



Guide de l'utilisateur

Pour
Numara FootPrints®,
Numara FootPrints® for Customer Service
Version 9.5

Numara Software Inc.

Guide de l'utilisateur de **Numara FootPrints** : Rév. 9.5

Numara Software

numarasoftware.com

info@numarasoftware.com

800.222.0550 (États-Unis et Canada)

732.287.2100 (international)

© 2009 Numara Software, Inc. **Numara FootPrints** est une marque commerciale de Numara Software, Inc.

Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Chapitre 1 : Introduction | 1 |
| Introduction..... | 1 |
| Les différentes utilisations de Numara FootPrints | 1 |
| Contenu de ce guide..... | 2 |
| Nouveautés de Numara FootPrints 9.5..... | 4 |
| Nouvelles fonctionnalités..... | 4 |
| Versions et modules complémentaires de Numara FootPrints..... | 8 |
| Modules, progiciels et extension PerLEx..... | 9 |
| Chapitre 2 : Concepts | 10 |
| Espaces de Travail..... | 10 |
| Problèmes..... | 10 |
| Types de problèmes..... | 10 |
| Problèmes liés | 12 |
| Types et rôles d'utilisateurs | 12 |
| Agents et clients..... | 12 |
| Informations complémentaires sur les clients..... | 13 |
| Autres aspects des rôles et des équipes..... | 14 |
| Libre-service client | 15 |
| Champs..... | 15 |
| Types de champs | 15 |
| Champs obligatoires et facultatifs | 16 |
| Dépendances des champs..... | 17 |
| Schéma d'espace de travail | 17 |
| Champs InstaCalc | 17 |
| Carnet d'adresses..... | 18 |
| Contacts..... | 19 |
| Enregistrement de contact principal | 19 |
| Résolution des problèmes | 19 |
| Base de connaissances | 20 |
| Questions fréquentes..... | 21 |
| Outils de résolution en temps réel | 21 |
| Gestion de parc | 22 |
| Numara Asset Management Platform..... | 22 |
| Intégration à Microsoft® Systems Management Server (SMS) Inventory..... | 23 |
| Intégration à LANDesk | 23 |
| Un autre outil de gestion de parc – FootPrints Deploy powered by Prism Deploy®..... | 23 |
| Authentification et méthodes d'authentification..... | 23 |
| Recherche et génération d'états..... | 24 |
| À propos de la recherche..... | 25 |
| À propos de la génération d'états..... | 33 |
| Calcul du temps..... | 44 |
| Calendrier Numara FootPrints..... | 44 |
| Planning de travail d'un espace de travail | 45 |
| Synchronisation des rendez-vous | 45 |
| Workflow automatisé | 45 |
| Fonctions de workflow..... | 45 |
| Escalade..... | 45 |
| Gestion des niveaux de service | 46 |
| Gestion des modifications de logiciels Numara FootPrints..... | 46 |
| Catalogue des services de Numara FootPrints | 47 |
| Message de diffusion..... | 48 |
| Enquêtes clients | 48 |
| Services Web FootPrints..... | 48 |

| | |
|--|-----------|
| Numara FootPrints Sync | 49 |
| Chapitre 3 : Interface Numara FootPrints..... | 50 |
| Page d'accueil Numara FootPrints..... | 50 |
| Page d'accueil | 53 |
| Au-dessus de la barre d'outils | 54 |
| Barre d'outils FootPrints | 65 |
| Sous la barre d'outils..... | 66 |
| Boîte de dialogue Case à cocher Action rapide | 69 |
| Page d'accueil du carnet d'adresses..... | 70 |
| Index alphabétique du carnet d'adresses | 70 |
| Liste récapitulative des contacts du carnet d'adresses..... | 70 |
| Fonction de recherche rapide du carnet d'adresses..... | 71 |
| Chapitre 4 : Utilisation de Numara FootPrints..... | 72 |
| Connexion | 72 |
| Problèmes..... | 72 |
| Utilisation des problèmes..... | 73 |
| Création de problèmes | 74 |
| Création d'un problème test | 75 |
| Définition de rendez-vous depuis un champ de date/heure..... | 77 |
| Édition de problèmes | 77 |
| Modification rapide..... | 78 |
| Édition d'un problème test..... | 79 |
| Historique des problèmes | 80 |
| Suppression d'un problème | 81 |
| Conversion des problèmes standard en problèmes rapides | 82 |
| Copie des problèmes..... | 82 |
| Liaison des problèmes..... | 85 |
| Annulation de la liaison des problèmes..... | 85 |
| Demandes..... | 86 |
| Recherche et génération d'états | 87 |
| À propos de la recherche..... | 88 |
| À propos de la génération d'états..... | 96 |
| Carnet d'adresses..... | 129 |
| Page d'accueil du carnet d'adresses | 129 |
| Création d'un contact de carnet d'adresses | 130 |
| Utilisation des contacts du carnet d'adresses | 131 |
| Création d'un problème à partir du carnet d'adresses..... | 131 |
| Options de recherche et d'état du carnet d'adresses..... | 132 |
| Enregistrements de contacts principaux | 135 |
| Calendrier et planification..... | 140 |
| Affichage des rendez-vous | 142 |
| Création de rendez-vous | 143 |
| Édition des rendez-vous | 146 |
| Synchronisation de rendez-vous..... | 146 |
| Liaison de rendez-vous à des problèmes..... | 147 |
| Création de problèmes récurrents à partir du calendrier..... | 150 |
| Préférences de calendrier..... | 152 |
| À propos de la planification et de la disponibilité..... | 153 |
| Utilisation de la fonctionnalité de gestion des e-mails de FootPrints..... | 155 |
| Notification par email..... | 155 |
| Utilisation des e-mails entrants..... | 158 |
| Base de connaissances..... | 166 |
| À propos des solutions..... | 166 |
| Création d'une solution | 167 |
| Création d'une solution à partir d'un problème existant | 167 |

| | |
|--|------------|
| Affichage des solutions..... | 169 |
| Options de la fonction Rechercher dans la base de connaissances | 170 |
| Utilisation de la base de connaissances pour résoudre un problème..... | 173 |
| Popularité..... | 174 |
| Knowledge-Paks de Right Answers | 174 |
| Chapitre 5 : Fonctions avancées | 176 |
| Types de problèmes avancés | 176 |
| Problèmes rapides..... | 177 |
| Problèmes principaux et sous-tâches | 178 |
| Problèmes rapides principaux..... | 184 |
| Problèmes globaux | 185 |
| Résolution des problèmes en temps réel..... | 192 |
| Numara Remote..... | 192 |
| Numara FootPrints Sync | 196 |
| Installation du client PC | 196 |
| Configuration des paramètres de FootPrints Sync dans FootPrints..... | 196 |
| Client FootPrints Sync..... | 199 |
| Gestion des modifications..... | 203 |
| Vote depuis l'interface FootPrints..... | 203 |
| Vote par e-mail | 204 |
| Annulation des votes – Superapprobateurs..... | 205 |
| Affichage du suivi d'audit de la gestion des modifications..... | 205 |
| Catalogue des services..... | 206 |
| Catégories de service..... | 206 |
| Liste préférée..... | 206 |
| Envoi d'une demande via le catalogue des services..... | 206 |
| Chapitre 6 : Exemple de problème depuis la demande jusqu'à la résolution..... | 208 |
| Conclusion | 209 |
| Index..... | 210 |

Chapitre 1 : Introduction

Introduction

Numara FootPrints® et Numara FootPrints for CustomerService® sont des outils de support technique et de support client 100 % Web d'une telle facilité d'utilisation et d'administration que vous pouvez passer en production en seulement quelques jours. Les utilisateurs et les administrateurs n'ont besoin que d'un navigateur pour tirer parti des nombreuses fonctionnalités de Numara FootPrints. Numara Software a développé Numara FootPrints à l'intention des PME afin de fournir un système complet facile à utiliser qui permet au responsable du support technique de tout maîtriser sans nécessiter de coûts élevés, de programmation supplémentaire ou d'administration complexe.

Numara FootPrints est très souple, évolutif et personnalisable. Cet outil éprouvé de support technique 100 % Web, largement plébiscité, rend inutiles la formation, le conseil et la programmation de bases de données, souvent onéreux, ainsi que l'ajout de personnel pour gérer les logiciels d'automatisation du support.

Numara FootPrints peut s'utiliser pour plusieurs espaces de travail, éventuellement simultanés. Il prend en charge plusieurs langues pour les utilisateurs et les groupes. De plus, vous pouvez exploiter les fonctionnalités de **Numara FootPrints** sur plusieurs sites et dans plusieurs fonctions de l'entreprise pour mieux gérer les problèmes et mieux communiquer à ce sujet.

Les différentes utilisations de Numara FootPrints

Bien que l'achat de **Numara FootPrints** vise le plus souvent à résoudre un problème fonctionnel spécifique (suivi du support technique interne, centre de support externe/gestion de la relation client, développement ou suivi des bogues, etc.), vous découvrirez qu'il convient à différents services et fonctions pour aider le personnel et les clients externes.

Voici des exemples de services ou fonctions pour lesquels **Numara FootPrints** peut faciliter la gestion des problèmes :

- Support technique d'entreprise
- Support client eService
- Demande d'actifs
- Gestion de la configuration
- Gestion des modifications de logiciels
- Enquête client
- Infogérance
- Gestion des ressources humaines
- Gestion des incidents/problèmes
- Suivi des problèmes
- Gestion des ressources
- Suivi des ventes
- Formation

La souplesse de **Numara FootPrints** tient surtout au fait qu'il repose sur des espaces de travail. Dans le système, chaque espace de travail est une sous-base de données distincte qui peut disposer de champs, de formulaires, d'utilisateurs et de paramètres spécifiques. Vous pouvez ainsi créer, dans le système, différentes zones utilisables par divers services.

Contenu de ce guide

Ce guide présente l'ensemble des concepts et des informations nécessaires aux utilisateurs de **FootPrints Agent**. Les concepts de base de **FootPrints** sont les suivants : navigation dans la page d'accueil et la barre d'outils **FootPrints**, création, édition, recherche de différents types de problèmes et génération de rapport à ce sujet, utilisation de l'e-mail pour les notifications et les modifications apportées aux problèmes, et planification du travail au moyen du calendrier **FootPrints**. L'accès aux nombreuses fonctionnalités dépend de la façon dont votre administrateur d'espaces de travail a configuré votre espace de travail **FootPrints**. En cas de doute, contactez l'administrateur.

Accès à l'aide

FootPrints propose une fonction d'aide. Pour accéder à l'aide en ligne, cliquez sur l'icône **Aide**  de la barre d'outils **FootPrints**. Une nouvelle fenêtre de navigateur contenant des informations personnalisées selon les clients s'affiche alors.

- Le système d'aide comprend un sommaire. Utilisez ce sommaire pour naviguer dans les rubriques d'aide.
- Un glossaire fournit la définition des termes courants utilisés dans **FootPrints**.
- L'index et la fonction de recherche vous permettent de rechercher des rubriques par mot-clé.
- Des liens d'aide contextuelle sont disponibles dans l'ensemble du système **Numara FootPrints** (recherchez l'icône .

Il existe une documentation complémentaire, notamment :

- **Numara FootPrints Administrator's Getting Started Guide** – Traite de l'installation et de la personnalisation de base de **FootPrints**.
- **Numara FootPrints Reference Manual** – Complète la documentation pour ce qui concerne tous les aspects et fonctionnalités de **FootPrints**.
- **Numara FootPrints Change Management Guide** – Indique les bonnes pratiques applicables au module Gestion de la configuration de Numara FootPrints et détaille la configuration et la mise en œuvre.

Support technique

Pour toute question concernant **Numara FootPrints** et le support technique, contactez l'équipe de support technique Numara :

Téléphone 800.222.0550, poste 2 (États-Unis et Canada)

732.287.2100, poste 2 (international)

E-mail footprints.support@numarasoftware.com

Web <http://www.numarasoftware.com/support>

Les horaires du support technique Numara Software sont les suivants : du lundi au vendredi, de 9 heures à 17 heures (heure de la côte Est). Vous pouvez à tout moment effectuer des recherches dans la base de connaissances **FootPrints** à l'adresse Internet ci-dessus. Les utilisateurs internationaux sont priés de s'adresser à leur distributeur local.

SUPPORT

Un support commercial pour ActivePerl Enterprise Edition est disponible via ActiveState à l'adresse suivante : <http://www.activestate.com/support>

Pour les ressources de support homologues pour ActivePerl Enterprise Edition, consultez l'adresse suivante :

<http://www.activestate.com/support>

Nouveautés de Numara FootPrints 9.5

Nouvelles fonctionnalités

- Interface entièrement revue, axée sur l'amélioration de la productivité de l'utilisateur
- Installations 64 bits pour Windows et Linux
- Convivialité accrue de la CMDB
- Amélioration de la gestion des modifications
- Amélioration de la productivité et des workflows dans le cadre de l'administration

Gestion pratique et souple des services informatiques

Numara® Software, grand fournisseur mondial de logiciels de gestion des services, présente la nouvelle version de son produit largement primé Numara® FootPrints®. Offrant des performances sans égales et doté d'une plate-forme de workflow Web unique, Numara FootPrints permet aux entreprises de gérer le support technique avec une efficacité optimale et d'automatiser les processus pour le service informatique et au-delà. La dernière version du logiciel de support technique Web largement primé est conçue pour améliorer la satisfaction des clients des entreprises de support dans le monde entier. Numara FootPrints 9.5 offre une nouvelle interface utilisateur axée sur la productivité, une convivialité accrue et la prise en charge élargie de bonnes pratiques.

Convivialité exceptionnelle

Numara FootPrints 9.5 offre de nouveaux moyens d'aider les clients à gérer la fourniture de services grâce à une interface optimisée axée sur l'amélioration de la productivité, la prise en charge du mode 64 bits et une convivialité accrue pour les administrateurs et les clients.

Nouveau ! Interface utilisateur optimisée : améliorez votre productivité en accédant à davantage d'informations depuis l'écran que vous utilisez le plus.

- **Nouvel écran d'accueil.** Les informaticiens et le personnel de support doivent accéder rapidement aux informations requises pour être productifs. Le nouvel écran d'accueil, fruit d'enquêtes approfondies auprès des clients et conçu dans l'optique des bonnes pratiques, met en valeur les informations cruciales pour permettre de mieux comprendre la situation et d'intervenir plus rapidement. Les données essentielles comme la description la plus récente et l'heure de dernière mise à jour sont mises en surbrillance. De plus, la technologie Ajax permet d'accéder plus rapidement, en temps réel, à tous les détails sans quitter l'écran d'accueil.
- **Nouvelle barre d'outils.** Les agents veulent accéder rapidement aux options qu'ils utilisent le plus. La nouvelle barre d'outils FootPrints leur permet, en un seul clic, de créer des problèmes, d'exécuter des états et d'effectuer d'autres tâches très facilement. De plus, il est possible de la personnaliser pour chaque espace de travail en fonction des besoins. Notez que le terme « espace de travail » remplace le terme « projet » car il est plus adapté à la façon dont nos clients utilisent cette importante fonctionnalité.
- **Nouvelle fonction de modification rapide.** Menez à bien vos tâches plus rapidement que jamais grâce à la nouvelle fonction de modification rapide. Mettez à jour le statut, la priorité, la description et même les champs personnalisés en quelques secondes, sans quitter l'écran d'accueil.
- **Interface à un seul cadre.** La nouvelle interface optimisée est mise en œuvre dans un seul cadre, conformément aux normes Web les plus récentes. Intégrez l'application à d'autres sites ou applications Web et améliorez la satisfaction des utilisateurs.
- **Nouvelle apparence.** La nouvelle interface est cohérente dans l'ensemble du produit, notamment en ce qui concerne les nouvelles icônes, les couleurs et la barre d'outils.

Améliorations continues en matière de convivialité et de souplesse : satisfaction accrue des agents, des clients et des administrateurs.

Satisfaction des agents et des clients

- **Nouvelle interface optimisée avec accès direct aux informations importantes.** Les agents et les clients tirent parti de la nouvelle interface qui met en surbrillance les informations essentielles pour l'utilisateur. Plus conviviale, cette interface offre également un accès simplifié à ces informations.
- **Accès des clients à l'éditeur de texte enrichi et au champ Priorité.** Les utilisateurs expérimentés tirent parti de l'éditeur de texte enrichi qui leur permet d'entrer des descriptions de demandes intégrant plus de contenu et d'escalader la priorité en fonction de leur rôle.
- **Vérification automatique de la disponibilité des titulaires.** Une nouvelle fonction de vérification automatique permet aux agents de savoir plus rapidement qui est disponible pour une tâche. Il est également possible de vérifier la disponibilité pour une date future, les conflits étant automatiquement notés.
- **Accès en un seul clic à la date et à l'heure actuelles.** Renseignez les champs de date et d'heure en un seul clic.
- **État sur le workflow d'e-mails.** Une nouvelle option permet d'inclure toutes les informations de notification par e-mail dans des états personnalisés. Vous pouvez ainsi savoir qui a été notifié et quand, ce qui garantit que rien n'a été omis.

Satisfaction des administrateurs

- **Maîtrisez la création de formulaires grâce à la réorganisation des champs par glisser-déplacer et la fonction d'aperçu.** Personnalisez efficacement votre formulaire en faisant glisser des champs et des onglets pour les mettre dans le bon ordre dans la boîte de dialogue Maintenance des champs. Affichez un aperçu du formulaire directement depuis cet écran sans avoir à valider les modifications dans l'environnement de production. De plus, vous pouvez maintenant ajouter un texte d'aide pour les fichiers joints à votre formulaire.
- **Concevez votre workflow plus rapidement en copiant des règles d'escalade.** Créez des règles d'escalade et d'entreprise et utilisez la nouvelle fonction de copie pour élaborer des règles similaires sans devoir tout reprendre à chaque fois.
- **Améliorez le workflow grâce à un meilleur échange de données entre les éléments principaux et les sous-tâches.** Les sous-tâches peuvent maintenant hériter des valeurs de l'élément principal lors de leur création pour permettre un accès plus rapide aux données essentielles. De plus, vous pouvez propager les valeurs des sous-tâches vers l'élément principal correspondant pour améliorer la génération d'états.
- **Modifiez le workflow des statuts de rôle d'utilisateur dans une grille performante.** Passez moins de temps à configurer les rôles d'utilisateur en utilisant une grille optimisée pour déterminer quels statuts sont autorisés pour les agents et quand la description est obligatoire, le tout en quelques clics. Il existe en outre de nouvelles options de rôle pour supprimer la mention « Fermer » de la boîte de dialogue d'actions rapides de l'écran d'accueil et définir le style de formulaire de ticket (long ou à onglets) par modèle de préférences d'agent.
- **Simplifiez la gestion des utilisateurs avec la recherche directe.** Effectuez des recherches dans l'écran Administration des utilisateurs du système par nom d'utilisateur ou ID utilisateur, ou bien filtrez par utilisateur et type de licence.
- **Contrôlez les accès pour la création d'incidents dans votre espace de travail.** Désignez les utilisateurs autorisés à copier et à déplacer vers votre espace de travail des incidents issus d'autres espaces de travail. Comme le nombre de problèmes à réacheminer diminue, vous pouvez consacrer plus de temps aux tâches importantes.

- **Appliquez des règles de sécurité et de gestion des fichiers joints.** Déterminez à quel stade du workflow les fichiers joints sont requis et empêchez les utilisateurs d'y accéder en appliquant de nouvelles règles reposant sur des valeurs de champs.
- **Améliorez la sécurité pour les données de contact.** Déterminez qui est autorisé à administrer votre carnet d'adresses via des rôles d'utilisateur pour un contrôle de sécurité plus précis.

Bonnes pratiques

Numara FootPrints 9.5 permet de mettre rapidement en œuvre de bonnes pratiques pour les processus essentiels au service des clients. Que vous soyez au stade initial de formalisation de vos processus informatiques ou que vous ayez adopté les bonnes pratiques en matière de technologie, de sécurité et d'ITIL pour mettre en adéquation l'informatique avec votre activité, Numara FootPrints 9.5 offre une souplesse inégalée et une grande facilité de mise en œuvre.

Mise en adéquation de la technologie et des bonnes pratiques : restez à l'avant-garde avec le support technique Numara Foot.

- **Nouveau ! Prise en charge du mode 64 bits : tirez parti du matériel 64 bits le plus récent sous Windows et Linux.** Vous pouvez maintenant installer FootPrints sur des systèmes d'exploitation qui s'exécutent en « long mode » sur un processeur x86-64. Cette nouvelle norme pour les serveurs x86 est en passe de devenir la méthode privilégiée pour les serveurs Windows et Linux. La technologie correspondante fournie avec FootPrints a également été mise à jour pour offrir une convivialité optimale lors de chaque installation.
- **Connectez-vous en toute sécurité à votre serveur mail depuis FootPrints.** Pour sécuriser les informations importantes transmises du serveur mail au serveur FootPrints, utilisez le protocole IMAP/SLL (port 993), la nouvelle norme des logiciels de serveur mail.
- **Toutes les informations essentielles relatives aux utilisateurs sont disponibles dans la base de données.** Conformément aux bonnes pratiques en matière d'accès aux bases de données, toutes les informations importantes concernant les utilisateurs résident désormais dans la base de données FootPrints. Que vous soyez un administrateur de base de données expérimenté ou que vous ayez simplement besoin de vous connecter à la base de données FootPrints pour exécuter des états, vous avez maintenant accès aux informations nécessaires.

Gestion de parc informatique intégrée : accédez aux données essentielles de Numara Asset Management Platform (AMP)

- **Une gestion précise de votre parc informatique.** L'accès à un système de gestion du parc informatique puissant et efficace peut être très utile pour l'équipe chargée de la gestion des services. L'intégration de Numara FootPrints et du tout nouveau produit Numara Asset Management Platform permet d'extraire de façon dynamique des informations cruciales vers les incidents, les problèmes et les demandes de modifications. La disponibilité de ces données au niveau du support technique est essentielle pour résoudre rapidement les problèmes et exécuter des états de tendances hebdomadaires et mensuels. Pour une résolution approfondie des incidents et des problèmes, il est possible de lancer la console Numara AMP directement depuis Numara FootPrints pour le contrôle à distance, le déploiement de logiciels et autres activités liées aux ressources (Active X requis).

Amélioration de la gestion de la configuration : gagnez du temps et simplifiez-vous la tâche avec un workflow optimisé.

- **Assurez-vous que les CI appropriés sont liés aux incidents, problèmes et demandes de modifications.** Gagnez du temps en liant automatiquement les CI (éléments de configuration) requis aux enregistrements en fonction de l'expéditeur. Accédez en seul clic aux listes et aux recherches de CI les plus souvent utilisées lorsque vous liez un CI à un enregistrement.

- **Assurez-vous que chacun connaît les informations importantes sur les CI liées aux incidents, problèmes et modifications.** Incluez des détails importants sur les CI liés lors de l'envoi de notifications par e-mail aux titulaires, approbateurs, responsables et clients associés à un enregistrement.

Gestion complète des modifications : améliorez le workflow de gestion des modifications et la disponibilité des informations

- **Un nombre accru d'options de workflow garantit une plus grande conformité avec le processus de gestion des modifications.** Fournissez davantage d'informations à toutes les parties intéressées en rendant obligatoires les commentaires sur les approbations lors des votes (approbation, refus ou ajournement de demande de modification). Ajoutez « Expiré » comme option de résultat d'approbation supplémentaire pour acheminer les demandes de modifications de manière appropriée si elles ne sont pas approuvées en temps voulu. Mettez automatiquement à jour les informations de demande de modification dans le cadre du workflow d'approbation pour réduire la saisie manuelle de données.
- **Diffusez à toutes les parties intéressées des informations importantes sur les demandes de modification.** Intégrez différents statuts d'approbation de modifications dans les champs de demande de modification pour bénéficier d'une visibilité accrue et inclure ces informations dans des états et des notifications par e-mail. Envoyez des notifications par e-mail à un grand nombre de personnes (titulaires, approbateurs, responsables, clients et autres parties intéressées). Obtenez l'ensemble des détails des approbations de modification dans tous les états personnalisés.

Gestion plus rigoureuse du niveau de service : optimisez la qualité du support technique avec la gestion améliorée des SLA

- **Faites appliquer les dates cibles de niveau de service en mettant en œuvre des autorisations de champs basées sur les rôles.** Limitez l'accès aux champs de niveau de service pour assurer de manière appropriée l'application des niveaux de service et la génération d'états à leur sujet. Mettez en œuvre un contrôle de sécurité plus précis au niveau des rôles pour déterminer qui peut lire, écrire et modifier les informations sur les niveaux de service.

Déterminez la durée de votre activité par contrat de service. Que les niveaux de service pour les clients reposent sur un planning 9-à-5, 5 jours, ou un planning 8-à-8, 7 jours, déterminez ce que représente un jour pour les temps de réponse et de résolution par client ou contrat de service unique. Contrôlez l'application des SLA et la génération d'états à leur sujet pour les environnements ayant des besoins divers en la matière.

Versions et modules complémentaires de Numara FootPrints

Les versions suivantes de **Numara FootPrints** sont disponibles :

- **Numara FootPrints** – La solution Web de gestion du support technique et des problèmes des clients pour les serveurs Windows, UNIX et Linux
- **Numara FootPrints for Customer Service** - La solution Web d'automatisation du support client
- **Numara FootPrints Hosting Service** – Toute la puissance de **Numara FootPrints** hébergée par Numara Software

REMARQUE

FootPrints for Exchange n'est plus disponible mais les clients peuvent disposer des mêmes fonctionnalités en effectuant une mise à niveau vers Numara FootPrints.

Les modules complémentaires suivants peuvent également s'intégrer à **Numara FootPrints** :

- **Numara Configuration Management** – Module complémentaire conforme à la norme ITIL qui fournit des fonctionnalités complètes de gestion de la configuration. Vous pouvez importer des actifs et définir l'ensemble de votre configuration. Il est possible d'importer des données de gestion de la configuration dans les problèmes. Une fonction de génération d'états est également disponible.
- **Catalogue des services de Numara** - Le catalogue des services de Numara est un module complémentaire qui fait partie de Numara Configuration Management. Créez rapidement votre catalogue de services basés sur ITIL et bénéficiez de la flexibilité et de la puissance des fonctionnalités de FootPrint pour accéder au catalogue et commander des services.
- **Numara FootPrints Sync** – Synchronisation dynamique et bidirectionnelle des rendez-vous, tâches et contacts du calendrier avec le PC de l'utilisateur, le gestionnaire d'informations personnelles ou un outil de productivité portable.
- **Numara Asset Management Platform** – Détection automatique des PC, gestion du réseau et déploiement de logiciels au moyen de combinaisons des éléments suivants :
 - **Numara FootPrints Asset Manager** – Identification complète et instantanée du matériel et des logiciels versions actuelles ainsi que d'autres outils PC.
 - **Numara FootPrints Integration with Microsoft SMS** – Permet aux agents du support technique d'accéder de façon dynamique aux données d'actifs de PC tout en travaillant sur un problème dans Numara FootPrints.
 - **Numara FootPrints Integration with LANDesk** – Permet aux agents du support technique d'accéder de façon dynamique aux données d'actifs de PC tout en travaillant sur un problème dans Numara FootPrints.
 - **Numara FootPrints Deployment** – Permet aux entreprises de tirer parti du support technique pour optimiser les ressources informatiques et mettre en œuvre la maintenance préventive afin d'éliminer les problèmes techniques avant qu'ils ne surviennent.
- **Numara FootPrints Dynamic Address Book Link** – Donne accès à plusieurs carnets d'adresses LDAP et SQL.
- **Numara FootPrints Integration with Right Answers** – Knowledge Packs complets contenant des centaines de solutions pour plus de 150 applications.
- **Numara FootPrints Telephony** – Service de centre de contact intégré et hébergé qui fonctionne avec votre logiciel **Numara FootPrints**. Il offre aux centres d'appels et aux centres de service une fonction de routage avancée basée sur les compétences qui

transfère automatiquement les demandes entrantes des clients vers l'agent approprié du support technique ou du service client.

- **Numara FootPrints Change Management** – Permet aux entreprises de développer sans programmation leur propre processus d'autorisation lié aux problèmes. Dans le module Gestion des modifications de **Numara FootPrints**, les approbateurs sont affectés à des espaces de travail spécifiques. Lorsqu'un problème répond aux critères d'autorisation, les approbateurs sont informés que celui-ci est en attente d'autorisation. Ils accordent ou retirent alors leur autorisation. Lorsqu'un problème est autorisé ou refusé, il est transféré vers une autre phase du processus.
- **Numara FootPrints CRM Bridge** – Intégration à certains des outils d'automatisation des ventes les plus courants. Cela permet aux entreprises de lier le suivi et l'automatisation du support client Web au processus de suivi des ventes CRM Web. Les équipes de ventes et de support client peuvent ainsi accéder directement et à tout moment aux interactions de support les plus récentes. Dans l'outil d'automatisation des ventes, les commerciaux peuvent consulter les problèmes de support actifs pour leurs clients dans **Numara FootPrints**. Dans **Numara FootPrints**, les commerciaux peuvent accéder à leur carnet d'adresses de clients stockés dans l'outil d'automatisation des ventes. Les outils d'automatisation des ventes suivants sont intégrés via **Numara FootPrints CRM Bridge**.
 - **Numara FootPrints Integration with MS CRM**
 - **Numara FootPrints Integration with Salesforce.com**
 - **Numara FootPrints Integration with Sales/CRM powered by SalesNet®**

REMARQUE

L'intégration de Live eSupport et LANSurveyor n'est plus prise en charge.

- **Numara Remote** – Permet aux agents de prendre le contrôle du PC d'un client.

Modules, progiciels et extension PerlEx

ActivePerl Enterprise Edition est la distribution binaire Perl la plus récente proposée par ActiveState et qui offre une qualité optimale.

Les versions actuelles ainsi que d'autres outils professionnels pour les développeurs en code source libre sont disponibles à l'adresse suivante :

<http://www.ActiveState.com>

Chapitre 2 : Concepts

Espaces de Travail

FootPrints stocke les informations et en assure le suivi dans les espaces de travail. Un espace de travail est, dans le système, une sous-base de données distincte qui peut disposer de champs, d'options et d'utilisateurs personnalisés. Le nombre d'espaces de travail qu'il est possible de créer dans **FootPrints** est illimité. Vous pouvez choisir de conserver toutes les données dans un seul espace de travail ou de créer plusieurs espaces de travail. Par exemple, un espace de travail peut servir à l'activité de support technique et un autre au suivi interne des bogues.

Seuls les administrateurs système sont habilités à créer des espaces de travail.

Problèmes

Un espace de travail **FootPrints** se compose d'un ensemble de problèmes liés. Le terme « problème » est l'appellation par défaut d'un enregistrement **FootPrints**. Chaque problème est un enregistrement numéroté dans la base de données d'espace de travail **FootPrints** qui fédère toute l'activité du support technique et de suivi des problèmes.

Tous les problèmes intègrent un contenu sous forme de champs requis (à savoir les informations obligatoires pour la base de données), comme suit :

- **Titre** – Brève description du problème.
- **Priorité** – Degré d'urgence du problème.
- **Statut** – Statut actuel du problème ; Ouvert et Fermé sont des options obligatoires mais les administrateurs peuvent créer autant de catégories de statuts qu'ils le souhaitent (par exemple Autorisation en attente).
- **Description** – Description du problème contenant généralement davantage de détails que le titre, ainsi qu'un historique.
- **Affecté** – Personne(s) affectée(s) au suivi ou à la résolution du problème.

Les entreprises n'utilisent pas toutes le terme « problème » comme libellé d'un enregistrement de ce type. Les administrateurs peuvent personnaliser **FootPrints** pour appliquer tout libellé qu'ils jugent adapté à leur culture. Il leur est possible de changer « problèmes » en « tickets », par exemple. Ainsi, chaque fois que le mot « problèmes » apparaît dans **FootPrints**, le mot « tickets » s'affiche.

REMARQUE

Durant l'installation, l'administrateur a la possibilité de changer le mot par défaut « problème » en un autre mot comme « entrée », « appel » ou « ticket ». Par souci de cohérence, ce manuel désigne toujours les enregistrements **FootPrints** comme des « problèmes ».

Types de problèmes

FootPrints fournit plusieurs types de problèmes :

1. **Problème** – Un problème sert généralement à journaliser un événement. Le nom peut différer (ticket, entrée, etc.) selon la configuration de votre système. Les agents et les administrateurs peuvent ouvrir, affecter, exploiter et clôturer un problème. **FootPrints** peut

envoyer automatiquement une notification par e-mail chaque fois qu'un problème fait l'objet d'une intervention.

2. **Demande** – Une demande est un problème préliminaire soumis par un client. Les agents **FootPrints** peuvent alors convertir la demande en problème normal. Il est également possible d'affecter automatiquement des demandes à un ou plusieurs agents. (Les administrateurs peuvent lire la section sur l'affectation automatique dans le document **Numara FootPrints Reference Manual** pour en savoir plus). Votre administrateur peut vous indiquer de quelle manière les demandes sont gérées dans votre entreprise.
3. **Problème rapide** – Les problèmes rapides sont des modèles contenant des informations prédéfinies pour les types de problèmes et de demandes standard. Par exemple, un modèle de problème rapide pour « Réinitialisation du mot de passe » commence par la description du problème, les catégories de problèmes étant préalablement renseignées avec « Réseau », « Réinitialisation du mot de passe » et éventuellement le statut « Fermé ». Il suffit à l'agent d'indiquer les coordonnées de l'utilisateur pour envoyer le problème. L'administrateur de l'espace de travail peut créer un nombre illimité de modèles.
4. **Problème principal/sous-tâche** – Il est parfois nécessaire de scinder un problème en sous-tâches distinctes que devront réaliser différents utilisateurs. Lorsqu'une sous-tâche est créée pour un problème, le problème initial devient automatiquement le problème principal de cette sous-tâche. Il est possible de créer plusieurs sous-tâches pour un problème.
5. **Problème rapide principal** – Il est également possible de définir des modèles de problème rapide pour créer automatiquement des problèmes principaux et les sous-tâches associées, par exemple en vue de définir un processus de nouvelle embauche.
6. **Problème global/lien global** – Les problèmes globaux désignent des problèmes importants ou signalés fréquemment qui affectent de nombreux utilisateurs. Il est possible de diffuser les problèmes globaux aux agents, de les afficher sur leur page d'accueil **FootPrints** et éventuellement de les présenter pour que des clients s'y abonnent. Chaque fois qu'un nouveau problème est signalé comme étant identique à un problème global existant, l'agent (ou éventuellement le client) peut le lier au problème global (appelé lien global). Il est possible de clôturer les problèmes globaux en même temps que leurs liens globaux.
7. **Solution** – Les solutions sont un type spécial d'enregistrements dans **FootPrints** qui constituent la base de connaissances. Elles servent à décrire des solutions aux problèmes courants, questions fréquentes, procédures documentaires, etc. Il est possible de créer entièrement une solution ou de la dériver d'un problème. Les solutions peuvent être publiques ou internes et configurées pour demander un processus d'autorisation avant leur publication.

REMARQUE

Il est également possible d'envoyer et de mettre à jour des solutions par e-mail. Pour plus d'informations, consultez la section consacrée à l'envoi par e-mail.

Problèmes liés

Les problèmes « liés » sont ceux entre lesquels une association a été créée. Cette association est affichée chaque fois que le problème l'est également dans **FootPrints**. Les associations de ce type indiquent qu'il existe entre les problèmes des similitudes que la personne ayant créé le lien veut faire voir à tous.

Dans le cas des problèmes globaux, les liens sont appelés « liens globaux ». Il s'agit de problèmes liés au problème global car ils décrivent le même problème ou un problème similaire, mais ont été signalés par différents utilisateurs.

Les problèmes liés à un problème principal sont appelés « sous-tâches ». Il s'agit de problèmes liés au problème principal car ils décrivent un sous-ensemble d'activités à effectuer pour résoudre ce dernier.

Types et rôles d'utilisateurs

Agents et clients

FootPrints prend en charge plusieurs niveaux de privilèges pour les utilisateurs ayant des besoins différents. Un compte utilisateur « Agent » est destiné aux utilisateurs internes, par exemple les agents du support technique, les agents du service client ou les ingénieurs. Un compte « Client » est destiné aux utilisateurs ou aux clients externes et leur permet d'envoyer leurs demandes, d'en assurer le suivi et d'effectuer des recherches dans la base de connaissances.

FootPrints est fourni avec des types d'utilisateurs intégrés appelés « rôles ». L'administrateur peut également créer des rôles personnalisés afin de définir des autorisations pour différents groupes d'utilisateurs.

Voici la répartition des rôles intégrés :

- **Rôles d'agents :**
 - **Agent** – Utilisateur standard. Ce type d'utilisateur comprend généralement l'agent du support technique, l'agent du centre d'appels, le développeur, l'ingénieur, le responsable et le membre de l'espace de travail. Les utilisateurs agents ont la possibilité d'exploiter toutes les fonctions de base de FootPrints (création, affichage et édition de problèmes, exécution de requêtes, etc.).
 - **Administrateur de l'espace de travail** – Outre les privilèges d'agents, un administrateur de l'espace de travail peuvent administrer un espace de travail existant (ajout de champs personnalisés, définition d'options, ajout d'utilisateurs, etc.).
 - **Administrateur système** – Outre les privilèges d'agent et d'administrateur de l'espace de travail, l'administrateur système contrôle l'ensemble du système FootPrints (administration de tous les espace de travail, ajout de nouveaux ss, gestion des licences, etc.).
 - Rôles de clients :
 - **Lecture de la base de connaissances** – Affichage et consultation de la base de connaissances.
 - **Lecture de la base de connaissances/requêtes** – Affichage et consultation de la base de connaissances, et vérification du statut des requêtes (entrées par un utilisateur interne ou par e-mail).
 - **Lecture/envoi** – Parallèlement aux fonctionnalités décrites ci-dessus, il est possible d'envoyer des requêtes via une interface Web FootPrints.

- **Lecture/envoi/édition** – Parallèlement aux fonctionnalités décrites ci-dessus, ces utilisateurs ont des privilèges d'édition limités sur leurs propres requêtes.

Informations complémentaires sur les clients

Les utilisateurs clients disposent des éléments suivants :

- **Compte utilisateur** – Il s'agit de l'ID et du mot de passe du client. Les utilisateurs peuvent avoir un ID et un mot de passe uniques ou partager un ID et un mot de passe génériques. Cet enregistrement est stocké dans le fichier de mots de passe.
- **Enregistrement du contact** – Les coordonnées de l'utilisateur sont stockées dans le carnet d'adresses **FootPrints** ou lues de façon dynamique à partir de LDAP ou d'une autre base de données/source SQL externe. Les données enregistrées dépendent des champs existant dans le carnet d'adresses.
- **Clé primaire** – Le compte utilisateur et les coordonnées du client sont liés via le champ Clé primaire. Il s'agit d'un champ du carnet d'adresses, par exemple ID utilisateur ou Adresse électronique, qui identifie l'utilisateur de manière unique.
- **Rôle** – Niveau d'autorisation de l'utilisateur. Des rôles intégrés et des rôles personnalisés sont disponibles.

Superviseurs

FootPrints intègre le concept de « superviseur ». Il est possible d'affecter des agents à des superviseurs spécifiques, ce qui permet de définir facilement la destination des e-mails, par exemple lors de l'escalade d'un problème.

Autorisations

Les « autorisations » font référence au niveau de restriction appliqué à un utilisateur, qu'il soit agent, administrateur ou client. Par exemple, il est possible de ne pas autoriser des agents à envoyer des solutions à la base de connaissances.

Configuration des autorisations

Les administrateurs configurent les autorisations. Les administrateurs d'espaces de travail peuvent le faire au niveau d'un espace de travail, autorisant ainsi un rôle spécifique (un agent, par exemple) à effectuer ou non certaines actions. Les administrateurs système peuvent configurer les autorisations soit au niveau d'un espace de travail soit au niveau du système. Par exemple, les clients peuvent être autorisés à envoyer des demandes pour un espace de travail spécifique, à envoyer pour d'autres espace de travail ou à ne pouvoir le faire pour aucun s.

Il est également possible de définir des autorisations au niveau des champs. Ainsi, pour saisir des données dans des champs spécifiques, il convient de disposer des autorisations appropriées. Les autorisations au niveau des champs sont définies soit par l'administrateur d'un espace de travail spécifique soit par l'administrateur système au niveau du système. Il existe deux moyens d'interdire l'accès aux champs pour y saisir des données. Dans le premier cas, l'utilisateur peut visualiser le champ mais la saisie est impossible sans les autorisations nécessaires. Dans le second, le champ n'est pas visible pour les rôles spécifiés.

Affectation d'autorisations

Les autorisations sont affectées par rôle. Autrement dit, les administrateurs déterminent quelle autorisation est accordée à un rôle spécifique. Ils peuvent ensuite préciser à quelles personnes affecter le rôle. Comme ils ont la possibilité de créer des rôles, l'affectation d'autorisations peut être limitée à un groupe restreint, voire à une personne. Par exemple, si un administrateur veut que seule une personne ou un groupe restreint puisse ajouter des solutions la base de connaissances, il peut refuser à tous les utilisateurs de le faire, créer un nouveau rôle d'agent, lui affecter les utilisateurs appropriés et autoriser le nouveau rôle à ajouter des solutions à la base de connaissances.

Autorisations au niveau des champs

Comme indiqué précédemment, les autorisations font référence au niveau de restriction appliqué à un utilisateur, qu'il soit agent, administrateur ou client. Par exemple, il est possible de ne pas autoriser des agents à envoyer des solutions à la base de connaissances. Les autorisations au niveau des champs limitent le nombre de champs accessibles aux utilisateurs. Tout comme les autorisations standard, elles sont définies par rôle. Il se peut, par exemple, que les problèmes soient exceptionnellement longs et comportent de nombreux champs affichés alors que les utilisateurs n'ont pas tous besoin de les voir. Dans ce cas, les autorisations au niveau des champs permettent de « nettoyer » la page des problèmes.

Voici un autre exemple : les autorisations peuvent servir à masquer certains champs jusqu'à ce qu'ils soient pertinents, notamment les champs créés pour le test du système qui ne sont visibles que lorsqu'un statut déterminé est atteint.

Fonctionnement conjoint des rôles et des équipes

Les rôles et les équipes sont des éléments qui fonctionnent ensemble dans **FootPrints** :

- **Équipe** – Les utilisateurs sont répartis en équipes à des fins d'affectation.
- **Rôle** – Les utilisateurs se voient accorder des autorisations concernant leur fonction au sein de leur équipe et dans l'espace de travail de **FootPrints** via un rôle d'utilisateur.

Par exemple, si l'« équipe de support de niveau 1 » se compose de cinq utilisateurs, l'un d'entre eux peut en être le responsable et les quatre autres des techniciens. Les cinq utilisateurs partagent la même équipe de niveau 1, mais le responsable peut se voir affecter le rôle de « responsable de l'équipe » et les autres membres celui de « technicien ».

Autres aspects des rôles et des équipes

- **Un rôle, plusieurs équipes** – Un utilisateur peut être membre de plusieurs équipes mais il ne peut avoir qu'un rôle d'utilisateur dans un espace de travail. Par conséquent, dans un espace de travail, un utilisateur dispose des mêmes autorisations quelle que soit l'équipe à laquelle il appartient.
- **Responsables d'équipe** – Il est possible d'affecter un responsable à une équipe. Cela permet d'indiquer la destination d'un e-mail en cas d'[escalade](#) d'un problème.
- **Clients** – Les clients n'appartiennent à aucune équipe car ils ne peuvent pas être affectés à des problèmes. Ils sont répartis en « unités organisationnelles ». (L'unité organisationnelle est une propriété facultative d'un contact dans le carnet d'adresses. « Service », « Unité opérationnelle » et « Société » en sont des exemples. Si une unité organisationnelle est définie, les contacts du carnet d'adresses sont regroupés par unité organisationnelle.)

- **Rôle identique pour le rôle et l'équipe** – La possibilité de configurer des rôles et des équipes vous offre une souplesse accrue, mais vous pouvez choisir d'accorder à tous les utilisateurs d'une équipe les mêmes autorisations. Dans ce cas, vous pouvez éventuellement donner le même nom au rôle et à l'équipe.
- **Facultatif** – Si la fonctionnalité de rôle et d'équipe n'est pas nécessaire à votre entreprise, il est inutile de la configurer. Vous pouvez affecter les utilisateurs individuellement, sans équipes, et hériter des autorisations des rôles intégrés.

Libre-service client

Dans **FootPrints**, les clients ont accès à de nombreuses fonctionnalités de libre-service. Selon leur niveau d'autorisation, ils peuvent envoyer des demandes, assurer le suivi de leur statut, rechercher des solutions à leurs problèmes dans la base de connaissances, etc. Ce type d'utilisateur convient à la fois aux salariés clients et aux clients externes de votre entreprise.

Concernant la sécurité des clients du libre-service, **FootPrints** peut effectuer une authentification par rapport à plusieurs méthodes de connexion. Cela permet, par exemple, de valider les nouveaux clients au moyen du fichier de mots de passe Windows et les agents à l'aide du carnet de contacts principal Active Directory/LDAP de l'entreprise.

Champs

Un « champ » est une section d'un formulaire Web qui permet de saisir des données. Les champs acceptent généralement du texte ou des nombres. En outre, il est possible de cliquer dessus pour sélectionner une option dans une liste ou pour activer ou désactiver une case à cocher.

Types de champs

Les types de champs d'espace de travail suivants sont pris en charge :

- **Caractère (une ou plusieurs lignes)** – Ce type de champ peut contenir tout type de données (caractères alphanumériques, numériques ou spéciaux). Comme leur nom l'indique, les champs de caractères à une ligne acceptent une seule ligne et les champs à plusieurs lignes en acceptent un nombre illimité. La quantité de texte que peut contenir un champ est illimitée.
- **Entier** – Accepte des nombres entiers.
- **Nombre réel** – Accepte des nombres entiers ou des nombres décimaux positifs (pas de nombres négatifs). Si **FootPrints** est exécuté sur MS SQL Server ou MySQL, vous serez invité à inclure la précision et l'échelle du nombre réel durant la configuration du champ. Si une valeur inacceptable est saisie dans un champ de nombre réel, par exemple une valeur qui inclut des caractères alphabétiques comporte trop de chiffres après la virgule ou est trop grande pour le champ tel qu'il a été configuré, **FootPrints** génère un avertissement avant que vous quittiez la page. Lorsque vous créez un champ de nombre réel, **FootPrints** demande la précision et l'échelle sur la page de maintenance. Cela est nécessaire car les nombres réels SQL Server utilisent par défaut quatre décimales, ce qui peut ne pas correspondre à ce que vous voulez voir afficher lorsque vous saisissez des devises.
- **Date** – Accepte des dates valides (format basé sur les préférences système ou de l'utilisateur).

- **Date-Heure** – L'utilisateur peut sélectionner à la fois la date et l'heure pour ce type de champ. Celles-ci peuvent être liées au calendrier. Il est possible de changer de lien par défaut au(x) calendrier(s) lors de la création d'un problème par un agent. En outre, le champ peut être configuré comme lien vers le calendrier personnel ou le calendrier personnel et d'espace de travail par défaut. Pour cela, il suffit de cliquer sur la case d'option correspondant au lien voulu lors de la création du problème.
- **Liste déroulante** – L'utilisateur peut choisir une option dans une liste déroulante prédéfinie.
- **Sélection multiple** – Permet à l'utilisateur de sélectionner plusieurs options dans une liste prédéfinie.
- **Case à cocher** - Les utilisateurs peuvent cocher une case pour sélectionner un formulaire de problème. Les recherches, les états et l'écran Détails affichent les valeurs « Actif » et « Inactif » mais il est possible de définir d'autres valeurs. Les autorisations obligatoires/exceptionnelles ne s'appliquent pas aux cases à cocher ; ce champ peut rester sélectionné ou désactivé.
- **Site Web** – Accepte les adresses URL (de type `http://nom_serveur.com`). S'affiche en tant que lien hypertexte sur la page Détails d'un problème.
- **FTP** – Accepte les adresses FTP entièrement qualifiées (de type `ftp://ftp.nom_site.com`). S'affiche en tant que lien hypertexte sur la page Détails d'un problème.
- **Adresse électronique** – Accepte les adresses électroniques. S'affiche en tant que lien hypertexte sur la page Détails d'un problème.
- **Ajouter un onglet/une section** – Ajoute un en-tête de section ou un nouvel onglet, selon que vous utilisez la version des sections de **FootPrints** qu'il est possible de développer/réduire ou bien les onglets. Lors de l'ajout d'un onglet ou d'une section, ces éléments sont automatiquement placés à la fin de l'ensemble d'onglets ou de sections. L'administrateur doit utiliser les touches fléchées pour déplacer l'onglet ou la section voulue vers l'emplacement sur la page. Il doit également déplacer chaque champ à associer à l'onglet ou à la section.

Champs intégrés

Les champs intégrés sont inclus dans les modèles d'espaces de travail **FootPrints** lors de l'installation. Certains d'entre eux ne peuvent pas être supprimés mais il est possible de modifier leur libellé. Par exemple, « Titre » peut être changé en « Incident » mais le champ doit rester sur le formulaire du problème et être renseigné pour permettre l'envoi du problème, c'est-à-dire son acceptation par le système.

Pour voir quels modèles d'espace de travail contiennent des champs intégrés, reportez-vous au chapitre 12 : Exemples de modèles d'espace de travail.

Champs obligatoires et facultatifs

Les champs obligatoires sont des champs qu'il est impératif de renseigner pour permettre l'envoi du problème.

Les champs facultatifs sont des champs qui peuvent être ou non renseignés lors de l'envoi du problème. Si tous les champs obligatoires sont renseignés mais qu'un ou plusieurs champs facultatifs ne le sont pas lors de l'envoi d'un problème, cet envoi doit aboutir.

Dépendances des champs

L'expression « dépendances des champs » fait référence à une configuration dans laquelle les données saisies dans un champ modifient les options du champ suivant. Par exemple, si vous disposez d'un champ de liste déroulante appelé Type de problème et que vous sélectionnez Imprimante dans la liste, le champ suivant propose des options spécifiques des problèmes d'imprimante. Si vous sélectionnez Réseau et non Imprimante, le champ suivant n'affiche que les options liées aux problèmes de réseau. **FootPrints** propose une fonction de création de dépendances de champs qui permet de guider l'utilisateur dans une série de champs contenant chacun des options propres au choix opéré dans le champ précédent.

Il est possible de configurer plusieurs dépendances par espace de travail et de créer des groupes de dépendances multi-niveaux pour guider l'utilisateur dans les catégories et sous-catégories.

Deux types de dépendances de champs sont pris en charge dans **FootPrints** :

- **Fenêtre contextuelle contenant des champs dépendants** – Pour ce type de dépendance de champs, un menu déroulant est appelé « champ de décision ». Une fenêtre contextuelle différente s'affiche selon l'option sélectionnée dans le champ de décision (menu déroulant). Chaque fenêtre contextuelle est configurée avec vos sélections de champs. Supposons qu'il existe un champ appelé Ressource. Les options de Ressource sont Matériel et Logiciel. Si l'utilisateur sélectionne Matériel dans le menu, une fenêtre contextuelle s'affiche avec le champ de menu Actif, un champ de caractères à plusieurs lignes appelé Description, etc. Le menu déroulant peut contenir une liste d'actifs matériels tels que Imprimante ou Routeur de périphérie, le champ Description pour décrire le problème, etc. Si l'utilisateur sélectionne Logiciel, une fenêtre contextuelle s'affiche avec le champ de liste déroulante Application qui répertorie les applications, par exemple Excel, et un deuxième champ appelé Serveur qui recense les noms DNS.
- **Groupes de dépendances de menus déroulants dynamiques** – Un menu déroulant est également désigné comme champ de décision pour ce type de dépendance de champ. Dans ce cas, la fenêtre contextuelle n'est pas un facteur de dépendance mais il existe un ensemble d'autres menus déroulants sur la même page. Les choix affichés dans chaque menu déroulant dépendent de ceux opérés dans le champ de liste déroulante précédent. Citons comme exemple un champ de menu déroulant appelé Logiciels qui répertorie les logiciels. Le champ suivant est appelé Version. L'utilisateur sélectionne un logiciel dans le champ Logiciels. Les valeurs du champ Version changent selon le logiciel sélectionné dans le champ de décision. Le champ de menu déroulant suivant est Problèmes connus. Il contient la liste des problèmes connus en fonction du logiciel et de la version spécifiques. Si un autre logiciel est sélectionné, des numéros de version différents s'affichent, et selon la version choisie, d'autres problèmes connus s'affichent.

Ce type de dépendance de champ est très utile pour configurer des groupes de dépendances multi-niveaux qui permettent d'affiner le niveau de détail des informations envoyées.

Schéma d'espace de travail

Le schéma d'espace de travail affiche l'ordre des champs dans un espace de travail. Il est utile lorsque vous tentez d'importer des données dans **FootPrints** ou d'en exporter depuis ce logiciel. Le schéma d'espace de travail peut servir à vérifier que les tables de données concordent.

Champs InstaCalc

FootPrints vous permet de créer des formules mathématiques simples au moyen de champs d'espace de travail. Ces formules autorisent la multiplication, la division, l'addition et la soustraction ainsi que l'utilisation du moins unaire et des parenthèses. Elles suivent l'ordre standard des opérations.

Carnet d'adresses

Le carnet d'adresses **FootPrints** est une base de données de coordonnées des utilisateurs finals, qu'ils soient salariés, utilisateurs à distance ou clients. Les coordonnées peuvent être stockées dans **FootPrints** ou lues de manière dynamique depuis une source externe comme Microsoft Exchange, Active Directory ou une autre source LDAP. L'option LDAP n'est disponible que dans la démonstration ou si vous avez acheté le module complémentaire **Dynamic Address Book Link**. Si **Dynamic Address Book Link** est utilisé, il est impossible d'ajouter directement des contacts au carnet d'adresses **FootPrints**. Pour ajouter un contact au carnet d'adresses lorsque vous utilisez **Dynamic Address Book Link**, ajoutez-le à la source LDAP. Les bases de données de contacts prises en charge comprennent Microsoft Exchange 5.x/2000, Netscape iPlanet, Lotus Notes et Novell Directory Services.

REMARQUE

FootPrints prend en charge Secure LDAP (LDAPS). Pour plus d'informations sur la prise en charge de LDAPS, contactez le support Numara Software.

Il est également possible d'importer des données de carnet d'adresses depuis une source externe comme une base de données SQL.

Lorsque vous créez un problème dans **FootPrints**, vous pouvez le lier à un contact afin de rendre les informations sur l'utilisateur final accessibles aux techniciens qui examinent ce problème.

Un carnet d'adresses **FootPrints** est constitué de champs, tout comme un problème. Lors de la création d'un espace de travail, les champs du carnet d'adresses dépendent du modèle d'espace de travail sélectionné. Les administrateurs peuvent modifier les champs du carnet d'adresses selon les besoins.

Le carnet d'adresses contient deux propriétés supplémentaires :

- **Clé primaire** – La clé primaire est un identificateur unique pour chaque contact du carnet d'adresses. Si la fonction de libre-service client est exécutée, la clé primaire est l'ID que les clients utilisent, avec un mot de passe, pour se connecter à **FootPrints**. Ce champ doit être présent et unique pour tous les contacts. L'« ID utilisateur » est le champ recommandé et également le paramètre par défaut pour tous les modèles.
- **Unité organisationnelle** – L'unité organisationnelle est une propriété facultative permettant d'organiser les contacts du carnet d'adresses. « Service », « Unité opérationnelle » et « Société » en sont des exemples. Si une unité organisationnelle est utilisée, les contacts du carnet d'adresses sont regroupés selon ce champ.

Contacts

Le terme « contact » est l'appellation par défaut d'un enregistrement dans le carnet d'adresses **FootPrints**. Il regroupe en principe le nom, l'adresse électronique, le numéro de téléphone, etc., d'un client, mais il peut s'agir d'un enregistrement quelconque du carnet d'adresses qui comporte un numéro et différents champs.

Il existe plusieurs moyens d'ajouter des contacts à la base de données. Les contacts peuvent être saisis directement, l'un après l'autre, ou importés d'une autre source. En outre, **FootPrints** vous permet de lier dynamiquement le carnet d'adresses à une source LDAP et de le remplir à partir de celle-ci. Cela présente l'avantage de n'avoir qu'une ressource LDAP à gérer. Tous les changements apportés à la ressource LDAP sont répercutés dynamiquement lors de l'accès aux contacts dans **FootPrints**.

Enregistrement de contact principal

Un enregistrement de contact principal permet à un agent de stocker des informations sur une entreprise, par exemple son nom ou celui d'un service, dans un enregistrement similaire à un contact du carnet d'adresses. Lors de l'ajout ou de l'édition d'un contact membre d'une entreprise pour lequel il existe un enregistrement de contact principal, l'agent peut précharger celui-ci dans le contact.

Pour plus de détails sur l'utilisation de l'enregistrement de contact principal, reportez-vous aux actions liées à l'enregistrement de contact principal.

Résolution des problèmes

La résolution des problèmes peut être effectuée de différentes façons. La première méthode, et la plus évidente, est celle utilisée par les agents travaillant sur un problème. Dans un workflow normal, il est possible de créer ou de recevoir un problème sous forme de demande d'un client. Un agent est affecté lors de cette création puis il résout et clôt le problème.

Les autres méthodes de résolution des problèmes n'entrant pas dans le cadre du workflow normal ci-dessus sont les suivantes :

- La base de connaissances
- Les questions fréquentes

Base de connaissances

La base de connaissances est un emplacement permettant de stocker, d'organiser et de gérer des informations importantes pour une base de données d'espace de travail **FootPrints**. Ces informations comprennent, entre autres, des solutions aux problèmes courants, des réponses aux questions fréquentes, des correctifs et des documents. La fonctionnalité de base de connaissances de **FootPrints** vous permet de constituer, à partir de l'expérience de clients et d'agents, une base de données de solutions pour les membres des espaces de travail. Cela peut aider les agents à trouver plus rapidement des solutions à des problèmes récurrents et aux clients de trouver les réponses à leurs questions sans envoyer de demande.

Les enregistrements de la base de connaissances sont appelés « solutions ». Il est possible d'élaborer des solutions spécifiquement pour la base de connaissances. Il peut également s'agir de problèmes résolus. Il se peut que les utilisateurs doivent obtenir une « autorisation » pour qu'une solution qu'ils ont envoyée soit acceptée dans la base de connaissances. Les autorisations sont décrites plus en détail ci-après.

Base de connaissances interne

Il est possible de définir les solutions pour les transférer vers la base de connaissances interne. Cette base n'est disponible que pour les utilisateurs internes de **FootPrints**, c'est-à-dire qu'elle n'est pas accessible aux personnes ayant un rôle de client. Il est également possible de configurer les utilisateurs internes au moyen de rôles afin de limiter l'accès à la base de connaissances.

Base de connaissances publique

Il est possible de définir les solutions pour les transférer vers la base de connaissances publique. Cette base est accessible à tous les utilisateurs internes ainsi qu'aux clients disposant des autorisations appropriées.

Ressources externes

Outre la base de connaissances, qui comprend des problèmes définis comme solutions, **FootPrints** peut fournir des liens vers des bases de connaissances externes. **FootPrints** est fourni avec des liens préconfigurés pour les bases de connaissances suivantes :

- Adobe
- Apple
- Google Groupes
- Hewlett-Packard
- Microsoft Technet

Il existe une autre base de connaissances externes, Knowledge-Paks® Online (de RightAnswers, LLC), qui est décrite ci-après.

Les administrateurs peuvent ajouter des bases de connaissances externes à **FootPrints**.

Knowledge-Paks Online

Knowledge-Paks OnLine, un produit de RightAnswers, contient des milliers de solutions à des problèmes courants liés aux PC et à l'informatique. Knowledge-Paks OnLine n'est accessible que si vous avez acheté le module complémentaire Knowledge-Paks auprès de Numara Software.

Autorisations

Par défaut, dans **FootPrints**, les agents peuvent envoyer des solutions aux bases de connaissances publique et interne. Les autorisations liées aux rôles permettent aux administrateurs de limiter l'envoi, par les utilisateurs désignés, de solutions aux bases de connaissances et/ou d'exiger de ces utilisateurs de recevoir une autorisation avant la publication de leurs solutions. Les administrateurs peuvent ainsi mieux contrôler les informations publiées à l'intention des clients et revoir les solutions avant que les utilisateurs ne les consultent.

Lorsqu'il est exigé des agents qu'ils reçoivent une autorisation avant la publication des solutions, un ou plusieurs utilisateurs doivent être désignés comme approbateurs. Ces utilisateurs (en général des administrateurs) reçoivent un e-mail lorsqu'une solution est envoyée pour autorisation. Ils peuvent alors approuver, éditer ou refuser la solution.

Une fois que les autorisations ont été configurées pour au moins un rôle d'utilisateur, le processus d'approbation est automatiquement mis en œuvre.

Questions fréquentes

Dans **FootPrints**, les questions fréquentes sont des catégories accessibles aux agents et aux clients (qui disposent des autorisations nécessaires) lors des recherches dans la base de connaissances. Ces catégories sont créées et gérées par l'administrateur de l'espace de travail. Elles sont définies par des critères de recherche avancée (type de problème, plate-forme, version de logiciel, etc.) et nommées et enregistrées par l'administrateur. Lors de chaque accès à une catégorie, les solutions les plus récentes correspondant aux critères définis pour cette catégorie sont renvoyées.

Le principe d'une page de questions fréquentes propre à **FootPrints** diffère de celui des autres pages de même type en ce qui concerne le format des questions et des réponses. La page de questions fréquentes **FootPrints** est similaire à une catégorie de recherche prédéfinie dans la base de connaissances qui affiche toutes les solutions trouvées durant la recherche. Cette fonction fait gagner du temps et facilite l'organisation des solutions dans la base de données pour l'utilisateur. Les questions fréquentes FootPrints peuvent également contenir des hiérarchies de catégories.

Outils de résolution en temps réel

Les « outils de résolution en temps réel » font référence aux outils Talk™ et Contrôle à distance intégrés à **FootPrints**. Ces outils pratiques permettent aux agents de résoudre des problèmes en temps réel en collaboration avec les clients.

Instant Talk

La fonctionnalité Instant Talk permet aux clients de discuter avec les agents, ce qui accélère la résolution des problèmes. Les utilisateurs internes peuvent également discuter entre eux. Aucun logiciel client n'est nécessaire. Les utilisateurs ont simplement besoin d'accéder à leur navigateur Web.

Contrôle à distance

Numara Remote vous permet de contrôler à distance le PC d'un utilisateur à des fins de dépannage. FootPrints intègre une fonctionnalité de courrier électronique qui peut servir à envoyer des instructions ou à télécharger et installer l'application Numara Remote Host pour les clients.

Numara Remote se compose de deux éléments :

- **Hôte** – La partie Hôte réside sur l'ordinateur du client, à savoir l'ordinateur à contrôler.
- **Invité** – La partie Invité est utilisée se connecter à l'ordinateur du client et afficher le bureau de cet utilisateur.

Les parties Hôte et Invité peuvent résider sur des ordinateurs différents, voire sur des réseaux différents, tant qu'elles peuvent communiquer via TCP/IP (la connexion d'accès à distance n'est pas prise en charge). Les ordinateurs hôte et invité peuvent également se trouver sur des plates-formes différentes.

Gestion de parc

Gestion de parc est un module complémentaire de **FootPrints**. Ce module permet de détecter automatiquement les PC, de gérer le réseau et de déployer des logiciels au moyen de combinaisons des éléments suivants :

- **Numara Asset Management Platform** – Identification complète et immédiate du matériel et des logiciels de PC.
- **Numara FootPrints Integration with Microsoft SMS** – Permet aux agents du support technique d'accéder de façon dynamique aux données d'actifs de PC tout en travaillant sur un problème dans **FootPrints**.
- **FootPrints Integration with LANDesk by LANDesk Software** – Permet aux agents du support technique d'accéder de façon dynamique aux données d'actifs de PC, acquises au moyen de LANDesk, tout en travaillant sur un problème dans **FootPrints**.

Numara Asset Management Platform

La technologie **Numara Asset Management Platform** permet le suivi de tous les actifs matériels et logiciels. **Numara Asset Management Platform** permet aux agents d'identifier de façon dynamique les actifs de PC (y compris le matériel et les logiciels) présents sur le réseau d'entreprise, leur emplacement, leur configuration et d'enregistrer les modifications qui leur sont apportées. Les routeurs et autres éléments du réseau sont également identifiés. Les données d'actifs sont entièrement intégrées à la gestion des problèmes dans **FootPrints**. Les agents peuvent obtenir des instantanés des configurations des utilisateurs (plate-forme, matériel, logiciels, etc.), et intégrer ces informations à l'enregistrement du problème.

Intégration à Microsoft® Systems Management Server (SMS) Inventory

Si votre entreprise utilise Microsoft® Systems Management Server (SMS) pour le suivi du parc de PC, vous pouvez exploiter les données de ce programme dans **FootPrints**. **FootPrints with Microsoft® System Management Server (SMS) Integration** permet aux agents du support technique d'accéder de façon dynamique aux données d'actifs de PC pour un utilisateur, directement depuis un problème dans **FootPrints**. Ce processus automatisé fait gagner du temps, aide les agents à résoudre rapidement les problèmes des utilisateurs et garantit l'exactitude des données.

Lorsque vous créez ou éditez un problème dans **FootPrints**, vous pouvez afficher directement les informations sur le matériel, les logiciels et le réseau enregistrées dans la base de données SMS de gestion du parc pour un ordinateur ou un client spécifique. Il est alors possible d'importer les données dans le problème **FootPrints**. Ces informations deviennent partie intégrante de l'historique du problème et peuvent être consultées au moyen des outils **FootPrints** de recherche avancée et de génération d'états.

Intégration à LANDesk

Si votre entreprise utilise LANDesk pour le suivi du parc de PC, vous pouvez exploiter les données de ce programme dans **FootPrints**. **FootPrints Integration with LANDesk** permet aux agents du support technique d'accéder de façon dynamique aux données d'actifs de PC pour un utilisateur, directement depuis un problème dans **FootPrints**. Ce processus automatisé fait gagner du temps, aide les agents à résoudre rapidement les problèmes des utilisateurs et garantit l'exactitude des données.

Lorsque vous créez ou éditez un problème dans **FootPrints**, vous pouvez afficher directement les informations sur le matériel, les logiciels et le réseau enregistrées dans la base de données LANDesk de gestion du parc pour un ordinateur ou un client spécifique. Il est alors possible d'importer les données dans le problème **FootPrints**. Ces informations deviennent partie intégrante de l'historique du problème et peuvent être consultées au moyen des outils **FootPrints** de recherche avancée et de génération d'états.

Un autre outil de gestion de parc – FootPrints Deploy powered by Prism Deploy®

FootPrints Software Deployment powered by Prism Deploy installe et met à jour les logiciels sur tous les PC, ordinateurs portables ou serveurs de votre entreprise. Intégrant une technologie éprouvée et largement plébiscitée, une console de déploiement et un utilitaire exclusif de vérification des conflits, **FootPrints Software Deployment** simplifie considérablement le déploiement de logiciels.

Authentification et méthodes d'authentification

L'authentification est le processus d'identification d'une personne et repose généralement sur un nom d'utilisateur et un mot de passe. Dans les systèmes de sécurité, l'authentification est différente de l'autorisation, qui consiste à accorder à des personnes l'accès à des objets système en fonction de leur identité. L'authentification garantit simplement que la personne est bien celle qu'elle prétend être mais ne concerne pas ses droits d'accès.

