dans le panneau principal, cliquez sur la classe de demande pour laquelle vous souhaitez définir des estimations.
4. Examinez le coût de service estimé et la durée de service estimée déjà définis pour la classe de demande.
5. Dans le menu principal, sélectionnez **Contrats > Contrats > Classifications**.
6. Dans la section Liens connexes - Contrats, sélectionnez **Contrat de service**.
7. Cliquez sur un contrat de service pour l'ouvrir.
8. Dans l'onglet **Dispositions**, allez à la section **Valeurs par défaut de la matrice d'accord de niveau de service**.
9. Cochez la case **Utiliser les valeurs par défaut de la classe de demande**.
10. Cliquez sur **Emettre**.
11. Une fois les enregistrements de matrice d'affectation de service créés, examinez les enregistrements apparaissant dans l'onglet **Matrice de services**.

Chapitre 4. Demande de maintenance corrective

Les opérations de maintenance corrective répondent à des incidents identifiés et sont gérées au moyen de demandes de service. Les demandes de service concernent des activités telles que demander une réparation, déplacer des personnes, proposer des mises à jour à des contrats, ou effectuer des réservations de salle.

Demandes de service

Vous pouvez lancer des demandes pour les services, les actifs, les emplacements ou le personnel dont vous avez besoin, et gérer et suivre chaque demande. Vous pouvez créer une demande en tant qu'utilisateur en libre-service ou en tant qu'agent du centre d'appels pour le compte d'un client.

Les utilisateurs en libre-service peuvent saisir des incidents à l'aide du portail Request Central. Les options qui sont disponibles pour vous dans la section du portail Request Central dépendent de votre rôle. Elles peuvent inclure des installations, du matériel informatique et des téléphones, des espaces, des ressources humaines, des contrats, des magasins, des produits et des services, ainsi que des réservations. Par exemple, vous pouvez vous renseigner sur d'autres logiciels pour un ordinateur portable, signaler une ampoule qui ne fonctionne plus ou demander un déplacement.

Les agents du centre d'appels répondent aux appels et enregistrent les informations correspondantes sur un formulaire de centre d'appel. Selon la classification des demandes, l'agent du centre d'appels peut accéder aux solutions répertoriées dans la base de connaissances. Parfois, l'agent du centre d'appels peut résoudre l'incident au cours de l'appel sans générer de demande. Toutefois, habituellement l'agent du centre d'appels utilise le formulaire pour créer une demande de service. Cette demande est traitée de la même manière qu'une demande en libre-service saisie dans Request Central.

Une fois que vous avez soumis une demande de service, celle-ci est transmise pour approbation. Une fois la demande de service approuvée, celle-ci est envoyée vers un prestataire de services. Le prestataire de services est sélectionné en fonction du plan de service qui est défini pour le type de demande, ainsi que pour votre emplacement et votre organisation. Une fois que le prestataire de service a terminé la tâche, la demande de service est fermée, et vous recevez une notification et un formulaire d'enquête de satisfaction.

Pour que vous puissiez créer des demandes de service, les administrateurs doivent configurer des enregistrements de classe de demande pour les solutions qui sont fournies pour les demandes.

Soumission de demandes en libre-service

Vous pouvez soumettre vos demandes de service dans un formulaire en ligne. Votre demande de service est dirigée automatiquement pour approbation et envoyés à un prestataire de services. Lorsque le travail est terminé, vous recevez une notification et un formulaire d'enquête.

Avant de commencer

Vous devez vous connecter en tant qu'utilisateur avec rôle permettant d'accéder à une section de portail Request Central.

Procédure

1. Développez la section pour laquelle vous demandez un service.

Rôle	Action
Rôle Request Central	Dans la section de portail Request Central, développez la section pour laquelle vous demandez un service.
Autres rôles	Sélectionnez Demandes > Mes demandes . Dans la section de portail Request Central, développez la section pour laquelle vous demandez un service.

2. Sélectionnez le type de demande de service.
3. Spécifiez les détails de votre demande.
4. Créez un brouillon et vérifiez le formulaire.
5. Soumettez la demande.

Réception des demandes au centre d'appel

Vous devez utiliser des formulaires de centre d'appel pour consigner les informations liées aux appels que vous recevez et pour générer les demandes de service associées.

Avant de commencer

Vous devez vous connecter en tant qu'Agent du centre d'appel ou Gestionnaire du centre d'appel.