FootPrints prend en charge plusieurs modes d'authentification d'utilisateur/de mot de passe. Les administrateurs peuvent utiliser les techniques de cryptage internes de **FootPrints**. **FootPrints** gère sa propre base de données d'utilisateurs et de mots de passe. Il peut permettre au serveur Web d'effectuer l'authentification ou la réaliser lui-même en s'interfaçant avec un serveur d'annuaire LDAP ou la liste d'utilisateurs Windows NT sur Windows ou la liste d'utilisateurs UNIX/Linux sur les systèmes d'exploitation UNIX.

FootPrints prend en charge les méthodes suivantes de vérification du mot de passe :

- authentification **FootPrints** (par défaut) ;
- authentification LDAP ;
- authentification Windows NT/2000 (Windows NT/2000 uniquement) ;
- authentification UNIX (UNIX uniquement) ;
- authentification par serveur Web.

Recherche et génération d'états

FootPrints propose plusieurs options d'interrogation de la base de données. Depuis les recherches simples par mot-clé jusqu'aux métriques multiniveaux avec des graphiques en couleur, il est possible d'utiliser toutes les données de **FootPrints** pour analyser sans programmation une activité, des tendances et des statistiques à partir de l'interface Web de **FootPrints**. Vous pouvez évaluer la façon dont les ressources de votre équipe sont allouées, examiner les niveaux de capacité et d'activité et générer des informations de suivi du temps et de facturation. Les données permettent également de justifier les changements de personnel, de gérer les types de problèmes affectés à chaque membre et d'utiliser efficacement les ressources humaines.

Rubriques de ce chapitre :

- **Recherche**
 - **À propos de la recherche** - Introduction aux rubriques relatives à la recherche.
 - **Recherche rapide** - Disponible dans le cadre supérieur de toutes les pages **FootPrints**. Recherche par mot-clé ou numéro de problème.
 - **Files d'attente intégrées** - Files d'attente de la page d'accueil disponibles dans **FootPrints**.
 - **Recherche avancée** - Recherche complexe sur tous les champs et critères.
 - **Recherches enregistrées** - Enregistrez les critères de recherche avancée pour créer des files d'attente disponibles dans la page d'accueil **FootPrints**.
 - **Recherche entre espaces de travail** - Recherchez des problèmes répondant à des critères dans plusieurs espaces de travail.
- **États**
 - **À propos des états** - Introduction aux rubriques relatives aux états.
 - **État sur un problème** - Disponible dans la page Détails d'un problème. Affiche une page imprimable.
 - **État rapide** - Création d'un état des problèmes affichés sur la page d'accueil, à l'aide de la boîte de dialogue Action rapide.
 - **États personnalisés** - Création d'états au moyen de critères et d'options de mise en forme personnalisés, y compris des graphiques et des mesures multiniveaux.

- **Enregistrement et impression des données d'un état** - Informations sur l'enregistrement et l'impression des données d'un état depuis le navigateur.
- **États enregistrés** - Accès à des modèles d'états personnalisés enregistrés.
- **États partagés** - Modèles d'état partagés par différents utilisateurs.
- **Flashboard** - Affichage instantané d'une représentation graphique de l'activité du support technique et de l'espace de travail.
- **Génération d'états entre espaces de travail** - États personnalisés dans plusieurs espaces de travail.
- **États de suivi du temps** - Génération d'états de suivi du temps et de facturation.
- **États sur les métriques** - Génération de données statistiques et de métriques sur l'espace de travail.
- **Modèles d'état** - Création de modèles d'états sur un problème pour l'impression des commandes, des ordres de travail, des autorisations de retour d'article, etc.
- **Exécution automatique des états** - Permet de programmer la génération et l'envoi par e-mail d'états personnalisés, automatiquement à heures/jours fixes. Seul l'administrateur peut exécuter cette fonction.

À propos de la recherche

FootPrints intègre des fonctionnalités de recherche qui vous permettent de rechercher et de localiser des problèmes dans la base de données et de créer des files d'attente personnalisées pour la page d'accueil.

- **Recherche rapide** - Disponible dans le cadre supérieur de toutes les pages **FootPrints**. Recherche par mot-clé, titre ou numéro de problème.
- **Files d'attente intégrées** - Files d'attente de la page d'accueil disponibles dans **FootPrints**.
- **Recherche avancée** - Recherche complexe sur tous les champs et critères.
- **Recherches enregistrées** - Enregistrez les critères de recherche avancée pour créer des files d'attente disponibles dans la page d'accueil **FootPrints**.
- **Recherche dans plusieurs espaces de travail** - Recherchez des problèmes dans plusieurs espaces de travail.

Recherche rapide

La fonction de recherche rapide est située en haut de la page **FootPrints**. Elle est disponible dans tous les écrans **FootPrints** (dans le carnet d'adresses, la recherche porte uniquement sur le carnet d'adresses).

Pour utiliser la recherche rapide, entrez la chaîne de recherche dans le champ Recherche rapide, sélectionnez le champ de recherche dans la liste déroulante (en cliquant sur la flèche), puis cliquez sur le bouton RECHERCHER. La liste de tous les problèmes correspondant à vos critères de recherche s'affiche sur la page d'accueil.

Champs de recherche par mot-clé

Avec la recherche par mot-clé, l'interrogation porte sur les champs Titre, Description, Espace de travail (problème) et les champs de carnet d'adresses pour toutes les versions base de données de **FootPrints** (SQL Server, Access, MSDE, Oracle et MySQL) à l'exception de la base de données **FootPrints**. Avec la version base de données de **FootPrints**, la recherche porte uniquement sur les champs Titre et Description. Cette recherche par mot-clé pour la base de données **FootPrints** étant potentiellement lente, il est aussi possible d'effectuer une recherche uniquement sur le champ Titre.

Files d'attente intégrées

Le champ à liste déroulante Afficher de la page d'accueil contient plusieurs files d'attente intégrées. Lorsque cette option est sélectionnée, la liste de la page d'accueil est mise à jour en fonction des résultats. Pour actualiser la liste en cours, cliquez sur Actualiser.

REMARQUE

Sous Préférences dans la barre d'outils FootPrints, l'agent peut personnaliser les listes affichées dans la liste déroulante de la fenêtre principale de la page d'accueil.

Files d'attente intégrées :

- **Mes affectations** - Répertorie les problèmes actifs les plus récents qui vous ont été affectés. Affiché par défaut.
- **Affectations d'équipes** - Problèmes actifs pour votre équipe (affiché uniquement si vous appartenez à une équipe).
- **Mes affectations et demandes** - Répertorie les problèmes qui vous ont été affectés et les demandes non affectées des clients.
- **Mes approbations actives** - Répertorie tous les problèmes pour lesquels l'agent est un approbateur (celui-ci peut avoir voté ou non et le vote n'est pas terminé). (S'applique uniquement aux approbateurs de la gestion des modifications.)
- **Mes approbations et affectations actives** - Répertorie tous les problèmes pour lesquels l'agent est un approbateur (celui-ci peut avoir voté ou non et le vote n'est pas terminé) ainsi que ses affectations dans l'espace de travail en cours. (S'applique uniquement aux approbateurs de la gestion des modifications.)
- **Mon vote requis** - Répertorie tous les problèmes pour lesquels l'agent est un approbateur ; celui-ci n'a pas encore voté et le vote n'est pas terminé. (s'applique uniquement aux approbateurs de la gestion des modifications.)
- **Mon vote requis et mes affectations** - Répertorie tous les problèmes pour lesquels l'agent est un approbateur (celui-ci n'a pas encore voté et le vote n'est pas terminé), ainsi que ses affectations dans l'espace de travail en cours. (S'applique uniquement aux approbateurs de la gestion des modifications.)
- **Mes affectations dans tous les espaces de travail** - Répertorie les problèmes actifs qui vous ont été affectés dans tous les espaces de travail (s'affiche uniquement si vous appartenez à plusieurs espaces de travail).
- **Tous les problèmes** - Tous les problèmes dans la base de données d'espace de travail (disponible uniquement si vous avez l'autorisation de consulter tous les problèmes de l'espace de travail ; si cela n'est pas le cas, seuls les problèmes pour lesquels vous disposez des droits appropriés s'affichent).
- **Problèmes globaux** - Répertorie tous les problèmes globaux actifs pour cet espace de travail.
- **Problèmes supprimés** - Répertorie les problèmes supprimés (administrateurs uniquement).

- **Demandes** - Demandes envoyées par les clients (voir ci-dessous).
- **Base de connaissances** - Affiche les solutions de la base de connaissances.
 - **Solutions internes** - Toutes les solutions internes (plus techniques).
 - **Solutions publiques** - Toutes les solutions publiques (utilisateur final).
 - **Solutions publiques dans tous les espaces de travail** - Toutes les solutions publiques de tous les espaces de travail auxquels vous appartenez.
 - **Solutions internes en attente** - Solutions internes en attente d'approbation avant leur publication (option affichée uniquement si vous êtes un approbateur ou si vous avez une solution en attente d'approbation).
 - **Solutions publiques en attente** - Solutions publiques en attente d'approbation avant leur publication (option affichée uniquement si vous êtes un approbateur ou si vous avez une solution en attente d'approbation).

Recherche avancée

La fonction de recherche avancée vous permet d'effectuer des recherches dans la base de connaissances d'espace de travail selon une combinaison quelconque de champs et de critères avancés. **FootPrints** génère automatiquement le formulaire de recherche avancée pour chaque espace de travail, en incluant tous les champs personnalisés et intégrés correspondants. Par exemple, si l'administrateur d'espace de travail ajoute un nouveau champ, celui-ci est inclus automatiquement dans le formulaire de recherche avancée. De même, si un champ est supprimé de l'espace de travail, il est également supprimé de la page Recherche avancée.

Pour effectuer une recherche avancée, cliquez sur **Avancé** dans la boîte de dialogue Recherche rapide. Ce formulaire contient des champs de texte, des zones de liste déroulante, des boîtes de dialogue à sélection multiple et des cases d'option qui permettent une recherche selon une combinaison quelconque de critères. Chaque champ fait office de filtre. N'indiquez ou ne choisissez que les critères de recherche voulus. Ne renseignez pas les champs à exclure de la recherche. Certains opérateurs booléens peuvent être utilisés dans les champs de texte.

Rubriques de cette section :

- Advanced Search Criteria
- Exemple de recherche avancée

Critères de recherche avancée

Les options suivantes sont disponibles dans le formulaire Recherche avancée, ainsi que dans les formulaires destinées aux états personnalisés, aux états de suivi du temps et aux règles d'escalade et d'entreprise (avec quelques différences seulement) :

REMARQUE

Dans **FootPrints**, l'administrateur peut modifier le nom de nombreux champs (Titre, Priorité, Statut, Description, etc.), ainsi que le nom des enregistrements (problèmes). Il est aussi possible de créer des champs personnalisés. Par souci de clarté, ce manuel désigne toujours les enregistrements **FootPrints** comme des « problèmes » et utilise les mots par défaut pour les autres noms de champs.

1. Onglet Problème - Informations générales

- **Titre** - Saisissez un mot ou une expression à rechercher. Les opérateurs booléens ET, OU et NODATA sont pris en charge. Opérateurs booléens

- **Description** - Lorsque vous saisissez un mot ou une expression (ou plusieurs mots à l'aide des opérateurs booléens), seuls les problèmes contenant ce mot ou cette expression dans le champ Description sont renvoyés.
- **Mot-clé** - Lorsque vous saisissez un mot ou une expression, tous les problèmes contenant ce mot ou cette expression dans un champ quelconque sont renvoyés, notamment les champs Titre, Description, Espace de travail et les champs de carnet d'adresses, à condition que la recherche en texte intégral soit conforme au comportement de recherche par mot-clé en texte intégral.
 - **Champs inclus dans la recherche** : Avec la recherche par mot-clé, l'interrogation porte sur les champs Titre, Description, Espace de travail (problème) et les champs de carnet d'adresses pour toutes les versions base de données de **FootPrints** (SQL Server, Access, MSDE, Oracle et MySQL), à l'exception de la base de données **FootPrints**. Avec la version base de données de **FootPrints**, la recherche porte uniquement sur les champs Titre et Description.
- **Fichiers joints** - Effectue une recherche sur les fichiers joints, par nom (et non par contenu). Disponible dans toutes les versions sauf la version base de données de **FootPrints**.
- **Affecté à** - Mettez en surbrillance un ou plusieurs utilisateurs pour renvoyer les problèmes qui leur sont affectés ; pour sélectionner plusieurs utilisateurs, maintenez la touche Ctrl enfoncée. Si vous ne voulez pas limiter la recherche à des utilisateurs spécifiques, n'en sélectionnez aucun. Des contrôles avancés sont également disponibles pour ce champ.

REMARQUE SUR LES AUTORISATIONS

L'accès aux problèmes dépend du rôle de l'utilisateur. Les options d'affectation peuvent être limitées selon votre rôle. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur **FootPrints**.

- **Envoyé par** - Lorsqu'un utilisateur est sélectionné, la recherche renvoie uniquement les problèmes créés par cet utilisateur.
 - **Priorité** - Renvoie uniquement les problèmes dont la priorité correspond à celle spécifiée dans la recherche. Sélectionnez les priorités à inclure ; pour sélectionner plusieurs priorités, maintenez la touche Ctrl enfoncée. Pour renvoyer toutes les priorités, n'en sélectionnez aucune (résultat identique avec la sélection de toutes les priorités).
 - **Statut** - Renvoie uniquement les problèmes dont le statut correspond à celui spécifié dans la recherche. Par défaut, les statuts Ouvert et personnalisés sont sélectionnés dans la boîte de dialogue. Pour sélectionner plusieurs statuts, maintenez la touche Ctrl enfoncée. Pour renvoyer tous les statuts, n'en sélectionnez aucun (résultat identique avec la sélection de tous les statuts).
2. Onglet Problème - Informations sur le problème - Les champs de cette section varient en fonction des champs de l'espace de travail en cours. Vous pouvez effectuer des recherches sur autant de champs que vous le souhaitez. Les méthodes de recherche dépendent des types de données de champ :
- **Champ de caractères** - Affiche une zone de texte. Saisissez le mot ou l'expression à rechercher (ou plusieurs mots à l'aide des opérateurs booléens).
 - **Champ numérique** - Affiche une zone de texte. Saisissez un numéro ou une partie de numéro à rechercher.
 - **Champ de liste déroulante et à sélection multiple** - Affiche une boîte de dialogue à sélection multiple. Sélectionnez une ou plusieurs valeurs à rechercher. Pour rechercher les problèmes ne contenant aucune donnée pour le champ choisi, sélectionnez Aucune donnée. Si vous ne voulez pas limiter la recherche aux choix effectués dans un champ, ne sélectionnez aucune valeur.
 - **Champs de date** - Permettent de rechercher selon une date ou une plage de dates.

REMARQUE

La recherche dans les champs de date/heure n'est possible que par date, pas par heure.

- **Autres types de champs** - Les champs d'e-mail, d'URL et FTP affichent une zone de texte. Saisissez le mot ou l'expression à rechercher (y compris des adresses partielles).
3. **Onglet Contact**
4. **Onglet Critères avancés**
- **Types de problème à inclure** - Vous pouvez choisir de renvoyer des types de problèmes avancés, notamment les sous-tâches et les problèmes globaux. Les options sont les suivantes :
 - **Tous les types de problèmes** - Tous les types de problèmes sont renvoyés.
 - **Problèmes standard** - Les problèmes standard (non globaux ou principaux/sous-tâches) sont renvoyés.
 - **Inclure les problèmes principaux** - Les problèmes principaux contenant des sous-tâches sont renvoyés.
 - **Inclure les sous-tâches** - Les sous-tâches des problèmes principaux sont renvoyées.
 - **Inclure les problèmes globaux** - Les problèmes globaux sont renvoyés.
 - **Inclure les liens globaux** - Tous les problèmes de l'utilisateur liés à un problème global sont renvoyés.
 - **Grouper les problèmes principaux avec les sous-tâches/les problèmes globaux avec les liens globaux** - Disponible pour les états uniquement. Ces options annulent l'ordre de tri sélectionné dans l'état.
 - **Date** - Si des dates sont indiquées, la recherche renvoie uniquement les problèmes correspondant à la période définie.

REMARQUE

Il est important de comprendre la signification des périodes relatives et de l'ancienneté afin d'obtenir des informations exactes, particulièrement lorsque les fonctions de recherche et de génération d'états **FootPrints** reposent sur les mêmes types de critères. Si une recherche est demandée sur les problèmes au cours des trois mois précédents à la date du 15 mai, la période sur laquelle portera la recherche et l'état sera comprise entre le 15 février et le 14 mai inclus. L'état ou la recherche exclut donc la date du jour et prend en compte la période de trois mois antérieure à cette date. Les états et les recherches génèrent ainsi des résultats cohérents. S'ils incluaient la date du jour, ils produiraient des résultats différents car ils dépendraient de leur heure d'exécution.

- **Heure** - Indiquez l'heure à laquelle les problèmes ont été créés ou édités, sur 24 heures. Disponible pour les états uniquement.
- **Ancienneté** - Renvoie les problèmes créés à l'heure spécifiée. Il est possible de préciser le nombre de jours et d'heures. Des modificateurs sont également possibles, notamment « supérieur à », « inférieur à », « égal à », « supérieur ou égal à », « inférieur ou égal à » et « différent de ». Par exemple, pour renvoyer les problèmes datant de plus d'un jour, choisissez « supérieur à » et saisissez « 1 » dans le champ « Jours ».

REMARQUE

Le paramètre Ancienneté fonctionne toujours sur 24 heures et 7 jours et n'utilise pas le calendrier de travail de l'espace de travail.

- **Inclure uniquement les numéros de problème** - Permet de limiter la recherche à une plage définie de numéros de problème.

- **Contrôles avancés de date/heure** - Les options « Horloge En attente » suivantes s'appliquent aux calculs « Délai de fermeture » et « Ancienneté » (option disponible pour les états uniquement) :
- **Ne pas inclure les heures hors du calendrier de l'espace de travail** - Lorsque cette option est sélectionnée, les calculs n'incluent pas les heures supplémentaires non comprises dans le calendrier de l'espace de travail.
- **Ne pas inclure le temps passé sur les problèmes dans les statuts suivants** - Sélectionnez le ou les statuts (En attente, En attente du client, etc.) pour lesquels vous voulez exclure le temps passé pour les calculs « Délai de fermeture » et « Ancienneté ».

REMARQUE

Ces calculs de temps sont toujours basés sur le même fuseau horaire que celui du serveur.

- **Organiser les résultats de recherche par** - Trie les problèmes renvoyés selon le champ défini, dans l'ordre décroissant (le plus récent ou le plus élevé en premier) ou croissant (le plus ancien ou le plus faible en premier). Par défaut, les problèmes renvoyés sont triés par numéro, dans l'ordre décroissant. La valeur par défaut annule vos préférences.
 - **Titre, description, etc., sensibles à la casse** (version base de données de FootPrints uniquement) - Cochez cette case pour définir une recherche qui respecte la casse. Par défaut, elle ne la respecte pas. Dans les versions SQL/Access de FootPrints, les recherches ne respectent jamais la casse.
 - **Utiliser des expressions régulières** (version base de données de FootPrints uniquement) - Vous pouvez éventuellement utiliser des expressions régulières pour effectuer une recherche sur tous les champs de texte, notamment les champs Titre, Description et tout champ de caractères personnalisé. Cliquez sur le lien relatif aux instructions d'utilisation des expressions régulières. Cette fonctionnalité n'est pas disponible pour les versions SQL/Access (lesquelles prennent en charge les opérateurs booléens).
 - **Et/Ou** - Si vous choisissez « Et », les problèmes doivent correspondre à tous les critères définis précédemment (option par défaut). Si vous choisissez « Ou », un seul critère doit être respecté.
5. **Onglet Enregistrer la recherche** - Enregistre les critères de recherche dans une file d'attente. Sélectionnez « Personnel » pour enregistrer la recherche pour vous-même uniquement. Sélectionnez « Partagé/Interne » pour partager votre recherche avec les autres utilisateurs internes de FootPrints. L'option « Partagé/Public » est disponible uniquement pour les états et à tous les utilisateurs (y compris les clients) d'y accéder (les états contiennent uniquement les données que ces utilisateurs sont autorisés à consulter). Les files d'attente de recherche enregistrées apparaissent dans la liste déroulante Afficher de la page d'accueil.

Pour tous les champs de texte, quelle que soit la section, la simple saisie du symbole % renvoie tous les problèmes pour lesquels ce champ contient des données.

Lorsque vous avez terminé de remplir le formulaire, cliquez sur Enregistrer/Exécuter pour lancer la recherche. La page d'accueil affiche la liste des résultats. Si vous avez saisi un nom, il apparaît dans une file d'attente dans la liste déroulante Afficher.

Exemple de recherche avancée

La recherche suivante renvoie tous les problèmes actifs affectés à l'utilisateur Sophie Martin et dont le niveau de priorité est Urgent ou Élevé.

1. Cliquez sur Avancé sous le titre Rechercher de la barre d'outils **FootPrints**.
2. Pour Affecté à, choisissez Sophie Martin.

3. Pour Priorité, sélectionnez Urgent et Élevé (maintenez la touche Ctrl enfoncée).
4. Pour Statut, sélectionnez Ouvert, Plus d'infos requises et En attente.
5. Pour enregistrer cette recherche, saisissez un nom permettant de l'identifier, par exemple Mes problèmes de priorité élevée.
6. Cliquez sur **OK**.

FootPrints renvoie la liste des problèmes correspondant aux critères ci-dessus.

Recherches enregistrées

La fonctionnalité Recherches enregistrées permet d'enregistrer et de nommer les critères de recherche fréquemment utilisés et ainsi de créer des files d'attente ou des « listes préférées ». Chaque fois qu'une recherche enregistrée est exécutée, le système renvoie les données les plus récentes de l'espace de travail en cours. Les recherches enregistrées sont disponibles dans la liste déroulante Afficher de la page d'accueil et dans la barre d'outils **FootPrints**. Vous trouverez plus d'informations sur la création des recherches enregistrées dans la rubrique précédente consacrée à la recherche avancée.

Il existe deux types de recherches enregistrées :

- **Recherches personnelles** - Vous seul avez accès aux recherches enregistrées personnelles. Vous y accédez via la liste déroulante Afficher de la page d'accueil ou en passant le pointeur de la souris sur le lien Recherche avancée. Vous pouvez créer des files d'attente personnelles pour vos propres affectations de différents types, problèmes en retard, affectations avec une date d'échéance la semaine suivante, date de suivi pour aujourd'hui, etc. Tous les agents disposent d'un accès leur permettant de créer et d'enregistrer des recherches personnelles.
- **Recherches partagées** - Les recherches partagées apparaissent dans la liste déroulante Afficher de tous les utilisateurs, agents ou administrateurs dans l'espace de travail en cours. Cela est particulièrement utile pour créer des files d'attente partagées pour différents groupes, services, emplacements, types de problèmes, etc. Les recherches partagées peuvent être affichées, éditées ou supprimées uniquement par les utilisateurs disposant des autorisations appropriées.

Utilisation des recherches enregistrées

Vous pouvez exécuter, éditer ou supprimer une recherche enregistrée en passant le pointeur de la souris sur le lien Recherche avancée et en cliquant sur Recherches enregistrées dans le menu.

Pour exécuter une recherche enregistrée :

1. Placez le pointeur de la souris sur le lien Recherche avancée et cliquez sur Recherches enregistrées dans le menu affiché.
2. Sélectionnez-la recherche à exécuter dans la liste déroulante Recherches personnelles ou Recherches partagées.
3. Sélectionnez la case d'option Exécuter (option par défaut).
4. Cliquez sur **OK**. Les résultats de la recherche s'affichent dans le cadre principal de la fenêtre du navigateur.

Pour éditer une recherche enregistrée :

1. Placez le pointeur de la souris sur le lien Recherche avancée et cliquez sur Recherches enregistrées dans le menu affiché.
2. Sélectionnez-la recherche à éditer dans la liste déroulante Recherches personnelles ou Recherches partagées.
3. Sélectionnez la case d'option Éditer.

4. Cliquez sur OK. La page Recherche avancée s'affiche. Le formulaire est prédéfini avec les critères de recherche choisis pour la recherche enregistrée.
5. Apportez les changements nécessaires.
6. Pour enregistrer les nouveaux critères de recherche sous le nom d'origine, laissez inchangé le nom affiché dans la zone de texte Enregistrer cette recherche sous. Pour l'enregistrer comme nouvelle recherche, saisissez un autre nom.
7. Cliquez sur **OK** lorsque vous avez terminé. Les résultats de la recherche éditée s'affichent dans la fenêtre du navigateur.

Pour supprimer une recherche enregistrée :

1. Placez le pointeur de la souris sur le lien Recherche avancée et cliquez sur Recherches enregistrées dans le menu affiché.
2. Sélectionnez-la recherche à supprimer dans la liste déroulante Recherches personnelles ou Recherches partagées.
3. Sélectionnez la case d'option Supprimer.
4. Cliquez sur **OK**. La recherche enregistrée est supprimée.

Recherche entre espaces de travail

Chaque espace de travail **FootPrints** est contenu dans une sous-base de données distincte. Il possède ses propres champs, utilisateurs et d'autres options. Vous pouvez être membre d'un ou de plusieurs espaces de travail. Si vous êtes membre de plusieurs espaces de travail et que votre rôle vous le permet, vous pouvez afficher les problèmes qui correspondent aux critères de recherche de plusieurs espaces de travail.

REMARQUE

Les recherches dans plusieurs espaces de travail ne conviennent pas aux utilisateurs qui sont agents dans un espace de travail et clients dans un autre. Lorsqu'un agent exécute une telle recherche, les résultats n'incluent pas les problèmes de l'espace de travail dans lequel il est client.

Voici quelques caractéristiques des recherches dans plusieurs espaces de travail :

- Vous pouvez exécuter la recherche uniquement sur les champs existant dans tous les espaces de travail sélectionnés.
- Vous ne pouvez effectuer un tri que sur les champs existant dans tous les espaces de travail sélectionnés.
- Vous pouvez sélectionner un champ quelconque d'un espace de travail tant qu'il n'existe pas dans plusieurs espaces de travail dont les types peuvent présenter des conflits.
- La boîte de dialogue Case à cocher Action rapide n'apparaît pas.
- Le tableau des scores Totaux de l'espace de travail et la liste Problèmes globaux sont masqués.
- Les problèmes de votre espace de travail par défaut apparaissent toujours en début de liste ; les autres problèmes sont triés par numéro d'espace de travail, dans l'ordre croissant.
- Si vous avez choisi d'afficher les détails d'un problème issu d'un espace de travail différent, celui-ci est affiché.
- Les recherches dans plusieurs espaces de travail peuvent être enregistrées sous deux types : personnelles ou partagées.
- Vous pouvez afficher uniquement les recherches partagées incluant les espaces de travail auxquels vous appartenez. Il peut donc y avoir deux recherches partagées portant le même nom et enregistrées par des agents différents. **FootPrints** ajoute le nombre 2 en regard de

l'une des recherches afin que les agents ayant accès à tous les espaces de travail inclus puissent distinguer les deux recherches portant le même nom.

- Les recherches dans plusieurs espaces de travail ne conviennent pas aux utilisateurs qui sont agents dans un espace de travail et clients dans un autre. Lorsqu'un agent exécute une recherche dans plusieurs espaces de travail, les résultats n'incluent pas les problèmes de l'espace de travail dans lequel il est client.

Création d'une recherche entre espaces de travail

1. Placez le pointeur de la souris sur le lien Recherche avancée et cliquez sur Entre espaces de travail dans le menu affiché.
2. **Espaces de travail inclus** - Sélectionnez les espaces de travail à inclure dans la recherche. Pour en sélectionner plusieurs, maintenez la touche Ctrl enfoncée. Cliquez sur **OK** lorsque vous avez terminé. La page Critères de recherche s'affiche.
3. **Critères** - Les recherches dans plusieurs espaces de travail peuvent inclure des champs intégrés tels que Titre, Description, État, Priorité, etc. Pour plus d'informations sur la définition des critères de recherche, reportez-vous à *Critères de recherche avancée*.
4. Vous pouvez éventuellement enregistrer votre recherche pour une utilisation personnelle ultérieure ou en tant que recherche partagée avec d'autres agents de l'espace de travail.
5. Lorsque vous avez terminé de définir les critères de recherche, cliquez sur **OK**.
6. Les résultats de la recherche s'affichent dans le cadre principal, les problèmes étant groupés par espace de travail, sous le nom Espace de travail.

REMARQUE SUR LES AUTORISATIONS

L'accès aux recherches peut être limité en fonction du rôle de l'utilisateur. Les recherches entre espaces de travail peuvent ne pas être disponibles si votre rôle ne fournit pas les droits d'accès nécessaires. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur **FootPrints**.

À propos de la génération d'états

FootPrints propose plusieurs options de génération d'états. Depuis les recherches simples par mot-clé jusqu'aux métriques multiniveaux avec des graphiques en couleur, il est possible d'utiliser toutes les données de **FootPrints** pour analyser sans programmation une activité, des tendances et des statistiques à partir de l'interface Web de **FootPrints**. Les données des états permettent d'évaluer la façon dont les ressources de votre équipe sont allouées, d'examiner les niveaux de capacité et d'activité et de générer des informations de suivi du temps et de facturation. Elles permettent également de justifier les changements de personnel, de gérer les types de problème affectés à chaque membre et d'utiliser efficacement les ressources humaines.

État sur un problème

Cette option apparaît sur la page Détails d'un problème. Cliquez sur **État** sur la page Détails pour afficher un état imprimable relatif au problème. Seuls les champs contenant des données figurent dans l'état. Cet état est utile lorsque vous devez imprimer rapidement les détails d'un problème. Pour afficher un état sur un problème, cliquez sur le bouton État de la page Détails d'un problème, sélectionnez un format dans la liste déroulante et cliquez sur le bouton OK.

Autres caractéristiques :

- Les états de problèmes principaux contiennent la liste de toutes les sous-tâches. Les problèmes globaux contiennent la liste de tous les liens globaux.

- Si un ou plusieurs modèles d'état sont configurés, une option permet de mettre en forme l'état à l'aide d'un des modèles.
- L'état sur un problème peut être imprimé à partir du navigateur ou enregistré dans un fichier HTML.

État rapide

Cette fonctionnalité vous permet de générer rapidement un état sur un ou plusieurs problèmes. Vous pouvez effectuer cette opération depuis la page d'accueil ou depuis les résultats d'une recherche. Cela est utile lorsque vous voulez générer un état sur un ou plusieurs problèmes affichés sur la page d'accueil sans créer d'état personnalisé.

Pour créer un état rapide :

1. Dans la page d'accueil de **FootPrints**, sélectionnez les problèmes à inclure dans l'état à l'aide de la boîte de dialogue Case à cocher Action rapide.
2. Pour sélectionner tous les problèmes de la page d'accueil, cochez la case Tout.
3. Sélectionnez État dans la liste déroulante située au-dessus des cases à cocher.
4. Sélectionnez un format d'état dans la liste déroulante.
5. Cliquez sur **OK**.
 - Une nouvelle fenêtre de navigateur contenant les résultats de l'état s'affiche. Vous pouvez imprimer ou enregistrer directement ces résultats depuis le navigateur.
6. Si un ou plusieurs modèles d'état sont configurés, une option permet de mettre en forme les problèmes à l'aide d'un des modèles. Si vous utilisez un modèle personnalisé, chaque problème sélectionné s'affiche dans une fenêtre distincte à des fins d'impression. Si l'option Résumé est sélectionnée, tous les problèmes s'affichent dans une seule fenêtre.

Options d'état

REMARQUE

Dans **FootPrints**, l'administrateur peut modifier le nom de nombreux champs (Titre, Priorité, Statut, Description, etc.), ainsi que le nom des enregistrements (problèmes). Il est aussi possible de créer des champs personnalisés. Par souci de clarté, ce manuel désigne toujours les enregistrements **FootPrints** comme des « problèmes » et utilise les termes par défaut pour les autres noms de champ.

Pour créer un état personnalisé, sélectionnez États | Nouvel état dans la barre d'outils **FootPrints**. L'assistant d'état personnalisé s'affiche :

1. **Étape 1 : Style** - Sélectionnez le style d'édition de l'état. Les options sont les suivantes :
 - **Colonnes** - Les données des problèmes sont présentées dans des colonnes à largeur fixe. Chaque ligne correspond à un problème. Il est possible de sélectionner des colonnes à partir de n'importe quel champ disponible.
 - **Renvoi automatique à la ligne** - Chaque problème renvoyé apparaît dans son propre mini-tableau. Vous pouvez utiliser des sauts de ligne pour disposer les données sur plusieurs lignes, par exemple, et placer le champ de description sur sa propre ligne. Ce style est utile pour imprimer les états contenant de nombreux champs.
 - **Métriques et graphiques** - Permet de créer des métriques et des graphiques personnalisés de comptages, de moyennes et de sommes dans les champs. Les métriques à un et deux niveaux sont prises en charge. Les options d'édition incluent des tableaux ainsi que des graphiques à barres et sectoriels.

- **Exporter** - Permet d'exporter les données vers un fichier texte que vous pouvez enregistrer sur votre bureau local. Utilisez ce format pour importer des données **FootPrints** dans un tableur ou d'autres programmes.
 - **Inclure les métriques...** - Les états de type Colonnes et Renvoi automatique à la ligne peuvent également contenir des métriques et des graphiques. Cochez cette case si vous voulez inclure des métriques dans un état de type Colonnes ou Renvoi automatique à la ligne (elle n'est pas disponible pour le style Exporter).
2. Cliquez sur **OK** pour afficher les autres options d'état. Les étapes de la page suivante dépendent du style d'état sélectionné à l'étape 1.
 3. **Étape 2 : En-tête** - Permet de définir les données d'en-tête à insérer en haut de l'état. Disponible pour tous les styles, excepté Exporter. Les options sont les suivantes :
 - **Titre** - Apparaît en haut de l'état.
 - **Date** - Date d'exécution de l'état (cette date est mise à jour à chaque nouvelle exécution du modèle d'état).
 - **Heure** - Heure d'exécution de l'état (cette heure est mise à jour à chaque nouvelle exécution du modèle d'état).
 - **Nom de l'espace de travail** - Nom de l'espace de travail.
 - **Logo** - Logo affiché dans l'espace de travail en cours.
 4. **L'étape 3 offre deux possibilités** : l'une pour les états à colonnes et à renvoi automatique à la ligne, et l'autre pour les états de métriques et mixtes.
 - a. **Étape 3 : Formatage** - Sélectionnez les colonnes à afficher dans l'état. Tous les champs sont disponibles. Cette option s'applique à tous les styles, excepté le style Métriques. Par exemple, pour afficher le champ Titre :
 - Sélectionnez Champs FootPrints comme type de champ.
 - Sous Champs, sélectionnez Titre.
 - Cliquez sur Ajouter le champ. Le champ Titre apparaît maintenant dans la zone des champs sélectionnés.
 - **Historique** - Le champ Historique est un champ spécial qui contient l'historique des problèmes de l'état. Il fournit un suivi d'audit dans le cadre de la génération d'états. Comme ce type d'état recherche chaque enregistrement de chaque modification apportée aux problèmes répertoriés, l'utilisation de ce champ peut ralentir la création de l'état.
 - **Réorganiser** - Pour modifier l'ordre d'affichage des champs, sélectionnez un champ dans la zone Champs sélectionnés et cliquez sur la flèche vers le haut ou vers le bas pour le déplacer.
 - **Saut de ligne** - Permet d'insérer un saut de ligne (s'applique uniquement au style Renvoi automatique à la ligne).
 - **Description** - Sélectionnez les descriptions à inclure dans l'état et les cas dans lesquels les données doivent être renvoyées automatiquement à la ligne (cette option s'applique uniquement si le champ Description figure dans la zone Champs sélectionnés). Vous pouvez inclure dans un état la description initiale, la dernière description ou les deux ou trois dernières descriptions.

REMARQUE

L'option Description initiale n'est pas disponible pour la base de données **FootPrints**.

- b. **Titulaires** - Si cette option est sélectionnée, les noms complets des titulaires figurent dans l'état (par exemple Didier Leblanc). Cette option ne convient pas si vous devez importer un l'état dans un autre espace de travail, car l'ID utilisateur doit être indiqué dans un fichier d'importation de données. Pour créer un fichier incluant les ID utilisateur des titulaires, sélectionnez l'option Exporter les données de l'espace de travail dans Administration du système.
- c. **Ordre de tri** - Permet de définir le mode de tri des problèmes dans l'état. Cette option s'applique à tous les styles, excepté le style Métriques. La valeur par défaut est le tri par ordre croissant des numéros de problème (du plus faible au plus élevé). Vous pouvez trier jusqu'à trois champs par ordre croissant ou décroissant. Les problèmes sont sous-triés dans chaque champ selon l'ordre de tri. Si vous cliquez sur la case En-tête, vous divisez les problèmes en groupes avec le nom du champ comme en-tête. Par exemple, si vous effectuez un tri sur le champ Statut et cochez la case En-tête, tous les problèmes ouverts sont regroupés sous l'en-tête Ouvert, tous les problèmes fermés sous l'en-tête Fermé, etc.
- d. **Étape 3 : Métriques** - Permet de créer des métriques et des graphiques personnalisés de comptages, de moyennes et de sommes dans les champs. Cette option est disponible pour le style Métriques et, si la case Mixte est cochée, pour les styles Colonnes et Renvoi automatique à la ligne.
 - 1. **Type** - Chaque métrique peut représenter l'un des types suivants :
 - o **Nombre** - Nombre dans des données de champ. Ce type s'applique à tous les champs, y compris les champs Statut, Priorité et la plupart des champs contenant des informations sur les problèmes et les contacts. Il ne s'applique ni aux champs Titre et Description ni aux champs de texte multilignes, car ces champs contiennent généralement des données uniques. Par exemple, un nombre dans le champ Statut renvoie le nombre de problèmes dans chaque statut.
 - o **Moyenne** - Moyenne de la somme de toutes les données de champ des problèmes renvoyés. S'applique uniquement aux statistiques intégrées et aux champs de nombres personnalisés. Les statistiques intégrées suivantes sont disponibles :
 - **Âge du problème** - Temps écoulé depuis la création du problème (s'applique uniquement aux états répertoriant des problèmes actifs).
 - **Délai de fermeture** - Temps écoulé entre la création et la fermeture du problème (s'applique uniquement aux états répertoriant des problèmes fermés).
 - **Facturation totale** - Montant total facturé pour le problème sur la base des données de suivi du temps et des tarifs horaires des utilisateurs.
 - **Temps total** - Temps total passé sur le problème, calculé sur la base des données de suivi du temps.

REMARQUE

Les statistiques Facturation totale et Temps total sont basées sur la durée de vie totale du problème, quels que soient les plages de dates ou les utilisateurs sélectionnés dans les critères de l'état. Pour les données de suivi du temps concernant des utilisateurs et des plages de dates spécifiques, utilisez les états de suivi du temps.

- o **Somme** - Somme de toutes les données des problèmes renvoyés pour le champ indiqué. S'applique uniquement aux statistiques intégrées mentionnées ci-dessus et aux champs de nombres personnalisés.
- 2. **Champ** - Sélectionnez le champ pour lequel vous voulez créer une métrique. Les champs disponibles dépendent des champs de l'espace de travail en cours et du type de métrique (voir ci-dessus).

3. **Sous-total par** - Métrique à deux niveaux pouvant être incluse dans l'état en sélectionnant un second champ. Si, par exemple, vous avez sélectionné Âge moyen du problème comme premier champ et que vous sélectionnez Affecté comme sous-total, l'âge moyen des problèmes est classé par agent affecté. Cette fonction est facultative.
 - Si l'utilisateur sélectionne un champ de date ou de date/heure dans le champ Sous-total par, une liste déroulante de dépendances s'affiche afin qu'il puisse préciser si le sous-total doit être décomposé par jour, semaine, mois, année, trimestre, jour de semaine, jour et heure ou heure.
4. **Format** - Sélectionnez le style d'édition de la métrique. Les options sont les suivantes :
 - **Tableau** - Affiche les données dans un tableau de texte.
 - **Graphique** - Affiche les données dans un graphique en couleur (voir ci-après).
 - **Tableau et graphique** - Affiche des tableaux et des graphiques (option par défaut).
5. **Type de graphique** - Si vous avez sélectionné l'option Graphique ou Tableau et graphique, choisissez un type de graphique. Les options sont les suivantes :
 - **Barre** - Graphique à barres en couleur dont chaque barre représente une valeur. Pour les métriques à deux niveaux, il est possible de créer un graphique à barres de grande taille ou plusieurs graphiques.
 - **Graphique sectoriel** - Affiche les données dans un graphique sectoriel en couleur. Les métriques à deux niveaux sont représentées par une série de graphiques sectoriels.
6. **Tri** - Sélectionnez un ordre de tri pour les données de sortie :
 - **Par champ/sous-total** - Les données sont triées selon l'ordre alphabétique ou logique des champs.
 - **Par valeur de métrique** - Les données sont triées par ordre décroissant de fréquence ou des montants. Si la métrique est un nombre par statut, les statuts s'affichent dans le graphique depuis le nombre le plus élevé jusqu'au nombre le plus faible : Ouvert-34, En attente-22, En attente d'approbation-4, etc.
 - Pour les métriques à deux niveaux, le second champ est trié au sein de chaque groupe du premier champ.
7. **Position d'affichage** - Permet de placer les métriques avant ou après les données détaillées des problèmes (états de type Mixte uniquement).
8. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter la métrique dans l'état. La métrique est ajoutée dans la partie droite de la boîte de dialogue.
9. Suivez les étapes ci-dessus pour créer d'autres métriques.

REMARQUE

Les options ci-dessus permettent de sélectionner les métriques à représenter dans l'état. Les résultats dépendent des critères sélectionnés dans la section des critères de l'état. Si, par exemple, une métrique de comptage associée aux champs Statut est sélectionnée, le nombre de problèmes renvoyé par statut est différent si les critères limitent l'état aux problèmes de priorité élevée, au lieu de toutes les priorités. Sélectionnez les critères avec soin pour obtenir des métriques significatives.

Cette section détermine uniquement les champs à afficher ; elle ne définit pas les critères de sélection de l'état. Ces derniers sont sélectionnés ultérieurement dans l'état.

5. **Étape 4 : Sélection des critères** - Choisissez les critères de l'état au moyen des champs de problème. Sélectionnez uniquement les critères nécessaires à la recherche.
7. **Étape 5 : Critères de contact** - Permet d'effectuer des recherches pour l'état au moyen des champs de carnet d'adresses. Sélectionnez uniquement les critères nécessaires à la recherche.
8. **Étape 6 : Critères avancés** - La section des critères de génération d'états avancés **FootPrints** utilise le même mécanisme que la fonction de recherche avancée. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section *Recherche avancée*.

REMARQUE

Il est important de comprendre la signification des périodes relatives et de l'ancienneté afin d'obtenir des informations exactes, particulièrement lorsque les fonctions de recherche et de génération d'états **FootPrints** reposent sur les mêmes types de critères. Si une recherche est demandée sur les problèmes au cours des trois mois précédents à la date du 15 mai, la période sur laquelle portera la recherche et l'état sera comprise entre le 15 février et le 14 mai inclus. L'état ou la recherche exclut donc la date du jour et prend en compte la période de trois mois antérieure à cette date. Les états et les recherches génèrent ainsi des résultats cohérents. S'ils incluaient la date du jour, ils produiraient des résultats différents car ils dépendraient de l'heure d'exécution.

9. **Étape 6 : Exécution de l'état** - Cliquez sur **OK** pour exécuter l'état. Pour enregistrer l'état, saisissez un nom avant de l'exécuter. Sélectionnez **Personnel** pour enregistrer l'état pour vous-même. Sélectionnez **Partagé/Interne** pour partager le modèle d'état avec les autres utilisateurs internes de **FootPrints**. Les états de type **Partagé/Public** sont disponibles pour tous les utilisateurs, y compris les clients (ils contiennent uniquement les données que ces utilisateurs sont autorisés à consulter). Ces états apparaissent dans la page des états prédéfinis des clients. Chaque exécution d'un modèle d'état enregistré renvoie les données correspondantes les plus récentes.

REMARQUE

Lors de l'enregistrement, vous n'enregistrez que les options de mise en forme de l'état et les critères sélectionnés dans le formulaire, et non les résultats de l'état. Cette fonction permet de réexécuter le même état ultérieurement, par exemple, une fois par semaine. Chaque réexécution de l'état renvoie les données les plus récentes de l'espace de travail en cours. L'enregistrement des résultats d'un état est traité à la rubrique *Enregistrement et impression des données d'un état*.

Lorsque vous cliquez sur **OK**, l'état s'affiche dans une fenêtre de navigateur distincte. L'exécution des états de grande taille peut prendre quelques minutes. Pour consulter les détails d'un problème, cliquez sur le numéro du problème (ou sur un champ de la première colonne) dans l'état. La page **Détails du problème** apparaît dans le cadre principal de **FootPrints**.

Vous pouvez enregistrer ou imprimer l'état à partir de la fenêtre du navigateur. Si vous avez sélectionné le style **Exporter**, la boîte de dialogue **Enregistrer sous** s'affiche. Attribuez un nom à l'état et enregistrez-le sur votre disque dur local.

REMARQUE SUR LES AUTORISATIONS

Le rôle d'utilisateur peut limiter l'accès aux états. Les états personnalisés ou certaines options peuvent ne pas être disponibles si votre rôle ne fournit pas les droits d'accès appropriés. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur **FootPrints**.

États enregistrés

Vous pouvez enregistrer et exécuter des modèles d'état personnalisés à tout moment. Les données les plus récentes de l'espace de travail en cours sont renvoyées à chaque exécution d'un état enregistré. Vous pouvez enregistrer les états pour les utiliser à des fins personnelles ou pour les autres membres de l'espace de travail. L'accès aux états enregistrés est défini par le rôle de l'utilisateur.

Pour plus d'informations sur la création et l'enregistrement de modèles d'état, reportez-vous à la section *États personnalisés*.

États partagés

Les modèles d'état peuvent être partagés avec d'autres utilisateurs de **FootPrints** :

- Les **états partagés/internes** apparaissent dans la page États enregistrés pour les agents de l'espace de travail ayant accès aux états partagés. Un agent dont le rôle le limite à visualiser uniquement ses propres problèmes ou ceux de son équipe affiche les problèmes correspondant aux critères de l'état et qu'il est autorisé à consulter.
- Les **états partagés/publics** sont également disponibles pour les clients, mais ils ne contiennent que des données que le client est autorisé à consulter (ses propres problèmes ou ceux de l'unité organisationnelle).

Pour plus d'informations sur la création et l'enregistrement de modèles d'état, reportez-vous à la section *États personnalisés*. Chaque exécution d'un modèle d'état enregistré renvoie les données correspondantes les plus récentes.

Exécution d'un état personnel ou partagé enregistré

1. Sélectionnez Rapports | Mes rapports dans la barre d'outils **FootPrints**.
2. Sélectionnez l'état à exécuter dans la liste déroulante États personnels, États partagés ou États sur les métriques.
3. Sélectionnez Exécuter (option par défaut).
4. Cliquez sur **OK**. Les résultats de l'état s'affichent dans une fenêtre distincte du navigateur. Si le modèle d'état est du style Exporter, la boîte de dialogue Enregistrer sous de Windows s'affiche.

Exécution d'un état enregistré ou partagé

1. Sélectionnez Rapports | Mes rapports dans la barre d'outils **FootPrints**.
2. Sélectionnez l'état à éditer dans la liste déroulante États personnels, États partagés ou États sur les métriques.
3. Sélectionnez Éditer au-dessus de la liste déroulante correspondante.
4. Cliquez sur **OK**. La page État personnalisé s'affiche avec les critères d'état et les options de mise en forme prédéfinis.
5. Effectuez vos modifications.

6. Pour enregistrer l'état édité sous le nom d'origine, laissez inchangé le nom affiché dans la zone de texte Enregistrer cet état sous. Pour l'enregistrer comme nouvel état, saisissez un autre nom.
7. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **OK**. Les résultats de l'état s'affichent dans une fenêtre distincte du navigateur. Si le modèle d'état est du style Exporter, la boîte de dialogue Enregistrer sous de Windows s'affiche.

Suppression d'un état enregistré ou partagé

1. Sélectionnez Rapports | Mes rapports dans la barre d'outils de **FootPrints**.
2. Sélectionnez l'état à supprimer dans la liste déroulante États personnels, États partagés ou États sur les métriques.
3. Sélectionnez Supprimer au-dessus de la liste déroulante correspondante.
4. Cliquez sur OK. Le modèle d'état enregistré est supprimé.
5. Lorsque vous supprimez un état partagé, il est supprimé pour tous les utilisateurs.

REMARQUE SUR LES AUTORISATIONS

L'exécution, l'édition et la suppression des états partagés dépendent du rôle de l'utilisateur. Certaines des options décrites ci-dessus peuvent ne pas s'afficher si votre rôle ne dispose pas des droits d'accès nécessaires. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur **FootPrints**.

États sur les métriques

Les états sur les métriques renvoient des données statistiques et des métriques sur l'espace de travail, et non des données spécifiques sur un problème. Les options d'édition Texte HTML, Graphique et Exporter le fichier texte sont disponibles. Les informations renvoyées par ces états permettent de mesurer les performances de votre organisation et les améliorations à apporter.

Les états suivants peuvent être exécutés à partir du menu de génération d'états Rapports | Métriques :

- **Performances actuelles par équipe/agent** - Répertorie les problèmes actifs dans l'espace de travail, regroupés par utilisateurs affectés.
- **Statistiques sur les problèmes** - Fournit des statistiques rapides sur des groupes de problèmes spécifiques.
- **Résolution au premier appel** - Détermine le pourcentage des problèmes créés avec le statut Fermé par rapport au nombre de problèmes reçus pendant une période donnée.
- **Taux de résolution** - Détermine le taux de résolution des problèmes en fonction de critères spécifiques.
- **États sur les problèmes reçus et fermés** - Répertorie le nombre de problèmes reçus et le nombre de ceux qui ont été fermés en fonction de critères spécifiques.
- **Temps de réponse** - Mesure la durée pendant laquelle un état est resté dans un statut donné ou le temps nécessaire pour passer d'un statut à un autre.
- **Contrats de service** - Cette option renvoie le nombre et le pourcentage de problèmes terminés, interrompus, résolus et non résolus par contrat de service. Il n'est pas possible d'enregistrer et d'exécuter automatiquement ce type d'état.
- **Historique** - Renvoie des données historiques sur les problèmes de l'espace de travail en cours, notamment les statuts précédents, les priorités et le temps écoulé. Il n'est pas possible d'enregistrer et d'exécuter automatiquement ce type d'état.

- **Statistiques de la requête** - Renvoie des statistiques sur les recherches sur la base de données, qui peuvent être classées en fonction des recherches effectuées par les clients ou les agents. Il n'est pas possible d'enregistrer et d'exécuter automatiquement ce type d'état.

REMARQUE SUR LES ÉQUIPES

Dans tous les états classés par utilisateurs affectés, la barre, le secteur ou la ligne correspondant à une équipe répertorie uniquement les problèmes affectés à cette équipe et non à ses membres. Si un ticket est affecté à plusieurs équipes, il est pris en compte pour chaque équipe, de même qu'un ticket affecté à plusieurs agents est pris en compte pour chaque agent. Si un ticket est affecté à l'équipe A, à l'équipe B et à un membre de l'équipe B, il est pris en compte pour l'équipe A et le membre de l'équipe B. S'il est affecté à l'équipe A, à l'équipe B et à un agent membre des deux équipes, il est pris en compte uniquement pour l'agent.

REMARQUE SUR LES DÉCOMPTES PAR TITULAIRE

Les décomptes classés par utilisateurs affectés peuvent ne pas correspondre au nombre total de problèmes d'un état si des problèmes sont affectés à plusieurs personnes.

Performances actuelles par agent/équipe

Cet état répertorie les problèmes actifs dans l'espace de travail, regroupés par titulaires. Il indique l'âge moyen des problèmes actifs par titulaire, ce qui permet d'extrapoler la signification des données en termes de performances. Les titulaires peuvent être des personnes ou des équipes.

Si aucune équipe n'est définie pour un espace de travail, les problèmes ne peuvent être répertoriés que par agent.

Les options d'édition d'état sont les suivantes :

- **HTML** - Affiche l'état au format HTML dans une fenêtre du navigateur.
- **Graphique** - Crée des images graphiques (fichiers JPEG) que vous pouvez imprimer ou enregistrer sur disque et importer dans un autre programme.
- **Exporter** - Crée un fichier texte qui peut être lu par des tableurs et d'autres programmes.

Si vous avez regroupé vos agents en équipes, les options suivantes sont disponibles :

- **Équipe et agent** - Classe les problèmes actifs par équipe et agent. Les agents appartenant à des équipes sont répertoriés sous leurs équipes respectives.

REMARQUE

Lorsque l'état inclut des totaux pour les équipes et les agents, les totaux des lignes d'équipe n'incluent pas les problèmes affectés individuellement aux agents des équipes.

- **Équipe** - Classe les problèmes actifs uniquement par équipe.

REMARQUE

Chaque total d'une équipe inclut les problèmes affectés individuellement aux agents de l'équipe.

- **Agent** - Classe les problèmes actifs uniquement par agent.

REMARQUE

Les problèmes affectés à plusieurs agents sont inclus dans les totaux de chaque agent. Par conséquent, le nombre total de problèmes obtenu par cette option peut être supérieur au nombre total de problèmes obtenu par les autres options car un seul problème associé à plusieurs titulaires est pris en compte pour chaque titulaire ; par exemple, si trois agents sont affectés à un problème, ce dernier est compté trois fois.

Statistiques sur les problèmes

Ces états fournissent des statistiques rapides sur des groupes de problèmes spécifiques. Des périodes exactes et relatives (par exemple, avant ou après la date *x*) sont disponibles. Pour inclure tous les problèmes, sélectionnez Après et une date avant la création du premier problème ou Après et la date du lendemain.

Les options d'édition d'état sont les suivantes :

- **HTML** - Affiche l'état au format HTML dans une fenêtre du navigateur.
- **Graphique** - Crée des images graphiques (fichiers JPEG) que vous pouvez imprimer ou enregistrer sur disque et importer dans un autre programme.
- **Exporter** - Crée un fichier texte qui peut être lu par des tableurs et d'autres programmes.

Les états de statistiques sur les problèmes sont les suivants :

- **Problèmes ouverts par priorité** - Nombre de problèmes ayant le statut Ouvert par priorité, avec la durée moyenne d'ouverture des problèmes.
- **Problèmes fermés par priorité** - Nombre de problèmes ayant le statut Fermé par priorité, avec la durée moyenne de fermeture des problèmes.
- **Problèmes actifs par priorité** - Nombre de problèmes actifs (incluant les statuts Ouvert, Demande et Personnalisé) par priorité, avec la durée moyenne d'ouverture des problèmes.
- **Problèmes actifs par statut** - Nombre de problèmes actifs (incluant les statuts Ouvert, Demandes et Personnalisé) par priorité, avec la durée moyenne d'ouverture des problèmes.
- **Tous les problèmes par statut** - Nombre de total de problèmes par statut et durée moyenne de chaque problème depuis son ouverture. Cette durée inclut le temps pendant lequel le problème est resté dans le statut Fermé.
- **Problèmes actifs par affecté** - Nombre de problèmes actifs par titulaire (incluant les statuts Ouvert, Demandes et Personnalisé, excepté le statut Fermé), avec la durée moyenne d'ouverture des problèmes.
- **Problèmes fermés par affecté** - Nombre de problèmes fermés dans l'espace de travail par utilisateur affecté et délai moyen de fermeture des problèmes.

REMARQUE

Lorsque vous affichez les données d'un état par titulaire, n'oubliez pas qu'un problème peut être affecté en même temps à plusieurs utilisateurs ou à une équipe. Si tel est le cas, le problème est compté dans l'état pour chaque titulaire. Ainsi, un problème affecté à trois personnes et à une équipe est compté pour chaque personne et pour l'équipe. Par conséquent, si vous additionnez le nombre total de problème actifs dans l'état, la somme peut être supérieure au nombre total de problèmes actifs affiché dans la page d'accueil.

Reçus et fermés

Les états sur les problèmes reçus et fermés répertorient le nombre de problèmes reçus et le nombre de ceux qui ont été fermés en fonction de critères spécifiques.

Les options d'édition d'état sont les suivantes :

- **HTML** - Affiche l'état au format HTML dans une fenêtre du navigateur.
- **Graphique** - Crée des images graphiques (fichiers JPEG) que vous pouvez imprimer ou enregistrer sur disque et importer dans un autre programme.
- **Exporter** - Crée un fichier texte qui peut être lu par des tableurs et d'autres programmes.

Les options de création des états sur les problèmes reçus et fermés lors de la sélection des sous-catégories par priorité ou par titulaire sont les suivantes :

- **Regrouper par** - Indiquez la période de regroupement des problèmes.
- **Période** - Définissez une plage de dates pour la recherche.
 - **Exact** - Indiquez des dates exactes à rechercher dans la période définie. Indiquez la ou les dates à rechercher. Cliquez sur  pour afficher un calendrier de recherche.
 - **Le** - Indiquez une date précise (sans saisir de deuxième date).

REMARQUE

Si vous choisissez une date précise et répertoriez les problèmes par mois, l'état contiendra les problèmes du mois incluant la date. Si vous répertoriez les problèmes par semaine, l'état contiendra les problèmes de la semaine incluant la date.

- **Avant** - Les problèmes qui ont été créés/modifiés avant la date indiquée sont renvoyés (ne saisissez pas de deuxième date).
- **Après** - Les problèmes qui ont été créés/modifiés après la date indiquée sont renvoyés (ne saisissez pas de deuxième date).
- **Entre** - Renvoie les problèmes qui ont été créés/modifiés entre les dates indiquées (utilisez les deux champs de date).
- **Relatif** - La recherche est effectuée par date relative, ce qui permet de créer une recherche ou un état qui renvoie, par exemple, les problèmes du mois dernier. Sélectionnez un nombre dans la première liste déroulante (1 à 31) et la période dans la seconde liste déroulante (Jour, Semaine, Mois ou Année).
- **Plage** - Sélectionnez cette option pour effectuer une recherche sur une période donnée, par exemple, hier, dimanche dernier, etc.

Il est possible de générer d'autres états sur les problèmes reçus et fermés sans avoir à définir les options décrites ci-dessus. Ces états sont les suivants :

- Reçus et fermés aujourd'hui par heure
- Reçus et fermés hier par heure
- Reçus et fermés cette semaine par jour
- Reçus et fermés la semaine dernière par jour
- Reçus et fermés ce mois par semaine
- Reçus et fermés le mois dernier par semaine
- Reçus et fermés cette année par mois
- Reçus et fermés l'année dernière par mois

Calcul du temps

Le module Calcul du temps sert au suivi du temps passé par les agents sur les problèmes. Le temps peut être calculé automatiquement par le système ou manuellement par l'agent. Il est possible d'affecter aux agents des taux de facturation horaires servant à calculer les montants dépensés sur les problèmes en plus du temps passé. Vous pouvez effectuer un suivi pour chaque agent lorsque vous créez et éditez des problèmes. Le temps total calculé pour toutes les sessions est cumulé et enregistré pour le problème. Si cette fonctionnalité n'est pas nécessaire, vous pouvez la désactiver pour l'espace de travail.

Ces données peuvent servir à créer des états de calcul du temps utilisables pour la facturation ou le suivi des informations horaires, par exemple le temps passé par un ou plusieurs utilisateurs sur certains types de problèmes. Un état **FootPrints** de calcul du temps renvoie les totaux et les moyennes de toutes les données incluses ainsi que le temps passé sur chaque problème. Outre des données spécifiques utilisables à des fins de facturation, un état de calcul du temps peut renvoyer des moyennes et des totaux pour un utilisateur interne, un client, un statut ou un type de priorité spécifique, etc.

Calendrier Numara FootPrints

Le calendrier Web **FootPrints** est entièrement intégré aux fonctionnalités de calcul du temps et de gestion des problèmes des clients de **FootPrints**. Les agents et les administrateurs peuvent assurer le suivi des rendez-vous, des réunions de planification, des tâches, etc., qu'ils soient personnels ou à l'échelle de l'espace de travail. Il est possible de lier les rendez-vous du calendrier à des problèmes **FootPrints**. Vous avez la possibilité de créer des rendez-vous récurrents pour générer automatiquement des problèmes à la prochaine occurrence. Vous pouvez synchroniser les problèmes par e-mail avec Microsoft Outlook ou, si vous disposez du module complémentaire FootPrints Sync, avec les gestionnaires d'informations personnelles pris en charge. Il est possible de définir des plannings de travail pour l'espace de travail et des agents spécifiques, notamment des horaires de travail, des congés, des vacances et des congés maladie. Cela permet de réduire les conflits lors de la planification du travail. Les agents peuvent définir l'interface FootPrints en fonction de leur fuseau horaire. Tous les rendez-vous et les autres heures s'affichent alors en heure locale et non selon l'heure du serveur.

Il existe trois options pour le système de calendrier **FootPrints** :

- **Espace de travail** – Le calendrier d'espace de travail peut servir au suivi des rendez-vous pour tous les agents et équipes d'un espace de travail **FootPrints**. Chaque espace de travail dispose de son propre calendrier.
- **Personnel** – Dans **FootPrints**, chaque agent/administrateur dispose d'un calendrier personnel. Celui-ci permet d'ajouter des rendez-vous personnels et professionnels. Le calendrier personnel reste inchangé dans tous les espaces de travail d'un utilisateur.
- **Disponibilité** – Chaque agent/administrateur peut disposer d'un planning défini pour lui, ce qui réduit les conflits lors de la planification des rendez-vous professionnels. Il est possible de lier la disponibilité aux champs de date/heure dans un problème.

Planning de travail d'un espace de travail

Vous pouvez définir un planning de travail pour un espace de travail et des agents spécifiques. L'administrateur de l'espace de travail a la possibilité de définir des horaires de travail, des jours de congé et des vacances dans le planning de travail. Vous pouvez configurer des règles d'escalade en fonction du calendrier. Les vacances et les exceptions relevant du planning standard sont définies dans le planning de travail. Lorsque vous générez un état de calcul du temps, vous pouvez y faire figurer le planning de travail afin que seules les heures de travail soient prises en compte.

Le planning de travail d'un espace de travail **FootPrints** permet également à l'administrateur de créer une deuxième équipe dans le planning. Il offre une souplesse accrue dans les horaires de travail et la génération d'états.

Synchronisation des rendez-vous

Le module complémentaire FootPrints Sync peut synchroniser les rendez-vous du calendrier **FootPrints** avec des calendriers externes et vice-versa. Autrement dit, dans **FootPrints**, vous pouvez créer un rendez-vous dans le calendrier **FootPrints** et l'afficher dans votre calendrier externe (Outlook, Lotus Notes, etc.). Vous pouvez également créer un rendez-vous dans votre calendrier externe et l'afficher dans le calendrier **FootPrints**. Cela requiert l'installation d'un client.

Workflow automatisé

Fonctions de workflow

Le « workflow » fait référence aux tâches et règles d'entreprise que l'administrateur peut configurer pour qu'elles s'exécutent automatiquement en fonction de différents critères. Les fonctions de workflow sont les mécanismes intégrés de **FootPrints** qui permettent de configurer ces tâches et règles en vue d'une exécution automatique.

Escalade

Dans **FootPrints**, l'escalade vous permet d'automatiser, sans programmation, des processus d'entreprise à l'échelle du système au moyen de la même interface Web utilisée pour les recherches, les états, la création de problèmes, etc. Cette fonctionnalité permet d'effectuer des escalades simples pour envoyer des e-mails lorsqu'un problème n'a pas été résolu pendant un certain temps et d'examiner des règles plus complexes en fonction de plusieurs critères qui déclenchent des actions comme un changement de statut, une affectation, etc.

Voici des exemples d'utilisation courants de la fonctionnalité d'escalade de **FootPrints** :

- **Escalade en fonction de l'heure** – Escalade de problèmes en retard vers un autre utilisateur ou une autre priorité.
- **Contrats de service** – Envoi d'une alerte aux agents pour indiquer qu'un seuil de contrat de service a été atteint.
- **Alertes** – Envoi d'alertes de suivi aux agents.
- **Affectation automatique** – Création de règles d'affectation automatique en fonction d'une combinaison de plusieurs critères.

- **Notifications personnalisées par e-mail** – Création de notifications personnalisées par e-mail à envoyer aux agents et clients à un stade quelconque du workflow.
- **Programmes externes** – Lancement d'une tâche par lot dans un autre système ou une autre application.
- **Workflow entre espaces de travail** – Automatisation de l'escalade d'un problème d'un espace de travail vers un autre.
- **Autorisations** – Utilisées avec les statuts et les rôles pour définir un processus d'autorisation personnalisé.

Une règle d'escalade transmet automatiquement les problèmes en fonction de vos critères à l'échelle d'un espace de travail. Il est possible de définir des règles afin d'escalader automatiquement des problèmes spécifiques et de préciser les mesures à prendre lorsque les problèmes répondent aux critères. Par exemple, votre entreprise peut avoir une règle indiquant que « tous les problèmes de priorité 1 doivent être clos dans un délai de 24 heures ». La fonctionnalité d'escalade automatique de **FootPrints** peut être configurée pour envoyer automatiquement un e-mail informant l'administrateur qu'un problème de priorité 1 est encore ouvert après 24 heures.

Gestion des niveaux de service

La fonctionnalité de gestion des niveaux de service aide le support technique à respecter les niveaux de service pour les clients en fonction de leur contrat de service. Il est possible de définir les niveaux de service selon le type de problème ou d'incident, au moyen du champ Espace de travail, ou selon le client qui utilise le champ Carnet d'adresses. Vous pouvez définir le temps de résolution, le temps de réaction (la rapidité de réponse à un problème), les informations sur le contrat, les règles d'escalade associées et un nombre illimité de niveaux de service. Les dates et heures d'échéance sont automatiquement générées en fonction de l'heure de résolution. Il est possible de générer des états sur les mesures des niveaux de service, notamment le pourcentage de problèmes ayant dépassé le temps de résolution pour une période spécifique. En résumé, la fonctionnalité de gestion des niveaux de service peut fournir la base à une série de règles de workflow automatisées faisant office de norme de service pour les clients.

Gestion des modifications de logiciels Numara FootPrints

En règle générale, la gestion des modifications est un processus garantissant que des méthodes et procédures normalisées sont utilisées pour gérer toutes les modifications. Son objectif est de réduire l'impact des modifications sur la qualité de service.

Le module complémentaire Gestion des modifications de **Numara FootPrints** permet aux entreprises de développer sans programmation leur propre processus d'autorisation lié aux problèmes. Dans ce module de **FootPrints**, les approbateurs sont affectés à des espaces de travail spécifiques. Lorsqu'un problème répond aux critères d'autorisation, les approbateurs sont informés que celui-ci est en attente d'autorisation. Ils accordent ou retirent alors leur autorisation. Lorsqu'un problème est autorisé, il est transféré vers une autre phase du processus. Notez que répondre aux « critères d'autorisation » signifie que le problème est refusé plutôt qu'approuvé.

Les administrateurs d'espace de travail peuvent définir différents approbateurs pour diverses phases du processus d'autorisation. Par exemple, une proposition de modification de logiciel peut en principe nécessiter une autorisation de la direction des produits, une autre pour la conception de la part des développeurs, une autre pour le build réel du logiciel émanant du service de développement de logiciels, puis une autorisation de test de l'assurance qualité, etc. La fonctionnalité de gestion des modifications permet à l'administrateur de l'espace de travail de créer une méthode rationnelle et efficace pour obtenir ces autorisations et s'assurer que rien n'est omis ou n'attende trop longtemps un examen.

REMARQUE

Le module complémentaire Gestion des modifications de **FootPrints** entraîne un surcoût. Il n'est pas disponible pour la version base de données de FootPrints. Les clients de la version de maintenance peuvent effectuer une mise à niveau vers une autre version base de données pour activer ce module sans coût supplémentaire (autre que le coût du module). Les approbateurs doivent disposer d'une licence **FootPrints Agent** (fixe ou simultanée).

Le module Gestion des modifications de **FootPrints** offre les fonctionnalités suivantes :

- Critères personnalisables pour déclencher automatiquement un processus d'autorisation (y compris tous les champs intégrés et personnalisés)
- Règles personnalisables pour assurer la conformité avec une autorisation (une règle, la majorité de règles ou toutes les règles requises pour l'autorisation)
- Actions personnalisables lors de l'autorisation ou du refus, y compris le début d'un autre processus d'autorisation, un changement de statut, une réaffectation, etc.)
- Notifications par e-mail personnalisables pour différentes phases d'autorisation
- Suivi d'audit de la gestion des modifications
- Autorisations personnalisables pour accéder aux informations d'autorisation
- Page d'accueil intégrée recensant « Mes autorisations »
- États intégrés sur la gestion des modifications
- Autorisation par e-mail
- Autorisations anonymes en option

Catalogue des services de Numara FootPrints

Le catalogue des services est l'élément central de la norme ITIL v3. Celui que propose Numara FootPrints respecte les spécifications de cette norme. Un catalogue de services est un document qui consiste en une présentation commerciale succincte de tous les services professionnels et d'infrastructure proposés par un prestataire informatique, avec mention éventuelle du coût de ces services. Le catalogue des services (SC) de Numara FootPrints permet aux entreprises informatiques de proposer une gamme de services personnalisés à leurs clients, ainsi que de démontrer leur valeur ajoutée et de détailler de manière transparente le coût de leurs prestations. Les éléments de ce SC peuvent inclure des nouveaux équipements (ordinateur portable, Blackberry, etc.), des services professionnels essentiels tels que la messagerie électronique, ou bien l'ensemble des services nécessaires à un nouveau recrutement. Une rubrique du SC peut regrouper sous une interface conviviale une description des prestations, des coûts, des contrats de service, etc.

Le SC de Numara est bâti sur des fonctionnalités existantes de FootPrints (gestion de la configuration, espace de travaux, modèles de problème rapide, libre service, gestion des modifications), et il offre ainsi une solution de SC complète. En raison de son extrême flexibilité, le SC de Numara peut être utilisé dans les entreprises et les départements de tous types (informatique, RH, services professionnels/formation, infogérance, formation, support client externe, etc.).

Message de diffusion

Un message de diffusion est un message affiché dans une fenêtre contextuelle pour tous les utilisateurs internes de **FootPrints** connectés (et non pour les clients). Seuls les administrateurs système sont habilités à créer des messages de diffusion.

Enquêtes clients

Lorsque cette fonctionnalité est activée, une enquête de satisfaction peut être envoyée automatiquement par e-mail aux clients lorsque leurs problèmes sont clôturés. L'e-mail, auquel est jointe l'enquête, est envoyé au client selon les règles spécifiées sous Administration | Espace de travail | Suivi automatisé | Enquêtes clients.

Services Web FootPrints

La fonctionnalité de services Web de FootPrints permet aux utilisateurs d'accéder par programmation à la base de données sur Internet et d'exécuter des fonctions spécifiques. Ces fonctions sont les suivantes :

Les fonctionnalités sont limitées en ce sens que l'interface de programmation avec **FootPrints** ne peut pas modifier la structure de la base de données. Ainsi, l'utilisateur (ou le programme) n'a pas la possibilité de supprimer une colonne de la base de données.

Numara FootPrints Sync

À l'aide de la fonctionnalité Numara FootPrints Sync, les agents **Numara FootPrints** peuvent :

- synchroniser les rendez-vous créés dans **FootPrints** avec leur gestionnaire d'informations personnelles et vice-versa ;
- effectuer des tâches dans le gestionnaire d'informations personnelles à partir des problèmes **FootPrints** qui leur ont été affectés et mettre à jour les champs de statut des problèmes dans **FootPrints** en fonction d'un champ du gestionnaire ;
- synchroniser leur carnet d'adresses **FootPrints** avec leur gestionnaire d'informations personnelles (c'est-à-dire enregistrer les contacts du carnet d'adresses dans le gestionnaire).

Numara FootPrints Sync requiert l'installation d'un client. Numara FootPrints Sync prend en charge Microsoft Outlook, Lotus Notes, Palm Desktop/Hotsync, Pocket PC (via Outlook), Blackberry/RIM et Outlook Express. Il s'agit d'un module complémentaire qui doit être acheté en vue d'être utilisé avec **Numara FootPrints**.

REMARQUE

La synchronisation avec un Blackberry/RIM est un processus en deux étapes : l'utilisateur synchronise **Numara FootPrints** avec Outlook sur le bureau, puis le Blackberry/RIM avec Outlook, ou il synchronise le Blackberry/RIM avec Outlook, puis Outlook avec **Numara FootPrints**.

Pour plus de détails sur la synchronisation et la configuration d'un client, consultez la section *Numara FootPrints Sync*.

Chapitre 3 : Interface Numara FootPrints

Page d'accueil Numara FootPrints

Nouvelle apparence avec toutes les fonctionnalités existantes

Les agents FootPrints expérimentés remarqueront immédiatement la présentation radicalement différente de la page d'accueil. Toutes les fonctionnalités existantes de FootPrints sont proposées, mais de manière plus rationnelle. La page est ainsi simplifiée, tout comme la navigation. L'objectif est de vous faciliter la tâche lorsque vous connaîtrez mieux la nouvelle interface. Les nouveaux agents pourront plus facilement maîtriser le logiciel.

Remarque : le terme « projet » a été changé en « espace de travail » dans toutes les pages de FootPrints. Par conséquent, un état inter-projet est désormais appelé « état entre espaces de travail ».

Nouveautés

La page d'accueil met en valeur les boutons, les liens et les données les plus importants et masque les autres informations. L'utilisateur visualise ainsi immédiatement les éléments indispensables, ce qui évite l'accumulation d'informations superflues.

Dans les versions précédentes, la page d'accueil FootPrints comportait trois cadres : le cadre supérieur, le cadre gauche et le cadre principal. Ce principe n'est plus efficace. La page s'affiche maintenant dans un seul cadre et propose des zones de fonctionnalités disposées de haut en bas. La barre d'outils est le principal élément de référence. Elle se présente sous la forme d'une bande disposée sur la largeur de la page. Lorsque vous passez le pointeur de la souris sur la barre d'outils, les menus s'affichent sous le bouton concerné. Voici une brève description de l'emplacement des éléments :

- Barre d'outils FootPrints - Il ne s'agit plus d'une ligne de boutons sur le côté gauche de la page. Elle correspond à une bande disposée sur la partie supérieure de la page et sépare les composants du tableau de bord FootPrints et tous les éléments situés en dessous. Par défaut, la barre d'outils ne comporte pas un grand nombre de boutons visibles, bien que l'administrateur puisse en ajouter. Les boutons **Accueil**, **Nouveau problème**, **États** et, pour les utilisateurs disposant de droits d'administration, le bouton **Administration** sont toujours affichés. Si vous cliquez sur l'un d'entre eux, vous accédez à la page d'accueil de la fonction correspondante. Si vous passez le pointeur de la souris dessus, un menu proposant des fonctions supplémentaires s'affiche. Il existe à présent un bouton **Plus**. Si vous passez le pointeur de la souris dessus, les fonctions supplémentaires suivantes s'affichent :
 - Carnet d'adresses
 - Calendrier de l'espace de travail
 - Calendrier personnel
 - CMDDB (si votre entreprise utilise le module Configuration Management Database)
 - Base de connaissances
 - Instant Talk (en option)

- Contrôle à distance (en option)
- **Mes préférences** - Le bouton **Mes préférences** est à présent un lien situé en haut à droite de la page et s'intitule tout simplement « **Préférences** ».
- **Modèles de problème rapide, Problèmes globaux et Ajout à la base de connaissances** - Ces options figurent désormais dans le menu **Nouveau problème et les problèmes rapides** sont appelés « modèles rapides ».
- **États** - Tous les états, y compris les **Flashboards**, sont répertoriés sous **États**.
- **Recherche** - Toutes les fonctions de recherche figurent en haut de la page avec la fonction de recherche rapide. Les trois cases d'option relatives à la recherche par « titre », « mot-clé » et « numéro » ont été remplacées par une liste déroulante dont la valeur par défaut est la recherche par « titre » et qui comprend également l'option « Mot-clé ». Si vous saisissez une valeur numérique dans la recherche rapide, le problème portant le numéro correspondant s'affiche automatiquement. Il n'est plus nécessaire de demander spécifiquement une recherche par « numéro ». C'est pourquoi, cette option a été supprimée. Pour rechercher une chaîne en fonction d'une valeur numérique, placez celle-ci entre guillemets. Pour effectuer une recherche avancée, cliquez sur le lien **Avancé**. Passez le pointeur de la souris sur le lien **Avancé** pour accéder aux recherches rapides et aux recherches entre espaces de travail.
- **Calendrier** - Les **calendriers (personnel et d'espace de travail)** se trouvent dans le menu du bouton **Plus**. Consultez-les sur la page **Créer un problème ou Éditer un problème** pour accéder au calendrier **Disponibilité**.
- **Aide** - L'aide se présente désormais sous la forme d'un lien dans l'angle supérieur droit de la page. Il permet d'accéder à la page d'aide principale. L'aide contextuelle est proposée sur toutes les autres pages.
- **Déconnexion** - La fonction de déconnexion se trouvait auparavant dans la barre d'outils **FootPrints**, dans le cadre de gauche. Elle s'intitule désormais « **Fermeture de session** » et se présente sous la forme d'un lien dans la section supérieure droite de la page.
- **Champ à liste déroulante Espace de travail** - Ce champ, qui permet de changer d'espace de travail, se présente désormais sous la forme d'une liste déroulante « **Espace de travail** », située en haut à droite de la page, et non plus dans l'angle supérieur droit. Vous pouvez voir l'intitulé « **Vous êtes maintenant dans l'espace de travail X** », où **X** est le nom de l'espace de travail en cours. Cliquez sur le nom de l'espace de travail. Une liste déroulante s'affiche alors.
- **Liste des problèmes** - La liste des problèmes se trouve au même endroit qu'auparavant. Certaines modifications ont été apportées pour faciliter l'accès aux informations nécessaires sans devoir charger d'autres pages. Vous constaterez que la priorité, le titre et la colonne triée sont en surbrillance tandis que les autres informations sont masquées. Le titre s'accompagne des premiers mots de la description la plus récente, ce qui permet de visualiser facilement les informations à jour concernant vos affectations. Cliquez sur [plus...] pour afficher la totalité de la description la plus récente et les liens « **Descriptions** », « **Détails** » et **Éditer** ». Cliquez sur le lien « **Descriptions** » pour afficher la liste complète des descriptions si ce niveau de détail vous est nécessaire. Pour afficher davantage de détails, cliquez sur le lien « **Détails** » afin d'accéder à la page **Détails complète**. Vous pouvez cliquer à tout moment sur le titre d'un problème pour afficher la nouvelle page **Modification rapide** afin de mettre à jour rapidement la priorité, le statut, la description ou d'autres champs sélectionnés sans devoir quitter la page. Si vous devez éditer davantage d'informations, vous pouvez accéder à la page **Éditer complète**, disponible sous la forme d'un lien une fois que vous avez cliqué sur [plus...]. Vous pouvez également y accéder depuis la **modification rapide** et en cliquant sur le numéro du problème sur la page d'accueil.

Grâce à la nouvelle fonction de modification rapide, sans quitter la page d'accueil, vous pouvez mettre à jour rapidement le titre, la priorité ou la description. Si vous travaillez dans un environnement qui requiert une mise à jour cohérente d'autres champs, votre administrateur

peut ajouter d'autres champs à ce formulaire. Si votre environnement nécessite une mise à jour à grande échelle des champs et si vous utilisez d'autres fonctions avec chaque mise à jour, par exemple le suivi du temps, il se peut que la fonction de modification rapide ne vous soit pas accessible et que votre administrateur l'ait désactivée.

- **Boîte de dialogue Action rapide** - La case à cocher Boîte de dialogue Action rapide, auparavant située au-dessus de la liste des problèmes sur la partie droite de la page, se trouve toujours au-dessus de cette liste mais sur la partie gauche de la page pour offrir une visibilité accrue.
- **Priorité** - Auparavant, toutes les priorités de la colonne Priorité concernant la liste des problèmes étaient affichées. Dans la nouvelle interface, seules les priorités importantes sont affichées pour être davantage visibles.
- **Mode multifenêtrage** - Vous remarquerez que les pages Détails et Éditer un problème s'ouvrent dans une nouvelle fenêtre. Cela était auparavant facultatif, mais fait désormais partie de l'approche standard de FootPrints. Grâce à la conception de la nouvelle page d'accueil, vous n'avez pas à accéder à ces pages aussi souvent qu'auparavant. Les fenêtres distinctes vous permettent également de travailler plus efficacement en mode multitâche.

Page d'accueil

Une fois la session ouverte, la barre d'outils **FootPrints** s'affiche. Il s'agit du point de départ de votre espace de travail **FootPrints**. Vous pouvez revenir à tout moment à la page d'accueil en cliquant sur le bouton « Accueil » de la barre d'outils.

La page d'accueil **FootPrints** est composée de deux zones logiques séparées par la barre d'outils. Au-dessus de la barre d'outils, vous trouverez les éléments suivants, de gauche à droite :

- le logo Numara ;
- le champ **Recherche rapide**, pour rechercher des problèmes ;
- le **message d'accueil**, qui affiche le nom de l'utilisateur ;
- le lien **Fermeture de session**, pour fermer la session FootPrints ;
- le lien **Préférences**, pour définir des préférences utilisateur ;
- le lien **Aide**, pour afficher la documentation complète de l'aide en ligne ;
- sous les liens Fermeture de session, Préférences et Aide, la liste déroulante **Espace de travail** qui permet de changer d'espace de travail.

Sous la barre d'outils FootPrints figurent les éléments suivants :

- les composants de tableau de bord, qui répertorient des éléments intéressants et, en dessous,
- la liste déroulante Actions qui permet d'exécuter rapidement des actions,
- les listes déroulantes Afficher qui permettent d'afficher des problèmes répondant à des critères de recherche spécifiés et, en dessous,
- la liste des problèmes.

La barre d'outils FootPrints affiche les options suivantes :

- Accueil, pour afficher la page d'accueil ;
- Nouveau problème, pour ouvrir un nouveau problème ;
- États, pour accéder aux fonctions de génération d'états ;
- Administration (visible uniquement pour les personnes ayant des droits d'administration), pour accéder aux fonctions d'administration ;
- Plus, pour accéder à des fonctions supplémentaires.

Au-dessus de la barre d'outils

Recherche rapide

La fonction de recherche rapide est située en haut de la page FootPrints. Elle est disponible dans tous les écrans **FootPrints** (dans le carnet d'adresses, la recherche porte uniquement sur le carnet d'adresses).

Pour utiliser la recherche rapide, entrez la chaîne de recherche dans le champ Recherche rapide, sélectionnez le champ de recherche dans la liste déroulante (en cliquant sur la flèche), puis cliquez sur le bouton RECHERCHER. La liste de tous les problèmes correspondant à vos critères de recherche s'affiche dans le cadre principal. Le chapitre *Recherche et génération d'états* traite de recherches plus complexes.

Fermeture de session

L'option Fermeture de session se trouve en haut des pages FootPrints. Cliquez sur le lien Fermeture de session pour fermer la session FootPrints.

Préférences

L'option Préférences permet aux agents, aux administrateurs et aux clients (s'ils sont configurés pour accéder aux préférences) de personnaliser leur page d'accueil et de définir d'autres préférences personnelles. Les utilisateurs peuvent modifier leur adresse e-mail, leur mot de passe, leurs options de sécurité, leurs préférences de liste de la page d'accueil, et bien plus encore.

REMARQUE

Les clients n'ont pas accès à toutes les préférences disponibles pour les agents et les administrateurs.

Pour modifier les préférences, cliquez sur le lien Préférences.

Les onglets affichés sont les suivants :

- **Informations personnelles** - Permet de modifier le nom complet, l'adresse e-mail, le mot de passe d'espace de travail par défaut, etc.
- **Page Problème** - Options de création et d'édition des problèmes.
- **Page d'accueil** - Permet de définir la liste des problèmes et les colonnes affichées sur la page d'accueil **FootPrints**.
- **Tableau de bord** - Permet de définir les composants de tableau de bord affichés en haut du cadre principal de la page d'accueil **FootPrints**.
- **Préférences diverses** - Autres préférences personnelles

REMARQUE

La plupart des options s'appliquent à l'ensemble du système **FootPrints**, à l'exception de la page d'accueil et de l'option de sécurité Demander le mot de passe pour les problèmes, ces options étant définies pour chaque espace de travail. Si l'utilisateur appartient à plusieurs espaces de travail, il est possible d'afficher différentes listes de préférences pour chaque espace de travail.

Informations personnelles

Ces options s'appliquent à tous les espaces de travail auxquels vous appartenez. Après avoir configuré ces options, faites défiler vers le bas de la page, saisissez votre mot de passe et cliquez sur **ENREGISTRER**.

- **Nom** - Changez votre nom complet (cela n'a pas d'incidence sur l'ID utilisateur). Remplacez le nom affiché dans la zone de texte.
- **Adresse e-mail principale** - Modifiez votre adresse e-mail pour la fonction de notification par e-mail **FootPrints**. Pour ce faire, remplacez l'adresse figurant dans la zone de texte. Vous devez sélectionner cette option pour recevoir des e-mails.
- **Adresse e-mail de messageur** (facultatif) - Vous pouvez éventuellement entrer une adresse e-mail distincte pour les notifications par messageur. Cette adresse peut servir à notifier des escalades. Sélectionnez cette option pour recevoir régulièrement des notifications à cette adresse.
- **Adresse e-mail sans fil** (facultatif) - Vous pouvez éventuellement entrer une adresse e-mail distincte pour les notification par appareil sans fil. Cette adresse peut servir à notifier des escalades. Sélectionnez cette option pour recevoir régulièrement des notifications à cette adresse.
- **Changer le mot de passe** - Changez votre mot de passe **FootPrints**. Vous devez le saisir deux fois.
- **Espace de travail par défaut** - Si vous êtes membre de plusieurs espaces de travail, changez l'espace de travail par défaut qui s'affiche à l'ouverture de session **FootPrints**. Pour ce faire, choisissez-en un autre dans la liste déroulante.
- **Votre fuseau horaire** - Par défaut, **FootPrints** affiche toutes les dates et heures en fonction du fuseau horaire dans lequel réside le serveur **FootPrints**. Si vous sélectionnez un fuseau horaire dans la liste déroulante, toutes les dates et heures sont ajustées en conséquence (cela n'a pas d'incidence sur le mode de stockage des données).
- **Format de date** - Cette option détermine les paramètres d'affichage des dates dans **FootPrints**. Les options disponibles sont les suivantes :
 - **États-Unis** - MM/JJ/AAAA
 - **Europe** - JJ/MM/AAAA
 - **ISO** - AAAA/MM/JJ
 - **Revenir aux paramètres par défaut du système** - Le format utilisé est le format par défaut défini par l'administrateur système.
- **Langue préférée** - Si l'installation **FootPrints** actuelle prend en charge plusieurs langues, choisissez la langue utilisée pour l'affichage.
- **Conformité avec la section 508 du gouvernement américain/Amélioration pour les malvoyants** - Cette fonctionnalité permet à **FootPrints** de faciliter l'accès aux utilisateurs malvoyants. **FootPrints** est alors optimisé pour être utilisé avec le navigateur « JAWS » et d'autres navigateurs similaires. Lorsque vous activez ou désactivez cette option, vous devez actualiser la page de votre navigateur.
- **Supprimer le cookie** - Si vous avez choisi que **FootPrints** mémorise votre ID et votre mot de passe (sur la page de connexion), une option permettant de supprimer le cookie de connexion est disponible. Cochez cette case pour supprimer le cookie. La suppression du cookie signifie que vous devrez saisir votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour chacune de vos connexions à **FootPrints**.

REMARQUE

Si vous venez de modifier votre mot de passe, l'ancien mot de passe reste actif tant que vous n'avez pas appliqué les modifications. Par conséquent, même si vous avez modifié votre mot de passe sur la page Préférences, vous devez saisir l'ancien mot de passe pour appliquer les modifications. Une fois vos préférences modifiées, le nouveau mot de passe est actif.

Page Problème

Ces options s'appliquent à tous les espaces de travail auxquels vous appartenez. Après avoir configuré ces options, faites défiler vers le bas de la page, saisissez votre mot de passe et cliquez sur **ENREGISTRER**.

- **Style d'interface** - Choisissez Onglets ou Développer/Réduire.
 - **Onglets** - Lorsque cette option est sélectionnée, les sections s'affichent sous forme d'onglets sur les pages Créer un problème, Éditer un problème et Détails. Avec cette option, vous pouvez définir les onglets affichés pour chacun des trois types de page (Créer un problème, Éditer un problème et Détails). Choisissez l'onglet à afficher dans la liste déroulante.
 - **Développer/Réduire** - Lorsque cette option est sélectionnée, les sections peuvent être développées ou réduites sur les pages Créer un problème et Éditer un problème. Il suffit de cliquer sur le signe plus ou moins en regard du titre de la section pour développer ou réduire cette dernière. Avec cette option, vous pouvez définir les sections affichées en mode développé pour chacun des trois types de page (Créer un problème, Éditer un problème et Détails). Si vous cochez la case en regard du nom de la section, celle-ci apparaîtra développée lorsque vous accéderez à la page sélectionnée.
- **Vérification orthographique automatique** - Permet d'activer le vérificateur d'orthographe automatique sur les pages Créer un problème et Éditer un problème. La vérification orthographique est effectuée après l'envoi ou la mise à jour d'un problème.
- **Éditeur de description HTML** - Le champ Description peut comporter des contrôles permettant de mettre le texte en forme, notamment le type, la taille et la couleur de la police, les listes à puces et numérotées ainsi que les tableaux. Cette fonctionnalité nécessite Internet Explorer v5.5 ou version ultérieure. Lorsqu'elle est désactivée, elle est remplacée par une zone de texte brut.

REMARQUE

Dans certains espaces de travail, la fonctionnalité Éditeur de description HTML peut être désactivée par l'administrateur.

- **Visionneuse de recherche** - Si cette option est activée, une seule description apparaît lorsque l'utilisateur affiche le champ Description du problème. Les boutons fléchés permettent à l'utilisateur de « passer en revue » plusieurs descriptions pour le problème. Un contrôle supplémentaire au-dessus du champ Description permet d'afficher toutes les descriptions en une fois dans une nouvelle fenêtre.
- **Afficher la description complète lors de l'édition** - Lorsque cette option est activée, un champ d'affichage non éditable est inséré juste avant le champ Description ; il permet à l'agent de faire défiler les descriptions précédemment saisies sans ouvrir une autre fenêtre Afficher la description actuelle.
- **Éditer la description la plus récente** - Lorsque cette option est activée, la dernière description d'un problème apparaît sur la page d'édition dans une zone distincte destinée à l'édition. Cette option n'est accessible aux administrateurs ou aux autres utilisateurs que s'ils disposent de l'autorisation de rôle appropriée.
- **Préenseigner les nouveaux problèmes avec mes coordonnées** - Lorsque cette option est activée, la section Coordonnées du problème est toujours prédéfinie avec l'enregistrement de carnet d'adresses de l'agent qui saisit les données du problème. L'enregistrement correspondant doit être présent dans le carnet d'adresses de l'agent. Si cela n'est pas le cas, les champs restent vides.

- **Ouvrir les fichiers joints dans une nouvelle fenêtre** - Si cette option est activée, une nouvelle fenêtre s'affiche lorsque vous cliquez sur un fichier joint pour le télécharger. Par défaut, cette option est désactivée.
- **Comportement après la création/l'édition d'un problème** - Cette liste déroulante propose les trois options suivantes : Fermer la fenêtre et/ou actualiser la page d'accueil, Afficher les détails du problème et Afficher la page de confirmation uniquement. **Fermer la fenêtre et/ou actualiser la page d'accueil** ferme la fenêtre de la page du problème. **Afficher les détails du problèmes** affiche la page Détails du problème dans une nouvelle fenêtre après l'envoi. **Afficher la page de confirmation uniquement** affiche les boutons Afficher le problème et Fermer la fenêtre. Cliquez sur le bouton Afficher le problème pour afficher la page Détails du problème. Sur un système très fortement sollicité (avec une grande quantité d'agents et de problèmes), l'option Afficher la page de confirmation uniquement offre les meilleures performances, tandis que les deux autres options ont à peu près la même incidence sur ces performances.
- **Descriptions rapides/signatures** - Si vous sélectionnez ce lien, la fenêtre qui s'affiche permet de créer un texte prédéfini utilisé pour renseigner le champ Description sur les pages Créer un problème et Éditer un problème. Cette fonction peut servir à créer une signature personnelle ou à proposer des réponses communes. Pour utiliser une description rapide sur une page Créer un problème ou Éditer un problème, sélectionnez son nom dans une liste déroulante située dans la barre de titre du champ Description. Vous trouverez ci-après des informations supplémentaires sur la création, l'édition et la suppression des descriptions rapides.
- **Demander le mot de passe pour les problèmes** - Demande la saisie d'un mot de passe pour enregistrer les modifications apportées à un problème. Cette option est activée par espace de travail : pour l'appliquer à un autre espace de travail, changez d'espace de travail, revenez à la page Mes préférences et activez-la.

Création d'une description rapide/signature

Pour créer une description rapide :

1. Sélectionnez **Préférences** puis cliquez sur le lien Descriptions rapides/signatures dans l'onglet Problèmes de la page Préférences. Une fenêtre contextuelle s'affiche.
2. Saisissez le nom de la description rapide/signature dans la section Créer, puis saisissez votre mot de passe et cliquez sur **OK**. Un champ de caractères à plusieurs lignes s'affiche.
3. Saisissez le texte de la description rapide/signature dans ce champ et cliquez sur **OK**.
4. La description est enregistrée et la fenêtre contextuelle Description rapide qui s'affiche permet de créer, d'éditer ou de supprimer des descriptions rapides/signatures.

Une fois la description rapide ou la signature créée, une liste déroulante apparaît sur les pages Créer un problème et Éditer un problème dans la barre de titre du champ Description. Cette liste déroulante comporte les noms des descriptions rapides existant dans l'espace de travail. Si l'agent sélectionne un nom dans cette liste, le champ Description affiche le texte prédéfini. L'agent peut ensuite saisir un texte supplémentaire dans le champ Description.

Édition d'une description rapide/signature

Pour éditer une description rapide :

1. Sélectionnez **Préférences** puis cliquez sur le lien Descriptions rapides/signatures dans la section Problèmes de la page Préférences. Une fenêtre contextuelle Descriptions rapides s'affiche.
2. Cliquez sur le nom de la description rapide ou de la signature dans la section Éditer, puis saisissez votre mot de passe et cliquez sur **OK**. Un champ de caractères à plusieurs lignes s'affiche.

3. Apportez les modifications voulues au texte de ce champ. Vous pouvez supprimer, ajouter ou modifier le texte, selon le cas. Lorsque vous avez terminé les modifications, cliquez sur **OK**.
4. Le contenu est enregistré et la fenêtre contextuelle Description rapide qui s'affiche permet de créer, d'éditer ou de supprimer des descriptions rapides/signatures.

Suppression d'une description rapide/signature

Pour supprimer une description rapide ou une signature et la retirer de la liste déroulante de la liste déroulante des pages Créer un problème et Éditer un problème :

1. Sélectionnez **Préférences** puis cliquez sur le lien Descriptions rapides/signatures dans la section Problèmes de la page Préférences. Une fenêtre contextuelle Descriptions rapides s'affiche.
2. Cliquez sur le nom de la description rapide/signature dans la section Éditer, cochez la case Cocher cette case pour supprimer la description rapide sélectionnée puis saisissez votre mot de passe et cliquez sur **OK**.
3. La description rapide/signature est supprimée et la fenêtre contextuelle Description rapide qui s'affiche permet de créer, d'éditer ou de supprimer des descriptions rapides ou des signatures.

Page d'accueil

Cet onglet permet de définir la liste des problèmes affichés sur la page d'accueil **FootPrints**. La sélection par défaut est Mes affectations. Cette liste répertorie vos affectations les plus récentes et constitue le choix recommandé pour la plupart des utilisateurs. Il s'agit de l'option d'affichage la plus rapide. Elle vous permet de connaître en permanence vos affectations. L'utilisateur peut toutefois choisir d'afficher une liste intégrée ou personnalisée.

REMARQUE

Les options choisies ci-dessous sont configurées par espace de travail. Pour modifier vos préférences dans un autre espace de travail, accédez à celui-ci et reconfigurez les préférences.

Les options disponibles sont les suivantes :

- **Sélectionnez les listes accessibles sur la page d'accueil** - Il s'agit des listes qui apparaissent dans la liste déroulante de la fenêtre principale de la page d'accueil. Pour sélectionner une ou plusieurs listes, cliquez tout en maintenant la touche CTRL enfoncée. Les choix possibles sont les suivants :
 - **Mes affectations** - Répertorie les problèmes les plus récents qui vous ont été affectés. Option affichée par défaut.
 - **Mes affectations et demandes** - Répertorie les problèmes qui vous ont été affectés et les demandes non affectées des clients.
 - **Affectations de mon équipe** - Répertorie les problèmes actifs pour votre équipe (s'affiche uniquement si vous appartenez à une équipe).
 - **Mes affectations dans tous les espaces de travail** - Répertorie les problèmes actifs qui vous ont été affectés dans tous les espaces de travail (s'affiche uniquement si vous appartenez à plusieurs espaces de travail).
 - **Mes approbations actives** - Répertorie tous les problèmes pour lesquels l'agent est un approbateur (celui-ci peut avoir voté ou non et le vote n'est pas terminé). (S'applique uniquement aux approbateurs de la gestion des modifications.)
 - **Mes approbations et affectations actives** - Répertorie tous les problèmes pour lesquels l'agent est un approbateur (celui-ci peut avoir voté ou non et le vote n'est pas terminé)

ainsi que ses affectations dans l'espace de travail en cours. (S'applique uniquement aux approbateurs de la gestion des modifications.)

- **Mon vote requis** - Répertorie tous les problèmes pour lesquels l'agent est un approbateur ; celui-ci n'a pas encore voté et le vote n'est pas terminé. (S'applique uniquement aux approbateurs de la gestion des modifications.)
- **Mon vote requis et mes affectations** - Répertorie tous les problèmes pour lesquels l'agent est un approbateur (celui-ci n'a pas encore voté et le vote n'est pas terminé), ainsi que ses affectations dans l'espace de travail en cours. (S'applique uniquement aux approbateurs de la gestion des modifications.)
- **Tous les problèmes** - Répertorie tous les problèmes dans la base de données d'espace de travail (disponible uniquement si vous avez l'autorisation de consulter tous les problèmes de l'espace de travail).
- **Problèmes globaux** - Répertorie tous les problèmes globaux actifs pour cet espace de travail.
- **Problèmes supprimés** - Répertorie les problèmes supprimés (administrateurs uniquement).
- **Demandes** - Répertorie les demandes envoyées par les clients (voir ci-dessous).
- **Recherches enregistrées** - Affiche les recherches personnalisées personnelles et partagées.
- **Base de connaissances** - Affiche les solutions de la base de connaissances.
- **Affichage par défaut** - Répertorie par défaut des problèmes générés automatiquement sur la page d'accueil **FootPrints** lors de la connexion à **FootPrints**. Choisissez l'une des listes en surbrillance. L'un des choix possibles est Nouveau problème, qui définit la page Créer un problème comme page d'accueil par défaut.

REMARQUE

Quelle que soit la liste choisie par défaut, vous pouvez afficher une autre liste en sélectionnant une autre option dans la liste déroulante Afficher de la page d'accueil.

- **Intervalle d'actualisation automatique de la page d'accueil** - En principe, la liste par défaut de la page d'accueil est actualisée chaque fois que vous cliquez sur Accueil de l'espace de travail ou que vous exécutez une action qui entraîne le retour à la page d'accueil. Vous pouvez aussi définir vos préférences de façon à actualiser automatiquement la liste de la page d'accueil toutes les 15, 30 ou 60 minutes. Si vous choisissez d'actualiser **FootPrints** toutes les 30 minutes et partez déjeuner, la liste sera actualisée à votre retour, sans qu'aucune intervention n'ait été nécessaire.
- **Nombre maximum de problèmes par écran** - Nombre maximal de problèmes affichés simultanément sur la page d'accueil.
- **Tri par défaut** - Permet de trier la liste selon un champ donné (y compris les champs Espace de travail et Carnet d'adresses) et de sélectionner un champ comme critère de tri secondaire (lorsque plusieurs enregistrements correspondent au critère de tri principal, la colonne de tri secondaire sert à établir l'ordre d'affichage des problèmes). Choisissez un tri par ordre décroissant (du plus faible au plus élevé) ou croissant (du plus élevé au plus faible).
- **Colonnes de la page d'accueil** - Choisissez les colonnes à afficher ainsi que leur ordre d'affichage. Par exemple, pour afficher le champ Type de problème :
 - Sélectionnez Champs FootPrints comme type de champ.
 - Sous Champs disponibles, sélectionnez Type de problème.

- Cliquez sur **Ajouter le champ**. Le type de problème est affiché dans la zone Champs affichés.
- Pour modifier l'ordre d'affichage des champs, mettez en surbrillance un champ dans la zone Champs affichés et cliquez sur la flèche vers le haut ou vers le bas pour le déplacer.
- Pour supprimer un champ, mettez-le en surbrillance dans la zone **Champs affichés** puis cliquez sur **Supprimer**.

REMARQUE

Certaines colonnes sont affichées automatiquement sur la page d'accueil, notamment le numéro de problème et la boîte de dialogue Case à cocher Action rapide. Le titre est également obligatoire, mais son emplacement peut être défini dans la boîte de dialogue Champs affichés. En outre, Mon vote requis est affiché par défaut dans la liste de la page d'accueil pour les agents désignés comme approbateurs pour la fonctionnalité Gestion des modifications. Il n'est pas possible de supprimer Mon vote requis de la liste.

Tableau de bord

Les composants de tableau de bord contiennent des listes d'informations spécifiques. Par défaut, Totaux de l'espace de travail et Problèmes globaux sont affichés. Il est possible d'afficher les composants de tableau de bord sur quatre colonnes. Les utilisateurs peuvent également créer des composants personnalisés à afficher sur la page d'accueil. Le composant Totaux d' l'espace de travail affiche le nombre de problèmes contenus dans les différentes catégories de l'espace de travail. Le composant Problèmes globaux affiche les champs Titre des problèmes globaux actifs, qui sont également des liens vers ces problèmes. À l'aide des boutons situés dans l'angle supérieur droit des composants de la page d'accueil, vous pouvez :

- réduire un composant (-) ;
- développer un composant (+) ;
- supprimer un composant (X).

L'onglet Tableau de bord de la page Préférences permet de choisir les composants de tableau de bord affichés sur la page d'accueil de l'espace de travail. Les utilisateurs peuvent définir différents ensembles de composants de tableau de bord pour chacun de leurs espaces de travail. Par défaut, Totaux de l'espace de travail et Problèmes globaux sont affichés. Il est possible d'afficher les composants de tableau de bord sur quatre colonnes. Les utilisateurs peuvent également créer des composants personnalisés à afficher sur la page d'accueil.

Les composants qu'il est possible d'ajouter au tableau de bord et d'afficher sur la page d'accueil FootPrints sont les suivants :

- **Graphique** - Ce composant permet de sélectionner le graphique à afficher dans un champ à liste déroulante. Les options possibles sont Reçus/Fermés et Problèmes actifs. Si vous sélectionnez Reçus/Fermés, vous devez définir la période prise en compte par FootPrints et si les problèmes affichés seront les vôtres uniquement ou ceux de l'ensemble de l'espace de travail. Le composant affiche alors les problèmes reçus et les problèmes fermés pendant la période définie pour les agents désignés.
- **Utilisateurs actuellement connectés** - Affiche le nombre et les ID des utilisateurs connectés à l'espace de travail en cours. Lorsque vous choisissez ce composant, vous devez définir le nombre d'enregistrements affichés sur la première page de la liste.
- **Personnalisé** - Permet de saisir un code personnalisé afin d'afficher le contenu de votre choix dans le composant de tableau de bord. Il peut d'agir de contenu HTML, Javascript, etc.
- **Problèmes globaux** - Affiche la liste des problèmes globaux. Vous pouvez cliquer sur les liens proposés dans le composant Problèmes globaux afin d'accéder au problème et de créer un problème lié. Lorsque vous choisissez ce composant, vous devez définir le nombre d'enregistrements affichés sur la première page de la liste.
- **Solutions les plus récentes** - Affiche les solutions les plus récentes dans la base de connaissances. Vous devez désigner la quantité affichée pour le champ Titre de la solution.
- **Mes affectations** - Affiche le numéro et le titre des problèmes actifs affectés à l'utilisateur. Les entrées de la liste sont liées aux problèmes. Cliquez sur une entrée pour afficher le problème. Lorsque vous choisissez ce composant, vous devez définir le nombre d'enregistrements affichés sur la première page de la liste.
- **Approbatons en attente** (si vous êtes approbateur pour la gestion des modifications) - Affiche la liste des problèmes liés à la gestion des modifications, dont vous êtes approbateur, et qui n'ont pas encore obtenu de vote. Lorsque vous choisissez ce composant, vous devez définir le nombre d'enregistrements affichés sur la première page de la liste.

- **Approbations de base de connaissances en attente** (si vous êtes approbateur de la base de connaissances) - Affiche la liste des solutions de la base de connaissances, dont vous êtes approbateur, et qui n'ont pas encore été approuvées. Lorsque vous choisissez ce composant, vous devez définir le nombre d'enregistrements affichés sur la première page de la liste.
- **Flux RSS** - Affiche la liste des entrées du flux RSS sélectionné. Lorsque vous choisissez ce composant, vous devez définir le nombre d'enregistrements affichés sur la première page de la liste ainsi que l'URL pour le flux RSS.
- **Demandes** - Répertoire les demandes des clients.
- **Recherches enregistrées** - Répertoire les recherches enregistrées.
- **Rendez-vous d'aujourd'hui** - Affiche la liste des rendez-vous de la journée.
- **Totaux de l'espace de travail** - Affiche le nombre de problèmes classés par statut. Cliquez sur le statut voulu pour afficher les problèmes dans le cadre principal.

Ajout d'un composant de tableau de bord FootPrints

Pour ajouter un composant de tableau de bord à votre page d'accueil :

1. Dans le champ Composants disponibles, cliquez sur le composant à afficher. Il n'est pas possible de sélectionner plusieurs composants simultanément. Des champs s'affichent pour chaque paramètre supplémentaire qu'il est nécessaire de définir.
2. Définissez éventuellement les paramètres supplémentaires.
3. Cliquez sur le bouton Ajouter un composant. Le composant s'affiche sous forme d'icône dans la zone Tableau de bord actuel. Passez le pointeur de la souris sur les composants affichés pour savoir ce que contient le tableau de bord actuel.
4. Saisissez votre mot de passe dans le champ Appliquer les modifications en bas de la page et cliquez sur **ENREGISTRER**. Si vous ignorez cette étape, les modifications ne sont pas effectuées.

Édition d'un composant de tableau de bord FootPrints

1. Dans la zone Tableau de bord actuel, cliquez sur le composant à éditer. Il n'est pas possible de sélectionner plusieurs composants simultanément. Les boutons suivants sont affichés :
 - Terminer l'édition
 - Supprimer des composants
 - Annuler l'édition
2. Modifiez les paramètres voulus.
3. Cliquez sur le bouton Terminer l'édition pour enregistrer les modifications ou sur le bouton Annuler l'édition pour ne rien changer aux paramètres des composants de tableau de bord.
4. Saisissez votre mot de passe dans le champ Appliquer les modifications en bas de la page et cliquez sur **ENREGISTRER**. Si vous ignorez cette étape, les modifications ne sont pas effectuées.

Suppression d'un composant de tableau de bord FootPrints

Pour supprimer un composant de tableau de bord de votre page d'accueil, depuis la page Préférences :

1. Dans la zone Tableau de bord actuel, cliquez sur le composant à supprimer. Il n'est pas possible de sélectionner plusieurs composants simultanément. Les boutons suivants sont affichés :

- Terminer l'édition
 - Supprimer des composants
 - Annuler l'édition
2. Cliquez sur le bouton Supprimer des composants.
 3. Saisissez votre mot de passe dans le champ Appliquer les modifications en bas de la page et cliquez sur **ENREGISTRER**. Si vous ignorez cette étape, les modifications ne sont pas effectuées.

Vous pouvez supprimer tous les composants de tableau de bord en une seule fois en cliquant sur le bouton Supprimer tout en regard de la zone Tableau de bord actuel. La suppression n'est pas enregistrée tant que vous n'avez pas saisi votre mot de passe dans le champ Appliquer les modifications en bas de la page puis cliqué sur OK. Enfin, vous pouvez directement supprimer un composant depuis votre page d'accueil en cliquant sur X dans l'angle supérieur droit du composant affiché. Toutefois, si vous supprimez un composant de cette manière, celui-ci s'affichera de nouveau lors de votre prochaine connexion à FootPrints.

Déplacement de composants de tableau de bord FootPrints sur la page d'accueil

Les composants de tableau de bord peuvent être réorganisés sur la page d'accueil par glisser-déplacer.

Préférences diverses

Les options ci-dessous sont configurées pour l'ensemble du système. Après avoir configuré les options, saisissez votre mot de passe et cliquez sur **OK**.

- **Paramètres FootPrints Sync** - Affiche une fenêtre contextuelle permettant de configurer la fonctionnalité de synchronisation bidirectionnelle du calendrier. Pour des détails complets sur l'utilisation de la synchronisation bidirectionnelle FootPrints avec des calendriers externes, reportez-vous à *FootPrints Sync*.
- **Alertes d'erreur** (administrateurs uniquement) - Permet d'afficher une fenêtre contextuelle en cas d'erreur système. Pour consulter le journal, sélectionnez Administration | Système | Journaux, quelle que soit l'option sélectionnée.
- **Préférences de chat** - Choisissez d'autoriser les clients à lancer une session de chat avec vous. Si vous ne l'autorisez pas, vous pourrez toujours lancer de telles sessions avec les clients et avec d'autres agents.

REMARQUE

Cette option s'applique uniquement si Instant Talk est activé.

REMARQUE

Cette fonctionnalité ne doit être activée que si vous êtes malvoyant et que vous utilisez un navigateur de type JAWS.

- **Méthode de vérification** - Indiquez si vous voulez ou non utiliser l'applet Java pour la vérification. Cette fonction est exécutée régulièrement afin de vérifier si vous êtes disponible pour les chats et s'il existe des licences simultanées gratuites. L'option par défaut est Pas d'applet Java ; elle est recommandée pour la majorité des utilisateurs. Sélectionnez la méthode appropriée pour réduire les problèmes de perte d'activité de la souris lorsque vous travaillez dans **FootPrints**, ou que **FootPrints** « vole » le statut actif à d'autres fenêtres actives :
 - **Applet Java** - Recommandé pour les utilisateurs de versions plus anciennes d'Internet Explorer et pour les utilisateurs de Microsoft Java (souvent dans Windows 98/2000).

- **JavaScript** - Recommandé pour les utilisateurs de Sun Java sur leur ordinateur de bureau (souvent installé sous Windows XP/2003) et des versions plus récentes d'Internet Explorer v6. Si vous rencontrez des problèmes d'accès à la page active alors que vous utilisez cette méthode de vérification, essayez l'option suivante, JavaScript/HTTP, pour les résoudre. Les « problèmes d'accès à la page active » concernent les situations dans lesquelles, lorsque la vérification entraîne le rechargement d'un page, la fenêtre FootPrints acquiert de nouveau l'accès actif lorsque vous travaillez dans une autre application. Il s'agit d'un problème rare.
- **JavaScript/HTTP** - Si vous rencontrez des problèmes d'accès à la page active, comme décrit dans le paragraphe précédent, utilisez cette méthode de vérification. Recommandé pour les utilisateurs de Sun Java sur leur ordinateur de bureau (souvent installé sous Windows XP/2003) et des versions plus récentes d'Internet Explorer v6.

Barre d'outils FootPrints

La barre d'outils FootPrints affiche les options suivantes :

- Accueil - Affiche la page d'accueil FootPrints.
- Nouveau problème - Cliquez pour afficher une page Nouveau problème. Si vous passez le pointeur de la souris sur le bouton, d'autres options s'affichent :
 - Nouveau global - Permet de créer un problème global.
 - Ajouter à la base de connaissances - Permet d'ajouter un problème existant à la base de connaissances.
 - Problèmes rapides - Sélectionnez un problème rapide dans la liste proposée.
- États
 - Mes états - Affiche une page permettant d'exécuter, d'éditer ou de supprimer des états personnalisés ou de métriques enregistrés.
 - Nouvel état - Permet de créer un état détaillé à partir de la base de données.
 - Métriques - Permet de générer des états sur les données statistiques et historiques.
 - Entre espaces de travail - Permet de générer des états à partir de plusieurs espaces de travail FootPrints.
 - Suivi du temps - Permet de créer/d'afficher un état de suivi du temps.
 - Gestion des modifications - Permet de créer un état de gestion des modifications.
 - Flashboard d'espace de travail - Le Flashboard d'espace de travail n'est accessible qu'aux administrateurs système et d'espaces de travail. Il indique l'activité de l'espace de travail en cours.
 - Flashboard personnel - Le Flashboard personnel est accessible aux agents et indique leur activité et celle des membres de l'équipe à laquelle ils appartiennent dans le cadre de l'espace de travail en cours.
- Administration (administrateurs uniquement) - Vous trouverez la liste complète des options dans les chapitres consacrés à l'administration dans le document FootPrints Reference Manual.
- Plus d'informations
 - Outils

- Carnet d'adresses - Permet d'afficher le carnet d'adresses de cet espace de travail (qui s'ouvre dans une fenêtre distincte).
- Calendrier d'espace de travail - Permet d'afficher vos rendez-vous et tâches pour l'ensemble de l'espace de travail.
- Calendrier personnel - Permet d'afficher vos rendez-vous et tâches.
- CMDDB - Permet de consulter la base de données de gestion de la configuration (avec les autorisations appropriées). La CMDDB est un module complémentaire qui doit être acheté séparément pour FootPrints.
- Rechercher des actifs (facultatif) - Si cette option est activée, elle permet d'accéder à la base de données de gestion du parc.
- Support
 - Base de connaissances - Utilisez ce lien pour parcourir la base de connaissances ou, si vous disposez des autorisations appropriées, créer une solution à un problème courant pour cette base (administrateurs uniquement) ou créer ou éditer des catégories de questions fréquentes.
 - Instant Talk™ - Permet de dialoguer en ligne avec un autre utilisateur.
 - Numara Remote - Numara Remote est un module complémentaire qui vous permet de contrôler à distance le PC d'un utilisateur à des fins de dépannage.

Les options de la barre d'outils peuvent différer selon votre rôle. En outre, il est possible de configurer trois boutons personnalisés sur la barre d'outils FootPrints. Si la barre d'outils principale comporte davantage de boutons, il est possible que votre administrateur systèmes les ait configurés.

Sous la barre d'outils

Nouveau tri du contenu de la page d'accueils

Il est possible de trier par colonne la liste affichée sur la page d'accueil. Notez que la plupart des en-têtes de colonne de cette page ou des pages de résultats de recherche sont des liens hypertexte. La colonne en cours utilisée pour le tri est identifiée par une flèche vers le bas. Pour trier de nouveau la liste, cliquez sur l'en-tête de colonne. La liste est triée par ordre décroissant (du plus élevé au plus faible). Cliquez de nouveau sur l'en-tête de colonne pour trier la liste par ordre croissant (du plus faible au plus élevé). Dans ce cas, la flèche vers le bas est remplacée par une flèche vers le haut.

REMARQUE

Il est impossible de trier le contenu de la page d'accueil selon le champ Titulaire. Tous les autres champs, y compris les champs personnalisés, sont pris en charge. Pour trier les données par titulaire, utilisez la fonction d'état.

Liste déroulante Afficher

La liste déroulante Afficher se trouve au-dessus de la liste des problèmes. Elle contient les files d'attente et les recherches intégrées et personnalisées. Les agents peuvent personnaliser cette liste via le lien Préférences. Si vous sélectionnez une option, la liste de la page devient automatiquement la file d'attente sélectionnée. Pour actualiser la liste en cours, cliquez sur .

Les choix de la liste déroulante Afficher (dont certains ne sont affichés que si vous êtes administrateur, membre d'une équipe, membre de plusieurs espaces de travail, approbateur de la gestion des modifications, etc.) sont les suivants :

- **Mes affectations** - Répertoire les problèmes les plus récents qui vous ont été affectés. Option affichée par défaut.
- **Mes affectations dans tous les espaces de travail** - Répertoire les problèmes actifs qui vous ont été affectés dans tous les espaces de travail (s'affiche uniquement si vous appartenez à plusieurs espaces de travail).
- **Mes affectations et demandes** - Répertoire les problèmes qui vous ont été affectés et les demandes non affectées des clients.
- **Affectations d'équipes** - Répertoire les problèmes actifs pour votre équipe (affiché uniquement si vous appartenez à une équipe).
- **Mes approbations actives** - Répertoire tous les problèmes pour lesquels l'agent est un approbateur (celui-ci peut avoir voté ou non et le vote n'est pas terminé). (S'applique uniquement aux approbateurs de la gestion des modifications.)
- **Mes approbations et affectations actives** - Répertoire tous les problèmes pour lesquels l'agent est un approbateur (celui-ci peut avoir voté ou non et le vote n'est pas terminé) ainsi que ses affectations dans l'espace de travail en cours. (S'applique uniquement aux approbateurs de la gestion des modifications.)
- **Mon vote requis** - Affiche les problèmes liés à la gestion des modifications pour lesquels le vote de l'agent est requis.
- **Mon vote requis et mes affectations** - Affiche les problèmes liés à la gestion des modifications pour lesquels le vote de l'agent est requis ainsi que ceux auxquels l'agent est affecté.
- **Tous les problèmes** - Répertoire tous les problèmes dans la base de données d'espace de travail (disponible uniquement si vous avez l'autorisation de consulter tous les problèmes de l'espace de travail).
- **Problèmes globaux** - Répertoire tous les problèmes globaux actifs pour cet espace de travail.
- **Problèmes supprimés** - Problèmes supprimés (administrateurs uniquement).
- **Demandes** - Demandes envoyées par les clients (voir ci-dessous).
- **Recherches enregistrées** - Affiche les problèmes pour les recherches personnalisées personnelles et partagées.
- **Base de connaissances** - Affiche les solutions de la base de connaissances.

Par exemple, si vous choisissez « Demandes », la liste de toutes les demandes des clients s'affiche. Pour revenir à la vue initiale, cliquez sur « Accueil de l'espace de travail » dans la barre d'outils FootPrints ou choisissez comme vue « Mes affectations ». Les deux sélections ont le même effet : vous revenez à la page d'accueil d'origine.

Si la liste en cours comporte de nombreux problèmes, les boutons Suivant et Précédent sont affichés dans l'angle supérieur droit du cadre. Utilisez ces boutons pour parcourir toute la liste.

Affichage des problèmes

Pour consulter les détails d'un problème, cliquez sur le mot « plus » dans la colonne Sujet du problème, puis sur « Détails complets ». De même, vous pouvez cliquer sur « Description » pour afficher les descriptions du problème ou sur « Éditer » pour afficher la page Éditer complète relative au problème.

Vous pouvez afficher les pages Détails, Créer un problème et Éditer un problème avec des sections ou des onglets développés ou réduits. L'utilisateur définit le type d'affichage dans la page **Préférences**.

La page Détails fournit toutes les informations sur un problème (date d'envoi, priorité, statut, description, coordonnées, titulaires, etc.). Si ces informations ne sont pas toutes visibles, utilisez la barre de défilement pour afficher la totalité du problème.

Les boutons suivants vous permettent également de travailler sur un problème :

- **Éditer** - Permet de mettre à jour le problème (disponible uniquement si vous disposez d'un droit d'édition sur ce problème).
- **Détails** - Affiche les détails d'un problème (par défaut).
- **Lien** - Permet de créer un lien statique ou dynamique entre des problèmes.
- **Prendre** - Permet de prendre le problème (disponible uniquement si vous disposez d'une autorisation en la matière).
- **Copier/Déplacer** - Cette icône donne accès à une seconde barre d'outils dont les options permettent de copier le problème dans l'espace de travail en cours ou de le copier et de le déplacer vers un autre espace de travail.
- **Sous-tâche** - Cette icône donne accès à une seconde barre d'outils dont les options permettent de créer une sous-tâche du problème ou de faire de ce problème une sous-tâche d'un problème existant.
- **Nouveau lien global** - Permet de convertir un problème en problème global ou lien global.
- **Supprimer** - Permet de supprimer le problème de l'espace de travail (disponible uniquement si vous disposez d'une autorisation de suppression sur ce problème).
- **État** - Affiche un état sur ce problème (qui s'ouvre dans une fenêtre distincte pour l'impression).
- **Ajouter à la base de connaissances** - Permet de créer une solution pour la base de connaissances avec les détails de ce problème (sans impact sur le problème d'origine).

Ces options sont étudiées plus en détail dans la section *Utilisation des problèmes* et les suivantes.

Boîte de dialogue Case à cocher Action rapide

La boîte de dialogue Case à cocher Action rapide, disponible sur la page d'accueil FootPrints, permet aux utilisateurs d'effectuer une action sur un ou plusieurs problèmes. Elle permet de mettre jour ou de signaler rapidement un problème, ou encore d'apporter un changement ayant un impact sur de nombreux problèmes simultanément. Certaines fonctions ne sont accessibles qu'aux administrateurs, et d'autres disponibles pour agents et les administrateurs.

Pour effectuer une action rapide sur les problèmes depuis la page d'accueil :

1. Cochez la case de chaque problème à modifier ou la case située en haut de la colonne pour sélectionner tous les problèmes affichés sur la page en cours.
2. Sélectionnez l'action dans la liste déroulante.
3. Cliquez sur .
4. Les options disponibles diffèrent selon l'action sélectionnée. Pour plus de détails, voir ci-après.

Les options suivantes sont disponibles pour tous les utilisateurs internes

- **État** - Affiche les détails des problèmes dans une fenêtre distincte. Si des modèles personnalisés ont été créés, une liste déroulante répertoriant tous les modèles disponibles (appel, autorisation de retour d'article, etc.) est affichée. L'état récapitulatif affiche tous les problèmes dans une fenêtre. Les modèles personnalisés affichent chaque problème dans une fenêtre distincte à des fins d'impression.
- **Fermer** - Ferme les problèmes sélectionnés. Seuls les problèmes sur lesquels vous avez des droits de fermeture sont fermés. Lorsque Fermer est sélectionné :
 1. Une page spéciale Fermer les problèmes est affichée.
 2. Vous pouvez saisir des notes finales dans la zone Description. Celles-ci sont ajoutées à tous les problèmes sélectionnés.
 3. Cochez les cases correspondant aux problèmes sélectionnés pour envoyer des e-mails aux titulaires, aux contacts des clients et aux CC.
 4. Cliquez sur . Les problèmes sont fermés et mis à jour, puis les e-mails sont envoyés.

Les options suivantes sont disponibles uniquement pour les administrateurs

- **Supprimer** - Supprime tous les problèmes sélectionnés. Un message de confirmation s'affiche. Cliquez sur OK pour continuer.
- **Statut** - Permet de modifier le statut des problèmes sélectionnés.
- **Priorité** - Permet de modifier la priorité des problèmes sélectionnés.
- **Affecter** - Permet de réaffecter les problèmes sélectionnés.
- **Global** - Permet de convertir un problème en problème global.

Lorsque Statut, Priorité ou Affecter est sélectionné :

1. Une page spéciale Changer les problèmes est affichée.
2. Sélectionnez la nouvelle priorité, le nouveau statut ou les nouveaux titulaires des problèmes.
3. Lors de la réaffectation d'un problème, vous pouvez annuler l'affectation des titulaires actuels des problèmes sélectionnés en cochant la case Supprimer les titulaires précédents.

4. Vous pouvez saisir des notes finales dans la zone Description. Celles-ci sont ajoutées à tous les problèmes sélectionnés.
5. Cochez les cases correspondant aux problèmes sélectionnés pour envoyer des e-mails aux titulaires, aux contacts des clients et aux CC.
6. Cliquez sur  OK. Les problèmes sont mis à jour et les e-mails envoyés.

L'option suivante n'est disponible que si vous disposez de droits « Prendre »

- **Prendre** - Prenez les problèmes et affectez-les à vous-même.

Lorsque Prendre est sélectionné :

1. Une page spéciale Prendre les problèmes est affichée.
2. Vous pouvez annuler l'affectation des titulaires actuels des problèmes sélectionnés en cochant la case Supprimer les titulaires précédents.
3. Vous pouvez saisir des notes finales dans la zone Description. Celles-ci sont ajoutées à tous les problèmes sélectionnés.
4. Cochez les cases correspondant aux problèmes sélectionnés pour envoyer des e-mails aux titulaires, aux contacts des clients et aux CC.
5. Cliquez sur  OK. Vous êtes maintenant affecté aux problèmes sélectionnés.

Page d'accueil du carnet d'adresses

Si vous avez sélectionné Carnet d'adresses sur la page d'accueil FootPrints, la page d'accueil du carnet d'adresses s'affiche dans une fenêtre distincte. La page d'accueil Carnet d'adresses est le point de départ de toutes vos activités liées au carnet d'adresses.

La page d'accueil du carnet d'adresses affiche en haut l'alphabet et la liste récapitulative de vos contacts. Des cases à cocher d'action rapide, réservées aux administrateurs, sont affichées dans la partie inférieure droite du cadre principal. Elles permettent à un administrateur de supprimer rapidement un ou plusieurs contacts de la liste.

Index alphabétique du carnet d'adresses

Cliquez sur une lettre de l'alphabet pour afficher les contacts dont le nom commence par cette lettre.

Liste récapitulative des contacts du carnet d'adresses

Le cadre principal affiche la liste des contacts associés à votre espace de travail. Cette liste comprend le prénom et le nom des contacts, leur adresse e-mail et leur ID utilisateur.

Tout en visualisant les informations sur les contacts répertoriés, vous pouvez afficher, éditer ou effectuer des tâches sur chacun d'entre eux. Vous pouvez également créer un problème à partir de la vue détaillée d'un contact.

- **Pour afficher un contact**, cliquez sur le lien de son nom. La page Vue détaillée qui s'affiche indique les coordonnées complètes du contact.
- **Pour éditer un contact**, cliquez sur le lien de son nom et, lorsque la page Vue détaillée s'affiche, cliquez sur l'icône **Éditer un contact** située au-dessus des détails.

Fonction de recherche rapide du carnet d'adresses

En haut de la page figure une fonction de recherche rapide qui permet de rechercher un contact dans le carnet d'adresses. Pour utiliser cette fonction :

- Cliquez sur la flèche vers le bas d'un champ de recherche pour afficher une liste déroulante.
- Saisissez des caractères dans la zone de texte. La recherche des caractères saisis dans le champ est effectuée et tous les enregistrements les contenant s'affichent.

○

Chapitre 4 : Utilisation de Numara FootPrints

Connexion

REMARQUE

Dans les instructions ci-dessous, nous partons du principe que **FootPrints** a déjà été installé et qu'une licence lui a déjà été associée.

Utilisez votre navigateur Web pour accéder à l'URL attribuée à votre système **FootPrints**. Par exemple, si le nom de votre serveur Web est monserveur, l'URL peut être la suivante : <http://www.monserveur.com/footprints>. Vous accédez alors à la page de connexion à **FootPrints**.

Pour vous connecter, saisissez l'ID utilisateur et le mot de passe qui vous ont été affectés (ou l'ID utilisateur et le mot de passe créés lors de l'installation si vous venez d'installer **FootPrints**), puis cliquez sur **CONNEXION**. En cas de saisie incorrecte de l'ID ou du mot de passe, un message d'erreur s'affiche. Si, après une nouvelle tentative, vous ne parvenez toujours pas à vous connecter, contactez votre administrateur d'espace de travail ou votre administrateur système.

Si la tentative de connexion est infructueuse, la page d'accueil **FootPrints** s'affiche et vous êtes connecté à l'espace de travail créé lors de l'installation. Si, par exemple, vous avez nommé le premier espace de travail Support technique, il apparaît en tant qu'espace de travail en cours dans le cadre supérieur de l'écran.

IMPORTANT

FootPrints ne fonctionnera pas correctement si la fonction de blocage des fenêtres publicitaires intempestives est activée dans votre navigateur. Pour résoudre ce problème, configurez cette fonction de manière à autoriser ces fenêtres pour l'application **FootPrints**.

Problèmes

Un espace de travail **FootPrints** se compose d'un ensemble de problèmes liés. Le terme « problème » est l'appellation par défaut d'un enregistrement **FootPrints**. Chaque problème est un enregistrement numéroté dans la base de données d'espaces de travail **FootPrints** qui fédère toute l'activité du support technique et de suivi des problèmes. Il existe différentes catégories de problèmes dans **FootPrints**, à savoir les problèmes standard, les demandes, les problèmes rapides, les sous-tâches et les problèmes globaux.

REMARQUE

Dans l'assistant de configuration d'espace de travail initial (et dans chaque espace de travail), l'administrateur a la possibilité de changer le mot par défaut « problème » en un autre mot comme « entrée », « appel » ou « ticket ». Pour plus de clarté, ce manuel désigne toujours les enregistrements **FootPrints** comme des « problèmes ».

L'accès de l'utilisateur aux différents champs est déterminé par son rôle, configuré par l'administrateur d'espace de travail. Vous rencontrerez peut-être des champs dans lesquels il ne sera pas possible de saisir des données ou qui seront masqués une fois que leur statut aura changé. En outre, certains champs peuvent être facultatifs pour un statut et obligatoires pour un autre. Si vous n'êtes pas certain de la raison pour laquelle l'accès à un champ est impossible, contactez votre administrateur d'espace de travail.

Ce chapitre est consacré aux principes de base de création et d'utilisation des problèmes, notamment :

- Utilisation des problèmes
- Création de problèmes
- Création d'un problème test
- Édition de problèmes
- Édition d'un problème test
- Historique des problèmes
- Suppression d'un problème
- Copie des problèmes
- Annulation de la liaison des problèmes
- Boîte de dialogue Action rapide
- Demandes
- Envoi par e-mail des problèmes et des demandes

Remarque sur l'apparence des pages Créer un problèmes et Éditer un problème

Numara FootPrints permet aux agents de choisir entre des sections à développer/réduire ou des sections affichées sous forme d'onglets. Les agents peuvent choisir le type de vue à utiliser dans la section Problèmes de la page **Préférences**. Pour choisir la vue, sélectionnez **Préférences**, ensuite l'onglet Problèmes, et faites votre choix. Les onglets contenant des champs obligatoires apparaissent en rouge sur les pages Créer un problème et Éditer un problème afin de vous aider à repérer les champs obligatoires incomplets. Ces onglets continuent d'apparaître en rouge même lorsque les champs sont complets. Le meilleur moyen de savoir si tous les champs obligatoires sont complets consiste à envoyer le problème. Si certains champs obligatoires sont incomplets, FootPrints vous en informe.

Utilisation des problèmes

De nombreuses options sont disponibles dans l'écran Détails de chaque problème. Ces options sont les suivantes :

- **Détails** – Affiche les détails d'un problème (par défaut).
- **Éditer** – Permet d'éditer le problème (disponible uniquement si vous disposez d'une autorisation d'édition sur ce problème).
- **Prendre** – Permet de prendre le problème (disponible uniquement si vous disposez de l'autorisation correspondante).
- **Copier/Déplacer** – Cette icône donne accès à une seconde barre d'outils dont les options permettent de copier le problème dans l'espace de travail en cours ou de le copier et de le déplacer vers un autre espace de travail.
- **Lien** – Permet de créer un lien vers un autre problème de l'espace de travail en cours ou d'un autre espace de travail.
- **Sous-tâche** – Cette icône donne accès à une seconde barre d'outils dont les options permettent de créer une sous-tâche du problème ou de faire de ce problème une sous-tâche d'un problème existant.

- **Global** – Permet de convertir un problème en problème global ou lien global.
- **Supprimer** – Permet de supprimer le problème de l'espace de travail (disponible uniquement si vous disposez d'une autorisation de suppression sur ce problème).
- **État** – Affiche un état sur ce problème (qui s'ouvre dans une fenêtre distincte pour l'impression).
- **Ajouter à la Base de connaissances** – Permet de créer une solution pour la base de connaissances avec les détails de ce problème (n'a aucun impact sur le problème initial).

Création de problèmes

Pour créer un problème dans **FootPrints**, cliquez sur **Nouveau problème** dans la barre d'outils **FootPrints**.

REMARQUE

Dans **FootPrints**, l'administrateur peut modifier le nom de nombreux champs (Titre, Priorité, Statut, Description, etc.), ainsi que le nom des enregistrements (problèmes). Il est aussi possible de créer des champs personnalisés. Ce manuel désigne toujours les enregistrements **FootPrints** comme des « problèmes » et utilise les mots par défaut pour les autres noms de champs.

Le contenu de la page Créer un problème varie selon que vous avez activé les sections à développer/réduire ou les onglets (pour plus de détails sur l'activation des onglets ou des sections à développer/réduire, reportez-vous à *Préférences de problème*). Si vous avez activé les onglets, le nom de ceux qui contiennent des champs obligatoires apparaît en rouge. Les champs et sections/onglets de la page Créer un problème peuvent comporter les éléments suivants :

- **Titre** - Titre ou objet du problème.
- **Priorité** - Importance ou impact du problème (personnalisable).
- **Statut** - Phase ou étape du workflow du problème (personnalisable).
- **Coordonnées** - Coordonnées du client qui a signalé le problème. Les champs affichés ici varient en fonction de la configuration définie par l'administrateur pour **FootPrints**.
- **Informations sur le problème** - Informations complémentaires sur le problème. Les champs affichés ici varient en fonction de la configuration définie par l'administrateur pour **FootPrints**.
- **Description** - Description complète du problème ; la quantité de texte autorisée est quasiment illimitée. La description tient lieu de journal et peut être complétée aussi souvent que nécessaire. À chaque ajout, l'heure, la date et le nom de l'utilisateur accompagnent automatiquement le nouveau texte. Le champ Description peut également contenir une liste déroulante proposant des descriptions rapides. Une description rapide est un texte prédéfini qui permet de renseigner le champ Description. Pour plus d'informations sur les descriptions rapides définies par votre administrateur d'espace de travail, contactez ce dernier.
- **Rechercher dans la base de connaissances** - Permet de rechercher une solution au problème dans la base de connaissances et éventuellement d'importer cette solution dans la description.
- **Liens CI** - Si **FootPrints** inclut le module complémentaire Gestion de la configuration, vous accédez peut-être à une section Liens CI permettant de lier le problème aux données de configuration. Pour plus de détails sur ce module, reportez-vous à *Numara Configuration Management* dans le document **Numara FootPrints Reference Manual** ou à l'aide en ligne.

- **Fichiers jointes** - Permet de joindre un ou plusieurs fichiers au problème.
- **Titulaires** - Permet d'affecter des agents ou des équipes qui vont travailler sur ce problème.
- **E-mail** - Indiquez si vous voulez joindre une notification par e-mail sur ce problème et envoyer une enquête au client.
- **Temps passé** - Permet de disposer d'un suivi du temps passé sur un problème. Des options automatiques et manuelles sont disponibles. Elles peuvent être également utilisées à des fins de facturation, les taux de facturation horaires étant définis pour chaque agent.