Procédure

1. Dans l'onglet **Formulaire de centre d'appel**, sélectionnez une vue centrée sur l'emplacement ou sur la personne.
2. Dans la section Général, entrez les données requises.
3. Dans la section Incident, indiquez la classification des demandes et entrez une description de l'incident.
4. Dans l'onglet **Solution**, interrogez la base de connaissances pour trouver les solutions appropriées. Les solutions disponibles dépendent de la classification des demandes.
5. Vérifiez les autres informations et modifiez-les si nécessaire.
6. Selon l'issue de l'appel, exécutez l'une des actions suivantes :
 - Pour indiquer que vous avez résolu l'incident sans générer de demande, cochez la case **Résolu lors de l'appel**, dans la section Général.
 - Pour générer une demande par défaut en reprenant les informations figurant dans le formulaire de centre d'appel, dans l'onglet **Demande**, cliquez sur **Ajout rapide** et soumettez la demande.
 - Pour modifier la demande avant de la générer, dans l'onglet **Demande**, cliquez sur **Transfert**, **Produit** ou **Service**. Entrez les données requises puis soumettez la demande.
7. Une fois l'appel terminé, cliquez sur **Appel suivant**.

Chapitre 5. Planification de la maintenance préventive

La maintenance préventive (MP) traduit une approche proactive visant à entretenir et améliorer l'état de fonctionnement des actifs, des locaux et des systèmes d'un bâtiment. Investir des ressources dans la maintenance préventive évite des réparations plus coûteuses et plus conséquentes par la suite.

Enregistrements de maintenance préventive

Les enregistrements de maintenance préventive comprennent les gammes de travaux et les calendriers MP. Une gamme de travaux identifie les éléments sur lesquels intervenir, l'organisation responsable et l'organisation chargée de la maintenance. La gamme de travaux contient les calendriers MP, qui peuvent reposer sur des calendriers ou sur des relevés.

Calendriers MP basés sur un calendrier

Les calendriers MP basés sur un calendrier permettent de planifier les opérations de maintenance pour les emplacements, les actifs et les systèmes des bâtiments. Les calendriers MP sont habituellement récurrents.

Quand vous créez un enregistrement de maintenance préventive (MP) basé sur un calendrier, vous configurez la récurrence des opérations. Vous pouvez créer un événement ponctuel ou récurrent, par exemple quotidien, hebdomadaire, mensuel ou annuel. Pour créer un événement trimestriel, créez un calendrier mensuel configuré pour une exécution tous les trois mois. Vous pouvez également créer un événement ad hoc, c'est-à-dire prévoyant plusieurs occurrences planifiées mais sans référence à un modèle standard.

Il n'existe pas de conventions d'appellation obligatoires pour les calendriers MP. Toutefois, vous pouvez incorporer des informations utiles dans les noms de ces calendriers. Par exemple, le nom de calendrier MP "Remplacement filtre de pompe 1er trimestre" désigne le premier contrôle trimestriel de l'équipement figurant dans la gamme de travaux et l'opération de maintenance associée consiste à remplacer un filtre de pompe.

Lorsque vous activez un calendrier MP basé sur un calendrier, les tâches associées sont générées de manière automatique. Ces tâches sont ensuite associées à la gamme de travaux, au calendrier et aux actifs ou emplacements appropriés.

Chevauchement

Dans le cas d'un calendrier récurrent, vous pouvez faire en sorte que les opérations de maintenance de niveau supérieur soient prioritaires par rapport aux opérations de niveau inférieur. Si une tâche de maintenance de niveau supérieur est prévue pour la même période qu'une tâche de maintenance de niveau inférieur, cette dernière n'est pas exécutée. Dans un pareil cas de chevauchement de deux calendriers, vous devez planifier les tâches de maintenance de niveau supérieur en premier pour que les tâches de maintenance déjà effectuées ne soient pas répétées.

Par exemple, imaginez que vous créez un calendrier nommé "Révision de la pompe - An 1" pour le contrôle technique annuel d'une pompe. Ensuite, vous créez un calendrier trimestriel nommé "Remplacer filtre de la pompe - T1" pour

remplacer un filtre tous les trois mois. Comme le calendrier annuel inclut le remplacement du filtre, vous pouvez demander que le calendrier trimestriel soit ignoré au profit du calendrier annuel avec une tolérance de cinq jours. Si le calendrier du premier trimestre est planifié dans un intervalle de plus ou moins cinq jours par rapport au calendrier annuel, ses tâches sont ignorées.

Calendriers MP basés sur relevé

Les calendriers MP basés sur relevé surveillent les relevés qui sont enregistrés pour des actifs ou des emplacements et génèrent une tâche quand les relevés remplissent certaines conditions.

Par exemple, si le nombre de copies dépasse 5000, le système peut générer une tâche pour changer le tonner du photocopieur.

Le journal des relevés de MP peut être créé :

- manuellement à l'issue d'une tâche,
- manuellement, directement pour un emplacement ou un actif,
- automatiquement via l'intégration avec un autre système tel qu'un logiciel de contrôle de bâtiment.

Quand vous activez un calendrier MP basé sur relevé, les groupes de relevés associés aux emplacements et aux actifs sont mis sous surveillance. Tous les nouveaux relevés qui sont consignés dans le journal des relevés associé sont analysés sur la base des critères qui sont définis dans la gamme de travaux et dans le calendrier MP basé sur relevé. Si les relevés répondent aux critères définis dans le calendrier MP, une tâche est générée sur la base des règles établies par le plan de service. Si des procédures sont associées au calendrier MP, elles sont associées aux tâches générées.

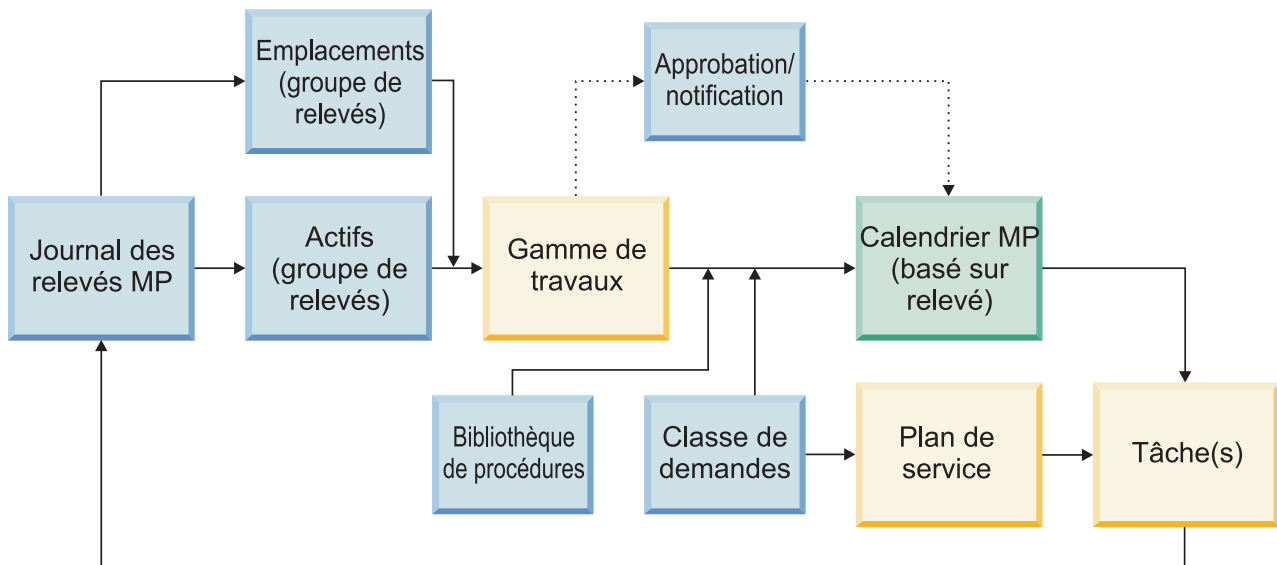


Figure 5. Processus de calendrier MP basé sur relevé

Configuration des gammes de travaux

Une gamme de travaux donne accès à toutes les opérations de maintenance associées aux actifs, aux emplacements ou aux systèmes des bâtiments.

Avant de commencer

Vous devez vous connecter en tant que gestionnaire de services ou administrateur de l'application.

Procédure

1. Sélectionnez l'option de menu **Maintenance**.
2. Dans la section Liens connexes - Maintenance, sélectionnez **Maintenance préventive > Gammes de travaux**.
3. Cliquez sur l'action **Ajouter**.
4. Dans l'onglet **Général**, entrez le nom de la gamme de travaux.
5. Dans la section Détail, sélectionnez le type de ressource.
6. Dans la section Organisation responsable, cliquez sur **Rechercher** et sélectionnez l'organisation qui sera responsable de la gamme de travaux et de la maintenance.
7. Dans la section Prestataire de services, cliquez sur **Rechercher** et sélectionnez le prestataire de services qui exécutera les tâches répertoriées dans la gamme de travaux.
8. Indiquez les systèmes, les actifs et les emplacements sur lesquels les opérations de maintenance auront lieu.
9. Cliquez sur **Créer un brouillon**.