Création d'un problème test

REMARQUE

Dans **FootPrints**, l'administrateur peut modifier le nom de nombreux champs (Titre, Priorité, Statut, Description, etc.), ainsi que le nom des enregistrements (problèmes). Il est aussi possible de créer des champs personnalisés. Ces champs peuvent apparaître dans un ordre différent de celui présenté ici et contenir des options différentes, selon la configuration de l'espace de travail. Par souci de clarté, ce manuel désigne toujours les enregistrements **FootPrints** comme des « problèmes » et utilise les mots par défaut pour les autres noms de champs.

1. Saisissez un titre - Ce titre tient lieu de résumé ou d'objet.

REMARQUE

Il est préférable que le titre soit court, mais il est également important de saisir des mots significatifs qui permettront d'identifier le problème. Par exemple, « MS Word s'arrête lorsque j'utilise les caractères soulignés » peut être un bon titre, mais « À LIRE - IMPORTANT!! » ne l'est pas. Ce champ peut aussi être une liste déroulante proposant un ensemble défini de sujets.

2. Sélectionnez une priorité - La priorité d'un problème est un nombre ou un mot indiquant son importance ou son impact. Sélectionnez la priorité appropriée dans la liste déroulante.
3. Sélectionnez un statut - Ce paramètre renseigne sur le statut du problème. Les statuts valides dépendent des paramètres de configuration de l'espace de travail. Un problème peut être « Ouvert », « En attente », « En test », « Fermé », etc. Choisissez le statut approprié dans la liste déroulante. Comme vous créez un nouveau problème, choisissez le statut « Ouvert ».
4. Renseignez les champs d'informations sur le contact - Cette section est prévue pour les coordonnées du client associé au problème. La fonction Sélectionner un contact permet de rechercher un utilisateur dans le carnet d'adresses.
5. Saisissez les informations sur le problème - Les champs de cette section varient en fonction de l'espace de travail et sont définis par l'administrateur d'espace de travail FootPrints. Vous pouvez par exemple avoir un champ intitulé Plate-forme sous la forme d'une liste déroulante. Vous pouvez également avoir un champ intitulé Numéro de version accompagné d'une zone de texte. Vous pouvez saisir le numéro de version dans ce champ. Consultez l'administrateur de l'espace de travail FootPrints pour plus d'informations sur les champs de l'espace de travail actuel.

REMARQUE

Les champs de votre installation **FootPrints** sont personnalisables et peuvent être différents de ceux présentés ici.

REMARQUE SUR LES CHAMPS EN ROUGE

Tous les champs affichés en **rouge** sont obligatoires et doivent être renseignés.

6. Description - Saisissez une description complète du problème dans ce champ. Vous pouvez saisir une quantité illimitée de texte dans cette zone. Ce champ est destiné à recevoir une description complète du problème ; il est généralement obligatoire lors de la création d'un problème. Si vous utilisez HTML Description Editor, de nombreuses options de mise en forme du texte sont disponibles dans le champ Description.
7. Rechercher dans la base de connaissances (facultatif) - Permet de rechercher une solution au problème dans la base de connaissances puis de l'importer dans la description.
8. Joindre un fichier (facultatif) - Vous pouvez joindre un ou plusieurs fichiers à ce problème depuis vos lecteurs locaux ou réseau.
9. Titulaires - La liste de la partie gauche contient tous les utilisateurs FootPrints de l'espace de travail. Pour affecter un utilisateur au problème, sélectionnez son nom dans la partie gauche puis cliquez sur le bouton fléché. Ce nom s'affiche dans la partie droite. Il est possible d'affecter plusieurs utilisateurs. Avant d'affecter des agents, vous pouvez vérifier leur disponibilité en cliquant sur l'icône Vérifier la disponibilité. Vous saurez ainsi quels agents peuvent être inclus dans le planning de travail.
 - Si des équipes sont activées, les utilisateurs apparaissent sous le nom de leur équipe respective. Il est possible d'affecter des équipes et des utilisateurs :
 - e. Pour afficher les membres d'une équipe, sélectionnez le nom de cette équipe. Une fois développée, l'équipe affiche la liste des utilisateurs qui la composent.
 - f. Pour affecter l'équipe, sélectionner Affecter une équipe et cliquez sur le bouton fléché. L'équipe choisie apparaît dans la zone d'affectation.
 - g. Pour affecter un utilisateur, sélectionnez son nom puis cliquez sur le bouton fléché. L'utilisateur apparaît sous le nom de son équipe dans la zone d'affectation.
 - h. Il est possible d'affecter plusieurs utilisateurs d'une même équipe.
 - i. Pour affecter une autre équipe, cliquez sur le nom de l'équipe pour réduire la liste puis sélectionnez une autre équipe.
 - j. Pour affecter un utilisateur sans son équipe ou un utilisateur qui n'appartient à aucune équipe, sélectionnez l'option Utilisateurs individuels.

REMARQUE

Si la fonctionnalité d'affectation automatique est activée, les équipes et/ou les utilisateurs apparaissent automatiquement dans la zone Titulaire selon le choix effectué dans l'un des champs à liste déroulante. Demandez à votre administrateur d'espace de travail si cette fonctionnalité est activée.

10. **Notification par e-mail** - La fonctionnalité de notification par e-mail de **FootPrints** permet d'envoyer une notification à l'adresse e-mail des utilisateurs lors de la création, de la mise à jour ou de la fermeture d'un problème, et également d'envoyer une enquête au client.
11. **Temps passé** - Cette section permet de saisir le temps passé sur un problème. Il s'agit du temps total passé sur le problème, et pas seulement du temps passé à saisir les données du problème dans **FootPrints**. Saisissez le nombre d'heures et de minutes passées sur ce problème. Cette section peut également contenir des champs supplémentaires qui s'affichent selon la configuration de l'espace de travail ; il s'agit notamment des champs Heure/date de début, Date/Heure de fin et Tarif. Si ce champ est obligatoire et que vous devez indiquer une date/heure de début et de fin, il n'est pas possible de saisir des dates/heures identiques pour les champs de début et de fin (autrement dit, le temps ne peut pas être égal à zéro). Si ce champ est facultatif, vous pouvez saisir des dates/heures identiques pour les champs de début et de fin (autrement dit, le temps peut être égal à zéro). Pour plus d'informations, adressez-vous à l'administrateur d'espace de travail.

12. **Compteur de temps automatique** - Si cette fonction est activée, l'horloge automatique est affichée dans l'angle supérieur droit du problème, au-dessus du champ Titre. Pour arrêter l'horloge temporairement, cliquez sur le bouton Pause. Cliquez de nouveau sur ce bouton pour redémarrer l'horloge. Le temps écoulé est enregistré lorsque vous envoyez le problème.
13. **Commentaire** - Si l'administrateur d'espace de travail a activé la fonction de commentaires pour le suivi du temps, vous pouvez saisir un commentaire dans ce champ. Le nombre de caractères autorisés est de 255 au maximum. Les commentaires du champ de suivi du temps peuvent être affichés dans la section Temps passé d'un problème ainsi que dans un état.
14. **Envoyer le problème** - Lorsque vous êtes prêt à envoyer le problème, cliquez sur **ENREGISTRER**. Si **FootPrints** détecte que vous avez laissé vide un champ obligatoire ou saisi des données incorrectes (par ex. du texte dans un champ numérique), un message vous indique de revenir en arrière et de corriger le problème.

Une fois le problème correctement envoyé, **FootPrints** lui affecte un numéro de problème et affiche la page d'accueil **FootPrints**. Cette page permet de sélectionner le nouveau problème et d'en afficher les détails ; pour éditer le problème, cliquez sur **Éditer** ou exécutez toute autre tâche **FootPrints**.

Définition de rendez-vous depuis un champ de date/heure

Il est possible de définir un rendez-vous depuis un champ de date/heure lors de la création ou de l'édition d'un problème. Pour ce faire :

1. Sélectionnez la date voulue dans le calendrier.
2. Sélectionnez l'heure du rendez-vous.
 - a. Cliquez sur le champ de date/heure ou sur l'icône en regard du champ.
 - b. Pour indiquer l'heure de début du rendez-vous, cliquez sur la case d'option Heure de début, puis sur les champs d'heure situés à droite (p. ex. si la réunion commence à 14:30, cliquez sur 2, puis sur 30, puis sur PM).
 - c. Pour indiquer l'heure de fin du rendez-vous, cliquez sur la case d'option Heure de fin, puis sur les champs d'heure situés à droite.
3. Indiquez si vous voulez associer le rendez-vous au calendrier personnel seulement, aux calendriers personnel et d'espace de travail, ou à aucun d'entre eux.
4. Cliquez sur le bouton **OK**.

Édition de problèmes

Pour éditer un problème, cliquez sur Plus d'informations à la suite du titre du problème sur la liste de la page d'accueil, puis cliquez sur Éditer. Vous pouvez également cliquer sur **Éditer** sur la page Détails du problème. En principe, un agent ne dispose des autorisations d'édition que pour les problèmes auxquels il est affecté. Les administrateurs peuvent éditer tous les problèmes.

REMARQUE

Si la page Détails d'un problème comporte un bouton Prendre (plutôt que Éditer), l'administrateur d'espace de travail a activé la fonctionnalité de « prise ». Cela permet à un agent non affecté de prendre un problème quelconque dans la base de données et de l'éditer. Pour plus d'informations sur cette fonctionnalité, adressez-vous à votre administrateur.

Une fois que vous avez cliqué sur le bouton Éditer, la page Éditer affiche les données en cours du problème. Depuis cette page, vous pouvez apporter des modifications de la même manière que vous saisissez des informations lors de la création d'un problème.

Si votre entreprise a une licence pour le module **Gestion de la configuration de Numara FootPrints**, tous les agents et les clients disposant des autorisations d'édition peuvent voir les CI liés à un problème lorsqu'ils affichent la page Éditer un problème, qu'ils possèdent ou non une licence Gestion de la configuration. Sans licence, ils ne peuvent toutefois pas éditer les liens CI ni utiliser les fonctions du module Gestion de la configuration.

Modification rapide

La fonction de modification rapide permet aux agents d'effectuer rapidement des modifications sans revoir toute la page du problème. Pour utiliser la fonction de modification rapide, cliquez sur le titre d'un problème dans la liste de la page d'accueil. La page Modification rapide s'affiche. Elle comporte des champs intégrés et trois champs configurés par votre administrateur. Renseignez les champs et envoyez le problème comme vous le feriez avec une page de problème complète. Veuillez noter que les administrateurs peuvent définir des règles de fichiers joints qui, entre autres, rendent obligatoires les fichiers joints en fonction du contenu de certains champs. Toutefois, pour les modifications rapides, les règles de fichiers joints s'appliquent uniquement en fonction du champ Statut, à l'exclusion de tout autre champ.

Édition d'un problème test

Vous pouvez éditer un ou plusieurs champs sur la page Éditer. Ignorez simplement les champs ne nécessitant aucune édition.

REMARQUE

Dans **FootPrints**, l'administrateur peut modifier le nom de nombreux champs (Titre, Priorité, Statut, Description, etc.), ainsi que le nom des enregistrements (problèmes). Il est aussi possible de créer des champs personnalisés. Par souci de clarté, ce manuel désigne toujours les enregistrements **FootPrints** comme des « problèmes » et utilise les mots par défaut pour les autres noms de champs.

1. **Titre** - Pour éditer le titre, remplacez l'ancien texte par le nouveau.
2. **Priorité** - Pour changer la priorité, modifiez la sélection dans la liste déroulante.
3. **Statut** - Pour changer le statut, modifiez la sélection dans la liste déroulante.
4. **Coordonnées** - Pour choisir un contact dans les contacts du carnet d'adresses, cliquez sur Sélectionner un contact. Pour mettre à jour les informations relatives au contact en cours, modifiez les données voulues puis cochez la case Mettre à jour le contact ; les informations sont mises à jour dans le problème en cours et dans le carnet d'adresses (cette fonction n'est pas disponible si la fonction LDAP est activée). Pour créer un contact, cochez la case Créer un contact et saisissez les données. De même, cette fonction n'est pas disponible si la fonction LDAP est activée. Cliquez sur Sélectionner un service pour choisir le contact en fonction de son service. Cliquez sur Historique pour afficher la liste des problèmes précédemment envoyés par ce contact (ses coordonnées doivent être saisies pour que la fonction Historique puisse générer la liste des problèmes envoyés).

REMARQUE

Pour consulter l'historique des problèmes d'un utilisateur, cliquez sur le bouton Historique.

5. **Informations sur le problème** - Remplacez l'ancien texte par le nouveau (ou faites un nouveau choix dans la liste déroulante) pour chaque champ à éditer.
6. **Description** - Ajoutez de nouvelles notes relatives au problème. La description initiale est conservée telle quelle ; vous ajoutez simplement une nouvelle description accompagnée de la date, de l'heure et du nom de l'utilisateur. Pour afficher la description en cours au format lecture seule, cliquez sur le lien Afficher la description actuelle.

REMARQUE

Si l'administrateur d'espace de travail a activé l'option Éditer la description la plus récente, une zone de texte supplémentaire affiche la description la plus récente qu'il est possible d'éditer. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur.

7. **Rechercher dans la base de connaissances** (facultatif) - Permet de rechercher une solution au problème dans la base de connaissances et éventuellement d'importer cette solution dans la description. Pour des instructions complètes, reportez-vous à *Création des problèmes*.
8. **Fichiers joints** - Vous pouvez joindre un ou plusieurs fichiers supplémentaires au problème chaque fois que vous l'éditez. Les administrateurs peuvent définir des règles de fichiers joints qui incluent des restrictions relatives à la taille et/ou au type de fichier, et rendent obligatoires les fichiers joints. Il est possible d'appliquer des règles en fonction de champs, tels que le champ Statut. Ainsi, un fichier joint peut être rendu obligatoire lorsque le statut est Ouvert, par exemple, à l'exclusion des autres statuts. Pour les modifications rapides, les règles de fichiers joints reposent uniquement sur le champ Statut.

9. **Éditer les affectés** - Pour supprimer un titulaire ou une équipe, mettez en surbrillance le nom dans la zone de droite et cliquez sur . Le nom est supprimé de la zone du titulaire et s'affiche dans la zone de droite. Pour affecter un nouvel utilisateur, mettez en surbrillance son nom dans la liste et cliquez sur .
10. **Notification par e-mail** - Sélectionnez les utilisateurs devant recevoir une notification par e-mail pour cette mise à jour. Les cases à cocher Agent/Contact/CC prennent par défaut les paramètres sélectionnés par l'administrateur d'espace de travail pour le statut et la priorité choisis.
11. **Temps passé** - Entrez le temps supplémentaire passé sur ce problème. Si le suivi automatique du temps est activé, **FootPrints** assure automatiquement le suivi du temps. Il existe également un lien permettant d'éditer les données de suivi du temps existantes. Si la fonction de commentaires pour le suivi du temps est activée, vous pouvez saisir des commentaires (255 caractères au maximum).
12. **Historique** - La section Historique d'un problème est visible uniquement si vous disposez des autorisations appropriées. Vous ne pouvez pas éditer la section Historique d'un problème.
13. **Envoyer les modifications** - Lorsque vous êtes prêt à envoyer les modifications, cliquez sur **ENREGISTRER**. le problème est mis à jour et la page d'accueil **FootPrints** s'affiche.

Si des champs de caractères à plusieurs lignes sont définis avec un horodatage pour le problème, ils tiennent lieu de champ Description ; autrement dit, vous ne pouvez pas éditer les données existantes, mais vous pouvez en ajouter de nouvelles. Vous pouvez éditer les données dans les champs de caractères à plusieurs lignes sans horodatage.

Historique des problèmes

Il est possible d'afficher un suivi d'audit de toutes les actions exécutées sur un problème depuis la page Détails du problème dans la section Historique.

La partie supérieure de la section Historique comporte les liens suivants :

- **Historique complet** – Toute l'activité concernant le problème.
- **Historique du problème** – Actions exécutées sur le problème par tous les utilisateurs et automatiquement par le système.
- **Historique des e-mails** – Toute l'activité e-mail relative au problème.

Les informations suivantes sont gérées pour chaque entrée dans l'historique :

- **Date** – Date d'exécution de l'action.
- **Heure** – Heure d'exécution de l'action.
- **Utilisateur** – Utilisateur ayant exécuté l'action. Si l'action a été exécutée automatiquement par le système, la règle d'escalade apparaît ici.
- **Action** – Action exécutée sur le problème, p. ex. modification du statut, modification de la priorité, mise à jour de la description, etc. La colonne Action inclut les paramètres initiaux pour tous les champs de problèmes FootPrints. Elle décrit également les modifications apportées aux champs dans les entrées d'historique ultérieures.
- **Type d'e-mail** – Pour ces actions, le type de message (réception de mise à jour ou envoi de notification par e-mail) s'affiche ainsi que l'utilisateur ayant effectué la mise à jour ou reçu la notification.

Remarques sur l'historique

- Il n'est pas possible de modifier l'historique car il est automatiquement créé par le système.
- La date et l'heure dépendent de l'heure du serveur **FootPrints**.
- Toutes les versions de **FootPrints** conservent un historique des actions exécutées sur un problème, tandis que les versions base de données de **FootPrints** conservent des informations moins détaillées car elles sont gérées dans d'autres bases de données prises en charge.

Suppression d'un problème

Pour supprimer un problème, cliquez sur **Supprimer** sur la page Détails du problème. Les agents peuvent uniquement supprimer les problèmes qu'ils ont eux-mêmes créés. Les administrateurs système et d'espace de travail sont habilités à supprimer tous les problèmes.

REMARQUE

La suppression d'un problème de cette manière ne supprime pas le problème de la base de données mais lui attribue le statut spécial Supprimé. Sauf instruction contraire spécifique, les problèmes dont le statut est Supprimé n'apparaissent pas dans les recherches ni les états. Enfin, les problèmes dont le statut est Supprimé correspondent à une étape intermédiaire dans l'espace de travail, avant l'archivage et la purge.

Les administrateurs système et d'espace de travail sont également habilités à annuler la suppression d'un problème. Pour annuler la suppression d'un problème :

1. Sur la page d'accueil **FootPrints**, choisissez Supprimé dans la liste déroulante Afficher. Tous les problèmes supprimés sont affichés.
2. Cliquez sur **Éditer** pour le problème dont vous voulez annuler la suppression.
3. Cliquez sur l'icône **Annuler la suppression** située en haut de la page. Une nouvelle page affiche les instructions de modification du statut du problème.
4. Sous Statut, modifiez le statut et cliquez sur **OK**. Le statut est modifié et le problème revient dans l'espace de travail.

Conversion des problèmes standard en problèmes rapides

Les problèmes rapides sont des modèles contenant des informations prédéfinies et qui sont destinés aux problèmes les plus fréquemment signalés par les clients, tels que la réinitialisation du mot de passe, les demandes de service, etc. Le modèle de problème rapide « Réinitialisation du mot de passe », par exemple, peut débiter par une description prédéfinie du problème, les catégories de problème Réseau et Réinitialisation du mot de passe étant préalablement renseignées, et peut éventuellement posséder le statut Fermé. Il suffit à l'agent d'indiquer les coordonnées de l'utilisateur pour envoyer le problème. L'administrateur d'espace de travail peut créer un nombre illimité de modèles, accessibles à tous les agents depuis la barre d'outils **FootPrints**.

Les modèles de problème rapide principal sont des modèles de problème rapide auxquels des modèles de sous-tâches sont associés.

S'il existe un modèle de problème rapide ou de problème rapide principal, un champ à liste déroulante apparaît au-dessus du champ Titre lors de la création ou de l'édition du problème. L'agent peut ainsi convertir le problème en problème rapide ou en problème rapide principal. Si le problème standard est converti en problème rapide principal, toutes les sous-tâches associées sont créées simultanément.

Pour convertir un problème en problème rapide :

1. Depuis la page Créer un problème ou Éditer un problème, sélectionnez un modèle de problème rapide dans le champ Utiliser le modèle sélectionné. La page est actualisée et les informations prédéfinies du problème rapide s'affichent dans les champs correspondants.
2. Continuez ensuite à traiter le problème de la manière habituelle.

Copie des problèmes

Cette opération permet de copier les informations d'un problème existant vers un nouveau problème, qui peut être lié au problème initial.

- Un problème fermé doit être rouvert, mais un nouveau problème doit être créé pour des raisons administratives.
- Un nouveau problème très similaire à un problème existant doit être créé.
- Un problème doit être déplacé ou copié vers un autre espace de travail.
- Un nouveau problème doit être lié à un problème existant.

Pour copier ou déplacer un problème, accédez à la page Détails de ce problème et cliquez sur **Copier/Déplacer**. Les choix suivants vous sont proposés :

- Copy Issue in this Workspace
- Cross-Workspace Copy
- Move to Another Workspace

Avant de copier ou de déplacer des problèmes, il convient de prêter attention à un certain nombre de restrictions liées à la copie.

Copie d'un problème dans le même espace de travail

1. Sur la page Détails du problème, cliquez sur **Copier/Déplacer**.
2. Choisissez **Copier dans cet espace de travail** et cliquez sur **OK**.
3. Une nouvelle page Créer un problème s'affiche ; elle contient des informations prédéfinies issues du problème correspondant.

4. Le cas échéant, activez la case à cocher case permettant de lier le nouveau problème au problème correspondant (elle est activée par défaut).
5. Éditez le nouveau problème (les modifications n'ont aucun impact sur le problème initial).
6. Cliquez sur le bouton **ENREGISTRER** pour enregistrer le nouveau problème.
7. Si vous avez coché la case de lien, le lien au problème initial apparaît dans le nouveau problème. Ce lien est visible uniquement pour les utilisateurs internes ; les clients ne peuvent donc pas utiliser le lien vers un problème qu'ils ne sont pas autorisés à consulter.

Copie/déplacement entre espaces de travail

Les problèmes peuvent être copiés ou déplacés entre les espaces de travail. Dans un environnement entre espaces de travail, cela permet d'utiliser la fonctionnalité d'escalade entre espaces de travail. Vous avez, par exemple, les deux espaces de travail suivants : Support technique et Développement. Si un problème de l'espace de travail Support technique doit être transmis à l'équipe Développement, l'agent du support technique peut copier le problème vers l'espace de travail Développement et l'attribuer à un ou plusieurs développeurs.

Copie d'un problème vers un autre espace de travail

Pour copier un problème entre des espaces de travail :

1. Sur la page d'accueil **FootPrints**, cliquez sur le numéro du problème pour accéder à sa page Détails.
2. Sur la page Détails, cliquez sur **Copier/Déplacer**. Une nouvelle barre d'outils s'affiche.
3. Pour le second **Copier/Déplacer**, sélectionnez **Copie entre espaces de travail**. Une nouvelle page s'affiche.
4. Choisissez un espace de travail de destination dans la liste. La liste contient tous les espaces de travail actifs dans **FootPrints**.
5. Vous pouvez éventuellement lier les problèmes en cliquant sur la case en regard de l'option Créer un lien dynamique entre les problèmes nouveaux et initiaux.
6. Cliquez sur **OK**. La page Copie d'un problème vers un autre espace de travail s'affiche.
7. Sélectionnez l'agent auquel vous voulez affecter le problème dans le nouvel espace de travail. Vous pouvez vous mettre en copie du message.
8. Cliquez sur **OK**. Une nouvelle page s'affiche.
9. Tous les champs d'espace de travail de l'espace de travail en cours qui ne correspondent pas aux champs de l'espace de travail de destination s'affichent. Pour ajouter des données issues de ces champs dans la description, cliquez sur la case d'option Ajouter. Pour ignorer les données, choisissez Ignorer. Cela n'affecte pas les données des champs du problème initial.
10. Cliquez sur **OK** pour terminer la copie entre espaces de travail.

Les problèmes liés entre différents espace de travaux via une copie manuelle ou une escalade entre espace de travaux se mettent à jour mutuellement. Les champs courants du problème initial, tels que Description, Titre, Priorité, etc., sont mis à jour en même temps que le nouveau problème. Les mêmes modifications sont apportées au nouveau problème lors de la mise à jour du problème initial. Les règles applicables à ce workflow peuvent être personnalisées par l'administrateur d'espace de travail.

Déplacement d'un problème vers un autre espace de travail

1. Sur la page d'accueil **FootPrints**, cliquez sur le numéro du problème pour accéder à sa page Détails.
2. Sur la page Détails, cliquez sur **Copier/Déplacer**. Pour déplacer le problème vers l'espace de travail de destination et le fermer dans l'espace de travail en cours, choisissez **Déplacer vers un autre espace de travail**. Une nouvelle page s'affiche.
3. Choisissez un espace de travail de destination dans la liste. La liste contient tous les espaces de travail actifs dans **FootPrints**.
4. Cliquez sur **OK**. La page Déplacer le problème vers un autre espace de travail s'affiche.
5. La liste des membres de l'espace de travail de destination s'affiche. Pour choisir un ou plusieurs affectés, sélectionnez leur nom, appuyez sur la touche CTRL puis cliquez sur **OK**. Les utilisateurs sélectionnés sont affectés au problème dans le nouvel espace de travail. Cela n'a pas d'impact sur les utilisateurs affectés au problème dans l'espace de travail initial. Vous pouvez également choisir d'être mis en copie des e-mails relatifs aux modifications du nouveau problème.
6. Cliquez sur **OK**. Une nouvelle page s'affiche.
7. Tous les champs d'espace de travail de l'espace de travail en cours qui ne correspondent pas aux champs de l'espace de travail de destination s'affichent. Pour ajouter des données issues de ces champs dans la description, cliquez sur la case d'option Ajouter. Pour ignorer les données, choisissez Ignorer.
8. Cliquez sur **OK**. Le déplacement est terminé.

REMARQUE

Les utilisateurs mis en copie (fonction CC) des notifications par e-mail ne sont pas conservés lors de la copie ou du déplacement d'un problème entre différents espaces de travail.

Restrictions liées à la copie

FootPrints prend en charge les types de problèmes avancés. Des propriétés et des règles spécifiques sont associées à ces types de problèmes ; il en découle donc également des restrictions spécifiques :

3. Pour les restrictions liées aux problèmes globaux, reportez-vous à *Restrictions liées aux problèmes globaux*.
4. Pour les restrictions liées aux problèmes principaux et aux sous-tâches, reportez-vous à *Restrictions liées aux problèmes principaux et aux sous-tâches*.

Liaison des problèmes

Outre une liaison par copie d'un problème, par création d'une relation problème principal/sous-tâche ou via les liens globaux, il est possible de lier les problèmes directement entre eux. Cela peut être fait à l'aide d'un lien statique (les modifications apportées à un problème n'affectent pas les données de l'autre problème) ou dynamique (les modifications apportées au statut d'un problème sont répercutées sur l'autre problème). Les problèmes peuvent être liés au sein d'un même espace de travail ou entre différents espaces de travail.

REMARQUE

Les règles problème de workflow de l'espace de travail définissent les champs mis à jour avec un lien dynamique.

Pour lier des problèmes :

1. Avant de créer le lien, notez le numéro du second problème à lier.
2. Accédez à la page Détails du premier problème que vous liez.
3. Cliquez sur l'icône Lien située en haut de la page. La fenêtre Relier au problème/à la solution existant(e) s'affiche.
4. À l'aide du champ à liste déroulante Espace de travail, sélectionnez l'espace de travail dans lequel se trouve le deuxième problème.
5. Saisissez le numéro du deuxième problème pour lequel vous voulez créer un lien.
6. Sélectionnez un type de lien (statique ou dynamique) à l'aide des cases d'option.
7. Cliquez sur **OK**. Le lien est créé.

Annulation de la liaison des problèmes

Vous pouvez annuler la liaison entre des problèmes si vous ne voulez plus associer ces derniers. Une liaison ne peut être annulée que depuis la page Détails du problème concerné.

Pour annuler la liaison entre deux problèmes :

1. Ouvrez le problème dans la vue Détails.
2. Cliquez sur le bouton **Annuler la liaison** :
 5. **Pour les problèmes copiés** - Cliquez sur le bouton **Annuler la liaison** en regard de l'option Lié à. Le problème en cours n'est plus lié au problème précédemment lié. La page Détails est actualisée et n'affiche plus le paramètre Lié à.
 6. **Pour les problèmes principaux/sous-tâches** - Dans la section Problèmes liés de la page Détails du problème principal ou de la sous-tâche, cliquez sur le bouton **Annuler la liaison**. Le problème n'est plus lié. S'il n'existe qu'une seule sous-tâche pour un problème principal, l'annulation de la liaison des deux problèmes supprime leurs propriétés spéciales ; ils deviennent donc des problèmes standard.
 7. **Pour les problèmes globaux et les liens globaux** - Dans la section Problèmes liés de la page Détails du problème global ou du lien global, cliquez sur le bouton **Annuler la liaison**. Le problème n'est plus lié.

Demandes

Affichage des demandes

Plusieurs méthodes permettent de savoir s'il existe de nouvelles demandes dans l'espace de travail :

8. Depuis le composant de tableau de bord Totaux de l'espace de travail, cliquez sur le lien Demandes pour afficher la liste.
9. Sélectionnez Demandes dans la liste déroulante Afficher de la page d'accueil.
10. Il est possible que l'administrateur ait configuré **FootPrints** pour que la fonctionnalité de notification par e-mail envoie des messages à une ou plusieurs personnes chaque fois qu'un client envoie une nouvelle demande.

Acceptation des demandes

Si vous avez été affecté à une demande, cela apparaît sur votre liste d'affectations. Pour accepter une nouvelle demande :

1. Accédez à la page Détails de la demande pour en afficher les détails.
2. Pour accepter la demande, accédez à la page Éditer.
3. Le statut prend par défaut la valeur Ouvert, ce qui convertit la demande en problème. Pour choisir un autre statut, faites un choix dans la liste de statuts.
4. Le cas échéant, éditez la priorité, les informations sur le problème, ajoutez une nouvelle description, etc.
5. Votre nom est automatiquement ajouté comme titulaire du problème. Pour modifier cela, remplacez votre nom dans la zone Membres de l'espace de travail et choisissez un autre titulaire.
6. Pour envoyer au client une mise à jour par e-mail, assurez-vous que la case Contact est cochée dans la section E-mail. Par défaut, il est possible que cette case soit déjà cochée, selon les règles définies par l'administrateur d'espace de travail.
7. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **ENREGISTRER** pour envoyer les modifications.

La demande devient alors un problème (ou un ticket, une entrée, etc., selon le nom choisi pour votre système) et apparaît dans votre liste d'affectations.

Envoi par e-mail des problèmes et des demandes

La fonction Réception d'e-mails de **FootPrints** permet aux utilisateurs d'envoyer et de mettre à jour des problèmes par e-mail sans se connecter à **FootPrints**. Contactez votre administrateur **FootPrints** pour connaître le compte e-mail désigné pour les envois entrants dans **FootPrints**.

Recherche et génération d'états

FootPrints propose plusieurs options d'interrogation de la base de données. Depuis les recherches simples par mot-clé jusqu'aux métriques multiniveaux avec des graphiques en couleurs, il est possible d'utiliser toutes les données de FootPrints pour analyser sans programmation une activité, des tendances et des statistiques à partir de l'interface Web de FootPrints. Vous pouvez évaluer la façon dont les ressources de votre équipe sont allouées, examiner les niveaux de capacité et d'activité et générer des informations de calcul du temps et de facturation. Elles permettent également de justifier les changements de personnel, de gérer les types de problème affectés à chaque membre et d'utiliser efficacement les ressources humaines.

Ce chapitre propose les rubriques suivantes :

- **Recherche**
 - **À propos de la recherche** – Introduction aux rubriques relatives à la recherche.
 - **Recherche rapide** – Disponible depuis le cadre supérieur de toutes les pages **FootPrints**. Recherche par mot-clé ou numéro de problème.
 - **Files d'attente intégrées** – Files d'attente de la page d'accueil disponibles dans **FootPrints**.
 - **Recherche avancée** – Recherche complexe sur tous les champs et critères.
 - **Recherches enregistrées** – Enregistrez les critères de recherche avancée pour créer des files d'attente disponibles dans la page d'accueil **FootPrints**.
 - **Recherche inter-espace de travaux** – Recherchez des problèmes dans plusieurs espace de travaux.
- **États**
 - **À propos des états** – Introduction aux rubriques relatives aux états.
 - **État sur un problème** – Disponible dans la page Détails d'un problème. Affiche une page imprimable.
 - **État rapide** – Création d'un état des problèmes affichés sur la page d'accueil, à l'aide de la boîte de dialogue Action rapide.
 - **États personnalisés** – Création d'états au moyen de critères et d'options de mise en forme personnalisés, y compris des graphiques et des mesures multiniveaux.
 - **Enregistrement et impression des données d'un état** – Informations sur l'enregistrement et l'impression des données d'un état depuis le navigateur.
 - **États enregistrés** – Accès à des modèles d'états personnalisés enregistrés.
 - **États partagés** – Modèles d'états partagés par différents utilisateurs.
 - **Flashboard** – Affichage instantané d'une représentation graphique de l'activité du support technique et de l'espace de travail.
 - **États inter-espace de travaux** – États personnalisés entre plusieurs espace de travaux.
 - **États de calcul du temps** – Génération d'états de calcul du temps et de facturation.
 - **États sur les métriques** – Génération de données statistiques et de métriques sur l'espace de travail.
 - **Modèles d'états** – Création de modèles d'états sur un problème pour l'impression des commandes, des ordres de travail, des autorisations de retour d'article, etc.

- **États exécutés automatiquement** – Permet de programmer la génération et l'envoi par e-mail d'états personnalisés, automatiquement à heures/jours fixes. Seul l'administrateur peut exécuter cette fonction.

À propos de la recherche

FootPrints intègre des fonctionnalités de recherche qui vous permettent de rechercher et de localiser des problèmes dans la base de données et de créer des files d'attente personnalisées pour la page d'accueil.

- **Recherche rapide** – Disponible depuis le cadre supérieur de toutes les pages **FootPrints**. Recherche par mot-clé, titre ou numéro de problème.
- **Files d'attente intégrées** – Files d'attente de la page d'accueil disponibles dans **FootPrints**.
- **Recherche avancée** – Recherche complexe sur tous les champs et critères.
- **Recherches enregistrées** – Enregistrez les critères de recherche avancée pour créer des files d'attente disponibles dans la page d'accueil **FootPrints**.
- **Recherches inter-espace de travaux** – Recherchez des problèmes dans plusieurs espace de travaux.

Recherche rapide

La fonction de recherche rapide est située en haut de la page **FootPrints**. Elle est disponible dans tous les écrans **FootPrints** (dans le carnet d'adresses, la recherche porte uniquement sur le carnet d'adresses).

Pour utiliser la recherche rapide, entrez la chaîne de recherche dans le champ Recherche rapide, sélectionnez le champ de recherche dans la liste déroulante (en cliquant sur la flèche), puis cliquez sur le bouton RECHERCHER. La liste de tous les problèmes correspondant à vos critères de recherche s'affiche sur la page d'accueil.

Champs de recherche par mot-clé

Avec la recherche par mot-clé, l'interrogation porte sur les champs Titre, Description, Espace de travail (problème) et les champs de carnet d'adresses pour toutes les versions base de données de **FootPrints** (SQL Server, Access, MSDE, Oracle et MySQL) à l'exception de la base de données **FootPrints**. Avec la version base de données de **FootPrints**, la recherche porte uniquement sur les champs Titre et Description. Cette recherche par mot-clé pour la base de données **FootPrints** étant potentiellement lente, il est aussi possible d'effectuer une recherche uniquement sur le champ Titre.

Files d'attente intégrées

Le champ à liste déroulante Afficher de la page d'accueil contient plusieurs files d'attente intégrées. Lorsque cette option est sélectionnée, la liste de la page d'accueil est mise à jour en fonction des résultats. Pour actualiser la liste en cours, cliquez sur Actualiser.

REMARQUE

Sous Mes préférences dans la barre d'outils FootPrints, l'agent peut personnaliser les listes affichées dans la liste déroulante de la fenêtre principale de la page d'accueil.

Files d'attente intégrées :

- **Mes affectations** – Les problèmes actifs les plus récents qui vous ont été affectés Affiché par défaut.
- **Affectations d'équipes** – Problèmes actifs pour votre équipe (affiché uniquement si vous appartenez à une équipe).
- **Mes affectations et demandes** – Problèmes actifs qui vous ont été affectés et requêtes non affectées des clients.
- **Mes approbations actives** – Répertorie tous les problèmes pour lesquels l'agent est un approbateur ; celui-ci peut avoir voté ou non et le vote n'est pas terminé (s'applique aux approbateurs de la gestion des modifications).
- **Mes approbations et affectations actives** – Répertorie tous les problèmes pour lesquels l'agent est un approbateur (celui-ci peut avoir voté ou non et le vote n'est pas terminé) ainsi que ses affectations dans l'espace de travail en cours (s'applique aux approbateurs de la gestion des modifications).
- **Mon vote requis** – Répertorie tous les problèmes pour lesquels l'agent est un approbateur ; celui-ci n'a pas encore voté et le vote n'est pas terminé (s'applique aux approbateurs de la gestion des modifications).
- **Mes approbations et affectations actives** – Répertorie tous les problèmes pour lesquels l'agent est un approbateur (celui-ci n'a pas encore voté et le vote n'est pas terminé), ainsi que ses affectations dans l'espace de travail en cours (s'applique aux approbateurs de la gestion des modifications).
- **Mes affectations dans tous les espaces de travail** – Problèmes actifs qui vous ont été affectés dans tous les espace de travail (uniquement si vous appartenez à plusieurs espace de travaux).
- **Tous les problèmes** – Tous les problèmes dans la base de données d'espace de travail (disponible uniquement si vous avez l'autorisation de consulter tous les problèmes de l'espace de travail ; si cela n'est pas le cas, seuls les problèmes pour lesquels vous disposez des droits appropriés s'affichent).
- **Problèmes globaux** – Tous les problèmes globaux actifs pour cet espace de travail.
- **Problèmes supprimés** – Problèmes supprimés (administrateurs uniquement).
- **Demandes** – Demandes envoyées par les clients (voir ci-dessous).
- **Base de connaissances** – Affiche les solutions de la base de connaissances.
 - **Solutions internes** – Toutes les solutions internes (plus techniques).
 - **Solutions publiques** – Toutes les solutions publiques (utilisateur final).
 - **Solutions publiques dans tous les espaces de travail** – Toutes les solutions publiques de tous les espaces de travail auxquels vous appartenez.

- **Solutions internes en attente** – Solutions internes en attente d'approbation avant leur publication (affiché uniquement si vous êtes un approbateur ou si vous avez une solution en attente d'approbation).
- **Solutions publiques en attente** – Solutions publiques en attente d'approbation avant leur publication (affiché uniquement si vous êtes un approbateur ou si vous avez une solution en attente d'approbation).

Recherche avancée

La fonctionnalité de recherche avancée permet d'effectuer des recherches dans la base de données d'espace de travail à l'aide de combinaisons de champs et de critères avancés. **FootPrints** génère automatiquement pour chaque espace de travail le formulaire Recherche avancée comportant tous les champs personnalisés et intégrés correspondants. Par exemple, tout nouveau champ ajouté par l'administrateur d'espace de travail est automatiquement inclus dans le formulaire Recherche avancée. De même, tout champ supprimé de l'espace de travail disparaît également de la page Recherche avancée.

Pour effectuer une recherche avancée, cliquez sur **Avancé** dans le cadre supérieur ou sélectionnez  Recherche | Avancé dans la barre d'outils **FootPrints**. Ce formulaire contient des champs de texte, des listes déroulantes, des boîtes de dialogues à sélections multiples et des cases d'option permettant d'effectuer des recherches selon toute combinaison de critères. Chaque champ tient lieu de filtre. Renseignez ou sélectionnez uniquement les critères nécessaires à la recherche. Les champs que vous ne souhaitez pas utiliser pour la recherche doivent rester inchangés. Certains opérateurs booléens peuvent être utilisés dans les champs de texte.

Rubriques traitées dans cette section :

- Critères de recherche avancée
- Exemple de recherche avancée

Critères de recherche avancée

Les options suivantes sont disponibles dans le formulaire Recherche avancée, ainsi que dans les formulaires destinées aux états personnalisés, aux états de calcul du temps, aux règles d'escalade et d'entreprise (quelques différences seulement) :

REMARQUE

Dans **FootPrints**, l'administrateur peut modifier le nom de nombreux champs (Titre, Priorité, Statut, Description, etc.), ainsi que celui des enregistrements (problème). Il est également possible de créer des champs personnalisés. Pour plus de clarté, ce manuel désigne toujours les enregistrements **FootPrints** comme des « problèmes » et utilise les mots par défaut pour les autres noms de champs.

- **Titre** – Saisissez un mot ou une expression à rechercher. Les opérateurs booléens ET, OU et NODATA sont pris en charge. Opérateurs booléens
- **Description** – Lorsque vous saisissez un mot ou une expression (ou plusieurs mots à l'aide des opérateurs booléens), seuls les problèmes contenant ce mot ou cette expression dans le champ Description sont renvoyés.
- **Mot-clé** – Lorsque vous saisissez un mot ou une expression, tous les problèmes contenant ce mot ou cette expression dans un champ quelconque sont renvoyés, notamment les champs Titre, Description, Espace de travail et les champs de carnet d'adresses, à la condition que la recherche en texte intégral soit conforme au comportement de recherche par mot-clé en texte intégral.

- **Champs inclus dans la recherche** : Avec la recherche par mot-clé, l'interrogation porte sur les champs Titre, Description, Espace de travail (problème) et les champs de carnet d'adresses pour toutes les versions base de données de **FootPrints** (SQL Server, Access, MSDE, Oracle et MySQL) à l'exception de la base de données **FootPrints**. Avec la version base de données de **FootPrints**, la recherche porte uniquement sur les champs Titre et Description.
- **Pièces jointes** – Effectue une recherche sur les pièces jointes, par nom (et non par contenu). Disponible dans toutes les versions sauf base de données de **FootPrints**.
- **Affecté à** – Sélectionnez un ou plusieurs utilisateurs pour renvoyer les problèmes qui leur sont affectés ; pour sélectionner plusieurs utilisateurs, maintenez la touche CTRL enfoncée. Si vous ne voulez pas limiter la recherche à des utilisateurs spécifiques, il suffit de n'en sélectionner aucun. Des contrôles avancés sont également disponibles pour ce champ.

REMARQUE SUR LES AUTORISATIONS

L'accès aux problèmes dépend du rôle de l'utilisateur. Les options d'affectation peuvent être limitées selon votre rôle. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur **FootPrints**.

- **Envoyé par** – Lorsqu'un utilisateur est sélectionné, la recherche renvoie uniquement les problèmes créés par cet utilisateur.
- **Priorité** – Renvoie uniquement les problèmes dont la priorité correspond à celle spécifiée dans la recherche. Sélectionnez les priorités à inclure ; pour sélectionner plusieurs priorités, maintenez la touche CTRL enfoncée. Pour renvoyer toutes les priorités, il suffit de n'en sélectionner aucune (résultat identique avec la sélection de toutes les priorités).
- **Statut** – Renvoie uniquement les problèmes dont le statut correspond à celui spécifié dans la recherche. Par défaut, les statuts Ouvert et personnalisés sont sélectionnés dans la boîte de dialogue. Pour sélectionner plusieurs statuts, maintenez la touche CTRL enfoncée. Pour renvoyer tous les statuts, il suffit de n'en sélectionner aucun (résultat identique avec la sélection de tous les statuts).
- **Types de problèmes à inclure** – Vous pouvez choisir de renvoyer des types de problèmes avancés, notamment les sous-tâches et les problèmes globaux. Les options sont les suivantes :
- **Tous les types de problèmes** – Tous les types de problèmes sont renvoyés.
- **Problèmes standard** – Les problèmes standard (non globaux ou principaux/sous-tâche) sont renvoyés.
- **Inclure les problèmes principaux** – Les problèmes principaux contenant des sous-tâches sont renvoyés.
- **Inclure les sous-tâches** – Les sous-tâches des problèmes principaux sont renvoyés.
- **Inclure les problèmes globaux** – Les problèmes globaux sont renvoyés.
- **Inclure les liens globaux** – Tous les problèmes de l'utilisateur liés à un problème global sont renvoyés.
- **Grouper les problèmes principaux avec les sous-tâches/les problèmes globaux avec les liens globaux** – Disponible pour les états uniquement. Ces options annulent l'ordre de tri sélectionné dans l'état.
- **Date** – Si des dates sont indiquées, la recherche renvoie uniquement les problèmes correspondant à la période définie.

REMARQUE

Il est important de comprendre la signification des périodes relatives et de l'ancienneté afin d'obtenir des informations exactes, particulièrement lorsque les fonctions de recherche et de génération d'états **FootPrints** reposent sur les mêmes types de critères. Si une recherche est demandée sur les problèmes au cours des trois mois précédents à la date du 15 mai, la période sur laquelle portera la recherche et l'état sera comprise entre le 15 février et le 14 mai inclus. L'état ou la recherche exclut donc la date du jour et prend en compte la période de trois mois antérieure à cette date. Les états et les recherches génèrent ainsi des résultats cohérents. S'ils incluaient la date du jour, ils produiraient des résultats différents car ils dépendraient de leur heure d'exécution.

- **Heure** – Indiquez l'heure à laquelle les problèmes ont été créés ou édités pour la dernière fois, sur 24 heures. Disponible pour les états uniquement.
- **Âge** – Renvoie les problèmes créés à l'heure spécifiée. Il est possible de préciser le nombre de jours et d'heures. Des modificateurs sont également possibles, notamment « supérieur à », « inférieur à », « égal à », « supérieur ou égal à », « inférieur ou égal à » et « différent de ». Par exemple, pour renvoyer les problèmes datant de plus d'un jour, choisissez « supérieur à » et saisissez « 1 » dans le champ Jours.

REMARQUE

Le paramètre Ancienneté fonctionne toujours sur 24 heures et 7 jours et n'utilise pas le calendrier de travail de l'espace de travail.

- **Inclure uniquement x numéros de problème trouvés** – Permet de limiter les résultats aux x premiers ou derniers numéros de problème, par exemple les 20 premiers problèmes. Disponible pour les états uniquement.
- **Inclure uniquement les numéros de problème** – Permet de limiter la recherche à une plage définie de numéros de problème.
- **Contrôles avancés de date/heure** – Les options « Horloge En attente » suivantes s'appliquent aux calculs « Délai de fermeture » et « Âge » (disponible pour les états uniquement) :
- **Ne pas inclure les heures hors du calendrier de l'espace de travail** – Lorsque cette option est sélectionnée, les calculs n'incluent pas les heures supplémentaires non comprises dans le calendrier de travail de l'espace de travail.
- **Ne pas inclure le temps passé sur les problèmes dans les statuts suivants** - Sélectionnez le ou les statuts (En attente, En attente du client, etc.) pour lesquels vous voulez exclure le temps passé pour les calculs « Délai de fermeture » et « Âge ».

REMARQUE

Ces calculs de temps sont toujours basés sur le même fuseau horaire que celui du serveur.

- **Informations sur le problème** - Les champs de cette section varient en fonction des champs de l'espace de travail en cours. La recherche peut porter sur un nombre quelconque de champs. Les méthodes de recherche varient selon le type de données des champs :
- **Champ de caractères** – Affiche une zone de texte. Saisissez le mot ou l'expression à rechercher (ou plusieurs mots à l'aide des opérateurs booléens).
- **Champ numérique** – Affiche une zone de texte. Saisissez un numéro ou une partie de numéro à rechercher.
- **Champ de liste déroulante ou à sélection multiple** – Affiche une boîte de dialogue à sélection multiple. Sélectionnez une ou plusieurs valeurs sur lesquelles la recherche doit porter. Pour rechercher les problèmes ne contenant aucune donnée pour le champ

choisi, sélectionnez Aucune donnée. Si vous ne voulez pas limiter la recherche aux choix effectués dans un champ, il suffit de ne sélectionner aucune valeur.

- **Champs de date** – Permettent de rechercher selon une date ou une plage de dates.

REMARQUE

Pour les champs de date/heure, la recherche porte uniquement sur la date et non sur l'heure.

- **Autres types de champs** – Les champs d'e-mail, d'URL et FTP affichent une zone de texte. Saisissez le mot ou l'expression à rechercher (y compris les adresses partielles).
- **Champs de carnet d'adresses** – La recherche porte sur les coordonnées des utilisateurs. Les champs de cette section varient en fonction des champs du carnet d'adresses en cours. Les méthodes de recherche sont les mêmes que celles utilisées pour les champs d'informations sur les problèmes (voir ci-dessus).
- **Organiser les résultats de la recherche par** – Trie les problèmes renvoyés selon le champ défini, par ordre décroissant (le plus récent ou le plus élevé en premier) ou croissant (le plus ancien ou le plus faible en premier). Par défaut, les problèmes renvoyés sont triés par numéro, par ordre décroissant. La valeur par défaut annule vos préférences.
- **Rendre le titre, la description, etc. sensibles à la casse** (version base de données de FootPrints uniquement) – Cochez cette case pour définir une recherche qui respecte la casse. Par défaut, elle ne la respecte pas. Dans les versions SQL/Access de FootPrints, les recherches ne respectent jamais la casse.
- **Utiliser des expressions régulières** (version base de données de FootPrints uniquement) – Vous pouvez éventuellement utiliser les expressions régulières pour effectuer une recherche sur tous les champs de texte, notamment les champs Titre, Description et tout champ de caractères personnalisé. Cliquez sur le lien relatif aux instructions d'utilisation des expressions régulières. Cette fonctionnalité n'est pas disponible pour les versions SQL/Access (lesquelles prennent en charge les opérateurs booléens).
- **Et/Ou** – Si vous choisissez « Et », les problèmes doivent correspondre à tous les critères définis précédemment (option par défaut). Si vous choisissez « Ou », un seul critère est pris en compte.
- **Enregistrer la recherche** – Enregistre les critères de recherche dans une file d'attente. Sélectionnez « Personnel » pour enregistrer la recherche pour vous-même uniquement. Sélectionnez « Partagé/Interne » pour partager votre recherche avec les autres utilisateurs FootPrints internes. L'option « Partagé/Public » est disponible uniquement pour les états et permet que tous les utilisateurs (y compris les clients) puissent y accéder (les états contiennent uniquement les données que ces utilisateurs sont autorisés à consulter). Les files d'attente de recherche enregistrées apparaissent dans la liste déroulante Afficher de la page d'accueil.

Pour tous les champs de texte, quelle que soit la section, la simple saisie du symbole % renvoie tous les problèmes pour lesquels ce champ contient des données.

Lorsque vous avez terminé de remplir le formulaire, cliquez sur  **OK** pour lancer la recherche. La page d'accueil affiche la liste des résultats. Cliquez sur le numéro d'un problème pour en afficher les détails. Si vous avez saisi un nom, il apparaît dans une file d'attente dans la liste déroulante Afficher.

Exemple de recherche avancée

La recherche suivante renvoie tous les problèmes actifs affectés à l'utilisateur Sophie Martin et dont le niveau de priorité est Urgent ou Élevé.

1. Cliquez sur Avancé sous le titre 0052echercher de la barre d'outils **FootPrints**.

2. Pour Affecté à, choisissez Sophie Martin.
3. Pour Priorité, sélectionnez Urgent et Élevé (maintenez la touche CTRL enfoncée).
4. Pour Statut, sélectionnez Ouvert, Plus d'infos requises et En attente.
5. Pour enregistrer cette recherche, saisissez un nom permettant de l'identifier, par exemple Mes problèmes de priorité élevée.
6. Cliquez sur **OK**.

FootPrints renvoie la liste des problèmes correspondant aux critères ci-dessus. Cliquez sur le numéro d'un problème pour en afficher les détails.

Recherches enregistrées

La fonctionnalité de recherches enregistrées permet d'enregistrer et nommer les critères de recherche fréquemment utilisés et ainsi de créer des files d'attente ou des « listes préférées ». Chaque fois qu'une recherche enregistrée est exécutée, le système renvoie les données les plus récentes de l'espace de travail en cours. Les recherches enregistrées sont disponibles dans la liste déroulante Afficher de la page d'accueil et la barre d'outils **FootPrints**. Vous trouverez plus d'informations sur la création des recherches enregistrées dans la rubrique précédente consacrée à la recherche avancée.

Il existe deux types de recherches enregistrées :

- **Recherches personnelles** – Vous seul avez accès aux recherches enregistrées personnelles. Vous pouvez créer des files d'attente personnelles pour vos propres affectations de différents types, problèmes en retard, affectations avec une date d'échéance la semaine suivante, une date de suivi pour aujourd'hui, etc. Tous les agents disposent d'un accès leur permettant de créer et d'enregistrer des recherches personnelles.
- **Recherches partagées** – Les recherches partagées apparaissent dans la liste déroulante Afficher de tous les utilisateurs, agents ou administrateurs, de l'espace de travail en cours. Cela est particulièrement utile pour créer des files d'attente partagées pour différents groupes, département, emplacements, types de problèmes, etc. Les recherches partagées peuvent être affichées, éditées ou supprimées uniquement par les utilisateurs disposant des autorisations appropriées.

Utilisation des recherches enregistrées

Depuis l'option Enregistré sous le titre Rechercher de la barre d'outils **FootPrints**, vous pouvez exécuter, éditer ou supprimer une recherche enregistrée.

Pour exécuter une recherche enregistrée :

1. Cliquez sur Enregistré sous le titre Rechercher de la barre d'outils **FootPrints**.
2. Pour exécuter une recherche que vous avez créée, sélectionnez-la dans la liste Recherches personnelles. Pour exécuter une recherche partagée avec un groupe, sélectionnez-la dans la liste Recherches partagées.
3. Sélectionnez la case d'option Exécuter (option par défaut).
4. Cliquez sur **OK**. Les résultats de la recherche s'affichent dans le cadre principal de la fenêtre du navigateur.

Pour éditer une recherche enregistrée :

1. Cliquez sur Enregistré sous le titre Rechercher de la barre d'outils **FootPrints**.
2. Sélectionnez la recherche à éditer dans la liste Recherches personnelles ou Recherches partagées.

3. Sélectionnez la case d'option Éditer.
4. Cliquez sur **OK**. Vous accédez alors à la page Recherche avancée. Le formulaire est prédéfini avec les critères de recherche choisis pour la recherche enregistrée.
5. Apportez les changements nécessaires.
6. Pour enregistrer les nouveaux critères de recherche sous le nom d'origine, laissez inchangé le nom affiché dans la zone de texte Enregistrer cette recherche sous. Pour l'enregistrer comme nouvelle recherche, saisissez un autre nom.
7. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **OK**. Les résultats de la recherche éditée s'affichent dans la fenêtre du navigateur.

Pour supprimer une recherche enregistrée :

1. Cliquez sur Enregistré sous le titre Rechercher de la barre d'outils **FootPrints**.
2. Sélectionnez la recherche à supprimer dans la liste Recherches personnelles ou Recherches partagées.
3. Sélectionnez la case d'option Supprimer.
4. Cliquez sur **OK**. La recherche enregistrée est supprimée.

Recherche entre espace de travail

Chaque espace de travail **FootPrints** réside dans une sous-base de données distincte. Chaque espace de travail possède ses propres champs, utilisateurs et autres options. Vous pouvez être membre d'un ou de plusieurs espace de travaux. Si vous membre d'au moins deux espace de travaux et que votre rôle vous y autorise, vous pouvez afficher les problèmes correspondant aux critères de recherche de plusieurs espace de travaux.

REMARQUE

Les recherches inter-espace de travaux ne sont pas possibles si vous êtes agent dans un espace de travail et client dans un autre. Lorsqu'un agent exécute une recherche inter-espace de travaux, les résultats n'incluent pas les problèmes de l'espace de travail dans lequel il est client.

Voici quelques caractéristiques des recherches inter-espace de travaux :

- Vous pouvez exécuter la recherche uniquement sur les champs existant dans tous les espaces de travail sélectionnés.
- Vous ne pouvez effectuer un tri que sur les champs existant dans tous les espaces de travail sélectionnés.
- Vous pouvez sélectionner un champ quelconque d'un espace de travail quelconque tant que celui-ci n'existe pas dans plusieurs espace de travaux dont les types peuvent présenter des conflits.
- La boîte de dialogue Case à cocher Action rapide n'apparaît pas.
- Le tableau des scores Totaux de l'espace de travail et la liste Problèmes globaux sont masqués.
- Les problèmes de votre espace de travail par défaut apparaissent toujours en début de liste ; les autres problèmes sont triés par numéro d'espace de travail, par ordre croissant.
- Si vous avez choisi d'afficher les détails d'un problème issu d'un autre espace de travail, cet espace de travail est affiché.
- Les recherches inter-espace de travaux peuvent être enregistrées sous deux types : personnelles ou partagées.
- Vous pouvez afficher uniquement les recherches partagées incluant les espaces de travail auxquels vous appartenez. Il peut donc y avoir deux recherches partagées portant le même

nom et enregistrées par des agents différents. **FootPrints** ajoute le nombre 2 en regard de l'une des recherches afin que les agents ayant accès à tous les espaces de travail inclus puissent distinguer les deux recherches portant le même nom.

- Les recherches inter-espace de travaux ne sont pas possibles si vous êtes agent dans un espace de travail et client dans un autre. Lorsqu'un agent exécute une recherche inter-espace de travaux, les résultats n'incluent pas les problèmes de l'espace de travail dans lequel il est client.

Création d'une recherche entre espaces de travail

7. Sélectionnez Rechercher | Inter-espace de travail dans la barre d'outils **FootPrints**.
8. **Espace de travaux inclus** – Sélectionnez les espaces de travail à inclure dans la recherche. Pour sélectionner plusieurs espace de travaux, maintenez la touche CTRL enfoncée. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **OK**. La page Critères de recherche s'affiche.
9. **Critères** – Les recherches entre espace de travaux peuvent inclure des champs intégrés tels que Titre, Description, État, Priorité, etc. Pour plus d'informations sur la définition des critères de recherche, reportez-vous à *Critères de recherche avancée*.
10. Vous pouvez éventuellement enregistrer votre recherche pour une utilisation personnelle ultérieure ou en tant que recherche partagée avec d'autres agents de l'espace de travail.
11. Lorsque vous avez terminé de définir les critères de recherche, cliquez sur **OK**.
12. Les résultats de la recherche s'affichent dans le cadre principal, les problèmes groupés par espace de travail, sous le nom de l'espace de travail.

REMARQUE SUR LES AUTORISATIONS

L'accès aux recherches peut être limité en fonction du rôle de l'utilisateur. Les recherches inter-espace de travaux peuvent ne pas être disponibles si votre rôle ne fournit pas les droits d'accès nécessaires. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur **FootPrints**.

À propos de la génération d'états

FootPrints inclut plusieurs options de génération d'états. Depuis les recherches simples par mot-clé jusqu'aux métriques multiniveaux avec des graphiques en couleurs, il est possible d'utiliser toutes les données de **FootPrints** pour analyser sans programmation une activité, des tendances et des statistiques à partir de l'interface Web de **FootPrints**. Les données des états permettent d'évaluer la façon dont les ressources de votre équipe sont allouées, d'examiner les niveaux de capacité et d'activité et de générer des informations de calcul du temps et de facturation pour le calcul des temps et les factures. Elles permettent également de justifier les changements de personnel, de gérer les types de problèmes affectés à chaque membre et d'utiliser efficacement les ressources humaines.

État sur un problème

Cette option apparaît dans la page Détails d'un problème. Cliquez sur **État** dans la page Détails pour afficher un état imprimable du problème. Seuls les champs contenant des données apparaissent dans l'état. Cet état est particulièrement utile lorsque vous devez imprimer rapidement les détails d'un problème.

Autres caractéristiques :

- Les états de problèmes principaux contiennent la liste de toutes les sous-tâches. Les problèmes globaux contiennent la liste de tous les liens globaux.
- Si un ou plusieurs modèles d'état sont configurés, une option permet de mettre en forme l'état à l'aide d'un des modèles.

- L'état sur un problème peut être imprimé à partir du navigateur ou enregistré dans un fichier HTML.

Cette fonction permet de répertorier rapidement un ou plusieurs problèmes. L'état peut être généré à partir de la page d'accueil ou des résultats d'une recherche. Il est particulièrement utile lorsque vous voulez répertorier un ou plusieurs des problèmes présents dans la page d'accueil sans créer d'état personnalisé.

Pour créer un état rapide :

1. Dans la page d'accueil de **FootPrints**, sélectionnez les problèmes à inclure dans l'état à l'aide de la boîte de dialogue Cases à cocher Action rapide.
2. Pour sélectionner tous les problèmes de la page d'accueil, cochez la case Tout.
3. Sélectionnez État dans la liste déroulante située au-dessus des cases à cocher.
4. Cliquez sur **OK**.
5. Une nouvelle fenêtre de navigateur contenant les résultats de l'état s'affiche. Vous pouvez l'imprimer ou l'enregistrer directement à partir du navigateur.
6. Si un ou plusieurs modèles d'état sont configurés, une option permet de mettre en forme les problèmes à l'aide d'un des modèles. Si vous utilisez un modèle personnalisé, chaque problème sélectionné s'affiche dans une fenêtre distincte à des fins d'impression. Si l'option Résumé est sélectionnée, tous les problèmes s'affichent dans une seule fenêtre.

États personnalisés

La fonction États personnalisés permet de créer des modèles d'état à partir de n'importe quelle combinaison de critères, avec différentes options de mise en forme. Ces options incluent des entêtes, des colonnes, des fonctions de tri et des graphiques en couleurs. Il est possible d'inclure des métriques à un ou deux niveaux sur la base de n'importe quel champ. Vous pouvez exporter l'état vers une autre application (Excel, par exemple) et planifier son exécution à intervalles réguliers.

Options d'état

REMARQUE

Dans **FootPrints**, l'administrateur peut modifier le nom de nombreux champs (Titre, Priorité, Statut, Description, etc.), ainsi que celui des enregistrements (problème). Il est également possible de créer des champs personnalisés. Pour plus de clarté, ce manuel désigne toujours les enregistrements **FootPrints** comme des « problèmes » et utilise les termes par défaut pour les autres noms de champ.

Pour créer un état personnalisé, sélectionnez États | Personnalisé dans la barre d'outils **FootPrints**. L'assistant d'état personnalisé s'affiche :

1. **Étape 1 : Style** – Sélectionnez le style de sortie de l'état. Les options sont les suivantes :
 - **Colonnes** – Les données des problèmes sont présentées dans des colonnes à largeur fixe. Chaque ligne correspond à un problème. Il est possible de sélectionner des colonnes à partir de n'importe quel champ disponible.
 - **Renvoi automatique à la ligne** - Chaque problème renvoyé apparaît dans son propre mini-tableau. Vous pouvez utiliser des sauts de ligne pour disposer les données sur plusieurs lignes, par exemple, pour placer la description sur sa propre ligne. Ce style est utile pour imprimer les états contenant de nombreux champs.
 - **Métriques et graphiques** – Permet de créer des métriques et des graphiques personnalisés de comptages, de moyennes et de sommes dans les champs. Les métriques à un et deux niveaux sont prises en charge. Les options d'édition incluent des tableaux ainsi que des graphiques à barres et sectoriels.

- **Exporter** – Permet d'exporter les données vers un fichier texte que vous pouvez enregistrer sur votre bureau local. Utilisez ce format pour importer des données **FootPrints** dans un tableur ou d'autres programmes.
 - **Mixte** – Les états de types Colonnes et Renvoi automatique à la ligne peuvent également contenir des métriques et des graphiques. Cochez cette case si vous voulez inclure des métriques dans un état de type Colonnes ou Renvoi automatique à la ligne (elle n'est pas disponible pour le style Exporter).
 - **Include metrics...** - Les états de type Colonnes et Renvoi automatique à la ligne peuvent également contenir des métriques et des graphiques. Cochez cette case si vous voulez inclure des métriques dans un état de type Colonnes ou Renvoi automatique à la ligne (elle n'est pas disponible pour le style Exporter).
2. Cliquez sur **OK** pour afficher les autres options d'état. Les étapes de la page suivante dépendent du style d'état sélectionné à l'étape 1.
 3. **Étape 2 : En-tête** – Permet de définir les données d'en-tête à insérer en haut de l'état. Disponible pour tous les styles, excepté Exporter. Les options sont les suivantes :
 - **Titre** – Apparaît en haut de l'état.
 - **Date** – Date d'exécution de l'état (cette date est mise à jour à chaque nouvelle exécution du modèle d'état).
 - **Heure** – Heure d'exécution de l'état (cette heure est mise à jour à chaque nouvelle exécution du modèle d'état).
 - **Nom d'espace de travail**– Nom de l'espace de travail.
 - **Logo** – Logo affiché dans l'espace de travail en cours.
 4. **L'étape 3 offre deux possibilités** : l'une pour les états à colonnes et à renvoi automatique à la ligne, et l'autre pour les états métriques et mixtes.
 - a. **Étape 3 : Champs affichés** – Sélectionnez les colonnes à afficher dans l'état. Tous les champs sont disponibles. Cette option s'applique à tous les styles, excepté le style Métriques. Par exemple, pour afficher le champ Titre :
 - Sélectionnez Champs FootPrints comme type de champ.
 - Sous Champs, sélectionnez Titre.
 - Cliquez sur Ajouter le champ. Le champ Titre apparaît maintenant dans la zone des champs sélectionnés.
 - **Historique** – Ce champ spécial contient l'historique des problèmes de l'état. Il fournit un suivi d'audit dans le cadre de la génération d'états. Comme ce type d'état recherche chaque enregistrement de chaque modification apportée aux problèmes répertoriés, l'utilisation de ce champ peut ralentir la création de l'état.
 - **Réorganiser** – Pour modifier l'ordre d'affichage des champs, mettez en surbrillance un champ dans la zone Champs sélectionnés et cliquez sur la flèche vers le haut ou vers le bas pour le déplacer.
 - **Saut de ligne** – Permet d'insérer un saut de ligne (s'applique uniquement au style Renvoi automatique à la ligne).
 - **Description** – Sélectionnez les descriptions à inclure dans l'état et les cas dans lesquels les données doivent être renvoyées automatiquement à la ligne (cette option s'applique uniquement si le champ Description figure dans la zone Champs sélectionnés). Vous pouvez inclure dans un état la description initiale, la dernière description ou les deux ou trois dernières descriptions.

REMARQUE

L'option Description initiale n'est pas disponible pour la base de données **FootPrints**.

- **Affectés** – Si cette option est sélectionnée, les noms complets des utilisateurs affectés apparaissent dans l'état (par exemple, Didier Leblanc). Cette option ne convient pas si vous devez importer l'état dans un autre espace de travail, car l'ID utilisateur doit être indiqué dans un fichier d'importation de données. Pour créer un fichier incluant les ID utilisateur des affectés, sélectionnez l'option Données de l'espace de travail d'exportation de l'administration du système.
- b. **Métriques et graphiques** – Permet de créer des métriques et des graphiques personnalisés de comptages, de moyennes et de sommes dans les champs. Cette option est disponible pour le style Métriques et, si la case Mixte est cochée, pour les styles Colonnes et Renvoi automatique à la ligne.

REMARQUE

Cette section détermine uniquement les champs à afficher ; elle ne détermine pas les critères de sélection de l'état. Ces derniers sont sélectionnés ultérieurement dans l'état.

5. **L'étape 4 offre deux possibilités** : l'une s'applique aux états à afficher dans l'interface FootPrints, et l'autre aux états à exporter vers un fichier.
 - k. **Étape 4 : Ordre de tri** - Permet de définir le mode de tri des problèmes dans l'état. Cette option s'applique à tous les styles, excepté le style Métriques. La valeur par défaut est le tri par ordre croissant du numéro de problème (du plus faible au plus élevé). Vous pouvez trier jusqu'à trois champs par ordre croissant ou décroissant. Les problèmes sont sous-triés dans chaque champ selon l'ordre de tri. Si vous cliquez sur la case En-tête, vous divisez les problèmes en groupes avec le nom du champ comme en-tête. Par exemple, si vous effectuez un tri sur le champ Statut et cochez la case En-tête, tous les problèmes ouverts sont regroupés sous l'en-tête Ouvert, tous les problèmes fermés sous l'en-tête Fermé, etc.
 - l. **Étape 4 : Format de fichier texte** - Sélectionnez un format pour le fichier texte. Cette sélection s'applique uniquement au style Exporter. Vous pouvez choisir le format .csv (fichier délimité par des virgules), .tsv (fichier délimité par des tabulations) ou .txt (séparateur personnalisé).
6. **Étape 5 : Sélectionner des critères d'état** – Il s'agit de l'étape 4 pour des états métriques. Sélectionnez les critères de l'état. Sélectionnez uniquement les critères nécessaires à la recherche. La section des critères de génération d'états avancés **FootPrints** utilise le même mécanisme que la fonction de recherche avancée. Pour plus d'informations, reportez-vous ci-dessus à la section *Recherche avancée*.

REMARQUE

Il est important de comprendre la signification des périodes relatives et de l'ancienneté afin d'obtenir des informations exactes, particulièrement lorsque les fonctions de recherche et de génération d'états **FootPrints** reposent sur les mêmes types de critères. Si une recherche est demandée sur les problèmes au cours des trois mois précédents à la date du 15 mai, la période sur laquelle portera la recherche et l'état sera comprise entre le 15 février et le 14 mai inclus. L'état ou la recherche exclut donc la date du jour et prend en compte la période de trois mois antérieure à cette date. Les états et les recherches génèrent ainsi des résultats cohérents. S'ils incluaient la date du jour, ils produiraient des résultats différents car ils dépendraient de l'heure d'exécution.

7. **Étape 6 : Exécuter l'état** – Cliquez sur **OK** pour exécuter l'état. Pour enregistrer l'état, saisissez un nom avant de l'exécuter. Sélectionnez Personnel pour enregistrer l'état pour vous-même. Sélectionnez Partagé/Interne pour partager votre modèle d'état avec les autres utilisateurs internes de **FootPrints**. Les états de type Partagé/Public sont disponibles pour tous les utilisateurs, y compris les clients (ils contiennent uniquement les données que ces utilisateurs sont autorisés à consulter). Ces états apparaissent dans la page des états prédéfinis des

clients. Chaque fois qu'un modèle d'état enregistré est exécuté, il renvoie les dernières données correspondantes.

REMARQUE

Si vous enregistrez ici l'état, seuls les options de mise en forme et les critères choisis dans le formulaire sont enregistrés. Les résultats de l'état ne le sont pas. Vous pouvez utiliser cette fonction pour exécuter ultérieurement le même état, par exemple, une fois par semaine. Les dernières données de l'espace de travail en cours sont renvoyées à chaque nouvelle exécution de l'état. L'enregistrement des résultats d'un état est traité à la rubrique *Enregistrement et impression des données d'état*.

Une fois que vous avez cliqué sur **OK**, l'état s'affiche dans une fenêtre distincte du navigateur. L'exécution des états de grande taille peut prendre quelques minutes. Pour consulter les détails d'un problème, cliquez sur le numéro du problème (ou sur un champ de la première colonne) dans l'état. La page Détails du problème apparaît dans le cadre principal de **FootPrints**.

Vous pouvez enregistrer ou imprimer l'état à partir de la fenêtre du navigateur. Si vous avez sélectionné le style Exporter, la boîte de dialogue Enregistrer sous s'affiche. Attribuez un nom à l'état et enregistrez-le sur votre disque dur local.

REMARQUE SUR LES AUTORISATIONS

Le rôle d'utilisateur peut limiter l'accès aux états. Les états personnalisés ou certaines options peuvent ne pas être disponibles si votre rôle ne fournit pas les droits d'accès appropriés. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur **FootPrints**.

Impression et enregistrement des données d'état

Vous pouvez enregistrer, imprimer et communiquer les données d'un état de différentes façons :

- **HTML** – Une fois l'état affiché, vous pouvez l'enregistrer dans un fichier HTML directement à partir de la fenêtre du navigateur.

Pour enregistrer les données d'un état dans :

- **Internet Explorer** :
 1. Sélectionnez Fichier | Enregistrer sous dans le navigateur.
 2. Indiquez le nom sous lequel vous voulez enregistrer le fichier.
 3. Dans la zone Type, sélectionnez le type du fichier dans lequel vous voulez enregistrer l'état (par exemple, HTML).
 4. Dans la boîte de dialogue Enregistrer dans, recherchez l'emplacement auquel vous voulez enregistrer le fichier sur l'ordinateur local.
 5. Cliquez sur le bouton Enregistrer.
- **Netscape** :
 1. Sélectionnez Fichier | Enregistrer sous.
 2. Dans la zone **Type**, sélectionnez **Tous les fichiers**.
 3. Dans la zone **Nom de fichier**, saisissez un nom pour enregistrer le fichier et ajoutez l'extension .html. Par exemple, pour enregistrer l'état sous le nom « **Mon état** », saisissez « **Mon état.html** ».
 4. Dans la boîte de dialogue **Enregistrer**, recherchez l'emplacement auquel vous voulez enregistrer le fichier.
 5. Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

- **Fichier texte** – Si vous avez sélectionné le style Exporter, les données de l'état sont enregistrées sur votre ordinateur local. Lorsque vous cliquez sur **OK**, la boîte de dialogue Enregistrer sous s'affiche. Sélectionnez l'emplacement auquel vous voulez enregistrer le fichier sur votre ordinateur local ou sur le réseau et cliquez sur Enregistrer.
- **Impression** – Vous pouvez imprimer les états directement à partir du navigateur. Sélectionnez Fichier | Imprimer pour afficher la boîte de dialogue d'impression du navigateur. Si l'état est plus large que l'écran, sélectionnez l'orientation Paysage. Certaines fonctions du navigateur ne peuvent pas être remplacées par **FootPrints**. Par exemple, les sauts de page ne peuvent pas être contrôlés directement à partir du navigateur lors de l'impression (il s'agit d'une fonction HTML). En outre, pour les états très larges, l'imprimante peut tronquer une partie du texte à droite, même si vous avez sélectionné le mode Paysage. Pour éviter ce problème, si le champ Description ou un autre champ de texte multiligne est inclus dans l'état, utilisez la fonction de renvoi automatique à la ligne des descriptions pour imposer un retour automatique à la ligne sur une largeur plus restreinte. Par exemple, au lieu d'imposer un retour automatique à la ligne à 70 caractères (option par défaut), essayez 50 caractères. Si le texte est toujours tronqué, nous vous conseillons d'essayer l'état de type Renvoi automatique à la ligne et d'insérer des sauts de ligne ou d'utiliser le style Exporter.
- **États exécutés automatiquement** – Permet à l'administrateur de planifier l'exécution automatique des modèles d'état enregistrés et d'envoyer les résultats par e-mail à un groupe d'utilisateurs définis et enregistrés sur le serveur. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section *Auto Run Reports* du document **Numara FootPrints Reference Manual**.

États enregistrés

Vous pouvez enregistrer et exécuter des modèles d'état personnalisés à tout moment. Les données les plus récentes de l'espace de travail en cours sont renvoyées à chaque exécution d'un état enregistré. Vous pouvez enregistrer les états pour les utiliser à des fins personnelles ou pour les autres membres de l'espace de travail. L'accès aux états enregistrés est défini par le rôle d'utilisateur.

Pour plus d'informations sur la création et l'enregistrement de modèles d'état, reportez-vous à la section *États personnalisés*.

États partagés

Les modèles d'état peuvent être partagés avec d'autres utilisateurs de **FootPrints** :

- Les **états partagés/internes** apparaissent dans la page États enregistrés pour les agents de l'espace de travail ayant accès aux états partagés. Un agent dont le rôle le limite à visualiser uniquement ses propres problèmes ou ceux de son équipe affiche les problèmes correspondant aux critères de l'état et qu'il est autorisé à consulter.
- Les **états partagés/publics** sont également disponibles pour les clients, mais ils ne contiennent que des données que le client est autorisé à consulter (ses propres problèmes ou ceux de l'unité organisationnelle).

Pour plus d'informations sur la création et l'enregistrement de modèles d'état, reportez-vous à la section *États personnalisés*. Chaque exécution d'un modèle d'état enregistré renvoie les données correspondantes les plus récentes.

Exécution d'un état personnel ou partagé enregistré

1. Sélectionnez Rapports | Mes rapports dans la barre d'outils **FootPrints**.
2. Sélectionnez l'état à exécuter dans la liste déroulante États personnels, États partagés ou États sur les métriques.

3. Sélectionnez Exécuter (option par défaut).
4. Cliquez sur **OK**. Les résultats de l'état s'affichent dans une fenêtre distincte du navigateur. Si le modèle d'état est du style Exporter, la boîte de dialogue Enregistrer sous de Windows s'affiche.

Exécution d'un état enregistré ou partagé

1. Sélectionnez Rapports | Mes rapports dans la barre d'outils **FootPrints**.
2. Sélectionnez l'état à éditer dans la liste déroulante États personnels, États partagés ou États sur les métriques.
3. Sélectionnez Éditer au-dessus de la liste déroulante correspondante.
4. Cliquez sur **OK**. La page État personnalisé s'affiche avec les critères d'état et les options de mise en forme prédéfinis.
5. Effectuez vos modifications.
6. Pour enregistrer l'état édité sous le nom d'origine, laissez inchangé le nom affiché dans la zone de texte Enregistrer cet état sous. Pour l'enregistrer comme nouvel état, saisissez un autre nom.

Suppression d'un état enregistré ou partagé

1. Sélectionnez Rapports | Mes rapports dans la barre d'outils de **FootPrints**.
2. Sélectionnez l'état à supprimer dans la liste déroulante États personnels, États partagés ou États sur les métriques.
3. Sélectionnez Supprimer au-dessus de la liste déroulante correspondante.
4. Cliquez sur **OK**. Le modèle d'état enregistré est supprimé.
5. Lorsque vous supprimez un état partagé, il est supprimé pour tous les utilisateurs.

REMARQUE SUR LES AUTORISATIONS

L'exécution, l'édition et la suppression des états partagés dépendent du rôle de l'utilisateur. Certaines des options décrites ci-dessus peuvent ne pas s'afficher si votre rôle ne dispose pas des droits d'accès nécessaires. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur **FootPrints**.

États sur les métriques

Les états sur les métriques renvoient des données statistiques et des métriques sur l'espace de travail, et non des données spécifiques sur un problème. Les options d'édition Texte HTML, Graphique et Exporter le fichier texte sont disponibles. Les informations renvoyées par ces états permettent de mesurer les performances de votre organisation et les améliorations à apporter.

Les états suivants peuvent être exécutés à partir du menu de génération d'états Rapports | Métriques :

- **Performances actuelles par équipe/agent** - Répertorie les problèmes actifs dans l'espace de travail, regroupés par utilisateurs affectés.
- **Statistiques sur les problèmes** - Fournit des statistiques rapides sur des groupes de problèmes spécifiques.

- **Résolution au premier appel** - Détermine le pourcentage des problèmes créés avec le statut Fermé par rapport au nombre de problèmes reçus pendant une période donnée.
- **Taux de résolution** - Détermine le taux de résolution des problèmes en fonction de critères spécifiques.
- **États sur les problèmes reçus et fermés** - Répertorie le nombre de problèmes reçus et le nombre de ceux qui ont été fermés en fonction de critères spécifiques.
- **Temps de réponse** - Mesure la durée pendant laquelle un état est resté dans un statut donné ou le temps nécessaire pour passer d'un statut à un autre.
- **Contrats de service** - Cette option renvoie le nombre et le pourcentage de problèmes terminés, interrompus, résolus et non résolus par contrat de service. Il n'est pas possible d'enregistrer et d'exécuter automatiquement ce type d'état.
- **Historique** - Renvoie des données historiques sur les problèmes de l'espace de travail en cours, notamment les statuts précédents, les priorités et le temps écoulé. Il n'est pas possible d'enregistrer et d'exécuter automatiquement ce type d'état.
- **Statistiques de la requête** - Renvoie des statistiques sur les recherches sur la base de données, qui peuvent être classées en fonction des recherches effectuées par les clients ou les agents. Il n'est pas possible d'enregistrer et d'exécuter automatiquement ce type d'état.

REMARQUE SUR LES ÉQUIPES

Dans tous les états classés par utilisateurs affectés, la barre, le secteur ou la ligne correspondant à une équipe répertorie uniquement les problèmes affectés à cette équipe et non à ses membres. Si un ticket est affecté à plusieurs équipes, il est pris en compte pour chaque équipe, de même qu'un ticket affecté à plusieurs agents est pris en compte pour chaque agent. Si un ticket est affecté à l'équipe A, à l'équipe B et à un membre de l'équipe B, il est pris en compte pour l'équipe A et le membre de l'équipe B. S'il est affecté à l'équipe A, à l'équipe B et à un agent membre des deux équipes, il est pris en compte uniquement pour l'agent.

REMARQUE SUR LES DÉCOMPTES PAR TITULAIRE

Les décomptes classés par utilisateurs affectés peuvent ne pas correspondre au nombre total de problèmes d'un état si des problèmes sont affectés à plusieurs personnes.

Performances actuelles par agent/équipe

Cet état répertorie les problèmes actifs dans l'espace de travail, regroupés par titulaires. Il indique l'âge moyen des problèmes actifs par titulaire, ce qui permet d'extrapoler la signification des données en termes de performances. Les titulaires peuvent être des personnes ou des équipes.

Si aucune équipe n'est définie pour un espace de travail, les problèmes ne peuvent être répertoriés que par agent.

Les options d'édition d'état sont les suivantes :

- **HTML** - Affiche l'état au format HTML dans une fenêtre du navigateur.
- **Graphique** - Crée des images graphiques (fichiers JPEG) que vous pouvez imprimer ou enregistrer sur disque et importer dans un autre programme.
- **Exporter** - Crée un fichier texte qui peut être lu par des tableurs et d'autres programmes.

Si vous avez regroupé vos agents en équipes, les options suivantes sont disponibles :

- **Équipe et agent** - Classe les problèmes actifs par équipe et agent. Les agents appartenant à des équipes sont répertoriés sous leurs équipes respectives.

REMARQUE

Lorsque l'état inclut des totaux pour les équipes et les agents, les totaux des lignes d'équipe n'incluent pas les problèmes affectés individuellement aux agents des équipes.

- **Équipe** - Classe les problèmes actifs uniquement par équipe.

REMARQUE

Chaque total d'une équipe inclut les problèmes affectés individuellement aux agents de l'équipe.

- **Agent** - Classe les problèmes actifs uniquement par agent.

REMARQUE

Les problèmes affectés à plusieurs agents sont inclus dans les totaux de chaque agent. Par conséquent, le nombre total de problèmes obtenu par cette option peut être supérieur au nombre total de problèmes obtenu par les autres options car un seul problème associé à plusieurs titulaires est pris en compte pour chaque titulaire ; par exemple, si trois agents sont affectés à un problème, ce dernier est compté trois fois.

Statistiques sur les problèmes

Ces états fournissent des statistiques rapides sur des groupes de problèmes spécifiques. Des périodes exactes et relatives (par exemple, avant ou après la date *x*) sont disponibles. Pour inclure tous les problèmes, sélectionnez Après et une date avant la création du premier problème ou Après et la date du lendemain.

Les options d'édition d'état sont les suivantes :

- **HTML** – Affiche l'état au format HTML dans une fenêtre du navigateur.
- **Graphique** – Crée des images graphiques (fichiers JPEG) que vous pouvez imprimer ou enregistrer sur disque et importer dans un autre programme.
- **Exporter** – Crée un fichier texte qui peut être lu par des tableurs et d'autres programmes.
- Les états de statistiques sur les problèmes sont les suivants :
- **Problèmes ouverts par priorité** – Nombre de problèmes avec le statut Ouvert par priorité, avec la durée moyenne d'ouverture des problèmes.
- **Problèmes fermés par priorité** – Nombre de problèmes avec le statut Fermé par priorité, avec le délai moyen de fermeture des problèmes.
- **Problèmes actifs par priorité** – Nombre de problèmes actifs (incluant les statuts Ouvert, Demande et Personnalisé) par priorité, avec la durée moyenne d'ouverture des problèmes.
- **Problèmes actifs par statut** – Nombre de problème actifs (incluant les statuts Ouvert, Demandes et Personnalisé) par priorité, avec la durée moyenne d'ouverture des problèmes.
- **Tous les problèmes par statut** – Nombre de total de problèmes par statut et durée moyenne de vie de chaque problème depuis son ouverture. Cette durée inclut le temps pendant lequel le problème est resté dans le statut Fermé.
- **Problèmes actifs par affecté** – Nombre de problème actifs par affecté (incluant les statuts Ouvert, Demandes et Personnalisé, excepté le statut Fermé), avec la durée moyenne d'ouverture des problèmes.
- **Problèmes fermés par affecté** – Nombre de problèmes fermés dans l'espace de travail par utilisateur affecté et délai moyen de fermeture des problèmes.

REMARQUE

Lorsque vous affichez les données d'un état par affecté, n'oubliez pas qu'un problème peut être affecté en même temps à plusieurs utilisateurs individuels ou à une équipe. Si tel est le cas, le problème est compté dans l'état pour chaque affecté. Ainsi, un problème affecté à trois personnes et à une équipe est compté pour chaque personne et pour l'équipe. Par conséquent, si vous

additionnez le nombre total de problème actifs dans l'état, la somme peut être supérieure au nombre total de problèmes actifs affiché dans la page d'accueil.

Problèmes reçus et fermés

Les états sur les problèmes reçus et fermés répertorient le nombre de problèmes reçus et le nombre de ceux qui ont été fermés en fonction de critères spécifiques.

Les options d'édition d'état sont les suivantes :

- **HTML** – Affiche l'état au format HTML dans une fenêtre du navigateur.
- **Graphique** – Crée des images graphiques (fichiers JPEG) que vous pouvez imprimer ou enregistrer sur disque et importer dans un autre programme.
- **Exporter** – Crée un fichier texte qui peut être lu par des tableurs et d'autres programmes.
- Les options de création des états sur les problèmes reçus et fermés lors de la sélection des sous-catégories par priorité ou par affecté sont les suivantes :
- **Regrouper par** – Indiquez la période de regroupement des problèmes.
- **Période** – Définissez une plage de dates pour la recherche.
 - **Exact** – Indiquez des dates exactes à rechercher dans la période définie. Indiquez la ou les dates à rechercher. Cliquez sur  pour afficher un calendrier de recherche.
 - **Le** – Indiquez une date précise (sans indiquer de deuxième date).

REMARQUE

Si vous choisissez une date précise et répertoriez les problèmes par mois, l'état contiendra les problèmes du mois incluant la date. Si vous répertoriez les problèmes par semaine, l'état contiendra les problèmes de la semaine incluant la date.

- **Avant** – Les problèmes qui ont été créés/modifiés avant la date indiquée sont renvoyés (ne saisissez pas de deuxième date).
- **Après** – Les problèmes qui ont été créés/modifiés après la date indiquée sont renvoyés (ne saisissez pas de deuxième date).
- **Entre** – Renvoie les problèmes qui ont été créés/modifiés entre les dates indiquées (utilisez les deux champs de date).
- **Relatif** – La recherche est effectuée par date relative, ce qui permet de créer une recherche ou un état qui renvoie, par exemple, les problèmes du mois dernier. Sélectionnez un nombre dans la première liste déroulante (1 à 31), et la période dans la seconde liste déroulante (Jour, Semaine, Mois ou Année).
- **Plage** – Sélectionnez cette option pour effectuer une recherche sur une période donnée, par exemple, hier, dimanche dernier, etc.

Il est possible de générer d'autres états sur les problèmes **reçus et fermés** sans avoir à définir les options décrites ci-dessus. Ces états sont les suivants :

- Reçus et fermés aujourd'hui par heure
- Reçus et fermés hier par heure
- Reçus et fermés cette semaine par jour
- Reçus et fermés la semaine dernière par jour
- Reçus et fermés ce mois par semaine
- Reçus et fermés le mois dernier par semaine

- Reçus et fermés cette année par mois
- Reçus et fermés l'année dernière par mois

États sur les niveaux de service

Il est possible de générer des états de gestion pour évaluer les niveaux de service.

REMARQUE

La génération d'états sur les niveaux de service dépend des statuts en attente indiqués lors de la création du niveau de service. Les événements qui se produisent et le temps passé dans un statut en attente sont exclus des états sur les niveaux de service. Pour plus d'informations sur la définition des statuts en attente, reportez-vous à la création du champ Niveau de service. Pour afficher la liste des statuts en attente, sélectionnez Administration | Espace de travail dans la barre d'outil de FootPrints, puis Gestion des niveaux de service dans la section Suivi automatisé du cadre principal. Cliquez sur le bouton Éditer de la liste des statuts en attente dans le cadre principal de la page Administration des niveaux de service. La page Statuts en attente s'affiche. Tous les statuts en attente figurent dans le champ Statuts sélectionnés.

Pour exécuter un état de niveau de service :

1. Sélectionnez États | Métriques dans la barre d'outils de **FootPrints** et l'état sur les métriques Contrats de service à l'étape 1, puis cliquez sur **OK**. Si cette option n'est pas disponible, vous n'êtes pas autorisé à exécuter ce type d'état ou les niveaux de service ne sont pas activés dans cet espace de travail.
2. Sélectionnez une option d'édition sous Mise en forme de l'état :
 - **HTML** – Affiche l'état au format HTML dans une fenêtre du navigateur.
 - **Exporter** – Si vous avez choisi un fichier texte pour éditer l'état, sélectionnez un format de fichier. Vous pouvez sélectionner le format MS Excel (fichier délimité par des virgules), un fichier délimité par des tabulations ou un fichier personnalisé contenant un séparateur de votre choix.
3. Dans la première partie de l'étape 3 de la page suivante, sélectionnez la plage de dates pour laquelle l'état doit être généré dans les champs État sur les problèmes soumis.
 - **Exact** – Indiquez les dates exactes à rechercher dans la période définie. Indiquez la ou les dates à rechercher. Cliquez pour afficher un calendrier de recherche.
 - **Le** – Indiquez une date précise (sans saisir de deuxième date).

REMARQUE

Si vous choisissez une date précise et répertoriez les problèmes par mois, l'état contiendra les problèmes du mois incluant la date. Si vous répertoriez les problèmes par semaine, l'état contiendra les problèmes de la semaine incluant la date.

- **Avant** – Les problèmes qui ont été créés/modifiés avant la date indiquée sont renvoyés (ne saisissez pas de deuxième date).
- **Après** – Les problèmes qui ont été créés/modifiés après la date indiquée sont renvoyés (ne saisissez pas de deuxième date).
- **Entre** – Renvoie les problèmes qui ont été créés/modifiés entre les dates indiquées (utilisez les deux champs de date).
- **Relatif** – La recherche est effectuée par date relative, ce qui permet de créer une recherche ou un état qui renvoie, par exemple, les problèmes du mois dernier. Sélectionnez un nombre dans la première liste déroulante (1 à 31) et la période dans la seconde liste déroulante (Jour, Semaine, Mois ou Année).

- **Plage** – Sélectionnez cette option pour effectuer une recherche sur une période donnée, par exemple, hier, dimanche dernier, etc.
- 4. Pour l'option Sélectionner la durée du contrat de service, indiquez si les problèmes doivent être répertoriés selon la date d'échéance du contrat de service (délai de résolution défini pour le niveau de service) ou le délai de réponse du contrat de service (délai autorisé pour répondre au problème d'un niveau de service).
- 5. Sélectionnez le statut au plus tôt autorisé pour les problèmes considérés comme répondant au niveau de service. Par exemple, si votre organisation considère que les problèmes répondent au niveau de service une fois qu'ils ont été fermés, sélectionnez Fermé. Cependant, si votre organisation considère que les problèmes ne répondent au niveau de service que s'ils ont été résolus dans le délai imparti et que vous disposez du statut Répondu, sélectionnez ce statut.
- 6. Sélectionnez les champs à utiliser pour classer ultérieurement les problèmes dans la liste.
- 7. Cliquez sur **OK**. Les résultats de l'état s'affichent dans une fenêtre distincte.

L'état inclut les statistiques suivantes pour chaque niveau de service :

- **Terminés** – Nombre et pourcentage du nombre total de problèmes résolus dans le délai du niveau de service.
- **Inexécutés** – Nombre et pourcentage du nombre total de problèmes n'ayant pas été résolus dans le délai du niveau de service.
 Les problèmes inexécutés sont classés en deux autres catégories :
 - **Résolus** – Nombre et pourcentage du nombre total de problèmes ayant été finalement résolus.
 - **Non résolu** – Nombre et pourcentage du nombre total de problèmes qui n'ont jamais été résolus.
- **Aucun** – Nombre et pourcentage du nombre total de problèmes qui n'ont pas réalisé leurs objectifs de service, car ils n'ont pas encore atteint leur date/heure d'échéance.
- **Total** – Nombre total de problèmes liés au niveau de service dans la période indiquée.

Résolution dès le premier appel

Ces états déterminent le pourcentage des problèmes créés avec le statut Fermé par rapport au nombre de problèmes reçus pendant une période donnée.

REMARQUE

Ce type d'état exclut les problèmes créés à l'origine par des clients directement en tant que demandes, puis placés dans le statut Fermé par un agent.

Les options d'édition d'état sont les suivantes :

- **HTML** - Affiche l'état au format HTML dans une fenêtre du navigateur.
- **Graphique** - Crée des images graphiques (fichiers JPEG) que vous pouvez imprimer ou enregistrer sur disque et importer dans un autre programme.
- **Exporter** - Crée un fichier texte qui peut être lu par des tableurs et d'autres programmes.

Les options disponibles sont les suivantes :

- **Regrouper par** - Indiquez la période à utiliser pour regrouper les problèmes. Vous pouvez répertorier les problèmes par mois, par semaine ou par jour.
- **Période** - Définissez une plage de dates pour la recherche.

- **Exact** - Indiquez des dates exactes à rechercher dans la période définie. Indiquez la ou les dates à rechercher. Cliquez sur  pour afficher un calendrier de recherche.
 - **Le** - Indiquez une date précise (sans saisir de deuxième date).

REMARQUE

Si vous choisissez une date précise et répertoriez les problèmes par mois, l'état contiendra les problèmes du mois incluant la date. Si vous répertoriez les problèmes par semaine, l'état contiendra les problèmes de la semaine incluant la date.

- **Avant** - Les problèmes qui ont été créés/modifiés avant la date indiquée sont renvoyés (ne saisissez pas de deuxième date).
- **Après** - Les problèmes qui ont été créés/modifiés après la date indiquée sont renvoyés (ne saisissez pas de deuxième date).
- **Entre** - Renvoie les problèmes qui ont été créés/modifiés entre les dates indiquées (utilisez les deux champs de date).
- **Relatif** - La recherche est effectuée par date relative, ce qui permet de créer une recherche ou un état renvoyant, par exemple, les problèmes du mois dernier. Sélectionnez un nombre dans la première liste déroulante (1 à 31), et la période dans la seconde liste déroulante (Jour, Semaine, Mois ou Année).
- **Plage** - Sélectionnez cette option pour effectuer une recherche sur une période donnée, par exemple, hier, dimanche dernier, etc.
- **Afficher le taux de résolution au premier appel**
- **Problèmes reçus** - Pourcentage des appels résolus immédiatement en fonction du nombre d'appels reçus pendant la période
ou
- **Problèmes reçus et résolus** - Pourcentage des appels résolus immédiatement en fonction du nombre total d'appels reçus et résolus.

Taux de résolution

Ces états déterminent le taux de résolution des problèmes en fonction de critères spécifiques.

Les options d'édition d'état sont les suivantes :

- **HTML** – Affiche l'état au format HTML dans une fenêtre du navigateur.
- **Graphique** – Crée des images graphiques (fichiers JPEG) que vous pouvez imprimer ou enregistrer sur disque et importer dans un autre programme.
- **Exporter** – Crée un fichier texte qui peut être lu par des tableurs et d'autres programmes.

Options de création des états sur le taux de résolution :

- **Regrouper par** – Indiquez la période à utiliser pour regrouper les problèmes ou répertoriez les problèmes par utilisateur affecté.
- **Période** – Définissez une plage de dates pour la recherche.
 - **Exact** – Indiquez les dates exactes à rechercher dans la période définie. Indiquez la ou les dates à rechercher.  Cliquez sur pour afficher un calendrier de recherche.
 - **Le** – Indiquez une date précise (sans saisir de deuxième date).

REMARQUE

Si vous choisissez une date précise et répertoriez les problèmes par mois, l'état regroupera les problèmes du mois incluant la date. Si vous répertoriez les problèmes par semaine, l'état regroupera les problèmes de la semaine incluant la date.

- **Avant** – Les problèmes qui ont été créés/modifiés avant la date indiquée sont renvoyés (ne saisissez pas de deuxième date).
- **Après** – Les problèmes qui ont été créés/modifiés après la date indiquée sont renvoyés (ne saisissez pas de deuxième date).
- **Entre** – Renvoie les problèmes qui ont été créés/modifiés entre les dates indiquées (utilisez les deux champs de date).
- **Relatif** – La recherche est effectuée par date relative, ce qui permet de créer une recherche ou un état qui renvoie, par exemple, les problèmes du mois dernier. Sélectionnez un nombre dans la première liste déroulante (1 à 31) et la période dans la seconde liste déroulante (Jour, Semaine, Mois ou Année).
- **Plage** – Sélectionnez cette option pour effectuer une recherche sur une période donnée, par exemple, hier, dimanche dernier, etc.
- **Durée du cycle**
 - **30-60-90 jours** – Classe les problèmes résolus en moins de 30 jours, entre 30 et 60 jours, 60 et 90 jours, etc.
 - **7 jours** – Classe les problèmes résolus en moins d'une journée, entre 1 et 7 jours, 8 et 14 jours, etc.
 - **Par heure/jour** – Classe les problèmes résolus par heure.
 - **Par heure/jour (calendrier de travail)** – Si un calendrier de travail est défini pour l'espace de travail, classe les problèmes résolus en fonction des heures de travail.

Temps de réponse

Les états sur le temps de réponse permettent de mesurer la durée pendant laquelle un problème est resté dans un statut donné ou le temps nécessaire pour faire passer un problème d'un statut à un autre.

Les options d'édition d'état sont les suivantes :

- **HTML** – Affiche l'état au format HTML dans une fenêtre du navigateur.
- **Graphique** – Crée des images graphiques (fichiers JPEG) que vous pouvez imprimer ou enregistrer sur disque et importer dans un autre programme.
- **Exporter** – Crée un fichier texte qui peut être lu par des tableurs et d'autres programmes.

États disponibles :

- **Temps moyen passé dans un statut donné**
- **Temps moyen pour passer du statut A au statut B**
- **Temps moyen passé dans chaque statut**

Vous pouvez générer un état sur le temps de réponse par :

- **Agent**
- **Équipe** – Cette option n'est disponible que si des équipes ont été définies pour l'espace de travail.
- **Période**

Après avoir sélectionné un des types d'état sur le temps de réponse et défini les informations à collecter, cliquez sur **OK**.

Les diverses options disponibles sont décrites ci-après pour chaque type d'état sur le temps de réponse.

Temps moyen passé dans un statut donné

- **Statut** – Sélectionnez le statut concerné.
- **Utiliser le planning de travail dans les calculs de temps** – Cochez cette case pour inclure uniquement le temps passé correspondant aux heures de travail standard définies dans le planning de travail de l'espace de travail.
- **Inclure les problèmes** – Définissez la plage de dates de recherche.
 - **Créé ou modifié** – Indiquez les dates exactes à rechercher dans la période définie. Indiquez la ou les dates à rechercher.  Cliquez sur  pour afficher un calendrier de recherche.
 - **Le** – Indiquez une date précise (sans saisir de deuxième date).

REMARQUE

Si vous choisissez une date précise et répertoriez les problèmes par mois, l'état contiendra les problèmes du mois incluant la date. Si vous répertoriez les problèmes par semaine, l'état contiendra les problèmes de la semaine incluant la date.

- **Avant** – Les problèmes qui ont été créés/modifiés avant la date indiquée sont renvoyés (ne saisissez pas de deuxième date).
- **Après** – Les problèmes qui ont été créés/modifiés après la date indiquée sont renvoyés (ne saisissez pas de deuxième date).
- **Entre** – Renvoie les problèmes qui ont été créés/modifiés entre les dates indiquées (utilisez les deux champs de date).
- **Relatif** – La recherche est effectuée par date relative, ce qui permet de créer une recherche ou un état qui renvoie, par exemple, les problèmes du mois dernier. Sélectionnez un nombre dans la première liste déroulante (1 à 31) et la période dans la seconde liste déroulante (Jour, Semaine, Mois ou Année).
- **Plage** – Sélectionnez cette option pour effectuer une recherche sur une période donnée, par exemple, hier, dimanche dernier, etc.

Temps moyen pour passer du statut A au statut B

- **Statut de début** – Sélectionnez le statut de début.
- **Statut de fin** – Sélectionnez le statut de fin.
- **Utiliser le planning de travail dans les calculs de temps** – Cochez cette case pour inclure uniquement le temps passé correspondant aux heures de travail standard définies dans le planning de travail de l'espace de travail.
- **Inclure les problèmes** – Définissez une plage de dates pour la recherche.
 - **Créé ou modifié** – Indiquez les dates exactes à rechercher dans la période définie :
 - **Le** – Indiquez une date précise (sans saisir de deuxième date).

REMARQUE

Si vous choisissez une date précise et répertoriez les problèmes par mois, l'état contiendra les problèmes du mois incluant la date. Si vous répertoriez les problèmes par semaine, l'état contiendra les problèmes de la semaine incluant la date.

- **Avant** – Les problèmes qui ont été créés/modifiés avant la date indiquée sont renvoyés (ne saisissez pas de deuxième date).
- **Après** – Les problèmes qui ont été créés/modifiés après la date indiquée sont renvoyés (ne saisissez pas de deuxième date).

- o **Entre** – Renvoie les problèmes qui ont été créés/modifiés entre les dates indiquées (utilisez les deux champs de date).
- **Dates** – Indiquez la ou les dates à rechercher.  Cliquez sur pour afficher un calendrier de recherche.
- **Relatif** – La recherche est effectuée par date relative, ce qui permet de créer une recherche ou un état renvoyant, par exemple, les problèmes du mois dernier. Sélectionnez un nombre dans la première liste déroulante (1 à 31), et la période dans la seconde liste déroulante (Jour, Semaine, Mois ou Année).

Temps moyen passé dans chaque statut

- **Utiliser le planning de travail dans les calculs de temps** – Cochez cette case pour inclure uniquement le temps passé correspondant aux heures de travail standard définies dans le planning de travail de l'espace de travail.
- **Inclure les problèmes** – Définissez une plage de dates pour la recherche.
 - **Créé ou modifié** – Indiquez les dates exactes à rechercher dans la période définie :
 - o **Le** – Indiquez une date précise (sans saisir de deuxième date).

REMARQUE

Si vous choisissez une date précise et répertoriez les problèmes par mois, l'état contiendra les problèmes du mois incluant la date. Si vous répertoriez les problèmes par semaine, l'état contiendra les problèmes de la semaine incluant la date.

- o **Avant** – Les problèmes qui ont été créés/modifiés avant la date indiquée sont renvoyés (ne saisissez pas de deuxième date).
- o **Après** – Les problèmes qui ont été créés/modifiés après la date indiquée sont renvoyés (ne saisissez pas de deuxième date).
- o **Entre** – Renvoie les problèmes qui ont été créés/modifiés entre les dates indiquées (utilisez les deux champs de date).
- **Dates** – Indiquez la ou les dates à rechercher. Cliquez sur pour afficher un calendrier de recherche.
- **Relatif** – La recherche est effectuée par date relative, ce qui permet de créer une recherche ou un état renvoyant, par exemple, les problèmes du mois dernier. Sélectionnez un nombre dans la première liste déroulante (1 à 31), et la période dans la seconde liste déroulante (Jour, Semaine, Mois ou Année).

États historiques et instantané

L'option d'état historique renvoie des données historiques sur les problèmes de l'espace de travail en cours, notamment les anciens statuts, les priorités et le temps écoulé. Par exemple, un état peut renvoyer le total et la moyenne du temps passé par un agent du support technique pour fermer les problèmes qui lui ont été affectés au cours du mois de mai. L'état inclut une répartition de tous les problèmes correspondants ainsi que le temps total et moyen pour tous les problèmes.

Pour utiliser la fonction d'état historique, sélectionnez États | Métriques | Historique dans la barre d'outils de **FootPrints**.

Options disponibles pour cet état :

- **Type d'état**
 - **État historique** – Renvoie tous les problèmes d'une période donnée correspondant également à l'affectation, au statut et aux critères de priorité sélectionnés.

- **Instantané** – Renvoie un instantané de tous les problèmes à une date donnée correspondant également à l'affectation et aux critères de priorité sélectionnés.
- **Mise en forme de l'état**
 - **Style d'édition** – Indiquez si vous voulez afficher l'état dans une fenêtre du navigateur ou enregistrer les données dans un fichier texte.
 - **Format de fichier** – Si vous avez choisi d'enregistrer les résultats de l'état dans un fichier texte, sélectionnez un format. Vous pouvez sélectionner le format MS Excel (fichier délimité par des virgules), un fichier délimité par des tabulations ou un fichier personnalisé délimité par le séparateur de votre choix.
- **Titre de l'état** – Indiquez les données à inclure dans l'en-tête situé au début de l'état. Les options suivantes ne s'appliquent pas au style Fichier texte :
 - **Titre** – Apparaît en haut de l'état. Saisissez le texte à inclure.
 - **Date** – Date d'exécution de l'état (cette date est mise à jour à chaque nouvelle exécution du modèle d'état).
 - **Heure** – Heure d'exécution de l'état (cette heure est mise à jour à chaque nouvelle exécution du modèle d'état).
 - **Nom d'espace de travail** – Nom de l'espace de travail.
 - **Logo** – Logo affiché dans l'espace de travail en cours.
- **Période** – Définissez la plage de dates à rechercher.
 - **Exact** – Indiquez les dates exactes à rechercher dans la période définie :
 - **Le** – Indiquez une date précise (sans saisir de deuxième date).
 - **Avant** – Les problèmes qui ont été créés/modifiés avant la date indiquée sont renvoyés (ne saisissez pas de deuxième date).
 - **Après** – Les problèmes qui ont été créés/modifiés après la date indiquée sont renvoyés (ne saisissez pas de deuxième date).
 - **Entre** – Renvoie les problèmes qui ont été créés/modifiés entre les dates indiquées (utilisez les deux champs de date).
 - **Dates** – Indiquez la ou les dates à rechercher.  Cliquez sur pour afficher un calendrier de recherche.
 - **Relatif** – La recherche est effectuée par date relative, ce qui permet de créer une recherche ou un état renvoyant, par exemple, les problèmes du mois dernier. Sélectionnez un nombre dans la première liste déroulante (1 à 31), et la période dans la seconde liste déroulante (Jour, Semaine, Mois ou Année).
- **Statut de début dans cette période** – Sélectionnez le statut de début attribué au problème dans la plage de dates indiquée.
- **Statut de fin dans cette période** – Sélectionnez le statut de fin attribué au problème dans la plage de dates indiquée.
- **Utiliser le planning de travail dans le calcul du temps passé entre les statuts de début et de fin** – Si cette case est cochée, n'incluez pas le temps non compris dans le planning de travail de l'espace de travail lors du calcul du temps passé pour un problème entre ses statuts de début et de fin.
- **Affectés** – Sélectionnez les utilisateurs à rechercher. Maintenez la touche CTRL enfoncée pour sélectionner plusieurs utilisateurs.

- **Autres ID FootPrints** – Vous pouvez saisir les ID des utilisateurs qui ne figurent pas dans la liste des affectés, en les séparant par un espace. Cette option est utile pour rechercher des utilisateurs qui n'appartiennent plus au espace de travail.
- **Priorité** – Sélectionnez la priorité attribuée aux problèmes dans la plage de dates indiquée.

Cliquez sur **OK** après avoir sélectionné les critères d'état. Les résultats de l'état s'affichent dans une deuxième fenêtre. Si l'option de fichier texte est sélectionnée, la boîte de dialogue Enregistrer sous de Windows apparaît. Les problèmes correspondants, y compris le numéro du problème, les dates et heures de début et de fin, le temps passé, le statut et la priorité sont affichés. Le nombre total d'enregistrements renvoyés ainsi que le total et la moyenne du temps passé figurent à la fin de l'état.

REMARQUE SUR LES AUTORISATIONS

Le rôle d'utilisateur peut limiter l'accès aux états. Les états historiques peuvent ne pas être disponibles si votre rôle ne fournit pas les droits d'accès appropriés. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur **FootPrints**.

Statistiques sur les requêtes

La fonction de journalisation de requêtes enregistre les requêtes placées dans le champ de recherche simple, la date et l'heure de création de chaque requête et si la requête provient d'un client ou d'un agent. L'état des statistiques sur les requêtes répertorie les requêtes en fonction des critères définis. Pour accéder aux états de statistiques sur les requêtes, sélectionnez États | Métriques, puis Statistiques de la requête à l'étape 1. Sélectionnez la liste Type d'état dans le cadre principal. Il n'est pas possible d'enregistrer ou d'exécuter automatiquement un état de statistiques sur les requêtes. Cliquez sur **OK** lorsque vous êtes prêt. Les options relatives aux critères s'affichent.

Options relatives aux états de statistiques sur les requêtes :

- **Section Sélection de date** – Définissez une plage de dates pour la recherche. La date du jour n'est jamais disponible dans l'état, car elle n'apparaît que lorsque la journée est terminée.
 - **Exact** – Indiquez les dates exactes à rechercher dans la période définie. Indiquez la ou les dates à rechercher.  Cliquez sur pour afficher un calendrier de recherche.
 - Le** – Indiquez une date précise (sans saisir de deuxième date).

REMARQUE

Si vous choisissez une date précise et répertoriez les problèmes par mois, l'état contiendra les problèmes du mois incluant la date. Si vous répertoriez les problèmes par semaine, l'état contiendra les problèmes de la semaine incluant la date.

- **Avant** – Les problèmes qui ont été créés/modifiés avant la date indiquée sont renvoyés (ne saisissez pas de deuxième date).
- **Après** – Les problèmes qui ont été créés/modifiés après la date indiquée sont renvoyés (ne saisissez pas de deuxième date).
- **Entre** – Renvoie les problèmes qui ont été créés/modifiés entre les dates indiquées (utilisez les deux champs de date).
- **Relatif** – La recherche est effectuée par date relative, ce qui permet de créer une recherche ou un état renvoyant, par exemple, les problèmes du mois dernier. Sélectionnez un nombre dans la première liste déroulante (1 à 31), et la période dans la seconde liste déroulante (Jour, Semaine, Mois ou Année).
- **Plage** – Sélectionnez cette option pour effectuer une recherche sur une période donnée, par exemple, hier, dimanche dernier, etc.
- **Autres options** – Définissez d'autres critères de génération d'état.

- **Requêtes par** – Traitez les requêtes des clients ou des agents, ou bien des clients et des agents.
- **Trier et compter par** – Triez et comptez les requêtes en fonction des occurrences des mots-clés ou de la ligne entière des recherches simples.
- **Ignorer les mots de moins de 4 caractères pour le tri des mots-clés** – Si vous avez choisi l'option Trier et compter par mot-clé, sélectionnez Oui pour exclure du tri les mots de moins de 4 caractères ou Non pour les inclure.
- **Liste d'exclusion** – Liste des mots que vous pouvez exclure de l'état.
 - **Ignorer les mots de la liste d'exclusion** – Sélectionnez Oui pour exclure de l'état les mots de la liste d'exclusion. Si vous sélectionnez Non, les mots de la liste sont inclus dans l'état.
 - **Voir/Modifier la liste d'exclusion** – Ce lien permet d'entrer des mots dans la liste d'exclusion ou de vérifier la liste. Les administrateurs peuvent modifier la liste. Les utilisateurs qui ne disposent pas des droits d'administrateur ne sont pas autorisés à la modifier. Pour modifier la liste, cliquez sur le lien, saisissez un mot par ligne dans la zone de texte, puis cliquez sur **OK**.

Une fois toutes les options sélectionnées, cliquez sur **OK** pour générer l'état.

Description de l'état sur les requêtes

Les statistiques sur les requêtes sont destinées à afficher les requêtes exécutées fréquemment et peuvent, par conséquent, servir de base à la conception de produit. Si une question est soulevée et se répète, les statistiques sur les requêtes révèlent cette répétition et fournissent un pointeur vers une solution.

Par exemple, si les journalisations des requêtes montrent que les clients recherchent souvent la signification d'un acronyme utilisé comme libellé dans l'interface utilisateur, vous pouvez utiliser le nom complet ou un nom plus évocateur dans l'interface pour éliminer cette question. Les questions montrant que les agents ne comprennent pas une fonction peuvent nécessiter certaines modifications dans le cadre de la formation des agents.

Lorsque vous consultez un état, sachez que les totaux varient selon que vous comptez et trie par mot-clé ou par ligne complète. Si vous comptez et trie par ligne entière, le nombre de requêtes traitées est égal au nombre d'instances trouvées. Si vous comptez et trie par mot-clé, le nombre de requêtes traitées ne correspondra pas forcément au nombre d'instances de mots trouvées dans ces requêtes.

États sur les métriques enregistrées

Le rôle de chaque utilisateur détermine les droits d'accès aux états sur les métriques enregistrées. Ces états peuvent être exécutés automatiquement.

Flashboard

La fonction Flashboard de **FootPrints** permet d'afficher des états graphiques actualisés et personnalisés de l'activité du support technique et de l'espace de travail. Deux types de Flashboard sont disponibles. Le Flashboard de l'espace de travail n'est accessible qu'aux administrateurs système et d'espaces de travail. Il indique l'activité de l'espace de travail en cours. Le Flashboard personnel est accessible aux agents et indique leur activité et celle des membres de l'équipe à laquelle ils appartiennent dans le cadre de l'espace de travail en cours.

Flashboard personnel

La fonction Flashboard de **FootPrints** permet d'afficher des états graphiques actualisés et personnalisés de l'activité du support technique et de l'espace de travail. Deux types de Flashboard sont disponibles. Le Flashboard de l'espace de travail n'est accessible qu'aux administrateurs système et d'espaces de travail. Il indique l'activité de l'espace de travail en cours. Le Flashboard personnel est accessible aux agents et indique leur activité et celle des membres de l'équipe à laquelle ils appartiennent dans le cadre de l'espace de travail en cours.

Pour accéder au Flashboard personnel, sélectionnez **Plus d'informations | Flashboard personnel** dans la barre d'outils **FootPrints**. Lorsque vous ouvrez la fenêtre Flashboard personnel pour la première fois, elle contient un graphique à barres représentant les problèmes reçus et fermés au cours des 12 dernières heures ainsi que des statistiques de base sur le nombre total d'appels reçus dans la journée et sur les appels toujours actifs appartenant à l'agent. Vous pouvez afficher d'autres statistiques et graphiques.

La fenêtre principale Flashboard propose diverses options :

- **Personnaliser** - Vous pouvez inclure d'autres états et statistiques dans la fenêtre Flashboard personnel et modifier le format des graphiques à barres et sectoriels. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section *Personnalisation du Flashboard*.
- **Actualiser** - Même si la fenêtre Flashboard personnel actualise les données toutes les cinq minutes, cette option permet de les actualiser à tout moment.
- **Imprimer** - Imprime le contenu de la fenêtre Flashboard personnel.
- **Aide** - Affiche l'aide en ligne.
- **Fermer** - Ferme la fenêtre Flashboard personnel.

Personnalisation du Flashboard

Il est possible de personnaliser le Flashboard personnel pour y inclure des graphiques ou des métriques spécifiques. Pour personnaliser le Flashboard personnel, sélectionnez  **Personnaliser** dans la fenêtre Flashboard personnel. Une nouvelle fenêtre s'affiche avec la liste des métriques que vous pouvez inclure ou exclure en cochant les cases correspondantes. Les problèmes reçus et fermés sont représentés par des graphiques à barres ; vous pouvez représenter les problèmes actifs sous forme de graphiques à barres ou sectoriels. De plus, vous pouvez représenter sous forme graphique jusqu'à quatre champs d'espace de travail personnalisés définis en tant que champs d'affichage de liste déroulante.

Définition des informations statistiques du Flashboard

Les informations statistiques du Flashboard s'affichent dans des tableaux de scores. Vous pouvez afficher les statistiques suivantes dans le Flashboard :

- **Statistiques reçues aujourd'hui pour moi et mes équipes** – Cochez cette case dans la colonne **Afficher**, en regard des statistiques que vous souhaitez inclure dans la liste suivante :
 - **Total des problèmes** – Nombre total de problèmes reçus ce jour. Cette case est cochée par défaut.
 - **Problèmes actifs** - Nombre de problèmes toujours actifs parmi ceux reçus dans la journée. Cette case est cochée par défaut.
 - **Résolution au premier appel** – Pourcentage des problèmes résolus (créés dans le statut Fermé) dès le premier contact parmi les problèmes créés ce jour (reçus par téléphone) par l'agent ou l'équipe de l'agent.

REMARQUE

Cette statistique n'inclut pas les problèmes soumis par les clients via Internet ou par e-mail car il n'est pas possible, par définition, de créer ces problèmes avec le statut Fermé.

- **Délai moyen de fermeture** – Moyenne du temps passé à fermer les problèmes parmi ceux reçus et fermés ce jour par l'agent ou l'équipe de l'agent.
- **Moyenne du temps passé** – Moyenne du temps passé (calculée via la fonction de calcul du temps) par l'agent ou l'équipe de l'agent sur les problèmes reçus ce jour.

Définition des informations graphiques du Flashboard

Les informations des problèmes reçus et fermés sont représentées par des graphiques à barres. Pour inclure des graphiques dans le Flashboard, sélectionnez une ou plusieurs des options suivantes en cochant leur case respective dans la colonne Afficher :

- **Reçus et fermés au cours des 12 dernières heures** – Graphique à barres des problèmes reçus et fermés au cours des 12 dernières heures, classés par heure.
- **Reçus et fermés au cours des 24 dernières heures** – Graphique à barres des problèmes reçus et fermés au cours des 24 dernières heures, classés par heure.
- **Reçus et fermés cette semaine** – Graphique à barres des problèmes reçus et fermés au cours de la semaine, classés par jour.
- **Reçus et fermés la semaine dernière** – Graphique à barres des problèmes reçus et fermés au cours de la semaine précédente, classés par jour.
- **Reçus et fermés ce mois par semaine** – Graphique à barres des problèmes reçus et fermés au cours du mois, classés par semaine.
- **Reçus et fermés le mois dernier par semaine** – Graphique à barres des problèmes reçus et fermés au cours du mois précédent, classés par semaine.

Vous pouvez afficher les informations sur les **problèmes actifs** sous la forme de graphiques à barres ou sectoriels en sélectionnant le graphique approprié dans la zone de sélection déroulante de la colonne Style. Sélectionnez une ou plusieurs des options suivantes en cochant leur case respective dans la colonne Afficher :

11. **Problèmes actifs par statut** – Graphique à barres ou sectoriel affichant le nombre de problèmes actifs dans l'espace de travail, classés par statut.
- **Problèmes actifs par équipe (mes équipes)** – Graphique à barres ou sectoriel affichant le nombre de problèmes actifs classés par équipe de l'agent.
- **Problèmes actifs par champ personnalisé** – Graphique à barres ou sectoriel indiquant le nombre de problèmes actifs classés par champ à liste déroulante (type de problème, service, etc.). Vous pouvez sélectionner jusqu'à quatre champs.
- **Enregistrer la taille de fenêtre actuelle** – Si vous cochez cette case, la taille actuelle de la fenêtre Flashboard est enregistrée pour une réutilisation ultérieure.

Une fois la personnalisation du Flashboard terminée, vous pouvez enregistrer vos modifications uniquement pour l'affichage en cours ou en tant qu'affichage par défaut :

12. **Appliquer** – Les options sélectionnées sont appliquées uniquement pour l'affichage en cours.
13. **Enregistrer** – Les options sélectionnées deviennent les options par défaut.

Génération d'états entre espaces de travail

Chaque espace de travail **FootPrints** réside dans une sous-base de données distincte. Chaque espace de travail possède ses propres champs, utilisateurs et autres options. Vous pouvez être membre d'un ou de plusieurs espace de travaux. Si vous êtes membre d'au moins deux espace de travaux et que votre rôle vous y autorise, vous pouvez créer un état contenant des données de plusieurs espace de travaux.

Création d'un entre espace de travail

1. Sélectionnez État| Inter-espace de travail dans la barre d'outils de **FootPrints**.
2. **Étape 1 : Espace de travaux inclus** – Sélectionnez les espaces de travail à inclure dans l'état. Pour sélectionner plusieurs espace de travaux, maintenez la touche CTRL enfoncée.
3. **Mise en forme** – Sélectionnez les options d'en-tête et de mise en forme pour l'état, comme décrit à la section *États personnalisés*. La colonne Nom d'espace de travail permet d'afficher le nom de l'espace de travail correspondant à chaque problème dans l'état.
4. **Critères** – Les états inter-espace de travail peuvent comprendre des champs intégrés (Titre, Description, Statut, Priorité, etc.) ainsi que les champs d'espace de travail et de carnet d'adresses personnalisés communs à tous les espaces de travail inclus dans l'état. Les champs d'espace de travail et de carnet d'adresse non communs à tous les espaces de travail sélectionnés pour l'état n'apparaissent pas.
5. Une fois la personnalisation de l'état terminée, cliquez sur **OK**.
6. Les résultats de l'état apparaissent dans une nouvelle fenêtre du navigateur et indiquent l'espace de travail correspondant à chaque problème.

REMARQUE SUR LES AUTORISATIONS

Le rôle d'utilisateur peut limiter l'accès aux états. Les états inter-espace de travail peuvent ne pas être disponibles si votre rôle ne fournit pas les droits d'accès appropriés. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur **FootPrints**.

REMARQUE

Les états inter-espace de travail ne conviennent pas aux utilisateurs qui sont agents dans un espace de travail et clients dans un autre. Lorsqu'un agent exécute un état inter-espace de travail, les résultats n'incluent pas les problèmes de l'espace de travail dans lequel il est client.

États de suivi du temps

FootPrints effectue le suivi du temps passé par les utilisateurs internes travaillant sur les problèmes. Seules les données des problèmes contenant des informations de suivi du temps sont incluses dans ce type d'état. Ces états permettent d'évaluer la façon dont les ressources de votre équipe sont allouées, de justifier les changements de personnel et de générer des informations de suivi du temps et de facturation aux clients. Pour générer des taux de facturation et de suivi du temps significatifs, les options doivent être configurées par l'administrateur d'espace de travail.

Autres rubriques traitées dans cette section :

- Create a Time Tracking Report
- États de suivi du temps enregistrés

Création d'un état de suivi du temps

1. Sélectionnez Rapports | Suivi du temps dans la barre d'outils **FootPrints**.
2. Renseignez les onglets comme indique plus haut dans États personnalisés. Il existe cependant des éléments qui sont propres aux états de suivi du temps, par exemple l'onglet Suivi du temps.
 - a. Formatage - Les états de calcul du temps contiennent des données intégrées telles que le numéro du problème, le titre, le temps passé, le montant de la facture, etc. Ils peuvent également inclure d'autres champs. Ces champs apparaissent sur une ligne dans l'ordre sélectionné. Le champ Historique est un champ spécial qui contient l'historique des problèmes de l'état. Il fournit un suivi d'audit dans le cadre de la génération d'états. Sélectionnez également le format de sortie du fichier texte. Cela ne s'applique qu'au style Fichier texte. Vous pouvez choisir le format .csv (fichier délimité par des virgules), .tsv (fichier délimité par des tabulations) ou .txt (fichier délimité par le séparateur de votre choix).
 - b. Onglet Suivi du temps
 - o Utilisateurs - Sélectionnez les utilisateurs et les équipes dont les données de suivi du temps sont incluses dans l'état. Pour sélectionner plusieurs utilisateurs ou équipes, maintenez la touche Ctrl enfoncée. Sélectionnez la case d'option À plat pour afficher la liste des noms des agents. Sélectionnez la case d'option Grouper par équipe pour répertorier les équipes. Cliquez sur le signe plus pour développer la liste des équipes et afficher le nom de chacun de leurs membres.
 - o Temps consacré - Permet de limiter l'état à une plage de dates donnée. Si vous ne renseignez pas ce champ, toutes les données de suivi du temps de l'espace de travail en cours sont incluses
3. Dans l'onglet Enregistrer/Exécuter, saisissez un nom pour l'état afin d'enregistrer ce dernier. Chaque exécution d'un modèle d'état enregistré renvoie les données correspondantes les plus récentes. Cliquez sur OK pour exécuter l'état.

REMARQUE

Lors de l'enregistrement, vous n'enregistrez que les options de mise en forme de l'état et les critères sélectionnés dans le formulaire, et non les résultats de l'état. Cette fonction permet de réexécuter le même état ultérieurement. Vous pouvez, par exemple, définir l'état de sorte qu'il soit exécuté une fois par semaine. Chaque réexécution de l'état renvoie les données les plus récentes de l'espace de travail en cours. L'enregistrement des résultats d'un état est traité à la rubrique *Enregistrement et impression des données d'un état*.

REMARQUE SUR LES AUTORISATIONS

Le rôle d'utilisateur peut limiter l'accès aux états. Les états de suivi du temps ou certaines options peuvent ne pas être disponibles si votre rôle ne fournit pas les droits d'accès appropriés. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur **FootPrints**.

L'état de suivi du temps de **FootPrints** renvoie les totaux et les moyennes de toutes les données de suivi du temps qu'il contient ainsi que les informations de suivi du temps relatives à chaque problème qu'il répertorie. Outre des données spécifiques utilisables à des fins de facturation, un état de suivi du temps peut renvoyer des moyennes et des totaux pour un utilisateur interne, un client, un statut, un type de priorité spécifique, etc.

REMARQUE

La moyenne des temps est exprimée sous forme décimale, et non en heures et en minutes. Par exemple, la moyenne 1,25 équivaut à 1 heure et 15 minutes.

En outre, si les commentaires de suivi du temps sont activés dans l'espace de travail, ils sont automatiquement inclus dans un état de suivi du temps.

États de suivi du temps enregistrés

Il est possible d'enregistrer des états de suivi du temps en tant que modèles. Chaque exécution d'un modèle d'état enregistré renvoie les données correspondantes les plus récentes. Ces états peuvent être exécutés à partir de l'interface Web ou planifiés pour être automatiquement exécutés et envoyés par e-mail. Pour plus d'informations sur l'exécution et l'envoi automatique par e-mail des états, les administrateurs peuvent consulter la section *Auto Run Reports* du document **Numara FootPrints Reference Manual**.

Accès à un état de suivi du temps enregistré

1. Sélectionnez Rapports | Mes rapports dans la barre d'outils **FootPrints**. Les états de suivi du temps enregistrés sont répertoriés dans une liste déroulante.
2. Sélectionnez l'état dans la liste déroulante.
3. Sélectionnez la case d'option Exécuter pour exécuter l'état (option par défaut), Éditer pour l'éditer ou Supprimer pour le supprimer.
4. Cliquez sur le bouton OK.
5. Si vous sélectionnez Éditer, modifiez les valeurs selon les besoins, puis enregistrez l'état et exécutez-le. Si vous sélectionnez Exécuter, l'état est exécuté et s'affiche. Si vous sélectionnez Supprimer, l'état est supprimé. Lorsque vous supprimez un état de suivi du temps, il est supprimé pour tous les utilisateurs.

REMARQUE

Lors de l'enregistrement, vous n'enregistrez que les options de mise en forme de l'état et les critères sélectionnés dans le formulaire, et non les résultats de l'état. Cette fonction permet de réexécuter le même état ultérieurement. Vous pouvez, par exemple, définir l'état de sorte qu'il soit exécuté une fois par semaine. Chaque réexécution de l'état renvoie les données les plus récentes de l'espace de travail en cours. L'enregistrement des résultats d'un état est traité à la rubrique *Enregistrement et impression des données d'un état*.

États de gestion des modifications

Les états de gestion des modifications renvoient des données sur les problèmes correspondant aux critères de gestion des modifications. Ils sont accessibles avec les autorisations appropriées. Seuls les problèmes faisant partie d'un workflow de gestion des modifications sont inclus dans les états de gestion des modifications. Ces états incluent :

- tout ou partie des champs des problèmes ;
- l'historique des votes, y compris les votes individuels et les décisions finales relatives au problème ;
- les critères de gestion des modifications, c'est-à-dire ceux utilisés pour placer un problème dans le processus de gestion des modifications ;
- les liens vers les problèmes ;
- les autres données que vous choisissez lors de la configuration de l'état.

Les informations renvoyées par ces états permettent de déterminer si le processus de gestion des modifications se déroule bien, si les approbateurs votent sur les problèmes au moment voulu, de connaître les approbateurs qui ne répondent pas en temps utile ou pas du tout, etc.

Pour générer des états de gestion des modifications significatifs, vous devez disposer, bien entendu, du module complémentaire de gestion des modifications et avoir configuré les phases et processus de gestion des modifications.

Les utilisateurs ne peuvent visualiser les problèmes de gestion des modifications qu'ils ont approuvés ou qui sont en attente d'approbation que s'ils sont également affectés à ces problèmes. En effet, la consultation du contenu d'un état de gestion des modifications dépend d'un ensemble d'autorisations liées au rôle qui peuvent être différentes de celles exigées pour exécuter l'état.

Création d'un état de gestion des modifications

Pour créer un état de gestion des modifications :

1. Sélectionnez États | Gestion des modifications dans la barre d'outils **FootPrints**.
2. **En-tête** - Permet de définir les données d'en-tête à insérer en haut de l'état. Les options suivantes ne s'appliquent pas au style Fichier texte :
 - **Titre** - Apparaît en haut de l'état.
 - **Date** - Date d'exécution de l'état (cette date est mise à jour à chaque nouvelle exécution du modèle d'état).
 - **Heure** - Heure d'exécution de l'état (cette heure est mise à jour à chaque nouvelle exécution du modèle d'état).
 - **Nom d'espace de travail** - Nom de l'espace de travail.
 - **Logo** - Logo affiché dans l'espace de travail en cours.
3. **Mise en forme** - Les états de gestion des modifications contiennent des données intégrées telles que le numéro du problème, le titre, etc. Ils peuvent également inclure d'autres champs. Ces champs apparaissent sur une ligne dans l'ordre sélectionné. Le champ Historique est un champ spécial qui contient l'historique des problèmes de l'état. Il fournit un suivi d'audit dans le cadre de la génération d'états.
 - **Champs affichés** - Les états de gestion des modifications peuvent contenir les données des champs des problèmes relatifs à la gestion des modifications. Ces champs apparaissent sur une ligne dans l'ordre sélectionné.
 - **Sélectionner les champs à afficher** - Utilisez les cases d'option pour sélectionner les types de champs à afficher : vous pouvez sélectionner les champs de type FootPrints, Informations sur le problème ou Informations sur le contact. Dans chaque ensemble de champs, sélectionnez ceux que vous voulez afficher dans l'état en cliquant sur leur nom dans la liste de gauche et sur le bouton Ajouter le champ. Le champ Historique est un champ spécial qui contient l'historique des problèmes de l'état. Il fournit un suivi d'audit dans le cadre de la génération d'états.
 - **Descriptions incluses** - L'insertion des données du champ Description peut agrandir la largeur de l'état en raison de la taille de ces données. Utilisez la case d'option correspondante pour déterminer si vous voulez inclure dans l'état toutes les descriptions de chaque problème, uniquement la description initiale, uniquement la dernière description ou les deux ou trois dernières.
 - **Renvoi automatique à la ligne des champs Description et multilignes** - Permet de désactiver le renvoi automatique à la ligne pour les entrées de description ou de définir la longueur des lignes pour le renvoi automatique à la ligne.
 - **Afficher l'historique complet des votes dans l'état** - Cochez cette case pour afficher l'historique complet des votes pour chaque problème. L'état indique également le nom des votants et la façon dont ceux-ci ont voté.

- **Trier les résultats par** - Trie les problèmes renvoyés selon le champ défini, dans l'ordre décroissant (le plus récent ou le plus élevé en premier) ou croissant (le plus ancien ou le plus faible en premier). Par défaut, les problèmes renvoyés sont triés par numéro, par ordre décroissant. Sélectionnez un ordre de tri principal et secondaire. Lorsque les champs de tri principal sont identiques, les résultats sont triés selon le champ secondaire.
4. **Modifier les critères de gestion** - Sélectionnez les critères à utiliser pour déterminer si un problème doit ou non être inclus dans l'état.
- **Le problème doit être passé par l'une des phases ci-dessous** - Sélectionnez les phases à inclure dans l'état. Seuls les problèmes qui passent ou sont passés par les phases sélectionnées sont inclus.
 - **La phase est dans l'un des états d'approbation ci-dessous** - Sélectionnez les statuts à inclure dans l'état. Seuls les problèmes qui passent par les états sélectionnés sont inclus.
 - **Dernier vote (ou premier vote si aucun autre vote n'a eu lieu)** - Indiquez une date. Seuls les problèmes soumis au dernier vote ou qui ont été créés mais n'ont pas encore été soumis à un vote pendant la période sélectionnée sont inclus.
 - **Inclure uniquement les problèmes soumis au vote (pendant les phases sélectionnées) d'un des utilisateurs ci-dessous** - Sélectionnez les noms des utilisateurs. Seuls les problèmes votés par les utilisateurs indiqués sont inclus. Sélectionnez la case d'option appropriée pour déterminer si les résultats concernent des personnes (À plat) ou des regroupements par équipe (Équipe).
5. **Sélectionner des critères d'état** - Indiquez les critères à utiliser pour inclure les problèmes dans l'état de gestion des modifications. Seuls les problèmes correspondant aux caractéristiques indiquées sont inclus. Les champs intégrés et les champs spécifiques à un problème sont inclus dans cette page.
- **Titre** - Saisissez un mot ou une expression à rechercher. Les opérateurs booléens ET, OU et NODATA sont pris en charge. Opérateurs booléens
 - **Description** - Lorsque vous saisissez un mot ou une expression (ou plusieurs mots à l'aide des opérateurs booléens), seuls les problèmes contenant ce mot ou cette expression dans le champ Description sont renvoyés.
 - **Mot-clé** - Lorsque vous saisissez un mot ou une expression, tous les problèmes contenant ce mot ou cette expression dans un champ quelconque sont renvoyés, notamment les champs Titre, Description, Espace de travail et les champs de carnet d'adresses, à condition que la recherche en texte intégral soit conforme au comportement de recherche par mot-clé en texte intégral.
 - **Pièces jointes** - Effectue une recherche sur les pièces jointes, par nom (et non par contenu). Disponible dans toutes les versions sauf la version base de données de **FootPrints**.
 - **Affecté à** - Sélectionne un ou plusieurs utilisateurs pour renvoyer les problèmes qui leur sont affectés ; pour sélectionner plusieurs utilisateurs, maintenez la touche CTRL enfoncée. Si vous ne voulez pas limiter la recherche à des utilisateurs spécifiques, il suffit de n'en sélectionner aucun. Des contrôles avancés sont également disponibles pour ce champ.