Que faire ensuite

Créez les calendriers MP associés.

Configuration des calendriers MP

Un calendrier de maintenance préventive (MP) est intégré dans une gamme de travaux et est associé à une classification de demande. Le calendrier MP extrait des règles métier et des informations à partir de la gamme de travaux, de la classification de demande et du plan de service associés.

Avant de commencer

Vous devez vous connecter en tant que gestionnaire de services ou administrateur de l'application. Il doit exister une gamme de travaux qui contiendra le calendrier MP.

Procédure

1. Sélectionnez l'option de menu **Maintenance**.
2. Dans la section Liens connexes - Maintenance, sélectionnez **Maintenance préventive > Gammes de travaux**.
3. Cliquez sur le nom de la gamme de travaux dont les actifs, les emplacements et les systèmes de bâtiment nécessitent une maintenance planifiée.
4. Dans l'onglet **Général**, sélectionnez l'onglet **Calendriers MP**.
5. Cliquez sur l'action **Ajouter**.
6. Dans la section Détail, sélectionnez une classe de demande.
7. Indiquez si le type de maintenance préventive est basé sur un calendrier ou sur un relevé puis exécutez les actions connexes :
 - Si le type de maintenance préventive est basé sur un calendrier, cliquez sur **Créer un modèle récurrent** et entrez les propriétés du modèle récurrent.

- Si le type de maintenance préventive est basé sur un relevé, indiquez les règles de l'action de relevé et les propriétés des occurrences de relevé.
8. Dans la section Valeurs par défaut du niveau de service, indiquez le délai de réponse, le délai d'achèvement et la période de suivi.
 9. Dans la section Estimations, indiquez la méthode d'établissement des estimations de coûts et de temps de travail.
 10. Dans l'onglet **Procédure**, recherchez les procédures à ajouter aux tâches générées par le calendrier.
 11. Cliquez sur **Créer un brouillon**.
 12. Cliquez sur **Activer**.

Chapitre 6. Affectation des tâches

L'affectation des ressources aux tâches est du ressort d'un gestionnaire de services ou d'un administrateur d'applications. Les tâches peuvent être affectées de manière automatique à une organisation responsable sur la base des paramètres d'un plan de service. Vous pouvez également affecter manuellement les tâches aux individus en utilisant des enregistrements de plan de travail.

Enregistrements de plan de travail

Vous pouvez utiliser un enregistrement de plan de travail pour afficher la disponibilité des employés à des heures spécifique de chaque jour ouvrable. Vous pouvez ensuite affecter des tâches en retard ou non encore affectées.

L'enregistrement de plan de travail contient également des détails sur les paramètres qui déterminent la durée du plan de travail. Vous pouvez spécifier les propriétés de la régénération du calendrier, ce qui détermine la fréquence de réactualisation des données du plan de travail. Par défaut, les régénérations sont planifiées pour s'exécuter quotidiennement.

Création d'enregistrements de plan de travail

L'enregistrement de plan de travail améliore votre capacité à allouer des ressources à des tâches. Lorsque vous créez l'enregistrement de plan de travail, les ressources et les tâches sont ajoutées aux données du plan et les enregistrements des périodes sont ajoutés au récapitulatif de l'offre.

Avant de commencer

Vous devez vous connecter en tant que gestionnaire de services ou administrateur de l'application. Les tâches doivent également exister et être affectées à votre groupe de travail.

Procédure

1. Sélectionnez **Tâches > Affecter des tâches > Gérer mes plans de travail**.
2. Cliquez sur l'action **Ajouter**.
3. Indiquez les informations requises.
4. Cliquez sur **Créer** pour créer l'enregistrement et lancer le processus de génération. Une fois le plan de travail généré, un message vous informe que vous pouvez l'utiliser.

Affectation de ressources à des tâches

Vous pouvez utiliser le plan de travail pour affecter des ressources à des tâches ou pour libérer des ressources. Le système vous indique les travaux en retard, les travaux non affectés et les dépassements de capacité des ressources.

Avant de commencer

Vous devez vous connecter en tant que gestionnaire de services ou administrateur de l'application. Il doit exister un enregistrement de plan de travail préalablement. Les tâches doivent également exister et être affectées à votre groupe de travail.

Procédure

1. Sélectionnez **Tâches** > **Affecter des tâches**. L'enregistrement de plan de travail par défaut s'ouvre.
2. Dans la section Planificateur de travail, développez les noeuds **Tâches**, **Ressources** et **Semaines**.
3. Sélectionnez la tâche à laquelle vous souhaitez affecter une ressource.
4. Cliquez avec le bouton droit sur la ressource désirée puis sélectionnez **Placer**.
5. Cliquez sur **Affecter**.
6. Pour voir le récapitulatif du statut d'une affectation, cliquez sur l'onglet **Offre/Demande**.

Configuration des indisponibilités

L'enregistrement de plan de travail vous permet d'identifier les périodes pendant lesquelles une ressource est indisponible. Vous pouvez interdire une période sans modifier le calendrier de ressource, qui peut être commun à plusieurs ressources.

Avant de commencer

Vous devez vous connecter en tant que gestionnaire de services ou administrateur de l'application. Il doit exister un enregistrement de plan de travail préalablement. Les tâches doivent également exister et être affectées à votre groupe de travail.

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement de plan de travail.
2. Cliquez sur **Durée d'indisponibilité**.
3. Sélectionnez la ressource et indiquez la cause de son indisponibilité.
4. Indiquez la date et l'heure de début ainsi que la date et l'heure de fin.
5. Cliquez sur **Continuer** pour valider les enregistrements.

Résultats

L'onglet **Ressources** répertorie toutes les ressources ainsi que les durées d'indisponibilité.

Chapitre 7. Envoi d'enquêtes pour l'évaluation des services

Utilisez une demande d'évaluation générale pour créer une enquête afin d'évaluer les services qui ont été fournis aux destinataires. Après avoir créé le modèle d'enquête d'évaluation générale, indiquez les détails de la demande, sélectionnez le modèle, sélectionnez les destinataires, puis envoyez l'enquête.

Enquêtes d'évaluation générale

Utilisez une enquête d'évaluation générale pour demander des commentaires sur les services.

Vous pouvez créer des modèles d'évaluation générale contenant différentes séries de questions pour les différents types de services. Lorsque vous créez une enquête d'évaluation générale, vous sélectionnez le modèle d'évaluation générale en fonction du service concerné.

Vous pouvez envoyer une enquête à des participants afin de connaître leur évaluation des services fournis. Vous pouvez également envoyer l'enquête de manière aléatoire à des destinataires dans un site ou une organisation. Les destinataires aléatoires peuvent également être choisis dans des sites ou des organisations dépendants.

Lorsque vous avez soumis une demande de création d'enquête d'évaluation générale, la demande est envoyée pour approbation. Une fois la demande approuvée, l'enquête est envoyée aux destinataires. Lorsque l'enquête est terminée, vous pouvez afficher les réponses des destinataires et une évaluation globale dans l'onglet **Evaluation** de la demande.

Création de modèles d'enquête d'évaluation générale

Vous pouvez créer des modèles d'évaluation générale contenant différentes séries de questions pour les différents types de services. Lorsque vous créez une enquête d'évaluation générale, vous sélectionnez le modèle d'évaluation générale en fonction du service concerné.

Procédure

1. Sélectionnez **Demandes > Configuration > Modèles d'enquête > Evaluation générale**.
2. Ajoutez un modèle.
3. Indiquez le nom et le type du modèle d'enquête que vous souhaitez créer.
4. Ajoutez les questions de l'enquête.
5. Créez le modèle.

Envoi d'enquêtes d'évaluation générale

Vous pouvez envoyer une enquête à des participants afin de connaître leur évaluation des services fournis. Vous pouvez également envoyer l'enquête de manière aléatoire à des destinataires dans un site ou une organisation. Les destinataires aléatoires peuvent également être choisis dans des sites ou des organisations dépendants.

Procédure

1. Sélectionnez **Demandes > Gérer les demandes > Plus**.
2. Dans la section Autre, sélectionnez **Demandes d'évaluation générale**.
3. Ajoutez une demande.
4. Spécifiez si la demande est pour vous-même ou pour quelqu'un d'autre. Si la demande est destinée à une autre personne, entrez les informations de contact de cette personne.
5. Indiquez l'emplacement, l'objectif et le périmètre de l'enquête que vous créez.
6. Sélectionnez le modèle d'enquête qui contient vos questions.
7. Sélectionnez les destinataires auxquels vous voulez envoyer l'enquête. Vous pouvez rechercher et sélectionner des destinataires ou laisser le système les sélectionner de manière aléatoire pour vous.
 - a. Si vous avez opté pour des destinataires aléatoires, entrez les paramètres de sélection des destinataires. Si l'emplacement ou l'organisation que vous indiquez a des enregistrements enfant, des participants aléatoires sont également sélectionnés dans ces emplacements ou organisations.
 - b. Générez la liste des destinataires, consultez la liste, puis cliquez sur **Continuer**.
8. Soumettez la demande. Une fois la demande approuvée, l'enquête est envoyée aux destinataires.