REMARQUE SUR LES AUTORISATIONS

L'accès aux problèmes dépend du rôle de l'utilisateur. Les options d'affectation peuvent être limitées selon votre rôle. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur **FootPrints**.

- **Envoyé par** - Lorsqu'un utilisateur est sélectionné, la recherche renvoie uniquement les problèmes créés par cet utilisateur.

- **Priorité** - Renvoie uniquement les problèmes dont la priorité correspond à celle spécifiée dans la recherche. Sélectionnez les priorités à inclure ; maintenez la touche CTRL enfoncée pour effectuer une sélection multiple. Pour renvoyer toutes les priorités, il suffit de n'en sélectionner aucune (résultat identique avec la sélection de toutes les priorités).
- **Statut** - Renvoie uniquement les problèmes dont le statut correspond à celui spécifié dans la recherche. Par défaut, les statuts Ouvert et personnalisés sont sélectionnés dans la boîte de dialogue. Pour sélectionner plusieurs statuts, maintenez la touche CTRL enfoncée.
- **Informations sur le problème** - Les champs de cette section varient en fonction des champs de l'espace de travail en cours. Vous pouvez effectuer des recherches sur autant de champs que vous le souhaitez. Les méthodes de recherche dépendent des types de données de champ :
 - **Champ de caractères** - Affiche une zone de texte. Saisissez le mot ou l'expression à rechercher (ou plusieurs mots à l'aide des opérateurs booléens).
 - **Champ numérique** - Affiche une zone de texte. Saisissez tout ou partie d'un nombre à rechercher.
 - **Champ de liste déroulante ou à sélection multiple** - Affiche une boîte de dialogue à sélection multiple. Sélectionnez une ou plusieurs valeurs sur lesquelles la recherche doit porter. Pour rechercher les problèmes ne contenant aucune donnée pour le champ choisi, sélectionnez Aucune donnée. Si vous ne voulez pas limiter la recherche aux choix effectués dans un champ, il suffit de ne sélectionner aucune valeur.
 - **Champs de date** - Permettent de rechercher selon une date ou une plage de dates.

REMARQUE

La recherche dans les champs de date/heure n'est possible que par date, pas par heure.

- **Autres types de champs**—Les champs d'e-mail, d'URL et FTP affichent une zone de texte. Saisissez le mot ou l'expression à rechercher (y compris les adresses partielles).
6. **Critères de contact** – Permet d'effectuer des recherches en fonction des coordonnées des utilisateurs. Les champs de cette section varient en fonction des champs du carnet d'adresses en cours. Les méthodes de recherche sont les mêmes que celles utilisées pour les champs d'informations sur les problèmes (voir ci-dessus).
 7. **Critères avancés** - Divers critères servant à déterminer les problèmes à rechercher et d'autres critères.
 - **Types de problème à inclure**—Vous pouvez choisir de renvoyer des types de problèmes avancés, notamment les sous-tâches et les problèmes globaux. Les options proposées sont les suivantes :
 - **Tous les types de problèmes**—Tous les types de problèmes sont renvoyés.
 - **Problèmes standard**—Les problèmes standard (non globaux ou principaux/sous-tâche) sont renvoyés.
 - **Inclure les problèmes principaux** - Les problèmes principaux contenant des sous-tâches sont renvoyés.
 - **Inclure les sous-tâches**—Les sous-tâches des problèmes principaux sont renvoyées.
 - **Inclure les problèmes globaux** - Les problèmes globaux sont renvoyés.

- o **Inclure les liens globaux**—Tous les problèmes de l'utilisateur liés à un problème global sont renvoyés.
- **Date**—Si des dates sont indiquées, la recherche renvoie uniquement les problèmes correspondant à la période définie.
- **Âge**—Renvoie les problèmes créés à l'heure spécifiée. Il est possible de préciser le nombre de jours et d'heures. Des modificateurs sont également possibles, notamment « supérieur à », « inférieur à », « égal à », « supérieur ou égal à », « inférieur ou égal à » et « différent de ». Par exemple, pour renvoyer les problèmes datant de plus d'un jour, choisissez « supérieur à » et saisissez « 1 » dans le champ « Jours ».

REMARQUE

Le paramètre Âge fonctionne toujours sur 24 heures et 7 jours et n'utilise pas le calendrier de travail de l'espace de travail.

- **Inclure uniquement les numéros de problème** - Permet de limiter la recherche à une plage définie de numéros de problème.
- **Contrôles avancés de date/heure**—Les options « Horloge En attente » suivantes s'appliquent aux calculs « Délai de fermeture » et « Âge » (disponible pour les états uniquement) :
 - o **Ne pas inclure les heures hors du calendrier de l'espace de travail** - Lorsque cette option est sélectionnée, les calculs n'incluent pas les heures supplémentaires non comprises dans le calendrier de travail de l'espace de travail.
 - o **Ne pas inclure le temps passé sur les problèmes dans les statuts suivants** - Sélectionnez le ou les statuts (En attente, En attente du client, etc.) pour lesquels vous voulez exclure le temps passé pour les calculs « Délai de fermeture » et « Âge ».

REMARQUE

Ces calculs de temps sont toujours basés sur le même fuseau horaire que celui du serveur.

Enregistrer/Exécuter l'état - Enregistre les critères de l'état dans une file d'attente. Cette option ne permet pas d'enregistrer les résultats de l'état lors de l'exécution ; elle enregistre uniquement les critères utilisés. Vous pouvez ensuite réutiliser ces critères pour les états que vous exécutez à différents moments ou automatiquement. Les files d'attente des états enregistrés apparaissent dans la liste déroulante Afficher de la page d'accueil. Cliquez sur  **OK** pour exécuter l'état.

États de gestion des modifications enregistrés

Vous pouvez enregistrer les états de gestion des modifications en tant que modèles. Chaque exécution d'un modèle d'état enregistré renvoie les données correspondantes les plus récentes. Ces états peuvent être exécutés à partir de l'interface Web ou planifiés pour être automatiquement exécutés et envoyés par e-mail. Pour plus d'informations sur l'exécution et l'envoi automatique par e-mail des états, les administrateurs peuvent consulter la section *Auto Run Reports* du document **Numara FootPrints Reference Manual**.

Accès à un état de gestion des modifications enregistré

1. Sélectionnez **Rapports | Mes rapports** dans la barre d'outils **FootPrints**. Les états de gestion des modifications enregistrés sont répertoriés dans une liste déroulante.
2. Sélectionnez l'état dans la liste déroulante.
3. Sélectionnez la case d'option **Exécuter** pour exécuter l'état (option par défaut), **Éditer** pour l'éditer ou **Supprimer** pour le supprimer.
4. Cliquez sur le bouton **OK**.

5. Si vous sélectionnez Éditer, modifiez les valeurs selon les besoins, puis enregistrez l'état et exécutez-le. Si vous sélectionnez Exécuter, l'état est exécuté et s'affiche. Si vous sélectionnez Supprimer, l'état est supprimé. Lorsque vous supprimez un état de suivi du temps, il est supprimé pour tous les utilisateurs.

REMARQUE

Lors de l'enregistrement, vous n'enregistrez que les options de mise en forme de l'état et les critères sélectionnés dans le formulaire, et non les résultats de l'état. Cette fonction permet de réexécuter le même état ultérieurement. Vous pouvez, par exemple, définir l'état de sorte qu'il soit exécuté une fois par semaine. Chaque réexécution de l'état renvoie les données les plus récentes de l'espace de travail en cours. L'enregistrement des résultats d'un état est traité à la rubrique *Enregistrement et impression des données d'un état*.

Modèles d'état

L'administrateur de l'espace de travail peut créer des modèles d'état sur un problème pour l'impression des bons de commande, des ordres de travail, des autorisations de retour de marchandises, etc. Ces modèles sont disponibles lors de la génération d'états sur des problèmes à partir de la page d'accueil ou de la page Détails d'un problème. Pour plus d'informations, reportez-vous au document **Numara FootPrints Reference Manual**.

États de la base de connaissances

Les états de la base de connaissance fournissent des données et des statistiques sur l'utilisation de la base de connaissances. Il s'agit d'états intégrés pour lesquels vous sélectionnez des critères. Les états de la base de connaissances renvoient des données sur les solutions internes et publiques.

États statistiques

Il existe trois types d'états statistiques :

- **États d'activité** - Les états d'activité renvoient les votes des clients et des agents concernant l'utilité et l'exactitude des solutions de la base de connaissances. Les résultats consistent à afficher les réponses à la question : « La solution a-t-elle été utile ? ». Les réponses possibles sont Oui, Oui mais imprécise et Non.
- **Résultat** - Les rapports de résultat indiquent qui sont les créateurs de solutions et à quelle fréquence les solutions ont été modifiées et utilisées par eux-mêmes ou d'autres personnes. Vous pouvez ainsi vous avoir une idée de la fréquence à laquelle les solutions doivent être mises à jour ou corrigées une fois créées, ainsi que de leur taux d'utilisation.
- **Tendances** - Les rapports de tendances indiquent le nombre de solutions créées par agent et par équipe ainsi que les votes recueillis sur l'exactitude des solutions par agent et par équipe.

Exécution d'un état statistique

Pour exécuter un état statistique :

1. Sélectionnez États | Base de connaissances dans la barre d'outils **FootPrints**.
2. Sélectionnez Statistiques dans le champ à liste déroulante et cliquez sur OK.
3. Sélectionnez le type de sortie de l'état.
 - **HTML** – Les résultats seront affichés dans une fenêtre du navigateur après avoir été générés.
 - **Export** – Les résultats seront affichés dans un fichier qui peut être enregistré. Si vous sélectionnez Export, vous devrez ensuite spécifier le type de fichier dans lequel les données seront exportées. Les options proposées sont MS Excel (fichier délimité par des

- virgules avec extension .csv), Délimité par des tabulations (fichier avec tabulations séparant les champs et extension .tsv) ou Personnalisé (vous devez sélectionner votre propre séparateur de champ et le fichier sera enregistré avec une extension .txt).
4. Cliquez sur OK après avoir effectué votre sélection (ou vos sélections, si vous avez opté pour Export).
 5. Sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Choose a Report** – Sélectionnez le type d'état à renvoyer : Activité, Résultat ou Tendances.

États d'activité - Les états d'activité renvoient les votes des clients et des agents concernant l'utilité et l'exactitude des solutions de la base de connaissances. Les résultats consistent à afficher les réponses à la question : « La solution a-t-elle été utile ? ». Les réponses possibles sont Oui, Oui mais imprécise et Non.

Résultat – Les rapports de résultat indiquent qui sont les créateurs de solutions et à quelle fréquence les solutions ont été modifiées et utilisées par eux-mêmes ou d'autres personnes. Vous pouvez ainsi vous avoir une idée de la fréquence à laquelle les solutions doivent être mises à jour ou corrigées une fois créées, ainsi que de leur taux d'utilisation.

Tendances – Les rapports de tendances indiquent le nombre de solutions créées par agent et par équipe ainsi que les votes recueillis sur l'exactitude des solutions par agent et par équipe.

- **Include all Solutions** - Définissez une plage de dates pour la recherche.
- **Exact** - Indiquez des dates exactes à rechercher dans la période définie. Indiquez la ou les dates à rechercher. Cliquez sur  pour afficher un calendrier de recherche.
 - **created** – Renvoie les solutions créées avant, après, entre ou à ces dates, selon l'option choisie ensuite dans la zone de sélection déroulante (ne pas indiquer de deuxième date sauf pour « entre »).
 - **last edited** – Renvoie les solutions modifiées avant, après, entre ou à ces dates, selon l'option choisie ensuite dans la zone de sélection déroulante (ne pas indiquer de deuxième date sauf pour « entre »).
 - **used** – Renvoie les solutions utilisées avant, après, entre ou à ces dates, selon l'option choisie ensuite dans la zone de sélection déroulante (ne pas indiquer de deuxième date sauf pour « entre »).

REMARQUE

Si vous choisissez une date précise et répertoriez les problèmes par mois, l'état contiendra les solutions du mois incluant la date. Si vous répertoriez les problèmes par semaine, l'état contiendra les problèmes de la semaine incluant la date.

- **Relatif** – La recherche est effectuée par date relative, ce qui permet de créer une recherche ou un état qui renvoie, par exemple, les solutions du mois dernier. Sélectionnez un nombre dans la première liste déroulante (1 à 31), et la période dans la seconde liste déroulante (Jour, Semaine, Mois ou Année).
 - **Plage** - Sélectionnez cette option pour effectuer une recherche sur une période donnée, par exemple, hier, dimanche dernier, etc.
5. Cliquez sur OK. L'état est renvoyé. Si vous avez demandé à exporter le fichier, vous devez indiquer si vous souhaitez ouvrir ou enregistrer le fichier.

États concernant le cycle de vie

Les états concernant le cycle de vie indiquent le temps passé par une solution dans une phase donnée de son cycle de vie après les créations. Les types d'états concernant le cycle de vie sont les suivants :

- **Temps passé dans un statut donné** - Temps passé par la solution dans un statut donné. Par exemple, le statut peut être « En attente », à savoir en attente d'approbation pour être saisie dans la base de connaissances.
- **Temps nécessaire pour passer du statut A au statut B** - Temps passé par une solution pour passer d'un statut à un autre. Par exemple, dans une organisation comportant plusieurs étapes intermédiaires dans le processus d'approbation, cette option permet de savoir en combien de temps des solutions ont pu être placées dans la base de connaissances après avoir suivi ce processus. Le statut A, par exemple, peut être « Envoyé à la base de connaissances » et le statut B peut être « Fermé », mais les statuts « En attente d'approbation » et « Vérifié par test » peuvent être des étapes intermédiaires entre « Envoyé à la base de connaissances » et « Fermé ».
- **Temps passé dans chaque statut** - Temps passé par les solutions dans un statut donné. Temps passé dans chaque statut renvoie le temps passé par les solutions dans chaque statut, afin que tous les statuts soient restitués avec des données.

Exécution d'un état concernant le cycle de vie

Pour exécuter un état concernant le cycle de vie :

1. Sélectionnez Rapports | Base de connaissances dans la barre d'outils **FootPrints**.
2. Sélectionnez Cycle de vie dans le champ à liste déroulante et cliquez sur OK.
3. Sélectionnez le type de sortie de l'état.
 - **HTML** - Les résultats seront affichés dans une fenêtre du navigateur après avoir été générés.
 - **Export** - Les résultats seront affichés dans un fichier qui peut être enregistré. Si vous sélectionnez Export, vous devrez ensuite spécifier le type de fichier dans lequel les données seront exportées. Les options proposées sont MS Excel (fichier délimité par des virgules avec extension .csv), Délimité par des tabulations (fichier avec tabulations séparant les champs et extension .tsv) ou Personnalisé (vous devez sélectionner votre propre séparateur de champ et le fichier sera enregistré avec une extension .txt).
4. Sélectionnez un état :
 - **Temps passé dans un statut donné** - Temps passé par la solution dans un statut donné. Par exemple, le statut peut être « En attente », à savoir en attente d'approbation pour être saisie dans la base de connaissances.
 - **Temps nécessaire pour passer du statut A au statut B** - Temps passé par une solution pour passer d'un statut à un autre. Par exemple, dans une organisation comportant plusieurs étapes intermédiaires dans le processus d'approbation, cette option permet de savoir en combien de temps des solutions ont pu être placées dans la base de connaissances après avoir suivi ce processus. Le statut A, par exemple, peut être « Envoyé à la base de connaissances » et le statut B peut être « Fermé », mais les statuts « En attente d'approbation » et « Vérifié par test » peuvent être des étapes intermédiaires entre « Envoyé à la base de connaissances » et « Fermé ».
 - **Temps passé dans chaque statut** - Temps passé par les solutions dans un statut donné. Temps passé dans chaque statut renvoie le temps passé par les solutions dans chaque statut, afin que tous les statuts soient restitués avec des données.
5. **Regrouper par :**

- **Moyenne de l'équipe** - Établit la moyenne des données de l'état par équipe.
 - **Moyenne de l'agent** - Établit la moyenne des données de l'état par agent.
 - **Moyenne de la période** - Établit la moyenne des données de l'état sur la période spécifiée.
6. Cliquez sur OK.
7. Les informations à saisir dans la page suivante dépendent du type d'état sélectionné :
- **Temps passé dans un statut donné**
 - **Statut** - Statut pour lequel vous souhaitez obtenir des données.
 - **Inclure les problèmes**
 - **Exact** - Indiquez des dates exactes à rechercher dans la période définie. Indiquez la ou les dates à rechercher. Cliquez sur  pour afficher un calendrier de recherche.
 - **Créé** - Renvoie les solutions créées avant, après, entre ou à ces dates, selon l'option choisie ensuite dans liste déroulante (n'indiquez pas de deuxième date sauf pour « entre »).
 - **Édités en dernier** - Renvoie les solutions modifiées pour la dernière fois avant, après, entre ou à ces dates, selon l'option choisie ensuite dans la liste déroulante (n'indiquez de deuxième date sauf pour « entre »).

REMARQUE

Si vous choisissez une date précise et répertoriez les problèmes par mois, l'état contiendra les solutions du mois incluant la date. Si vous répertoriez les problèmes par semaine, l'état contiendra les problèmes de la semaine incluant la date.

- **Relatif** - La recherche est effectuée par date relative, ce qui permet de créer une recherche ou un état qui renvoie, par exemple, les solutions du mois dernier. Sélectionnez un nombre dans la première liste déroulante (1 à 31) et la période dans la seconde liste déroulante (Jour, Semaine, Mois ou Année).
 - **Plage** - Sélectionnez cette option pour effectuer une recherche sur une période donnée, par exemple, hier, dimanche dernier, etc.
- **Temps nécessaire pour passer du statut A au statut B**
 - **Statut de début/Statut de fin** - Statut de début pour lequel vous souhaitez obtenir des données. Les données renvoyées pour les solutions indiqueront le temps mis pour passer du statut de début au statut de fin.
 - **Inclure uniquement les problèmes encore dans le statut de fin** - Cochez cette case si les données requises ne concernent que les solutions encore présentes dans le statut de fin. Ne cochez pas cette case si vous voulez inclure toutes les solutions correspondant au critère, quel que soit leur statut actuel.
 - **Inclure les problèmes**
 - **Exact** - Indiquez des dates exactes à rechercher dans la période définie. Indiquez la ou les dates à rechercher. Cliquez sur  pour afficher un calendrier de recherche.
 - **Créé** - Renvoie les solutions créées avant, après, entre ou à ces dates, selon l'option choisie ensuite dans la liste déroulante (n'indiquez pas de deuxième date sauf pour « entre »).
 - **Édités en dernier** - Renvoie les solutions modifiées avant, après, entre ou à ces dates, selon l'option choisie ensuite dans la liste déroulante (n'indiquez pas de deuxième date sauf pour « entre »).

REMARQUE

Si vous choisissez une date précise et répertoriez les problèmes par mois, l'état contiendra les solutions du mois incluant la date. Si vous répertoriez les problèmes par semaine, l'état contiendra les problèmes de la semaine incluant la date.

- **Relatif** - La recherche est effectuée par date relative, ce qui permet de créer une recherche ou un état qui renvoie, par exemple, les solutions du mois dernier. Sélectionnez un nombre dans la première liste déroulante (1 à 31) et la période dans la seconde liste déroulante (Jour, Semaine, Mois ou Année).
- **Plage** - Sélectionnez cette option pour effectuer une recherche sur une période donnée, par exemple, hier, dimanche dernier, etc.
- **Temps passé dans chaque statut** - Les données sont renvoyées pour toutes les solutions et tous les statuts.
 - **Inclure les problèmes**
 - **Exact** - Indiquez des dates exactes à rechercher dans la période définie. Indiquez la ou les dates à rechercher. Cliquez sur  pour afficher un calendrier de recherche.
 - **Créé** - Renvoie les solutions créées avant, après, entre ou à ces dates, selon l'option choisie ensuite dans la liste déroulante (n'indiquez pas de deuxième date sauf pour « entre »).
 - **Édités en dernier** - Renvoie les solutions modifiées avant, après, entre ou à ces dates, selon l'option choisie ensuite dans la liste déroulante (n'indiquez pas de deuxième date sauf pour « entre »).

REMARQUE

Si vous choisissez une date précise et répertoriez les problèmes par mois, l'état contiendra les solutions du mois incluant la date. Si vous répertoriez les problèmes par semaine, l'état contiendra les problèmes de la semaine incluant la date.

- **Relatif** - La recherche est effectuée par date relative, ce qui permet de créer une recherche ou un état qui renvoie, par exemple, les solutions du mois dernier. Sélectionnez un nombre dans la première liste déroulante (1 à 31) et la période dans la seconde liste déroulante (Jour, Semaine, Mois ou Année).
- **Plage** - Sélectionnez cette option pour effectuer une recherche sur une période donnée, par exemple, hier, dimanche dernier, etc.

Génération automatique des états

Les états enregistrés peuvent être planifiés pour être exécutés et envoyés automatiquement par e-mail à des jours/heures déterminés. Il s'agit d'une fonction d'administrateur d'espace de travail. Pour plus d'informations, reportez-vous au document **Numara FootPrints Reference Manual**.

Carnet d'adresses

Le carnet d'adresses sert à gérer les coordonnées du personnel et/ou des clients externes ainsi que d'autres informations. Ces informations doivent être relativement stables pour les utilisateurs finals. Par exemple, les données du carnet d'adresses peuvent comprendre le service, le nom, l'ID utilisateur, le numéro de téléphone, le niveau de service, etc. Les agents peuvent ainsi rapidement consulter les coordonnées à jour des utilisateurs et rechercher les informations dans le formulaire du problème, ce qui leur fait gagner du temps.

Rubriques de ce chapitre :

- Page d'accueil du carnet d'adresses
- Création d'un contact
- Utilisation des contacts
- Création d'un problème à partir du carnet d'adresses
- Recherches et états du carnet d'adresses
- Administration carnet d'adresses

Page d'accueil du carnet d'adresses

Pour afficher le carnet d'adresses, sélectionnez **Carnet d'adresses** dans la barre d'outils **FootPrints** → menu Plus. Le carnet d'adresses s'affiche dans une fenêtre distincte du navigateur.

Barre d'outils Carnet d'adresses

Le carnet d'adresses dispose, dans le cadre de gauche, de sa propre barre d'outils dont les boutons sont les suivants :

- **Accueil** - Affiche la page d'accueil du carnet d'adresses.
- **Créer un contact** - Permet de créer un contact.
- **États** - Permet de créer un état sur les coordonnées.
- **Administration** - Permet de configurer le carnet d'adresses (administrateurs uniquement).

REMARQUE

D'autres boutons peuvent être affichés si, par exemple, votre administrateur a configuré FootPrints pour utiliser la fonction d'enregistrement du contact principal. Dans ce cas, les boutons Page d'accueil de la société et Recherche de société sont visibles. La liste ci-dessus concerne les boutons de base de la barre d'outils.

Au-dessus de la barre d'outils Carnet d'adresses

Plusieurs fonctions sont accessibles au-dessus de la barre d'outils Carnet d'adresses :

- **Recherche rapide dans le carnet d'adresses** - Pour utiliser la recherche rapide, entrez la chaîne de recherche dans le champ Recherche rapide, sélectionnez le champ de recherche dans la liste déroulante (en cliquant sur la flèche), puis cliquez sur le bouton RECHERCHER. La liste de tous les problèmes correspondant à vos critères de recherche s'affiche sur la page d'accueil.

- **Lien vers la recherche avancée** - La fonction de **recherche avancée** vous permet d'effectuer des recherches dans la base de connaissances de carnet d'adresses selon une combinaison quelconque de champs et de critères avancés. **FootPrints** génère automatiquement le formulaire de recherche avancée pour chaque carnet d'adresses, en incluant tous les champs personnalisés et intégrés correspondants. Par exemple, si l'administrateur du carnet d'adresses ajoute un nouveau champ, celui-ci est inclus automatiquement dans le formulaire de recherche avancée. De même, si un champ est supprimé du carnet d'adresses, il est également supprimé de la page Recherche avancée. Pour effectuer une recherche avancée, cliquez sur Avancé dans la boîte de dialogue Recherche rapide. Ce formulaire contient des champs de texte, des zones de liste déroulante, des boîtes de dialogue à sélection multiple et des cases d'option qui permettent une recherche selon une combinaison quelconque de critères. Chaque champ fait office de filtre. N'indiquez ou ne choisissez que les critères de recherche voulus. Ne renseignez pas les champs à exclure de la recherche. Certains opérateurs booléens peuvent être utilisés dans les champs de texte.
- **Fermer** - Ferme le navigateur de carnet d'adresses.
- **Aide** - Ouvre l'aide en ligne complète.

Au-dessous de la barre d'outils Carnet d'adresses

Un index alphabétique figure juste en dessous de la barre d'outils Carnet d'adresses. Cliquez sur une lettre pour afficher tous les contacts dont le champ de recherche (par défaut, il s'agit du nom) commence par cette lettre.

Les contacts du carnet d'adresses sont répertoriés sous la barre d'outils.

- Les contacts sont triés par ordre alphabétique selon le premier champ. Par défaut, il s'agit du nom, mais il est possible de définir un champ quelconque comme premier champ (par exemple Société, Service, ID utilisateur, etc.).
- Si vous cliquez sur le lien hypertexte d'une lettre (A, B, C, etc.), vous accédez aux contacts correspondant à cette lettre.
- Si le carnet d'adresses est de type LDAP ou SQL dynamique, sa page d'accueil contient une fenêtre de recherche.

Création d'un contact de carnet d'adresses

1. Cliquez sur Créer un contact dans la barre d'outils Carnet d'adresses.
2. Renseignez les champs (qui peuvent varier selon la façon dont votre administrateur a personnalisé **FootPrints**).
3. Cliquez sur Enregistrer pour envoyer les nouvelles coordonnées.

Le nouveau contact est placé, dans l'ordre alphabétique, dans le carnet d'adresses. Il est également possible de créer des contacts à partir de l'écran Créer un problème.

REMARQUE

Lorsqu'un contact de carnet d'adresses est créé, le système recherche les doublons en comparant les deux premiers champs et/ou la clé primaire. En cas de détection d'un doublon, l'utilisateur a la possibilité de créer le contact ou de revenir en arrière et de modifier les données.

Utilisation des contacts du carnet d'adresses

Si vous sélectionnez un contact dans le carnet d'adresses (en cliquant sur le lien hypertexte), les détails de ce contact s'affichent. De nouveaux boutons sont également proposés pour le contact.

Options des contacts

- **Éditer un contact** - Éditez le contact du carnet d'adresses (si vous y êtes autorisé).
- **Copier un contact** - Permet de créer une copie du contact.
- **Supprimer** - Supprimez le contact du carnet d'adresses (si vous y êtes autorisé).
- **Créer un problème** - Créez un problème à partir d'un contact existant du carnet d'adresses, tous les champs de coordonnées de ce contact étant prérenseignés.
- **Historique** - Répertorie tous les problèmes liés à ce contact.
- **État** - Génère un état sur tous les problèmes (détaillés) du contact dans une fenêtre distincte du navigateur.

Unité Organisationnelle

Si les contacts sont regroupés par unité organisationnelle (service ou société, par exemple), deux champs proposent des liens hypertexte. Si le champ Unité organisationnelle est sélectionné pour un contact, l'enregistrement du contact principal s'affiche. Les options proposées sont les suivantes :

- **Historique** - Répertorie tous les problèmes liés à ce contact.
- **État** - Génère un état sur tous les problèmes (détaillés) du contact dans une fenêtre distincte du navigateur.
- **Liste des contacts** - Répertorie tous les contacts de l'organisation.

REMARQUE

L'administrateur **FootPrints** a la possibilité de modifier le nom des enregistrements de contacts et de problèmes. Par souci de clarté, ce manuel utilise toujours les termes « contacts » et « problèmes » pour désigner respectivement les enregistrements de contacts et de problèmes **FootPrints**.

Création d'un problème à partir du carnet d'adresses

Vous pouvez créer un problème directement à partir du carnet d'adresses, les champs des coordonnées de ce contact étant prérenseignés, comme vous pouvez le faire depuis la barre d'outils **FootPrints**.

Pour créer un problème à partir du carnet d'adresses :

1. Utilisez les liens hypertexte des lettres A à Z en haut du carnet d'adresses pour rechercher le nom du contact ou un autre premier champ. Vous pouvez également utiliser les options de recherche rapide ou de recherche avancée pour effectuer des recherches sur d'autres champs.
2. Une fois le contact trouvé, cliquez sur le lien hypertexte correspondant pour afficher les détails.
3. Cliquez sur Nouveau problème dans la barre d'outils **FootPrints**.

4. La page Nouveau problème s'affiche dans la fenêtre principale de **FootPrints**, le champ Informations sur le contact étant prérenseigné avec les coordonnées du contact. La fenêtre Carnet d'adresses reste active, mais affichée à l'arrière-plan.
5. Remplissez le reste du formulaire du problème comme indiqué dans *Création d'un problème de test* et cliquez sur **ENREGISTRER**. Le nouveau problème est enregistré et se voit attribuer un numéro.

Options de recherche et d'état du carnet d'adresses

Les options de recherche pour le carnet d'adresses sont les suivantes :

- **Liens A-Z** - Cliquez sur un lien pour afficher la liste des contacts correspondant à une lettre ou à un nombre. Le champ concerné est le premier du carnet d'adresses. Par défaut, il s'agit du nom, mais ce peut être un champ quelconque (Société, Service, etc.).
- **Recherche rapide** - L'option de recherche rapide est affichée dans le cadre supérieur du carnet d'adresses. Recherchez un nom dans le premier ou le deuxième champ du carnet d'adresses. La recherche est toujours ancrée au début du champ. Par exemple, si vous saisissez la chaîne mer et sélectionnez Nom pour la recherche, Mercier et Merlin seront peut-être renvoyés, mais pas Lemerrier.
- **Recherche avancée** - Pour accéder à cette option, cliquez sur le lien Avancé situé sous Recherche rapide. Faites une recherche en fonction d'une combinaison quelconque de champs du carnet d'adresses.
- **États** - Il est possible de générer des états sur les coordonnées du carnet d'adresses.
- **Recherches et états enregistrés** - Créez des recherches et des modèles d'état enregistrés des contacts.

Recherche de contacts dans le carnet d'adresses

Pour utiliser la recherche avancée, cliquez sur le lien Avancé situé sous le champ Recherche rapide. Vous pouvez effectuer une recherche en fonction d'une combinaison quelconque de champs du carnet d'adresses.

Après avoir sélectionné Avancé, vous pouvez exécuter, éditer ou supprimer des recherches personnelles ou partagées. Ces options fonctionnent de la même façon qu'avec les recherches de problèmes. De même, vous indiquez des critères de recherche pour créer une recherche.

Les options suivantes sont disponibles dans le formulaire Recherche avancée du carnet d'adresses :

1. **Coordonnées** - Les champs de cette section varient selon les champs du carnet d'adresses en cours. Vous pouvez effectuer des recherches sur autant de champs que vous le souhaitez. Les méthodes de recherche dépendent des types de données de champ :
 - **Champ de caractères** - Affiche une zone de texte. Saisissez un mot ou une expression à rechercher.
 - **Champ numérique** - Affiche une zone de texte. Saisissez tout ou partie d'un nombre à rechercher.
 - **Champ de liste déroulante et à sélection multiple** - Affiche une boîte de dialogue à sélection multiple. Sélectionnez une ou plusieurs valeurs à rechercher. Pour rechercher les problèmes ne contenant aucune donnée pour le champ choisi, sélectionnez Aucune donnée. Si vous ne voulez pas limiter la recherche aux choix effectués dans un champ, ne sélectionnez aucune valeur.

- **Champs de date** - Permettent de rechercher selon une date ou une plage de dates. Options de recherche de champ de date.

REMARQUE

La recherche dans les champs de date/heure n'est possible que par date, pas par heure.

- **Autres types de champs** - Les champs d'e-mail, d'URL et FTP affichent une zone de texte. Saisissez un mot ou une expression à rechercher (y compris des adresses partielles).
2. **Organiser les résultats de la recherche par** - Sélectionnez un champ à utiliser pour classer les résultats. Tous les résultats s'affichent dans l'ordre alphanumérique (nombres en premier, puis caractères alphabétiques). Par exemple, si vous sélectionnez « Nom », les résultats s'affichent dans l'ordre alphabétique, en fonction du champ Nom.
 3. **Et/Ou** - Si vous choisissez Et, les contacts doivent correspondre à tous les critères sélectionnés ci-dessus (il s'agit de l'option par défaut). Si vous choisissez Ou, un seul critère doit être respecté.
 4. **Ancrage** - Par défaut, les recherches dans le carnet d'adresses sont ancrées sur la première lettre de chaque champ. Si vous ne voulez pas ancrer les recherches (par exemple pour rechercher une valeur pouvant apparaître au milieu d'un champ du carnet d'adresses), vous pouvez sélectionner Non ancré.
 5. **Codage des données** - Sélectionnez le type de codage des données à utiliser pour afficher les résultats. Les options sont les suivantes :
 - **Valeur par défaut du serveur** - Codage par défaut utilisé pour le serveur FootPrints. Ne modifiez pas cette sélection si vous ne savez pas quel choix opérer.
 - **UTF-8** - UTF-8 est universel et gère très bien tous les scripts. Si vous rencontrez des problèmes de caractères altérés dans les résultats et que vous n'exportez pas ceux-ci vers une application comme Microsoft Excel, utilisez UTF-8. Si les résultats ne présentent aucun problème, conservez la valeur par défaut du serveur.
 - **UTF 8 avec signature (compatible MS Excel)** - Cette option insère une signature UTF-8 au début du fichier, ce qui permet à certaines applications comme Microsoft Excel d'identifier le texte comme étant du codage UTF-8. Sans cette signature, les applications interprètent les données selon le codage local du serveur et certains caractères risquent d'être altérés.
 6. **Exécution de la recherche** - Cliquez sur **OK** pour lancer la recherche.
 7. **Pour enregistrer la recherche sous forme de modèle**, saisissez un nom. Choisissez **Personnel** pour enregistrer la recherche à titre personnel. Choisissez **Partagé/Interne** pour partager la recherche avec d'autres utilisateurs internes de **FootPrints**. Chaque exécution d'une recherche enregistrée renvoie les données concordantes les plus récentes.
 8. Les résultats sont affichés sur la page d'accueil du carnet d'adresses.

États du carnet d'adresses:

Il est possible de générer des états sur les coordonnées du carnet d'adresses. Les résultats ne sont pas liés à un problème mais uniquement aux coordonnées du carnet d'adresses. Pour accéder aux fonctions de génération d'états du carnet d'adresses, cliquez sur le bouton États de la barre d'outils Carnet d'adresses.

REMARQUE

Dans **FootPrints**, l'administrateur peut modifier le nom de nombreux champs, y compris celui des enregistrements du carnet d'adresses. Par souci de clarté, ce manuel utilise toujours le terme « contacts » pour désigner les enregistrements du carnet d'adresses.

États partagés et personnels du carnet d'adresses

Pour plus de détails sur l'exécution, l'édition ou la suppression d'un état enregistré du carnet d'adresses, reportez-vous à *Exécution d'un état personnel ou partagé enregistré*, *Édition d'un état enregistré ou partagé* ou *Suppression d'un état enregistré ou partagé* dans ce document. Ces sections font référence à l'exécution d'un état sur les problèmes, mais le principe est le même pour les états du carnet d'adresses.

Création d'un état du carnet d'adresses

1. Pour créer un état sur les contacts, sélectionnez **État** dans la barre d'outils du carnet d'adresses.
2. **Précisez le format de l'état.** Les options sont les suivantes :
 - **Titre** - Apparaît en haut de l'état.
 - **Date** - Date d'exécution de l'état (cette date est mise à jour à chaque nouvelle exécution du modèle d'état).
 - **Heure** - Heure d'exécution de l'état (cette heure est mise à jour à chaque nouvelle exécution du modèle d'état).
 - **Nom du carnet d'adresses** - Il s'agit du nom du carnet d'adresses.
 - **Logo** - Logo affiché dans le carnet d'adresses en cours.
3. **Ordre de tri** - Sélectionnez un champ à utiliser pour classer les résultats. Tous les résultats s'affichent dans l'ordre alphanumérique (nombres en premier, puis caractères alphabétiques). Par exemple, si vous sélectionnez « Nom », les résultats s'affichent dans l'ordre alphabétique, en fonction du champ Nom.
4. **Sélectionnez des critères d'état** - Choisissez les critères de l'état. N'indiquez ou ne choisissez que les critères de recherche voulus. La section des critères de génération d'états du carnet d'adresses utilise le même mécanisme que la fonction de recherche avancée. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section *Recherche avancée*.
5. **Et/Ou** - Si vous choisissez Et, les contacts doivent correspondre à tous les critères sélectionnés ci-dessus (il s'agit de l'option par défaut). Si vous choisissez Ou, un seul critère doit être respecté.
6. **Ancrage** - Par défaut, les recherches dans le carnet d'adresses sont ancrées sur la première lettre de chaque champ. Si vous ne voulez pas ancrer les recherches (par exemple pour rechercher une valeur pouvant apparaître au milieu d'un champ du carnet d'adresses), vous pouvez sélectionner Non ancré.
7. **Codage des données** - Sélectionnez le type de codage des données à utiliser pour afficher les résultats. Les options sont les suivantes :
 - **Valeur par défaut du serveur** - Codage par défaut utilisé pour le serveur FootPrints. Ne modifiez pas cette sélection si vous ne savez pas quel choix opérer.
 - **UTF-8** - UTF-8 est universel et gère très bien tous les scripts. Si vous rencontrez des problèmes de caractères altérés dans les résultats et que vous n'exportez pas ceux-ci vers une application comme Microsoft Excel, utilisez UTF-8. Si les résultats ne présentent aucun problème, conservez la valeur par défaut du serveur.
 - **UTF 8 avec signature (compatible MS Excel)** - Cette option insère une signature UTF-8 au début du fichier, ce qui permet à certaines applications comme Microsoft Excel d'identifier le texte comme étant du codage UTF-8. Sans cette signature, les applications interprètent les données selon le codage local du serveur et certains caractères risquent d'être altérés.

8. **Créer l'état** - Cliquez sur **OK** pour exécuter l'état.

Indiquez un nom pour enregistrer l'état en tant que modèle. Sélectionnez Personnel pour enregistrer l'état pour vous-même. Sélectionnez Partagé/Interne pour partager le modèle d'état avec les autres utilisateurs internes de **FootPrints**. Chaque exécution d'un modèle d'état enregistré renvoie les données correspondantes les plus récentes.

REMARQUE

Lors de l'enregistrement, vous n'enregistrez que les options de mise en forme de l'état et les critères sélectionnés dans le formulaire, et non les résultats de l'état. Cette fonction permet de réexécuter le même état ultérieurement. Vous pouvez, par exemple, définir l'état de sorte qu'il soit exécuté une fois par semaine. Chaque réexécution de l'état renvoie les données les plus récentes de l'espace de travail en cours. L'enregistrement des résultats d'un état est traité à la rubrique *Enregistrement et impression des données d'un état*.

Lorsque vous cliquez sur **OK**, l'état s'affiche dans une fenêtre distincte du navigateur. L'exécution des états de grande taille peut prendre quelques minutes. Vous pouvez enregistrer ou imprimer l'état à partir de la fenêtre du navigateur.

REMARQUE

Lors de l'enregistrement, vous n'enregistrez que les options de mise en forme de l'état et les critères sélectionnés dans le formulaire, et non les résultats de l'état. Cette fonction permet de réexécuter le même état ultérieurement. Vous pouvez, par exemple, définir l'état de sorte qu'il soit exécuté une fois par semaine. Chaque réexécution de l'état renvoie les données les plus récentes de l'espace de travail en cours. L'enregistrement des résultats d'un état est traité à la rubrique *Enregistrement et impression des données d'un état*.

Enregistrements de contacts principaux

Actions liées aux enregistrements de contacts principaux

Si la fonction d'enregistrements des contacts principaux est configurée, lorsque vous placez le pointeur de la souris sur le bouton Page d'accueil de la barre d'outils Carnet d'adresses, un menu s'affiche pour la page d'accueil des enregistrements de contacts principaux. Notez que le nom utilisé n'est pas « Page d'accueil des enregistrements de contacts principaux » mais le nom du champ utilisé pour ces enregistrements. Si le champ utilisé est « Société », la sélection de menu est « Page d'accueil de la société ». Si vous sélectionnez la page d'accueil des enregistrements de contacts principaux, les enregistrements sont affichés dans l'ordre alphanumérique, en fonction du champ utilisé pour l'enregistrement de contact principal. Par exemple, si les enregistrements sont organisés selon le champ Société, la première colonne répertoriant les enregistrements de contacts dépend de ce champ.

La fonction d'enregistrement de contact principal permet à l'utilisateur d'effectuer les opérations suivantes sur la page d'accueil du carnet d'adresses :

- Create a Master Contact Record
- Search for Master Contact Records
- View details of Master Contact Records

Depuis la page Détails d'un enregistrement de contact principal, un utilisateur peut :

- Edit the record
- Copy the record
- Delete the record

- Create a new issue
- View a history search
- Generate a report on the history
- List associated contacts

En outre, il est possible de changer l'intitulé « Enregistrement de contact principal » en préférence système ou en préférence d'espace de travail. Le terme « contact » est utilisé par défaut mais il peut être modifié avant la configuration de la fonction d'enregistrement de contact principal. Si tel est le cas et si le terme a été changé auparavant en « client », par exemple, l'intitulé affiché est « Enregistrement de client principal ».

REMARQUE

L'enregistrement de contact principal n'est disponible que pour les utilisateurs du carnet d'adresses FootPrints.

Création d'un enregistrement de contact principal

Un enregistrement de contact principal est plus simple à créer qu'un contact. Pour créer un enregistrement de contact principal, suivez cette procédure :

1. Sélectionnez **Carnet d'adresses** dans la barre d'outils **FootPrints**. La page d'accueil du carnet d'adresses s'affiche.
2. Sélectionnez **Créer un enregistrement de contact principal** dans le menu **Créer un contact**. La page **Créer un enregistrement de contact principal** s'affiche. Notez que le nom utilisé n'est pas « **Créer un enregistrement de contact principal** » mais le nom du champ utilisé pour ce type d'enregistrement. Si le champ utilisé est « **Société** », la sélection de menu est « **Créer une société** ».
3. Renseignez les champs appropriés. Par exemple, si vous utilisez un champ nommé « **Société** » pour la recherche, entrez dans ce champ le nom de la société.
4. Pour mettre à jour tous les enregistrements ayant une clé de contact principal concordante, cochez la case **Mettre à jour les contacts**. Tous les enregistrements ayant la même valeur dans la clé de contact principal avec les mêmes données dans les champs de contact sont mis à jour.
5. Cliquez sur **GO**. L'enregistrement de contact principal a été créé.

REMARQUE

L'enregistrement de contact principal n'est disponible que pour les utilisateurs du carnet d'adresses FootPrints.

Recherche d'enregistrements de contacts principaux

Pour rechercher des enregistrements de contacts principaux depuis la page d'accueil du carnet d'adresses ou la page d'accueil des enregistrements de contacts principaux, vous pouvez utiliser le champ **Recherche rapide** et sélectionner le champ **Enregistrement de contact principal** dans la liste déroulante. Ensuite, recherchez les enregistrements comportant la chaîne spécifiée dans le champ **Enregistrement de contact principal**. Par exemple, si le champ **Enregistrement de contact principal** est intitulé « **Société** » et que vous recherchez tous les enregistrements de la société internationale **Informatica**, vous pouvez saisir la chaîne « **Internat** » dans le champ **Recherche rapide**, sélectionner « **Société** » dans la liste déroulante, puis lancer la recherche. Comme les recherches rapides sont des recherches ancrées, la chaîne que vous saisissez doit commencer par les premières lettres figurant dans le champ **Enregistrement de contact principal**. Dans l'exemple ci-dessus, la recherche de « **Informatica** » serait sans effet.

Pour effectuer des recherches non ancrées ou plus complexes, vous devez utiliser la fonction de recherche avancée.

Pour rechercher un enregistrement de contact principal :

1. Cliquez sur le bouton **Avancé** situé en dessous du champ Recherche avancée sur la page d'accueil du carnet d'adresses ou la page d'accueil des enregistrements de contacts principaux.
2. Saisissez les critères de recherche et sélectionnez les options appropriées pour rechercher le ou les enregistrements de contacts principaux. Si vous recherchez un enregistrement de contact principal, veillez à saisir des données dans le champ Enregistrement de contact principal. Les enregistrements trouvés sont filtrés en fonction de tous les autres champs que vous renseignez. Par exemple, si le champ d'enregistrement de contact principal est intitulé « Société », vous devez saisir des caractères dans le champ Société. Pour rechercher tous les enregistrements correspondant à cette entité, utilisez uniquement le champ Enregistrement de contact principal, sans renseigner d'autres champs.

Les autres options de cette page sont les suivantes :

- **Organiser les résultats de la recherche par** - Choisissez l'ordre dans lequel les enregistrements concordants doivent s'afficher, en sélectionnant un champ dans la liste déroulante. Cette liste contient tous les champs d'enregistrement de contact principal. Les enregistrements seront affichés par ordre alphabétique en fonction du champ sélectionné ici. Par exemple, si vous avez deux champs d'enregistrement de contact principal appelés Société et Niveau de service et que vous choisissez de les classer en fonction du niveau de service, « Bronze » apparaît avant « Or » dans les résultats.
 - **Et/Ou** - Pour afficher uniquement les enregistrements correspondant à tous les champs, sélectionnez Et. Pour afficher les enregistrements correspondant à n'importe quel champ, sélectionnez Ou.
 - **Ancré/Non ancré** - Si vous sélectionnez l'option Ancré, FootPrints recherche les enregistrements concordants en commençant par la première lettre des champs d'enregistrement de contact principal. Si vous sélectionnez Non ancré, FootPrints recherche tous les enregistrements correspondant aux données indiquées, quel que soit l'emplacement de la chaîne dans le champ. Par exemple, si vous effectuez une recherche non ancrée en indiquant « form », dans le champ Société, FootPrints affiche les enregistrements de contacts principaux de sociétés comme « Informatica » et « Formations Plus ».
 - **Codage des données** - Sélectionnez le paramètre par défaut du serveur, UTF-8 ou UTF-8 avec Signature dans la liste déroulante.
 - **Valeur par défaut du serveur** - Codage par défaut utilisé pour le serveur FootPrints. Ne modifiez pas cette sélection si vous ne savez pas quel choix opérer.
 - **UTF-8** - UTF-8 est universel et gère très bien tous les scripts. Si vous rencontrez des problèmes de caractères altérés dans les résultats et que vous n'exportez pas ceux-ci vers une application comme Microsoft Excel, utilisez UTF-8. Si les résultats ne présentent aucun problème, conservez le paramètre par défaut du serveur.
 - **UTF 8 avec signature (compatible MS Excel)** - Cette option insère une signature UTF-8 au début du fichier, ce qui permet à certaines applications comme Microsoft Excel d'identifier le texte comme étant du codage UTF-8. Sans cette signature, les applications interprètent les données selon le codage local du serveur et certains caractères risquent d'être altérés.
3. Une fois les critères saisis, sélectionnez **OK**. FootPrints affiche tous les enregistrements de contacts principaux correspondant à vos critères.

Affichage des détails des enregistrements de contacts principaux

Vous pouvez éditer, copier ou supprimer un enregistrement de contact principal sur la page Détails des enregistrements de contacts principaux. Vous pouvez également y créer un problème, en afficher l'historique, générer un état historique et répertorier les contacts associés.

Pour afficher la page Détails des enregistrements de contacts principaux, cliquez sur la première colonne d'un des enregistrements dans la liste. La page Vue détaillée des enregistrements de contacts principaux s'affiche.

Édition d'un enregistrement de contact principal depuis la page Détails

Vous pouvez éditer un enregistrement de contact principal depuis la page Détails des enregistrements de contacts principaux.

Pour ce faire :

1. Affichez l'enregistrement sur la page d'accueil du carnet d'adresses ou la page d'accueil des enregistrements de contacts principaux.
2. Cliquez sur la première colonne de l'enregistrement à éditer. La page Vue détaillée des enregistrements de contacts principaux s'affiche.
3. Sélectionnez le lien Éditer dans les options situées au-dessus de la vue détaillée de l'enregistrement. La page Éditer s'affiche.
4. Éditez les champs selon les besoins.
5. Pour mettre à jour tous les enregistrements ayant une clé de contact principal concordante, cochez la case Mettre à jour les contacts. Tous les enregistrements ayant la même valeur dans la clé de contact principal avec les mêmes données dans les champs de contact sont mis à jour.
6. Cliquez sur le bouton **OK** au bas de la page pour enregistrer les modifications.

Copie d'un enregistrement de contact principal depuis la page Détails

Vous pouvez copier un enregistrement de contact principal depuis la page Détails des enregistrements de contacts principaux.

Pour ce faire :

1. Affichez l'enregistrement sur la page d'accueil du carnet d'adresses ou la page d'accueil des enregistrements de contacts principaux.
2. Cliquez sur la première colonne de l'enregistrement à copier. La page Vue détaillée des enregistrements de contacts principaux s'affiche.
3. Sélectionnez le lien Copier dans les options situées au-dessus de la vue détaillée de l'enregistrement. La page Copier s'affiche.
4. Saisissez un nouveau nom de société et éditez les autres champs selon les besoins.
5. Pour mettre à jour tous les enregistrements ayant une clé de contact principal concordante, cochez la case Mettre à jour les contacts. Tous les enregistrements ayant la même valeur dans la clé de contact principal avec les mêmes données dans les champs de contact sont mis à jour.
6. Cliquez sur le bouton **OK** au bas de la page pour créer l'enregistrement avec les données copiées. L'enregistrement initial utilisé pour la copie reste inchangé.

Suppression d'un enregistrement de contact principal depuis la page Détails

Vous pouvez supprimer un enregistrement de contact principal depuis la page Détails des enregistrements de contacts principaux.

Pour ce faire :

1. Affichez l'enregistrement sur la page d'accueil du carnet d'adresses ou la page d'accueil des enregistrements de contacts principaux.
2. Cliquez sur la première colonne de l'enregistrement à supprimer. La page Vue détaillée des enregistrements de contacts principaux s'affiche.
3. Cliquez sur le lien **Supprimer** dans la barre d'outils située au-dessus de la vue détaillée de l'enregistrement. Une fenêtre contextuelle de confirmation s'affiche.
4. Pour supprimer l'enregistrement, cliquez sur OK. Sinon, cliquez sur Annuler. Si vous cliquez sur OK, une page relative au mot de passe s'affiche. La suppression d'un enregistrement de contact principal requiert un mot de passe d'administrateur.
5. Saisissez votre mot de passe d'administrateur et cliquez sur **OK** pour supprimer l'enregistrement.
6. l'enregistrement.

Création d'un problème depuis la page Détails des enregistrements de contacts principaux

Vous pouvez créer un problème depuis la page Détails des enregistrements de contacts principaux.

Pour ce faire :

1. Sélectionnez Carnet d'adresses dans la barre d'outils **FootPrints**. Ensuite, sélectionnez Page d'accueil des enregistrements de contacts principaux à l'aide du bouton Page d'accueil et cliquez sur la première colonne de l'enregistrement pour lequel créer un problème. La page Détails des enregistrements de contacts principaux s'affiche.
2. Sélectionnez le lien **Créer un problème** dans la barre d'outils située au-dessus de la vue détaillée de l'enregistrement. La page Nouveau problème **FootPrints** s'affiche, les champs de coordonnées étant prérenseignés avec les données de l'enregistrement de contact principal.
3. Saisissez le reste des informations relatives au nouveau problème. Lorsque la fonction d'enregistrement de contact principal est activée, un nouveau bouton est affiché dans la section Coordonnées de la page Nouveau problème.

Génération d'un état historique depuis la page Détails des enregistrements de contacts principaux

Vous pouvez générer un état historique depuis la page Détails des enregistrements de contacts principaux.

Pour ce faire :

1. Affichez les détails de l'enregistrement de contacts principal (reportez-vous à la section Affichage des détails des enregistrements de contacts principaux).
2. Sélectionnez le lien **État** dans la barre d'outils située au-dessus de la vue détaillée de l'enregistrement. La page **FootPrints** Sélectionner le format de l'état s'affiche.
3. Dans la liste déroulante, sélectionnez le type d'état à afficher et cliquez sur **OK**. L'état est généré puis affiché.

Calendrier et planification

Le système de calendrier Web **FootPrints** est entièrement intégré au suivi des problèmes et à la gestion des problèmes des clients de **FootPrints**. Les agents et les administrateurs peuvent assurer le suivi des rendez-vous personnels et au niveau des espace de travaux, programmer des réunions, des tâches, etc. Il est possible de lier des rendez-vous à des problèmes **FootPrints**. Vous pouvez créer automatiquement des rendez-vous récurrents qui, à leur tour, créent des problèmes à la prochaine occurrence des rendez-vous. Les rendez-vous peuvent être synchronisés par e-mail avec un calendrier externe. De même, vous pouvez synchroniser dans le calendrier **FootPrints** les rendez-vous créés dans le calendrier externe. Il est possible de définir des plannings de travail pour l'espace de travail et pour des agents, notamment les heures de travail normales, les vacances, les jours fériés et les congés maladie, ce qui réduit les conflits lors de la planification.

Il existe trois options pour le système de calendrier **FootPrints** :

- **Espace de travail** – Le calendrier d'espace de travail peut servir au suivi des rendez-vous de l'ensemble des agents et équipes d'un espace de travail **FootPrints**. Chaque espace de travail dispose de son propre calendrier.
- **Personnel** – Chaque agent/administrateur dans **FootPrints** possède un calendrier personnel. Celui-ci permet d'ajouter des rendez-vous personnels et professionnels. Le calendrier personnel reste inchangé dans tous les espaces de travail d'un utilisateur.
- **Disponibilité** – Il est possible de planifier la disponibilité de chaque agent/administrateur, ce qui réduit les conflits lors de la planification des rendez-vous professionnels. La disponibilité peut être liée aux champs de date/heure d'un problème.

REMARQUE

La synchronisation bidirectionnelle des rendez-vous requiert le module complémentaire Numara FootPrints Sync. Pour plus de détails sur l'administration de cette fonctionnalité, reportez-vous à la rubrique *Numara FootPrints Sync*.

Les rubriques suivantes traitent des différents aspects du calendrier :

- Principes de base du calendrier Viewing Appointments
- Création de rendez-vous
- Édition des rendez-vous
- Synchronisation de rendez-vous
- Liaison de rendez-vous à des problèmes
- Configuration de FootPrints pour lier des rendez-vous et des problèmes
- Préférences de calendrier

Les rubriques suivantes traitent des différents aspects de la planification et de la disponibilité :

- Affichage des plannings
- Vérification de la disponibilité depuis le calendrier
- Vérification de la disponibilité pour un problème

Principes de base du calendrier

Il existe deux types de calendriers dans **FootPrints** :

14. **Espace de travail** - Le calendrier d'espace de travail peut servir au suivi des rendez-vous pour tous les agents et équipes d'un espace de travail **FootPrints**. Chaque espace de travail dispose de son propre calendrier.
15. **Personnel** - Chaque agent/administrateur dans **FootPrints** possède un calendrier personnel. Celui-ci permet d'ajouter des rendez-vous personnels et professionnels. Le calendrier personnel reste inchangé dans tous les espaces de travail d'un utilisateur.

Pour afficher un calendrier, sélectionnez **Calendrier** dans le menu **Plus** de la barre d'outils **FootPrints**. Sélectionnez **Personnel** pour afficher votre propre calendrier ou **Espace de travail** pour consulter le calendrier de l'espace de travail actuel.

Le calendrier se compose de deux parties :

- **Cadre principal**
 - **Vue quotidienne** - Représentation du jour actuel et de chacune des heures. Tous les rendez-vous du jour sont répertoriés par heure dans cette zone. Pour afficher les détails d'un rendez-vous, cliquez sur **Titre**. Pour éditer un rendez-vous, cliquez sur l'icône **Éditer** dans la vue détaillée. L'icône **Éditer** n'est visible que si vous êtes autorisé à éditer le calendrier. Pour supprimer un rendez-vous, cliquez sur l'icône **Supprimer**. Pour afficher un autre jour :
 - Utilisez les flèches **Suivant** et **Précédent** en haut de l'écran pour avancer ou reculer d'un jour, et/ou
 - Sélectionnez un jour dans le mois actuel sur le côté gauche de l'écran. Utilisez les petites flèches pour changer de mois.
 - Utilisez l'option « **Aller à la date** » pour entrer une date spécifique. Pour ce faire, entrez une date dans les champs situés dans l'angle inférieur gauche du calendrier et cliquez sur l'icône .
 - **Actualiser** - Actualise la vue actuelle.
 - **Imprimer** - Imprime la vue actuelle.
 - **Fermer** - Ferme le calendrier.
 - **Cadre de gauche**
 - **Mois actuel** - Une représentation réduite du mois actuel est affichée sur le côté gauche de l'écran. Les options de navigation sont les suivantes :
 - Sélectionnez un jour pour afficher la vue quotidienne correspondante.
 - Sélectionnez une semaine (S1, S2, etc.) pour passer à la vue hebdomadaire correspondante.
 - Utilisez les petites flèches **Suivant** et **Précédent** pour changer de mois.
 - **Créer un rendez-vous** - Sélectionnez cette option pour créer un rendez-vous pour le jour actuel (pour plus de détails, consultez la rubrique **Création de rendez-vous**).
 - **Aller à la date** - Entrez une date et cliquez sur le bouton  **OK** pour afficher cette date dans la vue quotidienne.
16. **Autres vues** - Il est possible d'afficher le calendrier sous diverses formes :
- **Vue annuelle** - Représentation de l'année actuelle. Aucun rendez-vous n'est affiché. Utilisez les flèches **Suivant** et **Précédent** pour changer d'année. Sélectionnez un jour, une semaine ou un mois pour afficher cette vue.

- **Vue mensuelle** - Affiche le mois actuel. Les rendez-vous de chaque jour sont répertoriés. Utilisez les flèches Suivant et Précédent pour changer de mois affiché. Sélectionnez un jour pour accéder à la vue correspondante. Sélectionnez un rendez-vous pour en afficher les détails dans une fenêtre contextuelle.
 - **Vue hebdomadaire** - Représentation d'une semaine. Les rendez-vous de chaque jour sont répertoriés. Utilisez les flèches Suivant et Précédent pour changer de semaine affichée. Sélectionnez un jour pour accéder à la vue correspondante. Sélectionnez un rendez-vous pour en afficher les détails dans une fenêtre contextuelle.
 - **Vue quotidienne** - Vue par défaut du calendrier (voir ci-dessus).
17. **Préférences** - L'utilisateur peut définir différentes options pour son calendrier personnel. L'administrateur de l'espace de travail peut définir des options pour le calendrier de l'espace de travail actuel.

Affichage des rendez-vous

Il est possible d'afficher les rendez-vous du calendrier de plusieurs façons :

18. **Vue quotidienne** – Tous les rendez-vous du jour concerné sont répertoriés dans cette vue. Pour afficher les détails, cliquez sur le titre du rendez-vous. Les détails s'affichent dans une fenêtre contextuelle.
19. **Vue hebdomadaire** – Cette vue répertorie les rendez-vous de chaque jour dans la case correspondante. Si vous avez défini vos préférences pour n'afficher qu'un certain nombre de rendez-vous dans la vue hebdomadaire, cliquez sur le lien Plus pour consulter tous les rendez-vous du jour concerné. Cliquez sur le titre du rendez-vous pour afficher les détails dans une fenêtre contextuelle.
20. **Vues mensuelle/annuelle** – Pour des raisons d'espace limité, ces vues n'affichent pas les rendez-vous individuels. Sélectionnez un jour dans ces vues pour afficher la vue quotidienne. Cliquez sur le titre d'un rendez-vous pour afficher les détails.

Les options de navigation dans le calendrier sont décrites dans les principes de base du calendrier.

Il est possible de créer des rendez-vous de calendrier personnel et d'espace de travail par champ de date/heure dans les problèmes. Si un rendez-vous de calendrier a été créé par un champ de date/heure d'un problème :

21. la date et l'heure du champ de date/heure du problème deviennent les date et heure par défaut du calendrier ;
22. les affectés liés au problème sont répertoriés en tant qu'invités dans le rendez-vous ;
23. le champ Description du problème correspond à la description du rendez-vous ;
24. un lien dynamique est établi entre le rendez-vous et le problème.

En ce qui concerne les modifications apportées au problème ou au rendez-vous du calendrier :

25. si la date ou l'heure est mise à jour dans le problème, le calendrier est également mis à jour ;
26. si la description est mise à jour dans le problème, la description initiale reste inchangée dans le rendez-vous ;
27. si la date et/ou l'heure du rendez-vous sont mises à jour dans le calendrier, elles le sont également dans le problème ;
28. si d'autres détails du rendez-vous sont modifiés dans le calendrier, ces changements ne sont pas répercutés dans le problème.

Création de rendez-vous

Il existe plusieurs méthodes pour créer des rendez-vous dans le calendrier :

29. Cliquez sur le bouton Créer un rendez-vous sur le côté gauche de la page lorsque vous êtes dans la vue quotidienne.
30. Sélectionnez une heure dans la vue quotidienne.

Si l'espace de travail contient au moins un champ Date/Heure, vous pouvez également créer des rendez-vous depuis la page Créer un problème (décrite dans la rubrique Liaison de rendez-vous à des problèmes).

Pour créer un rendez-vous depuis le calendrier personnel ou d'espace de travail :

1. Cliquez sur le bouton Créer un rendez-vous ou sélectionnez une heure dans la vue quotidienne. La boîte de dialogue Créer un rendez-vous s'affiche.
2. **Titre** - Saisissez un titre pour le rendez-vous. Il s'agit de l'objet du rendez-vous, par exemple Réunion trimestrielle. S'il est important que les autres utilisateurs sachent qui sont les participants au rendez-vous, vous pouvez inclure le nom de ces personnes dans le titre, par exemple Robert S. pour travail sur serveur.
3. **Heure de début** - Sélectionnez l'heure de début du rendez-vous. Si une heure a été sélectionnée dans la vue quotidienne, elle est affichée ici. Les heures sont répertoriées dans une liste déroulante (1 à 12 ou 0 à 23, selon vos préférences), les minutes étant disponibles par incrément de 5 (0 à 55) dans une autre liste déroulante. Si vous utilisez le format 12 heures, une troisième liste déroulante propose les options AM et PM. Si un rendez-vous dure toute la journée, sélectionnez Aucune pour les heures de début et de fin. Ce rendez-vous est affiché en haut de la vue quotidienne sans heure associée.
4. **Heure de fin** - Sélectionnez l'heure de fin du rendez-vous. Si une heure a été sélectionnée dans la vue quotidienne, elle correspond par défaut à l'heure de début plus une heure. Si vous utilisez le format 12 heures, veillez à sélectionner l'option appropriée (AM ou PM). Si vous avez sélectionné Aucune pour Heure de début, faites de même pour Heure de fin.
5. **Onglet Informations générales**

31. **Emplacement** - Le cas échéant, saisissez le lieu de la réunion ou du rendez-vous, par exemple Salle de réunion ou Site du client.
 32. **Lier au problème** - Si l'espace de travail en cours contient au moins un champ Date/heure, vous pouvez lier le rendez-vous à un problème. Lorsque vous créez le rendez-vous à partir du calendrier, un nouveau problème contenant les données de ce rendez-vous est automatiquement créé. Dans la liste déroulante, sélectionnez le champ de date/heure à renseigner avec l'heure de début du rendez-vous. Sélectionnez Pas de lien si vous ne voulez pas créer de lien avec un problème. Pour plus de détails sur cette fonction, consultez la rubrique *Liaison de rendez-vous à des problèmes*, page 147.
 33. **Calendrier** - Cette option n'est affichée que lorsque vous créez un rendez-vous dans un calendrier personnel. Si Personnel est sélectionné, le rendez-vous est affiché dans le calendrier personnel de l'utilisateur et dans celui des invités. Si Personnel et Espace de travail est sélectionné, le rendez-vous est également affiché dans le calendrier de l'espace de travail et visible par tous les utilisateurs. Lorsque vous créez un rendez-vous dans un calendrier d'espace de travail, cette option n'est pas affichée. Ces rendez-vous sont affichés automatiquement dans le calendrier d'espace de travail et dans le calendrier personnel de tous les invités.
 34. **Description** - La description permet d'inclure des remarques et des détails sur le rendez-vous.
6. **Onglet Invités**
35. **Vérifier la disponibilité** - Avant d'inviter des agents à un rendez-vous, vous pouvez vérifier leur planning pour déterminer le moment qui convient le mieux au rendez-vous.
 36. **Invités** - Il est possible d'inviter au rendez-vous un ou plusieurs membres de l'espace de travail en cours. Il peut s'agir des membres d'une équipe assistant à une réunion de groupe ou d'un technicien prévu pour travailler sur le site d'un client. Pour inviter un utilisateur, sélectionnez son nom à gauche et cliquez sur la flèche droite. Sélectionnez  **Vérifier la disponibilité** pour savoir qui est disponible pour le rendez-vous. Pour inviter simultanément tous les membres d'une équipe, cliquez sur le nom de l'équipe, sélectionnez Affecter une équipe et cliquez sur la flèche droite. Le rendez-vous est propagé vers le calendrier Disponibilité de chaque membre de l'équipe. Seule la vue quotidienne permet d'inviter une équipe.

REMARQUE SUR L'UTILISATION DU CALENDRIER

Les clients, les membres d'autres espaces de travail et les personnes n'utilisant pas **FootPrints** ne peuvent pas être des invités. Le calendrier **FootPrints** est destiné aux agents et administrateurs de **FootPrints**. Si des personnes n'appartenant pas à l'espace de travail doivent être informées d'un rendez-vous, vous pouvez leur transmettre la notification par e-mail que vous avez reçue (voir ci-après). Il est possible de copier des utilisateurs dans tout problème lié à un rendez-vous.

7. **Onglet de confirmation de l'e-mail - FootPrints** peut envoyer aux utilisateurs une confirmation par e-mail du rendez-vous. Cette confirmation complète les notifications par e-mail qu'ils reçoivent concernant les problèmes **FootPrints** (y compris les problèmes liés). Les notifications par e-mail comprennent toutes les informations relatives à un rendez-vous ainsi qu'un lien facultatif pour synchroniser le rendez-vous avec le calendrier Microsoft Outlook (ce lien est destiné aux personnes n'utilisant pas le module complémentaire FootPrints Sync). Les options disponibles sont les suivantes :
 37. **M'envoyer un e-mail** - Si cette option est sélectionnée, vous recevez une notification par e-mail concernant le rendez-vous (que vous y soyez ou non invité).
 38. **Envoyer un e-mail aux invités** - Si cette option est sélectionnée, tous les utilisateurs reçoivent une notification par e-mail concernant le rendez-vous.
 39. **Synchroniser avec Outlook** - Si cette option est sélectionnée, les notifications par e-mail contiennent une pièce jointe qui synchronise le rendez-vous avec le calendrier Microsoft

Outlook de l'utilisateur (reportez-vous à la rubrique *Synchronisation des rendez-vous*, page **Error! Bookmark not defined.** ; cela ne concerne pas les utilisateurs de FootPrints Sync).

40. **Définir une alerte** - Si une alerte est définie, les utilisateurs reçoivent une seconde notification par e-mail avant le début du rendez-vous. Cette notification est envoyée avant le rendez-vous, comme spécifié par la personne ayant créé ce dernier. Les périodes disponibles avant le début du rendez-vous sont les suivantes : 5, 10, 15 ou 30 minutes, 1 à 5 heures, 1 jour, 2 jours et 1 semaine.

REMARQUE

L'heure fixée pour l'envoi de la notification par e-mail dépend de l'horloge interne du serveur **FootPrints**. Si un rendez-vous doit commencer à 13 h 00 le lundi 2 décembre 2005 et si l'alerte est définie à 30 minutes, l'e-mail est envoyé à 12 h 30 le même jour, en fonction de l'heure du serveur sur lequel **FootPrints** est installé.

8. **Onglet Périodicité** - Il est possible de définir des rendez-vous devant se reproduire à intervalles réguliers. Ces rendez-vous sont affichés dans le calendrier pour chaque jour concerné. Pour la périodicité, sélectionnez l'onglet Périodicité et cochez la case Activer la périodicité. Les contrôles de périodicité sont activés. Sélectionnez le type de périodicité voulu dans la liste déroulante. La périodicité peut être quotidienne, hebdomadaire, mensuelle ou annuelle. Les options de type de périodicité varient selon le type sélectionné.
41. **Tous les jours** - Les options sont Tous les X jours (où X est un nombre que vous spécifiez) ou Tous les jours de la semaine (du lundi au vendredi).
42. **Toutes les semaines** - Spécifiez que le rendez-vous a lieu toutes les x semaines (où x est un nombre que vous spécifiez) et indiquez le jour de ce rendez-vous.
43. **Tous les mois** - Spécifiez que le rendez-vous a lieu à une date précise (le 1^{er}, le 2, le 3, le 4, etc.) tous les X mois (par exemple le 3 tous les deux mois) ou un jour de la semaine (par exemple le troisième jeudi) tous les X mois.
44. **Tous les ans** - Spécifiez si le rendez-vous a lieu à une date précise (par exemple le 14 août) ou un jour de la semaine d'un mois particulier (par exemple le troisième mardi d'août).
45. Ensuite, sélectionnez « Aucune date de fin » ou « Terminer d'ici », auquel cas vous devez indiquer la date de fin du rendez-vous récurrent. Par exemple, vous pouvez définir un rendez-vous qui a lieu le lundi de chaque semaine, puis sélectionner une date postérieure de trois mois à celle à laquelle ce rendez-vous cesse d'avoir lieu.
9. Cliquez sur ENREGISTRER pour créer le rendez-vous. Le rendez-vous est ajouté au calendrier et des notifications par e-mail sont envoyées aux utilisateurs (s'ils sont sélectionnés). Il s'affiche dans la vue quotidienne, hebdomadaire et mensuelle du calendrier.

REMARQUE

Pour que le rendez-vous apparaisse dans le tableau de disponibilité, il doit compter une heure de début et une heure de fin. Si vous sélectionnez Aucune, le rendez-vous n'y figure pas. Pour planifier un rendez-vous d'une journée, sélectionnez les heures de début et de fin du jour ouvré concerné, par exemple 9:00 et 17:00.

Édition des rendez-vous

Il existe plusieurs méthodes pour éditer des rendez-vous du calendrier :

46. Cliquez sur l'icône **Éditer** pour un rendez-vous de la vue quotidienne.
47. Cliquez sur le bouton **Éditer** de la vue détaillée d'un rendez-vous (fenêtre contextuelle).

Édition d'un rendez-vous

Pour éditer un rendez-vous depuis le calendrier personnel ou d'espace de travail :

1. Cliquez sur l'icône **Éditer** pour un rendez-vous de la vue quotidienne ou détaillée. La boîte de dialogue **Édition de rendez-vous** s'affiche.
2. Modifiez le rendez-vous, par exemple son titre, les invités, etc. Pour plus de détails sur ces champs, reportez-vous à la rubrique *Création de rendez-vous*.

REMARQUE

Il n'y a qu'une description par rendez-vous (contrairement aux ajouts illimités autorisés pour les descriptions de problèmes). Pour ajouter des remarques, tapez-les à la fin ou au début du champ Description. Vous pouvez ajouter manuellement une date/heure ou une signature.

3. Cliquez sur **ENREGISTRER** pour mettre fin à l'édition. Le rendez-vous est modifié et des notifications par e-mail sont envoyées aux utilisateurs (s'ils sont sélectionnés), y compris tous les nouveaux invités.
4. Pour annuler l'édition, cliquez sur **Annuler**.

Suppression d'un rendez-vous

Pour supprimer un rendez-vous, cliquez sur le bouton **Supprimer** dans la vue quotidienne ou détaillée correspondante. Vous êtes invité à confirmer la suppression. Cliquez que **OK** pour supprimer le rendez-vous ou sur **Annuler** pour annuler l'opération.

REMARQUE

Selon vos autorisations, il se peut que les agents ne puissent pas éditer ou supprimer des rendez-vous dans le calendrier d'espace de travail. Ils peuvent toujours le faire dans leur calendrier personnel. Si vous consultez l'un de vos rendez-vous dans le calendrier d'espace de travail et voulez l'éditer ou le supprimer, passez à votre calendrier personnel pour pouvoir le faire.

Synchronisation de rendez-vous

Bien que le calendrier **FootPrints** présente de nombreux avantages (il s'utilise sur le Web, il est intégré aux problèmes **FootPrints**, etc.), il est généralement employé en complément du calendrier personnel ou du bureau pour le suivi des rendez-vous. Compte tenu de ce besoin, il est possible de synchroniser les rendez-vous du calendrier **FootPrints** avec Microsoft Outlook par e-mail et en utilisant la norme Vcal.

REMARQUE

La synchronisation des rendez-vous avec Outlook décrite ici ne concerne pas le module complémentaire Numara FootPrints Sync. Il s'agit d'une fonction du produit de base qui ne s'utilise pas avec FootPrints Sync.

VCal est une norme mise en œuvre par des logiciels pour permettre aux utilisateurs d'échanger des rendez-vous de calendrier entre différentes applications. Les notifications par e-mail du calendrier **FootPrints** peuvent inclure des pièces jointes Vcal permettant aux utilisateurs de placer des rendez-vous de ce calendrier dans leur calendrier Outlook en un clic de souris.

Pour synchroniser un rendez-vous avec votre calendrier Outlook :

1. Créez un rendez-vous dans le calendrier **FootPrints**.
2. Cochez la case Synchroniser avec Outlook. La case Envoyer un e-mail aux invités doit également être cochée pour que les invités au rendez-vous puissent synchroniser celui-ci avec leur calendrier Outlook. Si vous souhaitez synchroniser le rendez-vous et que vous n'êtes pas un invité, seulement le créateur, cochez également la case M'envoyer un e-mail.
3. Une notification par e-mail est envoyée à votre boîte de réception Outlook. Double-cliquez sur l'e-mail pour en afficher les détails.
4. L'e-mail contient une pièce jointe. Double-cliquez sur cette pièce jointe.
5. Une boîte de dialogue Microsoft Outlook s'affiche. Vous devez indiquer si vous acceptez le rendez-vous.
6. Acceptez le rendez-vous.
7. Si un autre utilisateur a créé le rendez-vous, vous pouvez lui envoyer une confirmation par e-mail. Dans ce cas, Outlook envoie au créateur un e-mail indiquant que vous acceptez le rendez-vous.
8. Le rendez-vous est inclus dans votre calendrier Outlook. Tous les champs du rendez-vous (Titre, Emplacement, etc.) sont renseignés. Si une alerte a été définie dans le rendez-vous **FootPrints**, elle l'est également dans Outlook (la fenêtre contextuelle d'alerte s'affiche 15 minutes avant le début du rendez-vous, etc.).

REMARQUE

La synchronisation avec Outlook est unidirectionnelle. Les modifications de rendez-vous effectuées dans Outlook ne sont pas répercutées dans **FootPrints**. Celles opérées dans le calendrier **FootPrints** entraînent l'envoi d'une autre notification par e-mail. Si vous double-cliquez sur la pièce jointe Vcal et l'acceptez, la modification est effectuée dans Outlook.

Liaison de rendez-vous à des problèmes

Le calendrier **FootPrints** peut servir exclusivement au suivi des rendez-vous ajoutés manuellement par les membres de l'espace de travail. Il peut être encore plus utile si les rendez-vous et les problèmes sont liés.

Si l'espace de travail en cours contient au moins un champ de date/heure, vous pouvez lier le rendez-vous à un problème. Lorsque vous créez le rendez-vous à partir du calendrier, un nouveau problème contenant les données de ce rendez-vous est automatiquement créé. Vous pouvez aussi créer automatiquement des rendez-vous dans les écrans Créer un problème et Éditer un problème.

En liant des rendez-vous à des problèmes, vous pouvez :

48. savoir quand les agents sont prévus pour travailler sur des problèmes spécifiques, à des fins de planification ;
49. planifier des techniciens de maintenance site pour des tâches (correspondant initialement à des problèmes **FootPrints**) ;
50. planifier des réunions d'équipe ou d'espace de travail liées à un problème **FootPrints** particulier ;
51. afficher tous vos appels de suivi dans le calendrier ;
52. afficher les dates d'échéance de problèmes importants dans le calendrier ;
53. planifier des interventions de maintenance récurrentes.

Les sous-rubriques suivantes expliquent les différents aspects de la liaison de rendez-vous à des problèmes :

- 54. Setting Up FootPrints to Link Appointments and Issues
- 55. Creating an Appointment from an Issue
- 56. Creating an Issue from an Appointment
- 57. Viewing Linked Appointments
- 58. Édition de rendez-vous liés

Configuration de FootPrints pour lier des rendez-vous et des problèmes

La seule condition requise pour lier des rendez-vous à des problèmes est un minimum d'un champ de date/heure dans l'espace de travail. Ce type de champ, pris en charge pour les problèmes **FootPrints**, permet à l'utilisateur de préciser des heures de début et de fin à associer à un problème. Date d'échéance, Date de début, Date de suivi et Travail planifié sont des exemples de champ de date/heure.

Il est nécessaire de disposer des autorisations d'administration d'espace de travail pour créer un champ de date/heure. Il est possible de créer un nombre illimité de champs de date/heure. L'utilisateur peut choisir le champ à employer lors de la création du rendez-vous ou du problème.

REMARQUE

Les champs de date simples ne sont pas pris en charge pour la liaison au calendrier car aucune heure ne peut être précisée pour ce type de données.

Création d'un rendez-vous à partir d'un problème

Pour créer un rendez-vous à partir d'un problème :

1. Sur la page Créer un problème ou Éditer un problème, renseignez tous les champs.
2. Sélectionnez le champ de date/heure à utiliser pour le lien (par exemple Date d'échéance). Les champs de date/heure sont identifiés par l'icône .
3. Dans la fenêtre contextuelle du champ de date/heure, sélectionnez les heures de début et de fin du rendez-vous. Pour ce faire, cliquez sur la case d'option, sélectionnez une heure dans la liste des heures pour le début du rendez-vous, puis procédez de même pour la fin. Si aucune heure n'est nécessaire (uniquement une date), cochez la case Aucune heure.
4. Pour Calendrier, sélectionnez Personnel ou Personnel et Espace de travail. Si Personnel est sélectionné, le rendez-vous est ajouté au calendrier personnel de chaque titulaire. Si Personnel et Espace de travail est sélectionné, le rendez-vous est également affiché dans le calendrier de l'espace de travail et visible par tous les utilisateurs.
5. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre contextuelle pour terminer la sélection du champ de date/heure, puis de nouveau sur **OK** pour envoyer le problème.
6. Le problème est créé et un rendez-vous l'est également dans le ou les calendriers appropriés.

Vous pouvez consulter le lien avec le rendez-vous dans la vue détaillée du problème. Les données disponibles pour le rendez-vous sont les suivantes :

- 59. **Date de rendez-vous** - Date sélectionnée dans le problème pour la date d'échéance.
- 60. **Titre** - Le titre du problème devient celui du rendez-vous.

61. **Heure de début** - Heure de début sélectionnée dans le problème pour la date d'échéance.
62. **Heure de fin** - Par défaut, elle est postérieure d'une heure à l'heure de début.
63. **Lié au problème X au moyen du champ Date d'échéance** - Le numéro du problème est affiché avec le nom du champ utilisé dans le lien.
64. **Invités** - Les utilisateurs affectés au problème sont répertoriés comme invités.
65. **Description** - La description initiale du problème est indiquée ici. La description n'est pas mise à jour même si le champ Description du problème l'est ultérieurement.

Création d'un problème à partir d'un rendez-vous

Il est possible de créer un problème à partir d'un rendez-vous. Si cette méthode est utilisée, les champs du problème sont prérenseignés avec les données du rendez-vous. Vous pouvez saisir d'autres données depuis la page Problème.

REMARQUE

Dans **FootPrints**, l'administrateur peut modifier le nom de nombreux champs (Titre, Priorité, Statut, Description, etc.), ainsi que celui des enregistrements (problèmes). Il est également possible de créer des champs personnalisés. Pour plus de clarté, ce manuel utilise toujours le terme « problèmes » pour désigner les enregistrements **FootPrints** et les termes par défaut pour les autres noms de champ.

Pour créer un problème à partir d'un rendez-vous :

1. Cliquez sur le bouton  **Créer un rendez-vous** ou sélectionnez une heure dans la vue quotidienne du calendrier. Une fenêtre contextuelle s'affiche.
2. Renseignez les champs Titre, Description, Inviter des utilisateurs, etc. Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique *Création de rendez-vous*.
3. Pour le champ Lier au problème, sélectionnez le champ de date/heure à lier, par exemple Date d'échéance.
4. Cliquez sur **ENREGISTRER** pour créer le rendez-vous. Le rendez-vous et le problème sont créés. La page Créer un rendez-vous correspondant à la date concernée s'affiche alors.

Le problème et le rendez-vous sont créés et liés.

Affichage des rendez-vous liés

Une référence au lien figure à la fois dans le rendez-vous et dans le problème lié. Pour afficher le lien :

66. La vue détaillée d'un rendez-vous du calendrier comporte un lien appelé Lié au problème *n* au moyen du *champ Date d'échéance* (où *n* est le numéro du problème et *Date d'échéance* est le champ de date/heure).
67. Dans la vue détaillée du problème, la référence Lié au calendrier est affichée avec l'icône correspondante. Cliquez sur le lien pour afficher les détails du rendez-vous dans une fenêtre contextuelle.

Édition de rendez-vous liés

Il est possible d'éditer les problèmes et les rendez-vous liés depuis l'un de ces types d'enregistrements, l'autre étant automatiquement mis à jour.

Les champs entraînant une mise à jour sont décrits ci-après.

Pour les rendez-vous

- 68. **Titre** - Si le champ Titre est mis à jour, le titre du problème est modifié.
- 69. **Date/Heure de début** - Si les date/heure de début sont modifiées, le champ correspondant du problème (Date d'échéance, Date de suivi, etc.) est mis à jour.
- 70. **Invités** - Si les invités sont modifiés, les titulaires du problème le sont également.
- 71. **Description** - Si vous modifiez le champ Description, la description la plus récente du problème lié est également mise à jour.

Création de problèmes récurrents à partir du calendrier

Vous pouvez créer automatiquement des rendez-vous récurrents qui, à leur tour, créent des problèmes à la prochaine occurrence des rendez-vous. Cela est utile pour planifier des opérations de maintenance récurrentes qui requièrent la création d'un ticket et son affectation automatique à un utilisateur.

Le rendez-vous doit provenir du calendrier. Autrement dit, vous devez d'abord créer le rendez-vous (en tant que rendez-vous récurrent) et le lier à un problème via un champ de date/heure. Il est impossible de créer des problèmes récurrents si le problème est créé en premier.

REMARQUE

Dans **FootPrints**, l'administrateur peut modifier le nom de nombreux champs (Titre, Priorité, Statut, Description, etc.), ainsi que celui des enregistrements (problèmes). Il est également possible de créer des champs personnalisés. Pour plus de clarté, ce manuel utilise toujours le terme « problèmes » pour désigner les enregistrements **FootPrints** et les termes par défaut pour les autres noms de champ.

Pour créer un rendez-vous récurrent qui, à son tour, crée des problèmes récurrents automatisés :

1. Cliquez sur le bouton Créer un rendez-vous ou sélectionnez une heure dans la vue quotidienne du calendrier. Une fenêtre contextuelle s'affiche.
2. Renseignez les champs Titre, Description, Inviter des utilisateurs, etc. Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique *Création de rendez-vous*.
3. Pour le champ Lier au problème, sélectionnez le champ de date/heure à lier, par exemple Date d'échéance.
4. Pour la périodicité, sélectionnez l'onglet Périodicité et activez la case à cocher Activer la périodicité. Les contrôles de périodicité sont activés.
5. Sélectionnez le type de périodicité voulu dans la zone de liste déroulante. Les options sont les suivantes :
 - 72. Tous les jours
 - 73. Toutes les semaines
 - 74. Tous les mois
 - 75. Tous les ans
6. Les options de type de périodicité varient selon le type sélectionné.

76. **Tous les jours** – Les options sont Tous les x jours (où x est un nombre que vous indiquez) et Tous les jours de la semaine (du lundi au vendredi).
77. **Toutes les semaines** – Spécifiez que le rendez-vous a lieu toutes les x semaines (où x est un nombre que vous précisez) et indiquez le jour voulu.
78. **Tous les mois** – Spécifiez que le rendez-vous a lieu à une date précise (le 1^{er}, le 2, le 3, le 4, etc.) tous les x mois (par exemple le 3 tous les deux mois) ou un jour de la semaine (par exemple le troisième jeudi) tous les x mois.
79. **Tous les ans** – Spécifiez si le rendez-vous a lieu à une date précise (par exemple le 14 août) ou un jour de la semaine d'un mois particulier (par exemple le troisième mardi d'août).
7. Ensuite, sélectionnez « Aucune date de fin » ou « Terminer d'ici », auquel cas vous devez indiquer la date de fin du rendez-vous récurrent. Par exemple, vous pouvez définir un rendez-vous qui a lieu le lundi de chaque semaine, puis sélectionner une date postérieure de trois mois à celle à laquelle ce rendez-vous cesse d'avoir lieu.
8. Cliquez sur **ENREGISTRER** pour créer le rendez-vous. Le rendez-vous et le problème sont créés. La page Créer un rendez-vous correspondant à la date concernée s'affiche alors.

Les problèmes sont créés automatiquement par le système à chaque occurrence du rendez-vous. Le premier d'entre eux contient les informations saisies dans la page Problème, et les suivants les informations issues du rendez-vous.

Préférences de calendrier

L'utilisateur peut définir différentes options pour son calendrier personnel. L'administrateur de l'espace de travail peut définir des options pour le calendrier de l'espace de travail actuel.

Pour définir des préférences de calendrier, sélectionnez le lien Préférences dans la vue quotidienne du calendrier.

Les options disponibles sont les suivantes :

80. **M'envoyer un e-mail après la création et la mise à jour du rendez-vous** - Par défaut, le créateur d'un rendez-vous reçoit une notification par e-mail l'informant de la création ou de la mise à jour du rendez-vous, qu'il y soit ou non invité. Si cette option est désactivée, par défaut, les e-mails ne sont pas envoyés au créateur du rendez-vous. Vous pouvez annuler cette option pour un rendez-vous particulier créé ou mis à jour en utilisant la case à cocher M'envoyer un e-mail.
81. **Envoyer un e-mail à tous les invités après la création et la mise à jour du rendez-vous** - Par défaut, les utilisateurs invités à un rendez-vous reçoivent une notification par e-mail lors de la création ou de la mise à jour d'un rendez-vous. Si cette option est désactivée, par défaut, les e-mails ne sont pas envoyés. Vous pouvez annuler cette option pour un rendez-vous particulier créé ou mis à jour en utilisant la case à cocher Envoyer un e-mail aux invités.
82. **Afficher la totalité de l'événement dans les vues hebdomadaires/mensuelles plutôt de tronquer les éléments qui sont trop longs** - Tous les rendez-vous de la semaine/du mois avec leur titre complet sont affichés par défaut dans la vue mensuelle. Pour limiter le nombre et la taille des rendez-vous affichés, sélectionnez NON pour cette option et choisissez un nombre et une taille maximum au moyen des deux options suivantes :
 - **Nombre d'éléments pour chaque jour des vues hebdomadaires/mensuelles, si des éléments sont tronqués dans ces vues** - Sélectionnez le nombre maximum de rendez-vous à afficher pour chaque jour de la vue hebdomadaire/mensuelle. Cette option s'applique uniquement si l'option précédente a la valeur NON.
 - **Nombre d'éléments dans les zones de jour des vues hebdomadaires/mensuelles avant que l'élément ne soit tronqué, si celui-ci ne s'affiche pas entièrement** - Sélectionnez le nombre maximum de caractères à afficher pour chaque rendez-vous de la vue mensuelle. Cette option s'applique uniquement si la première option ci-dessus a la valeur NON.
83. **Afficher les heures pour les éléments dans les vues hebdomadaires/mensuelles** - Par défaut, les heures des éléments dans les vues hebdomadaires et mensuelles du calendrier sont affichées. You can turn that off.
84. **Afficher les éléments dans la vue quotidienne dans toutes les heures auxquelles ils surviennent** - Par défaut, les rendez-vous sur plusieurs heures (de 10 h 00 à 12 h 00, par exemple) ne sont affichés que dans leur première heure. Si cette option est activée, les rendez-vous sont affichés dans chaque bloc d'heures sous forme de rendez-vous dupliqués.
85. **Afficher les heures sans éléments dans la vue quotidienne** - Par défaut, le calendrier de la vue quotidienne affiche toutes les heures de la journée de travail, qu'il y ait ou non un élément au cours à ces heures. Cette option peut être désactivée de manière à afficher uniquement les heures avec des éléments saisis.
86. **Afficher l'heure de fin dans les vues mensuelles/hebdomadaires** - Par défaut, les heures de fin des éléments de la vue hebdomadaire/mensuelle du calendrier s'affichent parallèlement à leur heure de début. Cette option peut être désactivée de manière à afficher uniquement l'heure de début.

87. **Afficher le nom d'utilisateur qui a ajouté ou édité en dernier chaque événement** - Cette option est désactivée par défaut. Si cette option est activée, le nom de l'utilisateur responsable de l'ajout ou de la dernière modification d'un rendez-vous est affiché entre parenthèses en regard de ce dernier dans la vue quotidienne, mensuelle et annuelle (les rendez-vous individuels ne sont pas affichés dans la vue annuelle).
88. **Jour de début des semaines** - Par défaut, les semaines sont affichées du dimanche au samedi. Vous pouvez choisir de les afficher du lundi au dimanche en sélectionnant Lundi.
89. **Heure de début de la vue quotidienne, au format 24 heures** - Par défaut, les heures affichées dans la vue quotidienne sont 8:00am - 5:00pm (8 h à 17 h). Vous pouvez choisir de changer de plage au moyen de ces deux options. Il est possible de créer des rendez-vous pour une heure quelconque, quelle que soit la sélection effectuée ici.
90. **Format 12 ou 24 heures** - Les heures affichées dans la vue quotidienne sont au format 12 heures et utilisent AM et PM par défaut. Pour les afficher au format 24 heures, sélectionnez 24.
91. **Nombre d'éléments pour chaque jour des vues hebdomadaires/mensuelles, si des éléments sont tronqués dans ces vues** - Indiquez un nombre.
92. **Nombre d'éléments dans les zones de jour des vues hebdomadaires/mensuelles avant que l'élément ne soit tronqué, si celui-ci ne s'affiche pas entièrement** - Indiquez un nombre.
93. **Intervalle (en minutes) sur la page de la vue quotidienne** - Par défaut, les intervalles de temps sont représentés dans la vue quotidienne comme des tranches de 60 minutes. Vous pouvez fixer cet intervalle de temps à 15, 20, 30 ou 60 minutes.
94. **Heure par défaut de l'alerte** - Vous pouvez spécifier que les alertes s'afficheront X minutes/heures avant le rendez-vous ou vous pouvez désactiver ces alertes.

Une fois les modifications effectuées, cliquez sur le bouton **OK**. Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications.

À propos de la planification et de la disponibilité

La planification vous permet de gérer votre planning de travail et de le rendre disponible pour d'autres agents de l'espace de travail, ce qui réduit les conflits. L'administrateur de l'espace de travail définit le calendrier de ce dernier. Il est possible de créer des plannings par défaut pour tous les agents d'un espace de travail, mais ceux-ci peuvent également modifier leur planning, si nécessaire.

Les rubriques suivantes traitent les différents aspects de la planification et de la disponibilité pour les agents :

95. Viewing Schedules
96. Checking Availability
97. Linking Availability to Issues

Affichage des plannings

Les plannings des agents sont accessibles en sélectionnant Plus | Calendrier dans la barre d'outils **FootPrints**, puis en cliquant sur le lien Disponibilité. Les calendriers personnel et d'espace de travail affichent la disponibilité de tous les agents dans l'espace de travail depuis le lien Disponibilité.

Une légende située dans l'angle inférieur gauche de la fenêtre explique le tableau au moyen de couleurs définies par votre administrateur.

98. **Disponible** - L'agent est disponible.

- 99. **Rendez-vous** - L'agent est à un rendez-vous professionnel.
- 100. **Absent du bureau** - L'agent est absent du bureau.
- 101. **En congé/Exception** - L'agent est absent du bureau en raison d'un congé, etc.

Cette page propose plusieurs options :

- 102. **Vue quotidienne/Vue hebdomadaire** - Sélectionnez la vue quotidienne pour afficher le planning des disponibilités sur une journée. Cliquez sur la vue hebdomadaire pour afficher ce planning sur la semaine entière.
- 103. **Changer la date** - La fenêtre contextuelle de disponibilité de l'agent affiche par défaut la date actuelle. Pour changer la date, utilisez les boutons  et  haut de la fenêtre.
- 104. **Afficher les agents** - L'affichage par défaut indique la disponibilité de tous les agents. Pour afficher les agents disponibles (sans rendez-vous pour le moment), les agents ayant ouvert une session ou les agents par équipe, sélectionnez une option dans la liste déroulante Afficher.
- 105. **Heure de début** - Par défaut, l'heure de début d'une journée de travail est comprise entre 7:30 et 17:30. Pour changer de plage horaire, sélectionnez une autre heure de début dans la liste déroulante. Il est possible de sélectionner des heures de début comprises entre minuit et 2:00. Vous pouvez également modifier les heures de début et de fin en utilisant les boutons  et  dans le tableau de disponibilité.

La planification réelle des heures d'un agent est effectuée depuis son planning de travail, le calendrier et les pages Créer un problème et Éditer un problème lorsqu'il existe un lien avec le calendrier via un champ de date/heure.

Vérification de la disponibilité depuis le calendrier

Les agents peuvent accéder à cette fenêtre depuis le calendrier durant la planification de rendez-vous et depuis les pages Créer un problème et Éditer un problème. Outre les options décrites dans la rubrique *Affichage des plannings*, vous pouvez sélectionner les agents que vous souhaitez inviter au rendez-vous.

Pour inclure des agents dans un rendez-vous :

1. Sélectionnez **Créer un rendez-vous** dans le calendrier personnel ou d'espace de travail.
2. Cliquez sur **Vérifier la disponibilité**. Le tableau de disponibilité de l'agent s'affiche.
3. Après l'avoir consulté, activez la case à cocher en regard du nom des agents à inviter au rendez-vous. Si vous passez le curseur sur une tranche de temps indisponible, le motif de l'indisponibilité de l'agent s'affiche dans une petite fenêtre contextuelle.

REMARQUE

Un message d'avertissement s'affiche si vous sélectionnez le nom d'un agent n'ayant pas d'heures disponibles pour le rendez-vous planifié si l'option Vérifier automatiquement la disponibilité est activée.

4. Cliquez sur **OK**. La page Créer un rendez-vous s'affiche. Le nom des agents dont vous avez vérifié la disponibilité figure dans la liste des invités.

Vérification de la disponibilité pour un problème

Lorsque vous créez ou éditez un problème, vous pouvez vérifier votre disponibilité ou le planning des agents dans l'écran Créer un problème ou Éditer un problème.

1. Sélectionnez Vérifier la disponibilité dans la section Affecté de la page Créer un problème ou Éditer un problème.
2. Le tableau de disponibilité affiche la date actuelle. Si votre administrateur a associé des champs de date au planning, par exemple Date de suivi, vous pouvez passer à cette date pour consulter la disponibilité de l'agent. Vous pouvez également cliquer sur Changer la date pour sélectionner le planning d'une autre date afin de le consulter.
3. Activez la case à cocher en regard du nom du ou des agents à affecter au problème.
4. Cliquez sur **OK**.
5. Si vous avez sélectionné un agent qui n'est pas disponible pour l'instant ou ne peut pas l'être selon le champ de date/heure sélectionné et si l'option Vérifier la disponibilité est activée, un message d'avertissement s'affiche. Vous devez alors indiquer si vous voulez poursuivre l'affectation.

Utilisation de la fonctionnalité de gestion des e-mails de FootPrints

La fonctionnalité de gestion des e-mails de **FootPrints** fournit de multiples outils qui s'utilisent en combinaison avec l'interface Web. Le système peut envoyer aux utilisateurs des notifications par e-mail personnalisées et traiter les envois et mises à jour par e-mails entrants. En votre qualité d'agent dans **FootPrints**, vous pouvez envoyer des mises à jour par e-mail en indiquant aux utilisateurs vos commentaires les plus récents sur un problème. Vous pouvez également envoyer et mettre à jour des problèmes par e-mail et interroger la base de données à l'aide de la messagerie. Les fonctions disponibles dépendent des options activées par votre administrateur **FootPrints**.

Notification par email

La fonctionnalité de notification par e-mail de **FootPrints** permet à l'agent d'envoyer aux autres utilisateurs des e-mails relatifs aux problèmes, depuis **FootPrints**. L'administrateur peut configurer des règles permettant de contrôler l'envoi des e-mails pour un problème par défaut. En votre qualité d'agent, vous pouvez utiliser les paramètres par défaut ou les ignorer pour envoyer aux autres utilisateurs des e-mails relatifs à un problème.

Cette rubrique est consacrée aux différents types de notification par e-mail.

- Création/édition d'une notification par e-mail sur un problème
- E-mail d'escalade
- Demandes des clients

Création/Édition d'une notification par e-mail sur un problème

La section Envoyer un e-mail à des pages Créer un problème et Éditer un problème permet de définir les destinataires de la notification par e-mail relative au problème. Elle se décompose en trois parties :

- **Affectés** – Lorsque cette option est activée, les utilisateurs affectés au problème reçoivent une notification par e-mail pour cet envoi.
- **Contact** – Lorsque cette option est activée, le contact défini pour ce problème reçoit une notification par e-mail pour cet envoi. Ce paramètre est basé sur l'adresse e-mail du client indiquée dans les coordonnées du contact pour le problème concerné. Si plusieurs adresses e-mail sont définies pour le contact, un lien intitulé Choisir l'adresse du contact s'affiche. Ce lien permet de sélectionner l'adresse e-mail à laquelle la notification est envoyée. Par défaut, l'e-mail est envoyé à l'adresse principale (telle que définie par l'administrateur d'espace de travail) sauf si le problème a été envoyé par le client à une adresse e-mail secondaire, auquel cas la notification est envoyée par défaut à l'adresse e-mail secondaire.
- **CC** – Pour mettre un utilisateur en copie pour ce problème, cliquez sur le lien CC. Une fenêtre contextuelle s'affiche. Saisissez la ou les adresses e-mail à mettre en copie dans la zone prévue à cet effet (séparées par des espaces), sélectionnez un agent dans la liste ou cliquez sur Sélectionner un contact pour sélectionner une adresse e-mail dans le carnet d'adresses (n'a aucune incidence sur le contact client pour ce problème). Deux options sont possibles pour les utilisateurs définis en copie :
 - **Toutes les modifications** – Ces utilisateurs reçoivent une notification par e-mail pour chaque modification apportée au problème (sauf en cas de suppression lors d'une mise à jour ultérieure).
 - **Création du problème seulement/Une seule fois** – Seuls ces utilisateurs reçoivent une mise à jour par e-mail pour cette mise à jour ou cet envoi.

L'administrateur **FootPrints** peut définir des règles relatives aux date/heure d'envoi des e-mails, à leur contenu et aux types d'utilisateurs qui reçoivent des mises à jour (par ex. agent et client). Les cases Affectés et Contact sont cochées ou désélectionnées en fonction de ces règles. Leur état peut changer selon le statut ou la priorité choisis sur la page Créer un problème. Pour ignorer le paramètre par défaut, cliquez sur la case pour la cocher ou la désélectionner.

Vous pouvez recevoir ces notifications par e-mail dans différentes situations :

- Vous avez créé un problème et vous êtes affecté automatiquement.
- Un autre utilisateur vous a affecté à un problème.
- Vous avez été automatiquement affecté à un problème selon une règle définie.
- Une mise à jour est apportée à un problème existant auquel vous êtes affecté.
- Vous avez été mis en copie (CC) pour un problème.

Si vous êtes affecté à un problème et que la case Affectés est cochée, vous recevez la notification par e-mail même si vous effectuez vous-même la mise à jour.

L'apparence des notifications par e-mail varie en fonction de la configuration définie par l'administrateur pour les modèles d'e-mail. Différents modèles peuvent être définis pour différents types d'utilisateurs (agents, clients, etc.). Voici un exemple de notification par e-mail.

Création/édition d'une notification par e-mail sur un problème

La section Envoyer un e-mail à des pages Créer un problème et Éditer un problème permet de définir les destinataires de la notification par e-mail relative au problème. Elle se décompose en trois parties :

- **Titulaires** - Lorsque cette option est activée, les utilisateurs affectés au problème reçoivent une notification par e-mail pour cet envoi.
- **Contact** - Lorsque cette option est activée, le contact défini pour ce problème reçoit une notification par e-mail pour cet envoi. Ce paramètre est basé sur l'adresse e-mail du client indiquée dans les coordonnées du contact pour le problème concerné. Si plusieurs adresses e-mail sont définies pour le contact, un lien intitulé Choisir l'adresse du contact s'affiche. Ce lien permet de sélectionner l'adresse e-mail à laquelle la notification est

envoyée. Par défaut, l'e-mail est envoyé à l'adresse principale (telle que définie par l'administrateur de l'espace de travail) sauf si le problème a été envoyé par le client à une adresse e-mail secondaire, auquel cas la notification est envoyée par défaut à l'adresse e-mail secondaire.

- **CC** - Pour mettre un utilisateur en copie pour ce problème, cliquez sur le lien CC. Une fenêtre contextuelle s'affiche. Saisissez la ou les adresses e-mail à mettre en copie dans la zone prévue à cet effet (séparées par des espaces), sélectionnez un agent dans la liste ou cliquez sur Sélectionner un contact pour sélectionner une adresse e-mail dans le carnet d'adresses (cela n'a aucune incidence sur le contact client pour ce problème). Deux options sont possibles pour les utilisateurs définis en copie :
 - **Toutes les modifications** - Ces utilisateurs reçoivent une notification par e-mail pour chaque modification apportée au problème (sauf en cas de suppression lors d'une mise à jour ultérieure).
 - **Création du problème seulement/Une seule fois** - Seuls ces utilisateurs reçoivent une mise à jour par e-mail pour cette mise à jour ou cet envoi.
- **Envoyer l'enquête au client** - Si vous cochez cette case, une enquête FootPrints concernant ce problème est envoyée au client (la personne répertoriée comme contact). Si l'administrateur a défini une règle de périodicité (envoi d'une enquête à un client donné pas plus d'une fois tous les X mois), cette case à cocher annule la règle. Cette fonction respecte toutes les autres règles relatives aux enquêtes.

L'administrateur FootPrints peut définir des règles relatives aux date/heure d'envoi des e-mails, à leur contenu et aux types d'utilisateurs qui reçoivent des mises à jour (par ex. agent et client). Les cases Titulaires et Contact sont cochées ou désélectionnées en fonction de ces règles. Leur état peut changer selon le statut ou la priorité choisis sur la page Créer un problème. Pour ignorer le paramètre par défaut, cliquez sur la case pour la cocher ou la désélectionner.

Vous pouvez recevoir ces notifications par e-mail dans différentes situations :

- Vous avez créé un problème et vous êtes affecté automatiquement.
- Un autre utilisateur vous a affecté à un problème.
- Vous avez été automatiquement affecté à un problème selon une règle définie.
- Une mise à jour est apportée à un problème existant auquel vous êtes affecté.
- Vous avez été mis en copie (CC) pour un problème.

Si vous êtes affecté à un problème et que la case Titulaires est cochée, vous recevez la notification par e-mail même si vous effectuez vous-même la mise à jour.

L'apparence des notifications par e-mail varie en fonction de la configuration définie par l'administrateur pour les modèles d'e-mail. Différents modèles peuvent être définis pour différents types d'utilisateurs (agents, clients, etc.). Voici un exemple de notification par e-mail.

E-mail d'escalade

L'administrateur peut avoir configuré des règles spéciales relatives à l'escalade de certains problèmes à l'aide de la fonctionnalité d'escalade de **FootPrints**. L'une des règles peut, par exemple, automatiquement augmenter la priorité d'un problème et l'affecter à un utilisateur particulier en fonction du niveau de service du client. Vous pouvez recevoir un e-mail d'escalade spécial reposant sur l'une de ces règles. Il peut contenir différents champs de données, selon la configuration définie par l'administrateur.

REMARQUE

Les e-mails d'escalade peuvent aussi être envoyés à votre appareil sans fil. L'administrateur configure habituellement ces e-mails de sorte qu'ils contiennent une quantité de texte réduite.

Demandes des clients

Vous pouvez recevoir une notification par e-mail lorsqu'un client enregistre une nouvelle demande dans le système. Ces e-mails sont similaires à la notification par e-mail standard et contiennent toutes les informations relatives à la demande de l'utilisateur. Pour savoir s'il s'agit d'un nouvel envoi de la part d'un utilisateur, vérifiez si son statut est **Demande** et si la liste Titulaires est vide. Demandez à votre administrateur **FootPrints** des instructions relatives au traitement des demandes des clients.

Utilisation des e-mails entrants

La fonctionnalité d'e-mails entrants de **FootPrints** permet aux utilisateurs d'envoyer des informations à la base de données et d'en recevoir sans ouvrir une session dans **FootPrints**. Votre administrateur **FootPrints** a peut-être configuré ce programme pour recevoir des e-mails d'une adresse donnée, par exemple support@masociete.com. Cette rubrique est consacrée aux types d'e-mails entrants pris en charge.

REMARQUE

Adressez-vous à votre administrateur système ou d'espace de travail **FootPrints** pour connaître le compte e-mail désigné pour les envois entrants dans **FootPrints** pour votre espace de travail.

- Envoi de problèmes par e-mail
- Mise à jour des problèmes par e-mail
- Formulaire HTML
- Requêtes par e-mail
- Autre expéditeur par e-mail
- E-mail pour les clients

Envoi de problèmes par e-mail

Si la réception d'e-mails est configurée, les agents et les clients peuvent envoyer des problèmes au système par e-mail. Il est possible d'inclure des informations dans l'objet et le corps d'un e-mail standard ou de demander un formulaire (voir ci-après). Chaque espace de travail peut avoir sa propre adresse e-mail (support@masociete.com, developpement@masociete.com, etc.).

Parallèlement à la configuration d'un compte e-mail entrant pour l'espace de travail, l'administrateur d'espace de travail doit spécifiquement autoriser la création de demandes et de problèmes par e-mail. Sinon, seules les mises à jour des problèmes sont autorisées via l'interface e-mail. Cette option est activée par défaut.

En votre qualité d'agent, les informations suivantes peuvent être incluses dans un e-mail à **FootPrints**. Demandez à votre administrateur l'adresse correcte.

Lorsque les agents et les administrateurs envoient un e-mail au compte **FootPrints** désigné, cet e-mail devient un problème. **FootPrints** détecte via l'adresse e-mail que l'utilisateur est un agent/administrateur et affecte automatiquement cet utilisateur au problème. Les envois effectués par les agents/administrateurs sont mis en forme de la même manière que les e-mails entrants envoyés par les clients.

- **Objet** - L'objet de l'e-mail devient le titre du problème.
- **Corps** - Le corps de l'e-mail devient la description.
- **Champs d'espace de travail** - Vous devez indiquer des données pour tous les champs d'espace de travail obligatoires. Si vous envoyez un e-mail à **FootPrints** sans ces

informations, vous recevez en retour un e-mail de notification d'erreur contenant les instructions qui permettent d'obtenir les informations des champs d'espace de travail. Le format est indiqué ci-après.

- **Champs de carnet d'adresses** - Vous devez indiquer des données pour tous les champs de carnet d'adresses obligatoires. Le format est décrit ci-dessous.
- **Adresse e-mail** - Votre adresse e-mail est enregistrée comme étant l'adresse de l'expéditeur du problème. Par défaut, l'expéditeur est affecté au problème. Si les fonctionnalités d'affectation automatique ou d'escalade sont configurées, d'autres utilisateurs peuvent être affectés par le système, en plus ou à la place de l'expéditeur. Pour désigner un client ou un autre utilisateur comme expéditeur du problème, indiquez son adresse e-mail dans le corps du message sous la forme suivante :
expéditeur=smartin@widget.com.
- **Priorité** - La priorité par défaut est automatiquement affectée à tous les nouveaux envois d'e-mails. Pour définir une autre priorité, ajoutez *Priorité=x* sur une ligne distincte dans le corps du message, *x* indiquant la priorité.
- **Statut** - Par défaut, les problèmes envoyés par e-mail par les agents ont le statut Ouvert. Pour définir un autre statut, ajoutez la ligne *Statut=x*, *x* étant le statut.
- **Titulaires** - Pour définir les titulaires, ajoutez la ligne *Titulaires=X*, *X* étant l'ID utilisateur du titulaire. Pour plus de détails sur cette fonction, reportez-vous à *Mise à jour des problèmes par e-mail*.

Pour envoyer les informations des champs d'espace de travail ou de carnet d'adresses :

1. Dans le corps de l'e-mail, ajoutez une ligne pour chaque champ d'espace de travail, de carnet d'adresses, de priorité ou de statut à envoyer.

Les données des champs d'espace de travail doivent se présenter sous la forme suivante :

nomchamp=données

2. Par exemple, si le nom du champ est Type de problème et que les données sont Logiciel, la ligne ajoutée doit être la suivante :

type de problème=logiciel

REMARQUE

Par défaut, FootPrints part du principe qu'une seule ligne suffit pour contenir les données. Pour les données nécessitant plusieurs lignes, le format doit être le suivant :

```
nomchamp=données
donnée
donnée
END nomchamp
```

Pour spécifier une valeur pour une case à cocher, utilisez les mots indiqués pour cette case, c'est-à-dire Activé et Désactivé (valeurs par défaut modifiables). Par exemple, si vous avez défini un champ Client satisfait et que les valeurs des cases à cocher sont Oui et Non, ajoutez la ligne *Client satisfait=Oui* dans le corps du message pour indiquer que cette case est cochée.

Pour valider les données liées aux cases à cocher ou aux champs à sélection multiple, le système les compare aux valeurs autorisées pour ces cases ou champs ; les e-mails entrants sont rejetés si les valeurs ne figurent pas dans la liste. Exemple : Le champ « Couleur » a pour valeurs « rouge », « bleu » et « vert » dans l'espace de travail. Si l'e-mail entrant comporte une ligne « Couleur=noir », il sera rejeté.

Les champs à sélection multiple proposant plusieurs valeurs doivent être délimités par des points-virgules. Par exemple : « Couleurs préférées = rouge;vert;bleu »

3. Par défaut, le problème est saisi dans l'espace de travail par défaut pour les e-mails entrants ou dans l'espace de travail défini pour ce compte e-mail particulier. Pour envoyer un problème à un autre espace de travail, vous devez inclure la ligne suivante dans l'objet de l'e-mail :

PROJ=*n*

où *n* est le numéro de l'espace de travail. Pour connaître ce numéro, envoyer la requête listworkspaces par e-mail.

REMARQUE

Lorsque vous renseignez les champs de date et de date/heure dans un e-mail, les données de ces champs doivent être indiquées selon le format de date de l'utilisateur : États-Unis, Europe ou ISO. Si l'utilisateur n'a pas défini de format, les données doivent être indiquées au format par défaut du système. Pour les champs de date/heure, saisissez l'heure sous la forme hh:mm. Après avoir saisi la date (par ex. 03/04/2006), laissez un espace puis saisissez l'heure (par ex. 03/04/2006 14:45). Lors de l'envoi de l'heure par e-mail, le format d'horloge sur 24 heures est toujours utilisé.

FootPrints recherche les erreurs dans les demandes par e-mail entrant. Les données dont le format est incorrect ne sont pas perdues mais ajoutées au champ Description. Par exemple, si le nom d'un champ d'espace de travail n'est pas correctement orthographié, cette ligne est placée dans le champ Description de la demande. **FootPrints** recherche également les données incorrectes. Par exemple, en cas d'envoi de texte pour un champ de type nombre entier, **FootPrints** ne crée pas la demande et envoie à l'utilisateur un e-mail de message d'erreur.

Mise à jour des problèmes par e-mail

Outre la création de nouveaux problèmes, les e-mails permettent également de mettre à jour des problèmes existants. Vous pouvez répondre à une notification par e-mail de **FootPrints** et votre réponse sera classée avec les messages relatifs à ce problème. Les champs tels que Priorité, Statut et les champs personnalisés peuvent également être mis à jour.

FootPrints ajoute automatiquement les e-mails entrants au problème approprié dans l'espace de travail en cours. L'ID d'espace de travail et le numéro de problème sont indiqués dans l'objet de tous les e-mails de notification de **FootPrints**. Vous pouvez répondre au message, en laissant l'objet inchangé (et en incluant de nouvelles informations au début de l'e-mail) ; la réponse est automatiquement ajoutée au problème approprié dans l'espace de travail en cours. Un agent et un client peuvent ainsi dialoguer par e-mail et conserver un suivi de leur conversation dans **FootPrints**.

Pour répondre à une notification par e-mail :

1. Dans votre logiciel de messagerie (Microsoft Outlook, Lotus Notes, etc.), la fonction Répondre permet de répondre à une notification par e-mail de **FootPrints**.
2. Saisissez votre réponse au-dessus de la ligne indiquant **Lors de la réponse, saisissez votre texte au-dessus de cette ligne**. **FootPrints** utilise ainsi uniquement les informations ajoutées les plus récentes, et évite toute duplication dans le champ Description. Vous devez saisir votre réponse au-dessus de cette ligne. **FootPrints** n'ajoute rien au-dessous de la ligne pour un problème.

Ne changez pas l'objet de l'e-mail, car il contient des informations importantes sur le numéro de problème et l'ID d'espace de travail et **FootPrints** doit l'utiliser pour la mise à jour correcte du problème.

3. Pour mettre les champs à jour (facultatif) :

- **Mettre à jour la priorité** – Doit se présenter sous la forme *Priorité=n* (ajouté dans le corps de l'e-mail), *n* étant la nouvelle priorité.
- **Mettre à jour le statut** – Doit se présenter sous la forme *Statut=x* (ajouté dans le corps de l'e-mail), *x* étant le nouveau statut.
- **Mettre à jour les champs d'espace de travail** – Doit se présenter sous la forme *NomChamp=données* (ajouté dans le corps de l'e-mail), *NomChamp* étant le nom du champ et *données* les données de ce champ.
- **Mettre à jour les champs de carnet d'adresses** – Les données des champs de carnet d'adresses doivent être ajoutées dans les envois par e-mail sous la forme *NomChamp=données* (ajouté dans le corps de l'e-mail), *NomChamp* étant le nom du champ de carnet d'adresses et *données* les données de ce champ.
- **Objet** – Toute nouvelle information ajoutée à l'objet de l'e-mail sera ignorée. Ne modifiez pas les informations de numéro de problème et d'ID d'espace de travail indiquées dans l'objet, car la mise à jour du problème serait incomplète ou inexistante.
- **Mettre à jour les affectés** – Ajoutez les utilisateurs affectés à la liste correspondante à l'aide de la syntaxe suivante :

affectés=+ID_utilisateur

ou ignorez le signe plus et utilisez le format suivant :

affectés=ID_utilisateur

pour ajouter un affecté. Pour ajouter plusieurs affectés, laissez un espace entre les ID utilisateur, par exemple :

affectés=ID_utilisateur1 ID_utilisateur2 ID_utilisateur3

Pour retirer des affectés, utilisez le signe moins, par exemple :

affectés=-ID_utilisateur

Pour retirer plusieurs affectés, laissez un espace entre les ID utilisateur, par exemple :

affectés=-ID_utilisateur1 -ID_utilisateur2 -ID_utilisateur3

Vous pouvez également ajouter et retirer des affectés dans le même e-mail, comme le montre l'exemple suivant :

affectés=+ID_utilisateur1 -ID_utilisateur2 +ID_utilisateur3

ID_utilisateur1 et *ID_utilisateur3* sont ajoutés au problème en tant qu'affectés et *ID_utilisateur2* est retiré du problème en tant qu'affecté.

Vous pouvez ajouter ou supprimer des équipes à l'aide de la même syntaxe que pour les utilisateurs individuels, sauf si le nom de l'équipe comporte un espace. Dans ce cas, faites figurer ce nom entre guillemets doubles. Par exemple, pour ajouter *Équipe1* et *Équipe 3* et retirer *Équipe 2*, la syntaxe serait la suivante :

affectés=Équipe1 -"Équipe 2" +"Équipe 3"

Vous pouvez également combiner des équipes et des utilisateurs individuels à l'aide de la syntaxe décrite ci-dessus.

4. Cliquez sur Envoyer pour envoyer la mise à jour à **FootPrints**. Le problème est mis à jour en quelques minutes. Si les règles d'e-mail sont configurées pour l'envoi de mises à jour au client et/ou aux utilisateurs affectés, une notification des modifications est envoyée.

REMARQUE

Vous ne pouvez mettre à jour que les problèmes pour lesquels vous disposez d'un droit d'accès en écriture. Il s'agit des problèmes auxquels vous êtes affecté si vous êtes agent ou de tous les problèmes si vous êtes administrateur. Si les mises à jour avec copie (CC) sont autorisées, vous pouvez mettre à jour le champ Description d'un problème même si vous n'êtes pas l'agent qui lui est affecté. Si la mise à jour n'est pas autorisée, vous recevez une notification d'erreur par e-mail.

Voici un exemple de réponse envoyée par e-mail. Le problème est mis à jour avec le nouveau message rédigé par l'utilisateur dans le champ Description ; le problème est ensuite fermé. Notez que le programme de messagerie (Microsoft Outlook) a inséré des en-têtes relatifs au message initial au-dessus de la ligne. **FootPrints** détecte ces informations et les ignore. Seul le nouveau message rédigé par l'utilisateur est inclus. L'utilisateur ayant indiqué Statut=Fermé sur une ligne distincte, le problème est également fermé. Notez également que le numéro de problème (entrée) et l'ID d'espace de travail sont indiqués dans l'objet du message. Ils doivent rester dans l'objet pour que la mise à jour puisse être effectuée.

Ajout d'une description

Les clients, agents et administrateurs peuvent ajouter une nouvelle description à tout problème existant auquel ils sont affectés.

Le format de l'e-mail est le suivant :

- **Objet** – L'objet de l'e-mail doit inclure l'expression :

ENTRÉE=*n*

n étant le numéro d'espace de travail. Toute autre donnée figurant dans l'objet est ignorée.

- **Corps** – Le corps de l'e-mail devient la nouvelle description.

Si l'utilisateur n'est pas affecté au problème, il reçoit un e-mail de notification d'erreur et la description n'est pas ajoutée.

Formulaire HTML

Pour obtenir un formulaire HTML contenant les champs appropriés pour un espace de travail spécifique ainsi que le niveau d'autorisation de l'utilisateur, vous pouvez envoyer un e-mail au compte entrant pour cet espace de travail, en indiquant en objet : formulaire HTML. Cela permet à tout utilisateur ayant accès à un espace de travail d'envoyer un problème, sans se connecter à **FootPrints**, depuis tout logiciel de messagerie prenant en charge le format HTML, notamment Microsoft Outlook, Eudora, Netscape Mail, Yahoo Mail, etc.

FootPrints génère automatiquement un formulaire HTML et les champs appropriés pour chaque espace de travail. L'administrateur n'a pas besoin de créer ces formulaires. Un formulaire différent est envoyé aux agents et aux clients (identifiés par leur adresse e-mail).

Pour qu'un agent reçoive la version client du formulaire, par exemple, afin de le placer sur un site Web pour les clients, saisissez Formulaire HTML client sur la ligne d'objet plutôt que simplement Formulaire HTML.

Pour obtenir un formulaire pour un autre espace de travail (vous devez appartenir à cet espace de travail), envoyez la demande de formulaire HTML au compte e-mail de cet espace de travail, par ex. support@widget.com ou vente@widget.com, etc. S'il n'existe qu'un seul compte e-mail pour l'ensemble du système, vous pouvez inclure l'ID d'espace de travail dans l'objet de la demande, par ex. Formulaire HTML PROJ=5.

Pour utiliser le formulaire, renseignez simplement les champs et cliquez sur le bouton ENVOYER.

REMARQUE

Les dépendances de champs activées pour l'espace de travail n'apparaissent pas dans le formulaire par e-mail. Tous les champs d'espace de travail sont affichés.

Requêtes par e-mail

Il existe plusieurs requêtes permettant de recevoir des informations de **FootPrints** par e-mail. Pour interroger **FootPrints** par e-mail, envoyez un message au compte e-mail entrant de l'espace de travail concerné, à l'aide de l'une des requêtes décrites ci-dessous, dans la ligne d'objet.

Requêtes générales

- **Aide** - Renvoie cette rubrique de la documentation d'aide (la rubrique que vous êtes en train de lire).
- **listworkspaces** - Renvoie la liste des noms d'espace de travail et des numéros correspondants pour tous les espaces de travail auxquels vous appartenez.

Requêtes adressées à la base de données

Les requêtes suivantes renvoient des données pour l'espace de travail par défaut pour les e-mails entrants, tel que défini par l'administrateur système. Si différents comptes e-mail sont définis pour chaque espace de travail, une requête envoyée à un compte d'un espace de travail particulier renvoie des informations relatives à cet espace de travail.

Pour renvoyer les données pour un autre espace de travail (auquel vous êtes affecté), vous devez mettre la ligne `Workspace=n` dans le corps de l'e-mail, où *n* est le numéro de l'espace de travail. Vous pouvez aussi le faire figurer dans la ligne d'objet du message sous la forme `Proj=n`. Pour récupérer le numéro de l'espace de travail, utilisez la requête `listworkspaces`. Les recherches ne respectent pas la casse.

Pour exécuter une requête, placez-la dans l'objet d'un message envoyé à un compte e-mail entrant de **FootPrints** :

- **getMine** - Renvoie la liste de vos affectations.
- **Getschema** - Renvoie le schéma des champs d'un espace de travail. Ceci décrit les champs propres à l'espace de travail.
- **SearchFAQ « mot-clé »** - Renvoie des solutions sur la base d'un mot-clé trouvé dans les champs Titre ou Description, par ex. `SearchFAQ imprimante`.
- **getTicket « numéro »** - Affiche les détails d'un problème existant à l'aide du numéro de problème (vous devez être affecté à ce problème), par ex. `getTicket 235`.
- **getData « mot-clé »** - Renvoie des problèmes d'une base de données à l'aide d'un mot-clé trouvé dans les champs Titre ou Description, par ex. `getData Exchange`. Cette requête est destinée aux utilisateurs internes uniquement. Les utilisateurs externes reçoivent des solutions en fonction des mots-clés.
- **HTML form** - Renvoie un formulaire HTML comportant tous les champs relatifs à l'envoi de problèmes pour un espace de travail, par ex. `HTML form` ou `HTML form PROJ=5`.

Autre expéditeur par e-mail

Un agent ou un administrateur peut avoir besoin d'envoyer un problème par e-mail pour le compte d'un autre utilisateur. Il peut dans ce cas ajouter une ligne dans le corps du message :

`expéditeur=smartin@widget.com`

Si cette ligne est ajoutée dans un envoi d'e-mail entrant, l'adresse e-mail `smartin@widget.com` devient l'expéditeur du problème, quel que soit l'expéditeur réel.

E-mail pour les clients

Si l'administrateur a activé la fonctionnalité d'e-mail entrant, les clients peuvent envoyer des requêtes sans se connecter à **FootPrints**. Pour ce faire, un client envoie un message à un compte e-mail **FootPrints** ; ce message est traité comme s'il avait été envoyé via le Web. Les informations peuvent être incluses dans l'objet et le corps d'un e-mail standard ou un formulaire peut être demandé (voir ci-dessous).

Les champs sont les suivants :

- **Objet** – L'objet de l'e-mail devient le titre.
- **Corps** – Le corps de l'e-mail devient la description.
- **Champs d'espace de travail** – Les clients doivent ajouter les informations appropriées uniquement pour les champs dont le statut est public et obligatoire. Si un client envoie un e-mail à **FootPrints** sans ces informations, il reçoit un e-mail de notification d'erreur contenant les instructions qui permettent d'obtenir les informations des champs d'espace de travail.
- **Adresse e-mail** – L'adresse e-mail de l'utilisateur devient l'expéditeur par défaut. Les clients qui envoient une demande par e-mail sont également automatiquement liés aux coordonnées de leur carnet d'adresses en fonction de l'adresse e-mail de l'expéditeur. **FootPrints** crée le lien et place les données du carnet d'adresses dans l'enregistrement du problème.
- **Affectation automatique** – La fonctionnalité d'affectation automatique de **FootPrints** vous permet d'indiquer les utilisateurs qui vont être automatiquement affectés aux problèmes en fonction d'un champ de sélection personnalisé. Il est possible d'affecter automatiquement les nouveaux envois de problèmes et de demandes par e-mail en incluant les données du champ de sélection dans le corps de l'e-mail au format `NomChamp=données`, `NomChamp` étant le nom du champ de sélection et `données` les données du champ. Les utilisateurs associés au choix spécifié sont automatiquement affectés au problème et reçoivent un e-mail de notification.
- **La priorité par défaut est automatiquement attribuée à tous les nouveaux envois d'e-mails.**
- Les adresses e-mail mises en copie (CC) lors d'un envoi par e-mail entrant à **FootPrints** sont automatiquement ajoutées à la liste CC permanente pour ce problème. L'agent ou l'administrateur qui prend le problème peut retirer les adresses en CC.

Pour envoyer les informations des champs d'espace de travail ou de carnet d'adresses :

1. Dans le corps de l'e-mail, ajoutez une ligne pour chaque champ d'espace de travail à envoyer.
2. Les données des champs d'espace de travail doivent se présenter sous la forme suivante :

nomchamp=données

Par exemple, si le nom du champ est `Type de problème` et que les données sont `Logiciel`, la ligne ajoutée doit être la suivante :

`type de problème=logiciel`

REMARQUE

Par défaut, **FootPrints** part du principe qu'une seule ligne suffit pour contenir les données. Pour les données sur plusieurs lignes, une seule barre oblique inverse (`\`) doit être ajoutée à la fin de chaque ligne.

3. Par défaut, la demande est saisie dans l'espace de travail par défaut pour les e-mails entrants ou dans l'espace de travail défini pour ce compte e-mail particulier. Pour envoyer une demande à un autre espace de travail, la ligne suivante doit être ajoutée dans le corps de l'e-mail :

ESPACE DE TRAVAIL=*n*

n étant le numéro d'espace de travail. Pour connaître le numéro d'espace de travail, envoyez la requête par e-mail listprojects.

FootPrints recherche les erreurs dans les demandes par e-mails entrants. Les données dont le format est incorrect ne sont pas perdues mais ajoutées au champ Description. Par exemple, si le nom d'un champ d'espace de travail n'est pas correctement orthographié, cette ligne est placée dans le champ Description de la demande. **FootPrints** recherche également les données incorrectes. Par exemple, en cas d'envoi de texte pour un champ de type nombre entier, **FootPrints** ne crée pas la demande et envoie à l'utilisateur un e-mail de message d'erreur.

Une fois la demande correctement envoyée par e-mail, le processus est identique à celui d'une demande envoyée via l'interface **FootPrints**. Les agents peuvent convertir la demande en problème ou l'administrateur d'espace de travail peut l'affecter à un ou plusieurs agents.

Mises à jour par les clients

Les clients peuvent également mettre à jour un problème par e-mail. Pour répondre à une notification par e-mail de **FootPrints** :

1. Dans votre logiciel de messagerie (Microsoft Outlook, Lotus Notes, etc.), sélectionnez Répondre pour répondre à une notification par e-mail de **FootPrints**.
2. Saisissez votre réponse au-dessus de la ligne indiquant Lors de la réponse, saisissez votre texte au-dessus de cette ligne. **FootPrints** utilise uniquement les informations ajoutées les plus récentes (toute duplication est ainsi évitée dans le champ Description). **FootPrints** n'ajoute rien au-dessous de cette ligne pour un problème.
3. N'apportez aucune modification à la ligne d'objet de l'e-mail car elle contient des informations importantes sur le numéro de problème et l'ID d'espace de travail. De plus, **FootPrints** doit l'utiliser pour la mise à jour du problème approprié.
4. Cliquez sur Envoyer pour envoyer la mise à jour à **FootPrints**. Le problème est mis à jour en quelques minutes. Si les règles d'e-mail sont configurées pour l'envoi de mises à jour aux clients et/ou aux titulaires, une notification des modifications est envoyée.

REMARQUE

Lors de l'ajout de données à un problème existant, la fonctionnalité d'e-mail entrant de **FootPrints** utilise uniquement les informations les plus récentes dans la réponse (toute duplication est ainsi évitée dans la description).

Le message :

Pour répondre, tapez votre texte au-dessus de cette ligne.

apparaît dans chaque e-mail de notification de **FootPrints**. Les utilisateurs doivent saisir leur réponse au-dessus de cette ligne. **FootPrints** n'ajoute rien au-dessous de cette ligne pour le problème.

Base de connaissances

La base de connaissances permet de stocker, d'organiser et de gérer des informations importantes pour un espace de travail **FootPrints**. Ces informations comprennent, entre autres, des solutions aux problèmes courants, des réponses aux questions fréquentes, des correctifs et des documents. La fonctionnalité de base de connaissances de **FootPrints** vous permet de constituer, à partir de l'expérience de clients et d'agents, une base de données dans laquelle les utilisateurs peuvent effectuer des recherches. Cela aide les agents à trouver plus rapidement des solutions à des problèmes récurrents et les clients à trouver les réponses à leurs questions sans envoyer de demande.

Les rubriques de cette section sont les suivantes :

- À propos des solutions
- Création d'une solution
- Création d'une solution à partir d'un problème existant
- Affichage des solutions
- Options de la fonction Rechercher dans la base de connaissances
- Utilisation de la base de connaissances pour résoudre un problème
- Popularité
- Administration de la base de connaissances (inclut les approbations de la base de connaissances)
- Knowledge-Paks de RightAnswers (module complémentaire)

À propos des solutions

Les solutions sont les principaux composants de la base de connaissances. Voici certaines des propriétés d'une solution **FootPrints** :

- **Basée sur un espace de travail** - Une solution est un enregistrement qui réside dans la base de données de l'espace de travail mais qui peut posséder des attributs spéciaux (voir les détails ci-dessous).
- **Publique** ou **Interne** - Une solution peut être publique (accessible aux clients et aux agents) ou interne (accessible uniquement aux agents).
- **Peut être classée** - Une solution peut être classée à l'aide des champs de l'espace de travail concerné. Les catégories du classement permettent d'établir des listes de questions fréquentes (FAQ) regroupant les solutions.
- **Générique** - Les solutions ne contiennent aucune coordonnée (carnet d'adresses).
- **Fichiers joints** - Les solutions peuvent contenir des fichiers joints, ce qui permet à l'agent/administrateur de créer des correctifs ou d'autres documents accessibles aux utilisateurs.
- **Peut être approuvée** - Il peut être demandé aux agents d'attendre une approbation avant la publication d'une solution dans la base de connaissances ; ils peuvent aussi être limités et ne pouvoir créer aucune solution.
- Il existe deux méthodes pour créer une solution :
- **From Scratch** - Les solutions peuvent être créées intégralement par les agents dans la mesure où ils disposent de l'autorisation appropriée.

- **From an Existing Issue** - Lorsqu'un agent ferme un problème, une solution peut être ajoutée à la base de connaissances avec certaines des informations relatives à ce problème. Le problème initial reste inchangé et la solution reçoit un nouveau numéro de référence.

Parallèlement à la création de solutions nouvelles ou à partir de problèmes résolus, il est possible d'importer des solutions dans la base de connaissances.

Création d'une solution

1. Placez le pointeur de la souris sur le bouton Nouveau problème de la barre d'outils et sélectionnez Ajouter à la Base de connaissances dans le menu qui s'affiche. Si cette option n'est pas disponible, vous n'avez pas l'autorisation de créer des solutions.
2. La page Créer une solution s'affiche.
3. **Base de connaissances** - Sélectionnez la base de connaissances dans laquelle vous voulez ajouter la solution. La base de connaissances publique peut être consultée par les clients et les agents. La base de connaissances interne ne peut être consultée que par les agents.
4. **Titre** - Le titre peut être utilisé pour résumer ou décrire brièvement la solution, ou en guise de question (par ex. « Comment faire pour... ? »).

REMARQUE

Le champ Titre peut porter un nom différent (par ex. Objet, Brève description, etc.).

5. **Informations sur le problème** - Les champs de la section Informations sur le problème permettent de classer la solution par type de problème, produit, etc.
6. **Description** - Le champ Description permet de détailler la solution étape par étape. Vous pouvez utiliser les options de mise en forme (listes à puces, listes numérotées, polices, etc.) pour présenter la solution le plus clairement possible.

REMARQUE

Le champ Description peut porter un nom différent (Notes, Journal, Détails, etc.).

7. Utilisez l'option **Orthographe** pour vérifier l'orthographe du texte de votre solution. Les solutions étant accessibles à de nombreux utilisateurs, il est important que le langage employé soit suffisamment clair.
8. **Fichiers joints** - Joignez un ou plusieurs fichiers à la solution. Vous pouvez, par exemple, joindre un correctif, un fichier image contenant une capture d'écran ou un fichier PDF présentant une brochure de produit.
9. Vous pouvez aussi mettre une ou plusieurs personnes en copie (CC). Ces personnes recevront un e-mail unique contenant la solution.
10. Cliquez sur **OK**.
Si une approbation est requise, la solution est placée en file d'attente et les approuvateurs reçoivent une notification. Si aucune approbation n'est requise, la solution est publiée dans la base de connaissances appropriée.

Création d'une solution à partir d'un problème existant

1. Ouvrez la page Détails du problème à convertir en solution.
2. Sur la page Détails du problème, cliquez sur **Ajouter à la base de connaissances**. Si l'option Ajouter à la base de connaissances n'est pas disponible, vous n'êtes pas autorisé à créer des solutions.
3. **Si :**

- **le problème est déjà fermé**, le formulaire Créer une solution s'affiche. Ce formulaire contient des informations prédéfinies, notamment la description la plus récente du problème. Les coordonnées issues du problème initial ne sont pas affichées ;
 - **le problème est encore actif** (autrement dit, il a le statut Ouvert ou un autre statut actif), vous êtes invité à le fermer. Si l'option Oui est sélectionnée, un champ Description permet d'ajouter des commentaires ou une solution avant de fermer le problème. Lorsque vous cliquez sur **OK**, le formulaire de la solution s'affiche ; il contient les informations publiques prédéfinies relatives au problème, notamment les commentaires les plus récents.
4. **Base de connaissances** - Sélectionnez la base de connaissances dans laquelle vous voulez ajouter la solution. La base de connaissances publique peut être consultée par les clients et les agents. La base de connaissances interne ne peut être consultée que par les agents.
 5. **Lier au problème** - Si cette case est cochée, la solution est liée au problème initial. Ce lien est uniquement accessible aux utilisateurs internes de **FootPrints** (et non aux clients).
 6. **Titre** - Ce champ est prédéfini avec le titre du problème. Le titre peut être utilisé pour résumer ou décrire brièvement la solution, ou en guise de question (par ex. « Comment faire pour... ? ”). Vous pouvez éventuellement reformuler le titre afin de mieux résumer la solution ; cela n'a aucune incidence sur le problème initial.