Que faire ensuite

Vous pouvez afficher les résultats des enquêtes effectuées et une évaluation globale dans l'onglet **Evaluation** de la demande.

Remarques

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Pour plus de détails, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial IBM. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM.

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous donne aucun droit de licence sur ces brevets ou demandes de brevet. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

IBM Director of Licensing
IBM Corporation
North Castle Drive
Armonk, NY 10504-1785
U.S.A.

Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à :

IBM Director of Commercial Relations
IBM Canada Ltd
3600 Steeles Avenue East
Markham, Ontario
L3R 9Z7 Canada

Les informations sur les licences concernant les produits utilisant un jeu de caractères double octet peuvent être obtenues en contactant IBM Intellectual Property Department dans votre pays ou en envoyant une demande par écrit à l'adresse :

Intellectual Property Licensing
Legal and Intellectual Property Law
IBM Japan Ltd.
19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku
Tokyo 103-8510, Japan

Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun pays dans lequel il serait contraire aux lois locales. LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEF AUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, modifier les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange des données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

IBM Corporation
2Z4A/101
11400 Burnet Road
Austin, TX 78758
U.S.A.

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le règlement d'une redevance.

Le logiciel sous licence décrit dans ce document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions de l'ICA, des Conditions internationales d'utilisation des logiciels IBM ou de tout autre accord équivalent.

Les informations concernant des produits non IBM ont été obtenues auprès des fournisseurs de ces produits, par l'intermédiaire d'annonces publiques ou via d'autres sources disponibles. IBM n'a pas testé ces produits et ne peut confirmer l'exactitude de leurs performances ni leur compatibilité. Elle ne peut recevoir aucune réclamation concernant des produits non IBM. Toute question concernant les performances de produits non IBM doit être adressée aux fournisseurs de ces produits.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être modifiée ou annulée sans préavis, et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs de personnes, de sociétés, de marques ou de produits à des fins illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms de personnes, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

Remarques sur les règles de confidentialité

Les produits IBM Software, notamment les solutions Software as Services ("Offres logicielles") peuvent utiliser des cookies ou d'autres technologies pour collecter des informations relatives à l'utilisation des produits afin d'améliorer l'expérience de l'utilisateur final, les interactions avec l'utilisateur final ou pour d'autres raisons. Dans la plupart des cas, aucune information identifiant la personne n'est collectée par les Offres logicielles. Certaines de nos Offres logicielles peuvent vous permettre de collecter des informations identifiant la personne. Si cette Offre logicielle utilise des cookies pour collecter des informations identifiant la personne, des informations spécifiques sur l'utilisation de cookies par cette offre sont énoncées ci-dessous.

Cette offre logicielle n'utilise pas de cookies ni aucune autre technologie afin de collecter des informations personnelles.

Si les configurations déployées pour cette Offre logicielle vous fournissent à vous en tant que client la possibilité de collecter des informations identifiant d'autres personnes via des cookies et d'autres technologies, vous devez vous renseigner sur l'avis juridique et les lois applicables à ce type de collecte de données, notamment les exigences d'information et de consentement.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des diverses technologies, dont les cookies, à ces fins, reportez-vous aux règles de confidentialité d'IBM consultables à l'adresse <http://www.ibm.com/privacy>, à déclaration sur la protection des renseignements personnels d'IBM consultable à l'adresse <http://www.ibm.com/privacy/details>, dans la section intitulée "Cookies, Web Beacons and Other Technologies", et au document "IBM Software Products and Software-as-a-Service Privacy Statement" consultable à l'adresse <http://www.ibm.com/software/info/product-privacy/>.

Marques

IBM, le logo IBM et [ibm.com](http://www.ibm.com) sont des marques d'International Business Machines aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web «Copyright and trademark information» à www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Java™ ainsi que tous les logos et toutes les marques incluant Java sont des marques d'Oracle et/ou de ses sociétés affiliées.

Linux est une marque de Linus Torvalds aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

Microsoft, Windows, Windows NT et le logo Windows sont des marques de Microsoft Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

UNIX est une marque enregistrée de The Open Group aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM® ou d'autres sociétés.