REMARQUE

Le champ Titre peut porter un nom différent (par ex. Objet, Brève description, etc.).

7. **Informations sur le problème** - Les champs de la section Informations sur le problème permettent de classer la solution par type de problème, produit, etc. Ces champs contiennent les informations prédéfinies relatives au problème et varient selon la configuration.
8. **Description** - L'historique de la description complète du problème est prédéfini dans ce champ. Vous pouvez réorganiser et mettre en forme ces informations afin de créer une solution étape par étape. La réorganisation et la mise en forme de ces informations n'ont pas d'incidence sur le problème initial. Vous pouvez utiliser les options de mise en forme (listes à puces, listes numérotées, polices, etc.) pour présenter la solution le plus clairement possible.

REMARQUE

Le champ Description peut porter un nom différent (Notes, Journal, Détails, etc.).

9. Utilisez l'option **Orthographe** pour vérifier l'orthographe du texte de votre solution. La solution étant accessible à de nombreux utilisateurs, il est important que le langage employé soit suffisamment clair.
10. **Fichiers joints** - Cochez cette case pour inclure dans la solution les fichiers joints du problème. Vous pouvez également ajouter de nouveaux fichiers joints. Vous pouvez, par exemple, joindre un correctif, un fichier image contenant une capture d'écran ou un fichier PDF présentant une brochure produit.
11. Vous pouvez aussi mettre une ou plusieurs personnes en copie (CC). Ces personnes recevront un e-mail unique contenant la solution. Par défaut, les utilisateurs affectés au problème initial et le contact de ce dernier sont prédéfinis dans le champ CC. Vous pouvez les supprimer et/ou ajouter d'autres adresses dans le champ CC.
12. Cliquez sur **OK**.
13. Si une approbation est requise, la solution est placée en file d'attente et les approbateurs reçoivent une notification.

14. Si aucune approbation n'est requise, la solution est publiée dans la base de connaissances appropriée.
15. Les modifications de la solution n'ont aucune incidence sur les données du problème initial. La solution reçoit un nouveau numéro de référence.

Affichage des solutions

Pour afficher les solutions, sélectionnez Plus | Base de connaissances. Il existe trois options pour afficher les solutions :

1. **Solutions internes** - Sélectionnez cette option dans la liste déroulante Afficher de la zone Totaux de l'espace de travail sur la page d'accueil **FootPrints**. Les solutions internes peuvent être consultées uniquement par les agents et contiennent habituellement des informations plus détaillées ou plus techniques que les solutions publiques.
2. **Solutions** - Sélectionnez cette option dans la liste déroulante Afficher de la zone Totaux de l'espace de travail sur la page d'accueil **FootPrints**. Les solutions peuvent être consultées par les agents et par les clients.
3. **Solutions de tous les espaces de travail** - Sélectionnez cette option dans la liste déroulante Afficher pour consulter la liste des solutions de tous les espaces de travail auxquels vous appartenez.

Lorsque l'une des options ci-dessus est sélectionnée, la liste des solutions s'affiche sur la page d'accueil. Pour afficher les détails de la solution, cliquez sur son numéro.

Options de la fonction Rechercher dans la base de connaissances

Les fonctionnalités de recherche de solutions et de création d'états dans **FootPrints** sont très simples. Les options proposées sont les suivantes :

- **Recherche par mot-clé** - Recherche l'espace de travail en cours dans la base de connaissances à l'aide d'un mot-clé.
- **Recherche par mot-clé dans des bases de connaissances externes** - Envoie votre recherche par mot-clé à des bases de connaissances externes.
- **Recherche avancée** - Recherche à l'aide d'une combinaison de critères.
- **Questions fréquentes** - Affiche les catégories de questions fréquentes créées par l'administrateur de l'espace de travail.
- **États sur les solutions** - Permet de créer un état personnalisé et mis en forme relatif à la base de connaissances.

Recherche par mot-clé dans la base de connaissances

La recherche par mot-clé (également appelée « recherche de base ») est accessible en sélectionnant Plus | Base de connaissances dans la barre d'outils **FootPrints**. La fonction de recherche par mot-clé se trouve dans la section Parcourir de la page Base de connaissances.

Pour effectuer une recherche par mot-clé :

1. Choisissez une base de connaissances dans la liste déroulante (par exemple, Base de connaissances publique FootPrints).
2. Si elle a été configurée, choisissez la catégorie dans laquelle effectuer la recherche. Ainsi, vous pouvez rechercher uniquement l'espace de travail, les solutions de tous les espaces de travail ou les solutions d'autres catégories, par exemple les catégories configurées pour des produits spécifiques de l'entreprise. Il se peut que votre administrateur ait changé le mot « catégorie ».
3. Saisissez le mot ou l'expression à rechercher dans le champ Résultats de la recherche pour le mot-clé.
4. Cliquez sur **OK**. **FootPrints** recherche le mot-clé dans tous les champs (notamment Titre, Description et Espace de travail).
5. La liste des solutions correspondantes s'affiche dans le cadre principal ou dans la fenêtre contextuelle, si vous effectuez la recherche depuis une page Problème. Cliquez sur une solution pour en afficher les détails ou placez le pointeur de la souris sur cette solution pour en afficher l'aperçu, si elle apparaît dans une fenêtre contextuelle.
6. Si vous effectuez la recherche dans la base de connaissances depuis une page Problème, la solution est automatiquement collée dans le champ Description si vous la sélectionnez depuis une base de connaissances **FootPrints**.

Recherche par mot-clé dans des bases de connaissances externes

La recherche par mot-clé peut être envoyée à des bases de connaissances en ligne, notamment Microsoft TechNet, Adobe et Google Groupes, outre les bases de connaissances **FootPrints**.

Pour effectuer une recherche par mot-clé dans une base de connaissances en ligne :

1. Choisissez l'une des bases de connaissances en ligne disponibles dans la liste déroulante. Les choix possibles sont Microsoft TechNet, HP, Adobe, Google Groupes, etc.
2. Saisissez le mot ou l'expression à rechercher.
3. Cliquez sur **OK**. Une deuxième fenêtre de navigateur affiche les résultats de la recherche dans la base de connaissances sélectionnée.
4. Si vous effectuez la recherche dans la base de connaissances depuis une page Problème et qu'une solution appropriée est trouvée, vous pouvez copier et coller les informations de la base de connaissances externe dans le champ Description du problème.

Recherche avancée dans la base de connaissances

Si les résultats de la recherche par mot-clé sont insuffisants, la fonctionnalité de recherche avancée permet de créer des recherches via une combinaison de critères. Cliquez sur le lien **Basculer en mode avancé** pour utiliser la recherche avancée. Les options sont les suivantes :

1. Choisissez Recherche avancée dans une base de connaissances publique pour rechercher des solutions publiques ou Recherche avancée dans une base de connaissances interne pour rechercher des solutions internes.
2. **Titre** - Saisissez le mot ou l'expression à rechercher dans le champ Titre. Ce champ peut porter un nom différent, par exemple Objet.
3. **Description** - Saisissez le mot ou l'expression à rechercher dans le champ Description. Ce champ peut porter un nom différent, par exemple Notes.
4. **Mot-clé** - Saisissez le mot ou l'expression à rechercher. La recherche porte sur les champs Titre, Description et Informations sur le problème (espace de travail).
5. **Date** - Si des dates sont indiquées, la recherche renvoie uniquement les solutions créées ou dernièrement éditées avant, après, entre ou à ces dates. Par exemple, pour renvoyer des problèmes créés avant le 1^{er} janvier 2005, choisissez l'option « créé avant », saisissez 1 1 2005 dans le premier champ de date et laissez le deuxième champ vide. Pour une recherche sur la date du jour, cochez la case Date actuelle. D'autres plages de dates sont également disponibles.
6. **Ancienneté** - Si cette section est renseignée, la recherche renvoie les solutions en fonction du paramètre de temps défini. Il est possible de préciser le nombre de jours et d'heures. Des modificateurs sont également possibles, notamment « supérieur à », « inférieur à », « égal à », « supérieur ou égal à », « inférieur ou égal à » et « différent de ». Par exemple, pour renvoyer les solutions datant de plus de 3 jours, choisissez « supérieur à » et saisissez « 3 » dans le champ Jours.
7. **Informations sur le problème** - Les champs de cette section varient en fonction des champs de l'espace de travail en cours. Indiquez les critères (ou sélectionnez une ou plusieurs valeurs dans un champ à liste déroulante ou à sélection multiple) d'un ou de plusieurs champs pour renvoyer les solutions contenant ces données. Par exemple, pour renvoyer les problèmes pour lesquels la plate-forme est Windows XP, sélectionnez Win XP dans le champ Plate-forme.

8. **Organiser les résultats de la recherche par** - Permet de trier les solutions renvoyées selon le champ défini. Vous pouvez choisir l'ordre décroissant (solution la plus récente ou numéro le plus élevé en premier) ou croissant (solution la plus ancienne ou numéro le moins élevé en premier). Par défaut, les solutions sont triées par numéro de référence, dans l'ordre décroissant.
9. **Titre, description, etc., sensibles à la casse** (version base de données de FootPrints uniquement) - Cochez cette case pour définir une recherche qui respecte la casse. Par défaut, elle ne la respecte pas. Dans les versions SQL/Access de **FootPrints**, les recherches ne respectent pas la casse.
10. **Et/Ou** - Si vous choisissez Et, les problèmes doivent correspondre à tous les critères définis (option par défaut). Si vous choisissez Ou, un seul critère doit être respecté.
11. **Effectuer la recherche** - Cliquez sur **OK** pour lancer la recherche. Les résultats sont affichés dans la fenêtre principale (ou dans une fenêtre contextuelle si la recherche est lancée depuis une page Problème).
12. Si vous effectuez la recherche dans la base de connaissances depuis une page Problème, la solution est automatiquement collée dans le champ Description si vous la sélectionnez depuis une base de connaissances **FootPrints**.

Questions fréquentes

Dans **FootPrints**, les catégories Questions fréquentes sont accessibles aux agents lors d'une recherche dans la base de connaissances. Ces catégories sont créées et gérées par l'administrateur de l'espace de travail. Elles sont définies par des critères de recherche avancée et nommées et enregistrées par l'administrateur. Lors de chaque accès à une catégorie, les solutions les plus récentes correspondant aux critères définis pour cette catégorie sont renvoyées.

Pour consulter une question fréquente :

1. Sélectionnez Questions fréquentes sur la page Recherche avancée dans la base de connaissances.
2. Il existe deux listes de catégories de questions fréquentes : publiques et internes. Les questions fréquentes publiques contiennent les solutions destinées aux clients. Les questions fréquentes internes contiennent habituellement des solutions plus détaillées ou plus techniques.
3. Cliquez sur le titre de la catégorie de questions fréquentes voulue.
4. Les solutions correspondantes pour cette catégorie s'affichent dans le cadre principal (ou dans une fenêtre contextuelle si la recherche est lancée depuis une page Problème). Cliquez sur une solution pour en afficher les détails (ou placez le pointeur de la souris sur cette solution pour en afficher l'aperçu, si elle apparaît dans une fenêtre contextuelle).
5. Si vous accédez aux catégories de questions fréquentes depuis une page Problème, la solution est automatiquement collée dans le champ Description si vous la sélectionnez depuis une question fréquente.

REMARQUE

Les catégories de questions fréquentes publiques peuvent également être consultées par les clients.

États sur les solutions

Vous devrez peut-être créer un état sur les solutions. Les états contiennent davantage d'options de recherche et de mise en forme que les recherches dans la base de connaissances. Vous pouvez créer des états uniquement si vous disposez des autorisations appropriées.

Pour créer un état sur les solutions :

1. Sélectionnez États | Nouvel état dans la barre d'outils **FootPrints**.
2. Choisissez les options de mise en forme souhaitées, les champs affichés, etc., comme indiqué dans la rubrique *États personnalisés*.
3. Pour obtenir les détails complets de la solution, veillez à inclure le champ Description à l'étape 3 (ce champ peut porter un autre nom, par ex. Notes ou Détails).
4. Sous Sélectionner des critères d'état, sélectionnez une ou plusieurs options de solution. Cela permet de limiter la création de l'état à la base de connaissances.
5. Choisissez d'autres critères pour l'état. Par exemple, pour renvoyer les solutions contenant « mot de passe », saisissez « mot de passe » comme mot-clé. **N'indiquez aucune information de carnet d'adresses** car les solutions ne contiennent aucune donnée de ce type.
6. Cliquez sur **OK**. Les résultats de l'état s'affichent dans une nouvelle fenêtre de navigateur.

Utilisation de la base de connaissances pour résoudre un problème

La base de connaissances permet à l'agent de trouver une solution à un problème tout en travaillant sur ce problème. Il peut ainsi rapidement le résoudre sans perdre aucune donnée. S'il trouve une solution appropriée, il peut l'importer directement dans le champ Description du problème.

Pour utiliser cette fonctionnalité :

1. Sur la page Créer un problème ou Éditer un problème, sélectionnez  **Rechercher dans la base de connaissances** au-dessus du champ Description. Une fenêtre contextuelle affiche les options de recherche dans la base de connaissances.
2. Saisissez le mot-clé à rechercher. Par exemple, pour trouver les solutions relatives à des problèmes de mot de passe, saisissez « mot de passe ».
3. Choisissez l'une des bases de connaissances **FootPrints** proposées dans la liste déroulante. D'autres fonctions de recherche dans les bases de connaissances sont également disponibles depuis la page Problème, notamment les catégories de questions fréquentes et la recherche avancée. Pour plus d'informations, reportez-vous à *Options de la fonction Rechercher dans la base de connaissances*. Cochez la case pour placer un lien dans le problème permettant de revenir à la solution d'origine.
4. Cliquez sur **OK**. La liste des solutions correspondantes s'affiche.
5. Placez le pointeur de la souris sur les titres pour afficher les détails de chaque solution.
6. Cliquez sur le titre de la solution voulue. Si aucune ne correspond au problème en cours, cliquez sur le bouton **Rechercher** pour effectuer une autre recherche.
7. La solution s'affiche dans le champ Description. Elle peut être éditée, si nécessaire. L'édition de la description n'a aucune incidence sur la solution d'origine.
8. Si la recherche portait sur une base de connaissances externe, les résultats s'affichent dans une fenêtre distincte. Ces résultats ne sont pas automatiquement collés dans le champ Description lors de la sélection ; vous devez copier et coller la solution manuellement.
9. Apportez au problème toute autre modification nécessaire et cliquez sur **OK**. Le problème est mis à jour avec la solution sélectionnée et une notification par e-mail est envoyée aux utilisateurs affectés et au client si cette option est choisie.

REMARQUE

L'administrateur a la possibilité de modifier de nombreux noms de champ dans **FootPrints** (Titre, Priorité, Statut, etc.) ainsi que celui des enregistrements (problèmes). Il est également possible de créer des champs personnalisés. Pour plus de clarté, ce manuel désigne toujours les enregistrements **FootPrints** comme des « problèmes » et utilise les mots par défaut pour les autres noms de champs.

Popularité

Les solutions de la base de connaissances peuvent être classées par popularité dans quasiment toutes les recherches ou catégories de questions fréquentes. La popularité est déterminée par une enquête menée auprès des clients, par le biais d'une question qui leur est posée lors de chaque accès à une solution. Lorsqu'un client ouvre une session dans **FootPrints** et consulte une solution, la question « Avez-vous trouvé cette solution utile ? » s'affiche et propose deux réponses, Oui et Non. Selon les réponses obtenues, une note de popularité est attribuée à chaque solution (une solution populaire a une note élevée).

Les clients n'ont pas la possibilité de consulter les notes, mais toute liste de solutions publiques affichée peut être triée par popularité (la liste des solutions les plus populaires affichée sur la page d'accueil du client est toujours triée par popularité). Les agents et les administrateurs peuvent consulter le classement par popularité à tout moment ; il apparaît dans la plupart des résultats de recherche dans la base de connaissances.

Knowledge-Paks de Right Answers

Numara Software propose les Knowledge-Paks® intégrés de Right Answers qui permettent aux équipes de support et aux clients de disposer d'un accès immédiat aux solutions à des problèmes techniques.

Tandis que **FootPrints** vous permet de créer votre propre base de connaissances, les Knowledge-Paks élargissent l'accès à des centaines de milliers de solutions pour plus de 150 applications. Ces modules existent pour la plupart des applications les plus courantes (bureautique, système d'exploitation, utilitaires de disque et matériel, productivité, messagerie, Internet et publication) proposées par les plus grands fournisseurs tels que Microsoft, Lotus, Adobe, SAP et Oracle. Les agents importent des solutions directement dans les problèmes et les clients peuvent également accéder aux solutions personnalisées pour les utilisateurs finals.

REMARQUE

Cette fonctionnalité est disponible comme module complémentaire de **FootPrints** et doit avoir une licence. Veuillez contacter votre revendeur pour plus d'informations sur l'obtention d'une licence rendant possible l'utilisation de cette fonctionnalité.

Utilisation des Knowledge-Paks

Une fois activés, les Knowledge-Paks sont accessibles depuis les mêmes pages que la base de connaissances **FootPrints** :

1. Sur la page Créer un problème ou Éditer un problème, sélectionnez  **Rechercher dans la base de connaissances** au-dessus du champ Description. Une fenêtre contextuelle affiche les options de recherche dans la base de connaissances.
2. Pour parcourir les Knowledge-Paks, sélectionnez Parcourir les Knowledge-Paks.
3. La liste des titres s'affiche dans une nouvelle fenêtre. Ils sont classés par bibliothèque (Libre-service pour les utilisateurs finals et Analyste du support pour les informations plus techniques), type d'application et fournisseur.

4. Sélectionnez un titre pour afficher les solutions associées.
5. Lorsque vous trouvez un titre qui correspond au problème de l'utilisateur, sélectionnez Résolu pour importer la solution dans le problème. Un résumé de la solution et un lien vers des détails complets sont importés dans le champ Description.
6. Pour effectuer une recherche par mot-clé, saisissez le mot ou l'expression à rechercher dans la zone prévue à cet effet, sélectionnez Knowledge-Paks Online dans la liste déroulante et cliquez sur **OK**. La liste des solutions correspondantes s'affiche dans une fenêtre distincte.
7. Pour la recherche par mot-clé depuis les pages Créer un problème ou Éditer une solution, votre administrateur doit configurer un champ d'espace de travail utilisé pour la page de recherche des Knowledge-Paks. Vérifiez avec administrateur si cela a été fait.
8. Pour utiliser les fonctions de recherche depuis les Knowledge-Paks, sélectionnez Rechercher en haut de la fenêtre des Knowledge-Paks. Les Knowledge-Paks sont également accessibles en sélectionnant Base de connaissances | Rechercher dans la barre d'outils **FootPrints**.
9. Si cette fonctionnalité est activée pour les clients, les Knowledge-Paks en libre-service sont également disponibles depuis l'interface du libre-service client.

Chapitre 5 : Fonctions avancées

Types de problèmes avancés

Dans ce manuel, les rubriques consacrées aux problèmes couvrent les principes de base de la création et l'utilisation des problèmes **FootPrints**. Outre les problèmes standard, **FootPrints** prend en charge des types de problèmes permettant d'améliorer le workflow. Ceux-ci comprennent les modèles de problème rapide, les problèmes principaux et les sous-tâches, et les problèmes globaux.

REMARQUE

Durant l'installation (et dans chaque espace de travail), l'administrateur a la possibilité de changer le mot par défaut « problème » en un autre mot comme « entrée », « appel » ou « ticket ». Par souci de clarté, ce manuel désigne toujours les enregistrements **FootPrints** comme des « problèmes ».

La section *Types de problèmes avancés* traite des différents types d'options de problème avancé dans les rubriques suivantes :

- **Problèmes rapides** - Les problèmes rapides sont des modèles contenant des informations prédéfinies pour les types de problèmes et de demandes standard. Par exemple, un modèle de problème rapide pour « Réinitialisation du mot de passe » commence par la description du problème, les catégories de problèmes étant préalablement renseignées avec « Réseau », « Réinitialisation du mot de passe » et éventuellement le statut « Fermé ». Il suffit à l'agent d'indiquer les coordonnées de l'utilisateur pour envoyer le problème. L'administrateur de l'espace de travail peut créer un nombre illimité de modèles.
- **Problème principal/sous-tâche** - Lorsqu'une sous-tâche est créée pour un problème, le problème d'origine devient le problème principal de cette sous-tâche. Il est parfois nécessaire de scinder un problème en sous-tâches que devront réaliser différents utilisateurs. Il est possible de créer plusieurs sous-tâches pour un problème.
- **Problèmes rapides principaux** - Il est possible de définir des modèles de problème rapide pour créer automatiquement des problèmes principaux et les sous-tâches associées, par exemple en vue de définir un processus de nouvelle embauche. En outre, vous pouvez séquencer les sous-tâches afin qu'elles ne puissent être exécutées tant que d'autres ne l'ont pas encore été. Cela fournit un niveau de contrôle supplémentaire sur le processus de sous-tâches.
- **Problèmes globaux/liens globaux** - Les problèmes globaux désignent des problèmes importants ou signalés fréquemment qui affectent de nombreux utilisateurs. Il est possible de diffuser les problèmes globaux aux agents, de les afficher sur leur page d'accueil et éventuellement de les présenter aux clients. Lorsqu'un nouveau problème est signalé comme étant identique à un problème global existant, l'agent, et éventuellement le client, peuvent le lier au problème global (liens globaux). Il est possible de configurer les problèmes globaux afin que leur fermeture entraîne simultanément celle des liens globaux.

Problèmes rapides

Les modèles de problème rapide peuvent être utilisés par tous les agents d'un espace de travail pour ouvrir rapidement des problèmes contenant des informations prédéfinies correspondant au type de problème concerné. Il suffit aux agents d'indiquer les coordonnées du client et de renseigner tous les autres champs obligatoires non encore définis par le modèle. Cela permet un gain de temps pour les problèmes courants ou récurrents, par exemple les réinitialisations de mots de passe, les demandes de brochures, etc.

REMARQUE

Le nom de cette fonctionnalité dépend de celui affecté aux enregistrements dans **FootPrints** pour le système/l'espace de travail. Par exemple, si le nom « Appel » a été défini pour les enregistrements de l'espace de travail en cours, la fonction est dénommée « Appel rapide » dans l'ensemble de l'espace de travail (sur la barre d'outils, les pages d'administration, etc.). Par souci de cohérence, dans tous les fichiers d'aide, la fonctionnalité est appelée « Problème rapide ».

Lorsque l'administrateur de l'espace de travail a créé au moins un modèle de problème rapide, l'option Problème rapide apparaît dans la barre d'outils des agents de cet espace de travail. Pour utiliser un modèle :

1. Sélectionnez Problème rapide dans le menu Nouveau problème de la barre d'outils **FootPrints**. Par exemple, si un utilisateur a appelé pour un mot de passe oublié qu'il doit réinitialiser, sélectionnez le modèle de réinitialisation de mot de passe. Le menu affiche tous les modèles disponibles. Si l'option ne se trouve pas dans la barre d'outils, l'espace de travail ne contient aucun modèle.

REMARQUE

Il ne s'agit que d'un exemple. Les modèles disponibles dépendent de ceux que l'administrateur **FootPrints** a créés pour l'espace de travail en cours.

2. Une page Problème est affichée avec des informations prédéfinies issues du modèle. Par exemple, le titre peut être Réinitialiser le mot de passe, le champ Type de problème peut avoir la valeur Réseau, le champ Type de demande réseau la valeur Réinitialisation du mot de passe et le champ Description peut contenir la description et la solution du problème.
3. Sélectionnez les coordonnées de l'utilisateur comme vous le feriez pour créer un problème standard.
4. Renseignez les champs obligatoires (identifiés par un astérisque rouge) qui ne contiennent pas de valeur ainsi que tous les champs facultatifs voulus. Les paramètres d'e-mail sont conformes aux règles définies pour l'espace de travail.
5. Apportez des modifications ou des ajouts éventuels à la description ou à d'autres champs requis si le problème du client présente des caractéristiques particulières. Consultez votre administrateur **FootPrints** ou votre superviseur pour savoir ce qui peut être modifié. Ces modifications n'ont d'impact que sur le problème en cours. Elles sont sans effet sur le modèle de problème rapide.
6. Cliquez sur **OK** pour envoyer le problème.
7. Le problème est créé. Si, dans le modèle, le statut est Fermé, le problème est fermé automatiquement. Si le problème est actif, il est automatiquement placé dans la file d'attente des agents affectés. Si la fonction de notification par e-mail est activée pour les titulaire et/ou le client, des notifications sont envoyées.
8. Si le modèle de problème rapide était un problème rapide principal, une ou plusieurs sous-tâches sont automatiquement créées.

Les problèmes créés à l'aide du modèle de problème rapide sont similaires à tout autre problème standard. Il est possible de les éditer, de les supprimer, de les réaffecter, etc. Les règles d'escalade leur sont également applicables.

REMARQUE

Les clients peuvent utiliser des modèles de problème rapide. Toutefois, pour les problèmes rapides, le fonctionnement des champs intégrés n'est pas le même qu'avec les agents. La seule modification qu'un client peut apporter à un champ intégré d'un modèle de problème rapide enregistré lors de l'envoi du problème concerne le champ des titulaires. Si le client modifie un champ intégré dans un problème rapide, par exemple le statut ou la priorité, ce champ reprend sa valeur par défaut lors de l'enregistrement.

Problèmes principaux et sous-tâches

Il est parfois nécessaire de scinder un problème en sous-tâches dotées de caractéristiques spécifiques et que devront éventuellement réaliser différents utilisateurs. Par exemple, la configuration d'un PC implique de nombreuses tâches, notamment l'installation du système d'exploitation et des logiciels, la configuration d'un client de messagerie, etc. La fonctionnalité **FootPrints** de problème principal/sous-tâches vous permet de créer des relations parent-enfant entre les problèmes pour les processus complexes comme les nouvelles embauches, la gestion des modifications et autres problèmes similaires.

Cette rubrique décrit la création manuelle de sous-tâches. Pour plus d'informations sur la définition automatique de sous-tâches dans le cadre d'un modèle de problème principal, reportez-vous à *Modèles de problème rapide principal*.

Lorsqu'une sous-tâche est créée pour un problème, le problème initial devient automatiquement un problème principal avec des relations parent-enfant qui l'unissent à la sous-tâche.

REMARQUE

Le nom de cette fonctionnalité dépend de celui affecté aux enregistrements dans **FootPrints** pour le système/l'espace de travail. Par exemple, si le nom « Ticket » a été défini pour les enregistrements de l'espace de travail en cours, le problème parent est appelé « Ticket principal » dans l'ensemble de l'espace de travail. Toutefois, les sous-tâches conservent la même appellation. Par souci de cohérence, dans tous les fichiers d'aide, les expressions « problème principal » et « sous-tâches » sont utilisées.

Pour créer une sous-tâche d'un problème **FootPrints** standard (et convertir celui-ci en problème principal), sélectionnez **Sous-tâche** dans la page Détails. Si cette option n'est pas disponible, il se peut que vous ne disposiez pas d'une autorisation d'accès au problème ou que celui-ci présente des propriétés spéciales qui l'empêchent de devenir un problème principal et d'avoir des sous-tâches. Pour plus d'informations, reportez-vous à *Restrictions*.

Un second menu comportant les options suivantes s'affiche :

- **Retour** - Retour à la barre d'outils Détails principale.
- **Créer une sous-tâche** - Permet de créer une sous-tâche pour le problème affiché.
 - La page Créer une sous-tâche s'affiche avec des informations prédéfinies issues du problème initial, notamment les coordonnées et les données sur le problème (champs d'espace de travail).
 - Saisissez le titre de la sous-tâche. Si, par exemple, le problème initial avait pour titre Configurer le nouveau PC, la première sous-tâche peut-être Installer le système d'exploitation.
 - Renseignez ou modifiez les champs des coordonnées ou des informations sur le problème. Par exemple, si cette tâche doit être réalisée dans un délai de deux jours, renseignez le champ Date d'échéance avec une date postérieure de deux jours à

celle d'aujourd'hui. Cela n'a aucune incidence sur le Champ Date d'échéance du problème d'origine (principal). Seule la nouvelle sous-tâche est concernée.

- Saisissez la description de la sous-tâche. Il s'agit de décrire la procédure requise pour réaliser la sous-tâche.
- Le cas échéant, joignez les fichiers dont l'agent a besoin pour mener à bien la sous-tâche.
- Affectez la sous-tâche à un agent ou à une équipe. Il n'est pas nécessaire que les sous-tâches aient les mêmes titulaires que le problème principal lié. En fait, les sous-tâches sont un moyen pratique d'affecter un espace de travail important à plusieurs utilisateurs en définissant la tâche que chacun d'entre eux ou une équipe doit réaliser.
- Les règles d'e-mail sont conformes aux valeurs par défaut de l'espace de travail, à moins que vous ne les remplaciez en cochant ou en désactivant les cases correspondantes.
- Cliquez sur **OK**. La sous-tâche est créée et le problème initial est à présent un problème principal.
- Le problème principal et la sous-tâche sont affichés avec des icônes spéciales sur la page d'accueil **FootPrints**. Les sous-tâches liées au problème principal sont répertoriées sur la page Détails de ce problème. Le problème principal lié à la sous-tâche est répertorié sur la page Détails de cette dernière.
- Il est possible de créer d'autres sous-tâches à partir de la page Détails en reprenant les opérations 1 à 9 ci-dessus. Par exemple, la configuration d'un PC peut comporter d'autres étapes comme Installation des logiciels, Configuration du client de messagerie, Configuration de la carte réseau, etc. Vous pouvez créer une sous-tâche pour chacune de ces tâches et l'affecter au même agent/à la même équipe ou à d'autres agents/équipes.
- **Lier au principal** - Permet de lier ce problème à un problème principal existant ou à un autre problème.
 - Pour lier ce problème à un problème principal existant :
 - Sélectionnez **Afficher les problèmes principaux** dans la fenêtre contextuelle. Une deuxième fenêtre comportant la liste des problèmes principaux existants s'affiche. Le numéro et le titre des problèmes sont également indiqués.
 - Cliquez sur la case d'option en regard du problème principal qui doit devenir le problème principal du problème en cours.
 - Cliquez sur **OK**. Le numéro du problème principal est maintenant affiché dans la zone Numéro du problème de la fenêtre contextuelle Lier au principal. Pour afficher les détails du problème principal sélectionné, cliquez sur **Afficher les détails**.
 - Cliquez sur **OK**. Le problème actuel est maintenant une sous-tâche du problème principal sélectionné.
 - Pour lier ce problème à un problème existant :
 - Saisissez le numéro du problème auquel lier le problème en cours sous forme de sous-tâche. Vous pouvez sélectionner un problème principal existant ou un problème standard qui n'est pas un problème global, un lien global, une sous-tâche ou une solution.
 - Cliquez sur **OK**. Le problème actuel est maintenant une sous-tâche du problème principal sélectionné.

REMARQUE

Si vous saisissez le numéro d'un problème qui est un problème global, un lien global, une sous-tâche ou une solution, un message d'erreur s'affiche.

Affichage des problèmes principaux et des sous-tâches

Les problèmes principaux et leurs sous-tâches ont des propriétés spéciales qui permettent d'afficher leurs relations.

- Pour les **problèmes principaux** :
 - Sur la page d'accueil **FootPrints**, les problèmes principaux sont affichés avec l'icône qui leur est propre () et qui les identifie immédiatement.
 - Si le champ Type de problème est affiché sur la page d'accueil (sélectionnée sous Préférences), le problème est décrit comme étant un problème principal dans cette colonne.
 - Sur la page Détails du problème principal, une note indique qu'il s'agit d'un problème principal et toutes les sous-tâches liées sont répertoriées dans un tableau comportant leur numéro de problème, leur titre, leur statut et leurs affectés.
 - Pour afficher les détails d'une sous-tâche liée, cliquez sur Titre de la sous-tâche. La vue est actualisée en fonction de la vue Détails de la sous-tâche.
- Pour les **sous-tâches** :
 - Sur la page d'accueil **FootPrints**, les sous-tâches sont affichées avec l'icône qui leur est propre () et qui les identifie immédiatement.
 - Si le champ Type de problème est affiché sur la page d'accueil (sélectionnée sous Préférences), le problème est décrit comme étant une sous-tâche dans cette colonne.
 - Sur la page Détails de la sous-tâche, une note indique qu'il s'agit d'une sous-tâche et le problème principal lié est indiqué. En outre, les autres sous-tâches liées sont affichées avec leur numéro de problème, leur titre, leur statut et leurs titulaires.
 - Pour afficher les détails du problème principal, cliquez sur Titre du problème principal. La vue est actualisée en fonction de la vue Détails du problème principal. Dans cet écran, vous pouvez voir toutes les sous-tâches liées au problème principal.

Édition de sous-tâches

Une sous-tâche peut être éditée par ses titulaires ou par toute personne disposant d'un accès en lecture (administrateur de l'espace de travail, membres de l'équipe, etc.). L'édition de la sous-tâche en cours n'a aucune incidence sur les autres sous-tâches ou le problème principal. La seule exception concerne la fermeture des sous-tâches (reportez-vous à *Fermeture des problèmes principaux et des sous-tâches*).

Pour éditer une sous-tâche :

1. Sur :
 - la page d'accueil **FootPrints**, cliquez sur le mot Plus à la suite du titre du problème, puis sur l'icône Éditer ou
 - la page Détails, sélectionnez Éditer dans le menu. Si l'icône Éditer n'est pas affichée, vous ne disposez pas de droits d'édition sur cette sous-tâche.
2. La page Éditer la sous-tâche s'affiche avec des informations prédéfinies issues de la sous-tâche.

3. Modifiez la sous-tâche (pour plus d'informations, reportez-vous à *Édition de problèmes*).
4. Si les cases relatives à l'e-mail sont cochées, des notifications par e-mail concernant la sous-tâche sont envoyées aux titulaires et au contact du client.
5. Si la sous-tâche est fermée et qu'il ne reste plus de sous-tâches actives pour le problème principal, le titulaire de ce problème en est notifié. Pour plus d'informations, reportez-vous à *Fermeture des problèmes principaux et des sous-tâches*.

Suppression de sous-tâches

Toute personne ayant des droits sur les sous-tâches peut supprimer celles-ci. La suppression d'une sous-tâche n'a aucune incidence sur les autres sous-tâches ou le problème principal associé. Pour plus d'informations, reportez-vous à *Suppression de sous-tâches*.

Édition de problèmes principaux

Un problème principal peut être édité par ses titulaires ou par toute personne ayant des droits d'édition (administrateur de l'espace de travail, membres de l'équipe, etc.). Il est en outre possible de mettre automatiquement à jour des sous-tâches en éditant leur problème principal.

Pour éditer un problème principal :

1. Sur :
 - la page d'accueil **FootPrints**, cliquez sur le mot **Plus** à la suite du titre du problème, puis sur l'icône **Éditer** ou
 - la page **Détails**, sélectionnez **Éditer** dans le menu. Si l'icône **Éditer** n'est pas affichée, vous ne disposez pas de droits d'édition sur ce problème principal.
2. Le formulaire **Éditer le problème principal** s'affiche avec des informations prédéfinies issues du problème principal.
3. Modifiez le problème principal (pour plus d'informations, reportez-vous à *Édition de problèmes*).
4. Si la description est mise à jour, vous pouvez vous en servir pour mettre à jour celle de toutes les sous-tâches liées en cochant la case **Mettre à jour toutes les sous-tâches liées**.
5. Si les cases relatives à l'e-mail sont cochées, des notifications par e-mail concernant le problème principal sont envoyées aux titulaires et au contact du client.
6. Si la description a été mise à jour et que la case **Mettre à jour les sous-tâches** est cochée, les sous-tâches sont également mises à jour et les titulaires et les contacts des clients reçoivent une notification par e-mail.
7. Les problèmes principaux ne sont pas en principe fermés après la fermeture de toutes les sous-tâches. L'affecté du problème principal peut annuler ce paramètre. Pour plus d'informations, reportez-vous à *Fermeture des problèmes principaux et des sous-tâches*.

Suppression de problèmes principaux

Toute personne ayant des droits de suppression sur les problèmes principaux peut les supprimer.

REMARQUE

La suppression d'un problème principal entraîne celle des sous-tâches associées.

Pour supprimer un problème principal :

1. Sélectionnez Supprimer dans le menu de la page Détails du problème principal.
2. Vous êtes invité à confirmer la suppression. Les sous-tâches associées sont répertoriées dans la boîte de dialogue affichée. Cliquez sur OK pour continuer ou sur Annuler pour annuler la suppression.
3. Le problème principal et les sous-tâches associées sont supprimés.

Fermeture des problèmes principaux et des sous-tâches

La fermeture des problèmes principaux ou des sous-tâches peut avoir une incidence sur les autres problèmes associés. Une fois toutes les sous-tâches terminées, il est possible de fermer automatiquement le problème principal ou d'envoyer un e-mail au titulaire de ce problème. Il revient à l'administrateur de configurer la règle indiquant la procédure à suivre après la fermeture d'un problème principal ou d'une sous-tâche. Consultez votre administrateur pour connaître les règles définies.

Fermeture d'un problème principal ayant des sous-tâches actives

L'affecté d'un problème principal peut choisir de fermer manuellement le problème principal lorsqu'une ou plusieurs sous-tâches associées sont encore actives, mais cela entraîne également la fermeture automatique de toutes les sous-tâches associées. Il est impossible de fermer les problèmes principaux au moyen d'une règle d'escalade.

Pour fermer un problème principal ayant des sous-tâches actives :

1. Sur la page Éditer d'un problème principal, sélectionnez Fermer dans le champ Statut, saisissez le motif de la fermeture dans la description et, le cas échéant, activez la case à cocher Mettre à jour les sous-tâches.
2. Cliquez sur **OK**. Une boîte de dialogue répertoriant toutes les sous-tâches associées encore actives s'affiche :
3. Cliquez sur OK pour continuer ou sur Annuler pour annuler la fermeture.
4. Le problème principal et les sous-tâches encore actives sont fermés et mis à jour.

Mise à jour des sous-tâches à partir du problème principal

FootPrints propose, au bas de la page d'édition du problème principal, une case à cocher permettant de mettre à jour tous les champs de sous-tâche depuis la page du problème principal. Cochez la case Sélectionner ici pour mettre à jour les champs édités de ce problème principal (sauf les titulaires). Les champs associés de toutes les sous-tâches seront mis à jour avec les mêmes informations que le problème principal.

Configuration de l'ordre des sous-tâches

Lorsqu'il existe plusieurs sous-tâches pour un problème principal, FootPrints permet de configurer une séquence de sous-tâches afin que certaines d'entre elles ne puissent être ni fermées ni éditées (à moins que l'agent ne dispose des autorisations appropriées) tant que les autres n'ont pas été fermées. Il existe deux moyens de configurer une séquence :

- Définissez une séquence à l'aide des fonctions d'administration.
- Les agents disposant des autorisations de rôle appropriées peuvent définir une séquence de sous-tâches « à la volée », tout en travaillant sur un problème principal.

Pour savoir comment définir une séquence de sous-tâches depuis le problème principal, reportez-vous à *Utilisation des modèles de problème principal rapide*.

Restrictions liées aux problèmes principaux et aux sous-tâches

Comme les relations parent-enfant entre les problèmes principaux et les sous-tâches sont parfois complexes et que certaines règles leur sont associées, il existe des restrictions liées aux types de problèmes suivants :

- **Il est impossible de créer une sous-tâche à partir d'une sous-tâche existante** - FootPrints ne prend en charge que les relations parent-enfant à deux niveaux. Les sous-tâches imbriquées ne sont pas prises en charge.
- **Un problème principal ne peut pas devenir une sous-tâche d'un autre problème** - Comme indiqué plus haut, FootPrints ne prend en charge que les relations parent-enfant à deux niveaux. Les problèmes principaux imbriqués ne sont pas pris en charge.
- **Les problèmes principaux et les sous-tâches ne peuvent devenir ni des problèmes globaux ni des liens globaux** - La fonction de problème global vous permet de lier des problèmes similaires à résoudre en tant que problème unique (par exemple, une panne système signalée par plusieurs utilisateurs). Bien que cette fonction présente des similitudes avec les problèmes principaux/sous-tâches, elle a un autre objet et des règles différentes. Par conséquent, les problèmes principaux et les sous-tâches ne peuvent pas devenir des problèmes globaux et il est impossible de les lier à un problème global.

Problèmes rapides principaux

Il est parfois nécessaire de scinder un problème en sous-tâches dotées de caractéristiques spécifiques et que devront éventuellement réaliser différents utilisateurs. Par exemple, le processus de configuration d'un nouveau salarié peut comporter plusieurs étapes, chacune étant prise en charge par un utilisateur différent. Les problèmes principaux/sous-tâches de **FootPrints** vous permettent de créer des relations parent-enfant entre des problèmes pour des processus complexes comme l'embauche de nouveaux salariés, la gestion des modifications, etc. Les sous-tâches peuvent être créées manuellement par un agent ou de manière automatique par un modèle de problème principal rapide.

Utilisation des modèles de problème principal rapide

Les modèles de problème principal rapide peuvent être utilisés par tous les agents d'un espace de travail pour ouvrir rapidement des problèmes complexes contenant des informations prédéfinies correspondant au type de problème concerné. Les sous-tâches associées sont automatiquement créées par le système. Il suffit aux agents de saisir les coordonnées du client et de renseigner tous les autres champs obligatoires non encore définis par le modèle. Cela fait gagner du temps dans la gestion des problèmes courants ou des problèmes répétitifs à plusieurs étapes, par exemple l'embauche de nouveaux salariés, les approbations en matière de gestion des modifications, etc.

Lorsque l'administrateur de l'espace de travail a créé au moins un modèle de problème rapide, l'option Problème rapide figure dans la barre d'outils **FootPrints** des agents de l'espace de travail. Les modèles de problème principal rapide sont répertoriés dans la même section.

Il est possible de définir une séquence de sous-tâches pour les modèles de problème principal rapide. Autrement dit, une séquence de fermeture des sous-tâches peut être spécifiée, ce qui empêche la fermeture ou l'édition de la sous-tâche suivante tant que la sous-tâche en cours n'a pas été fermée. Un administrateur peut spécifier cette séquence, mais un agent disposant des autorisations appropriées peut également le faire sur la page Détails d'un problème principal rapide. Un problème principal rapide doit avoir au moins deux sous-tâches pour qu'il soit possible de définir une séquence. La procédure appropriée est indiquée ci-après.

Pour utiliser un modèle de problème principal rapide, suivez la même procédure que pour les problèmes rapides (reportez-vous à *Problèmes rapides* dans ce document). Une fois la procédure terminée, le problème principal est créé et ajouté automatiquement à la file d'attente du ou des agents qui lui sont affectés. Une ou plusieurs sous-tâches sont également créées automatiquement et affectées aux utilisateurs appropriés. Par exemple, la mission de l'administrateur réseau est de créer un ID réseau pour le salarié, celle de l'administrateur de la téléphonie est de lui procurer un nouveau téléphone et celle de l'équipe de gestion du parc est de lui fournir un nouveau PC. Si l'envoi d'un e-mail aux titulaires et/ou clients a été paramétré, des notifications par e-mail concernant le problème principal et les sous-tâches sont également envoyées.

REMARQUE

Le nom de cette fonctionnalité dépend de celui affecté aux enregistrements dans **FootPrints** pour le système/l'espace de travail. Par exemple, si le nom « Appel » a été défini pour les enregistrements de l'espace de travail en cours, la fonction est dénommée « Appel rapide principal » dans l'ensemble de l'espace de travail (sur la barre d'outils, les pages d'administration, etc.). Par souci de cohérence, dans tous les fichiers d'aide, la fonctionnalité est appelée « Problème principal rapide ».

Les problèmes créés à l'aide du modèle de problème principal rapide sont similaires à tout autre problème principal standard. Il est possible de les éditer, de les supprimer, de les réaffecter, etc. Les règles d'escalade leur sont également applicables, comme pour tout autre problème. La fermeture du problème principal est régie par la règle du processus de fermeture des sous-tâches définie par l'administrateur de l'espace de travail.

Pour en savoir plus sur les problèmes principaux et les sous-tâches, reportez-vous à *Sous-tâches*.

Définition d'une séquence de sous-tâches depuis la page Détails d'un problème principal

Vous pouvez définir une séquence de fermeture des sous-tâches une fois que vous avez créé un problème principal. Pour ce faire, le problème principal doit avoir au moins deux sous-tâches associées et l'agent doit disposer d'une autorisation de rôle. Si vous ne parvenez pas à définir la séquence, consultez votre administrateur système ou d'espace de travail pour savoir si vous êtes autorisé à le faire.

Pour définir une séquence de sous-tâches depuis une page Détails du problème principal :

1. Sélectionnez la page Détails du problème principal.
2. Sélectionnez l'onglet Problèmes liés.
3. Cochez la case Cochez cette case pour autoriser le séquençement des sous-tâches. Dans cette section, des zones de liste déroulante vous permettent de définir la séquence.
4. Pour ce faire, utilisez celles placées en regard des noms de sous-tâche. Vous pouvez définir plusieurs tâches avec le même numéro. Dans ce cas, ces sous-tâches sont fermées avant les autres, les sous-tâches ayant un numéro plus élevé devant attendre la fin de ce processus pour pouvoir être fermées. Par exemple, si les deux premières sous-tâches portent le numéro 1, elles peuvent être fermées les premières et la sous-tâche 2 doit attendre cette fermeture pour pouvoir être éditée ou fermée.
5. Une fois l'ordre de toutes les sous-tâches défini, cliquez sur le bouton **Mettre à jour la séquence de sous-tâches**. La séquence est enregistrée et sera mise en application par FootPrints. La page Modèle de problème rapide s'affiche.

Suppression d'une séquence de sous-tâches

Pour supprimer la séquence de sous-tâches d'une page Détails du problème principal :

1. Sélectionnez la page Détails du problème principal.
2. Sélectionnez la section ou l'onglet Problèmes liés.
3. Vérifiez que la case à cocher Cochez cette case pour permettre le séquençement des sous-tâches n'est pas activée et cliquez sur le bouton **Supprimer la séquence de sous-tâches**. La séquence est supprimée et la page réaffichée.

Problèmes globaux

Les problèmes globaux sont différents des problèmes **FootPrints** standard en ce sens qu'ils peuvent servir à lier de nombreux problèmes courants ou en double à une entité. Vous pouvez à tout moment avoir trois ou quatre problèmes globaux ou n'en avoir aucun. Il n'est pas recommandé d'en avoir trop à la fois car ils pourraient être source de confusion pour les agents ou dupliquer le même problème. Il convient de les réserver à des problèmes importants et répandus qui concernent de nombreux utilisateurs, notamment les pannes système, les bogues d'applications ou les avertissements liés à des virus.

Si un agent est autorisé à créer un problème global, il peut le faire de deux façons :

- depuis la barre d'outils FootPrints ;
- en convertissant un problème standard en problème global.

REMARQUE

Le nom de cette fonctionnalité dépend de celui affecté aux enregistrements dans **FootPrints** pour le système/espace de travail. Par exemple, si le nom « Ticket » a été défini pour les enregistrements de l'espace de travail en cours, le problème parent est appelé « Problème principal » dans l'ensemble de l'espace de travail. Toutefois, les liens globaux conservent la même

appellation. Par souci de cohérence, dans tous les fichiers d'aide, les expressions « problème principal » et « liens globaux » sont utilisées.

Création d'un problème global depuis la barre d'outils FootPrints

Si un agent ou un administrateur sait qu'un problème (un arrêt du serveur, par exemple) va bientôt être signalé par de nombreux utilisateurs, il est possible de créer entièrement un problème global pour y remédier.

REMARQUE

Avant de créer un problème global, il est recommandé de vérifier l'existence d'un problème similaire ou d'un problème global en double. Vous pouvez voir les problèmes globaux sur la page d'accueil **FootPrints**.

Pour créer un problème global :

1. Dans la barre d'outils **FootPrints**, sélectionnez Nouveau problème | Nouveau global. Si cette icône n'est pas affichée, vous n'êtes pas autorisé à créer des problèmes globaux.
2. Le formulaire Créer un problème global s'affiche. Il est similaire à la page standard Créer un problème mais comporte moins de champs et des options différentes.
3. **Entrer un titre pour le problème global** - Le titre doit être clair et aussi descriptif et concis que possible. Il est diffusé aux agents et clients et s'affiche sur la page d'accueil **FootPrints**. Les agents et les clients doivent pouvoir déterminer d'après le titre si le problème qu'ils signalent est lié à un problème global existant. Par exemple, Gros problème peut refléter une certaine réalité mais ne convient pas comme titre à un problème global. Le serveur 123 est arrêté est un meilleur titre. Il décrit le problème tout en étant suffisamment concis pour ne pas perturber l'utilisateur.
4. **Diffuser la création du problème global à tous les agents de l'espace de travail** - Si cette option est sélectionnée (option par défaut), tous les agents appartenant à l'espace de travail reçoivent un message de diffusion sous forme de fenêtre contextuelle les informant de l'existence du nouveau problème global.
5. **Priorité** - Vous pouvez affecter une priorité au problème global comme vous le feriez pour un problème standard. Ce choix devient la priorité par défaut pour tous les liens globaux associés à ce problème global.
6. **Statut** - Par défaut, un problème global qui vient d'être créé a le statut Ouvert. Il est possible de le changer sur cette page en un autre statut actif (par exemple En attente, Travail, etc.). Il n'est pas recommandé d'affecter initialement le statut Fermé à un problème global. En effet, lorsque vous fermez ce problème, tous les problèmes associés sont fermés simultanément.
7. **Informations sur le problème** - Renseignez tous les champs de l'espace de travail voulus, notamment les champs obligatoires. Les liens globaux héritent des choix opérés ici.
8. **Description** - Saisissez une brève description du problème. Vous pouvez saisir dans ce champ une description plus détaillée du problème global, y compris les symptômes, les diagnostics, les systèmes affectés connus, une estimation du temps de résolution, etc. Les problèmes liés au problème global héritent de cette description.
9. **Fichiers joints** - Vous pouvez joindre des fichiers à associer au problème global. Ces fichiers sont également liés aux problèmes associés au problème global. Les administrateurs peuvent définir des règles de fichiers joints qui incluent des restrictions relatives à la taille et/ou au type de fichier, et rendent obligatoires les fichiers joints. Il est possible d'appliquer des règles en fonction de champs, tels que le champ Statut. Ainsi, un fichier joint peut être rendu obligatoire lorsque le statut est Ouvert, par exemple, à l'exclusion des autres statuts.

10. **Affectation** - L'utilisateur ou l'équipe sélectionnée ici est responsable de la mise à jour et de la fermeture des problèmes globaux. Il est possible d'affecter différents utilisateurs aux liens globaux créés ultérieurement.

REMARQUE

Lorsqu'un problème existant est converti en problème global, **FootPrints** ajoute les titulaires du problème global au problème existant.

11. **E-mail** - L'agent ou l'équipe affectée au problème global reçoit une notification par e-mail si la case du titulaire est cochée.
12. **Suivi du temps** - Les informations de suivi du temps ne s'appliquent qu'au problème global. Les liens globaux disposent de leurs propres informations de suivi du temps.

REMARQUE

Veillez à ce que chaque problème global soit unique, clairement formulé et non dupliqué par un autre problème global actif.

13. Cliquez sur **OK**. Le problème global est créé. Il est visible pour les agents sur la page d'accueil et peut être diffusé à ceux-ci via une fenêtre contextuelle et éventuellement aux clients (s'ils ont une autorisation de liaison aux problèmes globaux).

REMARQUE

Les coordonnées ne sont pas incluses dans les problèmes globaux car ceux-ci sont censés avoir un caractère général et être applicables à plusieurs utilisateurs. Chaque lien global créé contient les coordonnées de l'utilisateur qui a signalé le problème.

Conversion d'un problème standard en problème global

Après avoir créé des problèmes standard, il est possible de les convertir en problèmes globaux. Par exemple, un client peut signaler un problème et, après une recherche, un agent découvre qu'il s'agit d'un problème répandu que d'autres clients vont rencontrer.

Pour convertir un problème standard en problème global :

1. Sur la page Détails d'un problème, sélectionnez **Rendre global** dans le menu Détails. Si cette option n'est pas disponible, il se peut que vous n'ayez pas l'autorisation de créer des problèmes globaux ou que le type de problème ne prenne pas en charge les problèmes globaux (c'est le cas de la sous-tâche, du problème principal, etc. ; pour plus d'informations reportez-vous à *Restrictions*).
2. Le formulaire Créer un problème global s'affiche. Apportez les modifications nécessaires au problème pour le convertir en problème global et le rendre, dans l'ensemble, applicable. Vérifiez que le titre est descriptif et concis, la description détaillée, etc.
3. Notez que les coordonnées issues du problème ne sont pas affichées. Ces informations ne sont pas perdues. Lorsque le problème global est créé, un lien global associé l'est également avec les coordonnées du client initial.
4. Cliquez sur **OK**. Le problème global est créé. Il est visible pour les agents sur la page d'accueil et peut être diffusé à ceux-ci via une fenêtre contextuelle et éventuellement aux clients (s'ils disposent d'une autorisation de liaison aux problèmes globaux). Un lien global contenant les coordonnées provenant du problème initial est également créé.

Affichage des problèmes globaux

Une fois créé, un problème global est visible pour tous les agents de l'espace de travail et pour les clients disposant des autorisations appropriées.

Il est possible d'accéder aux problèmes globaux de plusieurs façons :

- **Dans le composant Tableau de bord des problèmes globaux de la page d'accueil FootPrints** - La page d'accueil **FootPrints** de tous les agents de l'espace de travail contient un composant Tableau de bord des problèmes globaux. Cliquez sur le titre d'un problème global pour voir les détails ou sur l'icône Lien global pour créer un lien global pour ce problème global. S'il existe d'autres problèmes globaux à afficher, cliquez sur Plus ; la liste de tous les problèmes globaux actifs s'affiche alors.
- **Sélectionnez « Problèmes globaux » dans la liste déroulante Afficher** - Si cette option est sélectionnée, tous les problèmes globaux actifs sont répertoriés sur la page d'accueil.
- **Message de diffusion** - Lorsqu'un problème global est créé, un message de diffusion est envoyé à tous les agents de l'espace de travail (par défaut). Pour en savoir plus sur ce problème global, accédez à la page d'accueil de l'espace de travail et utilisez l'une des méthodes ci-dessus.
- **Clients** - S'ils en ont l'autorisation, les clients peuvent voir les problèmes globaux et s'y abonner en sélectionnant Problèmes globaux dans la barre de menus **FootPrints**.

Détails des problèmes globaux

Sur la page Détails d'un problème global, une référence indique qu'il s'agit d'un problème global et un tableau répertorie tous les liens globaux associés, y compris leur numéro de problème, leur titre, leur statut et leurs affectés.

Détails des liens globaux

Sur la page Détails d'un lien global, une référence indique qu'il s'agit d'un lien global et les informations relatives au problème global associé (numéro, titre, statut et titulaires) sont affichées.

Création d'un lien global

Les agents et les clients peuvent établir des liens aux problèmes globaux et créer des liens globaux de plusieurs façons. Lorsqu'un lien global est créé, il hérite de nombreuses propriétés du problème global mais contient aussi les coordonnées du client. Il est possible de fermer tous les liens globaux en même temps que le problème global.

Un agent peut créer un lien global de deux façons :

- à partir d'un problème global ;
- à partir d'un problème standard.

Les clients peuvent aussi s'abonner aux problèmes globaux et créer leurs propres liens globaux.

Création d'un lien global à partir d'un problème global

1. **Dans le « tableau des scores » des problèmes globaux de la page d'accueil FootPrints** - Sur la page d'accueil **FootPrints**, cliquez sur l'icône en regard du problème global. S'il existe d'autres problèmes globaux actifs qui ne sont pas affichés, cliquez sur Plus ; la liste des problèmes est mise à jour et affiche tous les problèmes globaux actifs.
2. **Sur la page Détails d'un problème global** - Sélectionnez Global | Nouveau lien global dans le menu Détails.

3. Le formulaire Créer un lien global s'affiche. Il est similaire à la page standard Créer un problème.
4. **Titre/Priorité/Statut** - Ces champs sont prérenseignés avec les informations du problème global. Il est inutile de les modifier à moins que le lien global ne dispose de propriétés particulières (par exemple le PDG a signalé le problème et celui-ci doit se voir attribuer la priorité Urgent).
5. **Coordonnées** - Sélectionnez les coordonnées de l'utilisateur comme vous le feriez pour créer un problème standard.
6. **Informations sur le problème** - Il s'agit de champs prérenseignés avec les informations du problème global. Apportez les changements nécessaires ou, le cas échéant, renseignez d'autres champs.
7. **Description** - Ce champ est prérenseigné avec la description du problème global. Apportez les changements nécessaires. Les modifications de ce champ n'ont aucune incidence sur le problème global.
8. **Fichiers joints** - Les fichiers joints au problème global sont également liés ici.
9. **Affectation** - Par défaut, le lien global est affecté à vous-même ou à toute personne normalement affectée aux problèmes selon le type de problème ou d'autres règles d'affectation/d'escalade automatique. Le problème global reste attribué à son titulaire initial. Le titulaire est chargé de fermer le problème global, ce qui ferme également tous les liens globaux associés.
10. **E-mail** - L'agent ou l'équipe affectée au lien global reçoit une notification par e-mail si la case Titulaire est cochée, et le client reçoit un e-mail si la case Contact est également cochée.
11. **Suivi du temps** - Les informations de suivi du temps s'appliquent à ce lien global.
12. Cliquez sur **OK**. Le lien global est créé. Il est affiché sur la page Détails du problème global.

Création d'un lien global depuis la page Détails d'un problème standard

Il est également possible de convertir des problèmes standard en liens globaux. Pour ce faire :

1. Sur la page Détails d'un problème standard, sélectionnez **Lier au global** dans le menu Détails. Si cette option n'est pas disponible, cela est dû au fait que le problème a d'autres propriétés spéciales qui l'empêchent d'être lié à un problème global. Pour plus d'informations, reportez-vous à *Restrictions*.
2. Une fenêtre contextuelle comportant la liste des problèmes globaux disponibles pour une liaison s'affiche. Sélectionnez la case d'option du problème global voulu et cliquez sur **OK**.
3. Le formulaire Créer un lien global s'affiche. Il est prérenseigné avec les informations du problème initial, et non celles du problème global. Apportez les changements nécessaires.
4. Cliquez sur **OK**.
5. Le lien global est créé. Il figure sur la page Détails du problème global avec les autres liens globaux.

Mise à jour des problèmes globaux

Le titulaire d'un problème global ou toute personne ayant des droits d'édition sur celui-ci peut le modifier. La mise à jour du titre d'un problème global, des champs d'espace de travail, de la priorité, etc., n'a aucune incidence sur les liens globaux existants.

Lors de la mise à jour d'un problème global, il se produit ceci :

- **Lorsqu'ils sont mis à jour dans le problème global, deux champs importants le sont également dans tous les liens globaux associés :**
 - **Statut** - La mise à jour du statut du problème global entraîne celle du statut de tous les liens globaux associés.
 - **Description** - Lorsqu'une description est ajoutée à un problème global, elle est également ajoutée à tous les liens globaux associés, à moins que l'option Inclure la description ajoutée ne soit désélectionnée.
- **Des notifications par e-mail sont envoyées lorsque des modifications sont apportées au problème global :**
 - Lorsque le problème global est modifié, tous les agents ayant au moins un lien global associé à leur problème global en sont informés par e-mail (une notification par agent et non par lien global).
 - Si le champ Statut ou Description du problème global est modifié, les contacts des clients reçoivent une notification par e-mail, à condition que cette fonction soit activée pour les clients.
 - L'agent ou l'équipe affectée au problème global reçoit également une notification par e-mail pour toutes les modifications.
- **Lorsque le problème global est résolu, il peut être fermé simultanément avec tous les liens globaux associés.**

Mise à jour des liens globaux

La mise à jour des liens globaux n'a d'impact ni sur le problème global d'origine ni sur les autres liens globaux. La mise à jour ayant une incidence sur tous les liens globaux associés (concernant la description ou le statut) doit être effectuée à partir du problème global principal.

Suppression des problèmes globaux

Toute personne ayant des droits de suppression sur les problèmes globaux peut les supprimer. La suppression d'un problème global n'entraîne pas celle des liens globaux associés. Seuls les liens sont supprimés.

Pour supprimer un problème global :

1. Sélectionnez Supprimer dans le menu de la page Détails du problème global.
2. Vous êtes invité à confirmer la suppression. Cliquez sur OK pour continuer ou sur Annuler pour annuler la suppression. Le problème global est supprimé. L'association avec les liens globaux est supprimée, ceux-ci redevenant des problèmes standard.

Fermeture des problèmes globaux

Les problèmes globaux désignent des problèmes importants ou signalés fréquemment qui affectent de nombreux utilisateurs, par exemple une panne système. L'une des principales caractéristiques d'un problème global tient au fait que lorsque vous le fermez, tous les liens globaux associés sont également fermés et mis à jour. De plus, les contacts clients en sont notifiés par e-mail. Cette fonction permet de gagner du temps puisque la fermeture de nombreux problèmes liés s'effectue en une seule opération. Elle améliore la communication car tous les utilisateurs concernés par la résolution du problème en sont informés.

Pour fermer un problème global :

1. Sélectionnez l'icône **Éditer** pour le problème global à fermer sur sa page d'accueil ou sa page Détails. Pour pouvoir le faire, vous devez disposer de droits d'édition sur le problème global.
2. Changez le statut en Fermé.
3. Saisissez la solution finale au problème dans le champ Ajouter une description. Vérifiez que la case à cocher Inclure la description ajoutée dans les liens globaux est activée.
4. Cliquez sur **OK**. Le problème global est fermé, tout comme les liens globaux associés. Des notifications par e-mail sont envoyées à tous les agents dont au moins un lien global est associé au problème global, aux affectés de ce dernier et aux contacts clients pour tous les liens globaux.

Il est également possible de fermer les problèmes globaux au moyen de la boîte de dialogue Action rapide de la page d'accueil.

Abonnement des clients aux problèmes globaux

S'ils disposent des autorisations appropriées, les clients peuvent afficher les problèmes globaux et s'y abonner. Le support technique gagne du temps en permettant aux clients d'identifier leurs propres problèmes et de les lier à un problème global plutôt que de saisir de nombreux problèmes se rapportant à la même question. Les clients bénéficient ainsi d'un service plus rapide car ils reçoivent automatiquement les mises à jour lorsque le problème global d'origine est actualisé et finalement résolu.

Pour afficher les problèmes globaux et s'y abonner :

1. Dans la barre d'outils **FootPrints**, sélectionnez **Problèmes globaux**. Une fenêtre contextuelle intitulée Problèmes globaux actuels s'affiche. Elle contient la liste des problèmes globaux qui affectent actuellement les utilisateurs.
2. Pour consulter la description complète d'un problème global, cliquez sur son titre.
3. Pour vous abonner à un problème global, sélectionnez **S'abonner**.
4. Une fois qu'un client s'abonne à un problème global, celui-ci figure dans ses demandes. Le client est informé par e-mail de la mise à jour du problème global et, finalement, de sa résolution. Il peut consulter à tout moment le statut le plus récent sous Afficher mes demandes.

Restrictions liées aux problèmes globaux

Comme certaines règles sont liées aux relations entre les problèmes globaux et les liens globaux, des restrictions s'appliquent aux types de problèmes suivants :

- **Il est impossible de créer un lien global à partir d'un autre lien global** - Vous devez créer le lien global à partir du problème global.

- **Il est impossible de créer un problème global à partir d'un autre problème global** - En effet, cela reviendrait à dupliquer des problèmes globaux. Pour remplacer un problème global, supprimez-le et créez-en un autre.
- **Il est impossible de créer une sous-tâche pour un problème global ou un lien global** - Comme les sous-tâches et les problèmes principaux disposent de leurs propres règles et liens, les problèmes globaux et les liens globaux ne peuvent pas contenir de sous-tâches.
- **Il est impossible de convertir un problème principal en problème global ou en lien global** - Comme les sous-tâches et les problèmes principaux disposent de leurs propres règles et liens, les problèmes globaux et les liens globaux ne peuvent pas contenir de sous-tâches.
- **Il est impossible de copier des problèmes globaux et des liens globaux et de les lier à d'autres problèmes ou espaces de travail** - Bien qu'il soit possible de copier des problèmes standard et de les lier à l'espace de travail en cours ou à un autre espace de travail, cela est impossible avec les problèmes globaux et les liens globaux.

Résolution des problèmes en temps réel

Numara Remote

REMARQUE

Numara Remote est un module complémentaire. Il prend en charge Windows Vista sur l'ordinateur client à condition que le client obtienne un correctif de Numara Software. Pour obtenir ce correctif, contactez le support technique de Numara Software.

Numara Remote vous permet de contrôler à distance le bureau d'un utilisateur à des fins de dépannage. FootPrints intègre une fonctionnalité d'e-mail qui peut servir à envoyer des instructions ou à télécharger et installer l'application Numara Remote Host pour les clients.

Numara Remote se compose de deux éléments :

- **Hôte** - Le module Hôte réside sur l'ordinateur du client, à savoir l'ordinateur à contrôler.
- **Invité** - Le module Invité est utilisé pour se connecter à l'ordinateur du client et afficher le bureau de cet utilisateur.

Les modules Hôte et Invité peuvent résider sur des ordinateurs, voire des réseaux différents tant qu'ils peuvent communiquer via TCP/IP (la connexion d'accès à distance n'est pas prise en charge). Les ordinateurs hôte et invité peuvent également se trouver sur des plates-formes différentes.

Installation du module Invité sur l'ordinateur de l'agent

Pour obtenir le module Invité, l'agent sélectionne Communication | Contrôle à distance dans la barre d'outils FootPrints et clique sur le lien « Pour télécharger Numara Remote Guest, cliquez ici ». Il peut alors installer le module Invité sur le Web ou, après l'avoir téléchargé, l'installer sur son ordinateur.

L'agent procède à l'installation la première fois qu'il a besoin du contrôle à distance. Il est ensuite inutile de réitérer la procédure.

Installation du module Hôte sur l'ordinateur du client

Lorsque l'agent sélectionne le lien Plus | Numara Remote dans la barre d'outils Numara FootPrints, la page Numara Remote s'affiche dans le cadre principal.

Le client doit installer le module Numara Remote Hôte sur son ordinateur. Cela permet à l'agent d'utiliser le module Invité pour contrôler l'ordinateur du client. Pour ce faire :

1. Saisissez l'adresse e-mail du client dans le champ prévu à cet effet. Le cas échéant, saisissez des commentaires supplémentaires pour le client dans le champ Commentaires supplémentaires.
2. Cliquez sur le bouton OK. FootPrints envoie au client un e-mail contenant des instructions de téléchargement et d'installation du module Hôte.

Utilisation de Numara Remote

1. Pour lancer le module Invité de Numara Remote, l'agent sélectionne Démarrer | Programmes | Numara Remote Control | Invité dans le menu Démarrer de Windows.
2. Lorsque le module Numara Remote s'affiche, l'agent saisit l'adresse IP du client dans le champ Hôte et clique sur le bouton Connecter.

Pour plus de détails sur l'utilisation de Numara Remote, consultez la documentation en ligne qui accompagne le logiciel. Pour accéder à cette documentation, lancez l'application client et cliquez sur le bouton Aide.

Plates-formes prises en charge et configuration requise

Module Numara Remote Invité

- Ordinateur et processeur : processeur à 1 giga-hertz (GHz) ou plus rapide
- Mémoire : 512 méga-octets (MO) de RAM ou plus
- Disque dur : 50 méga-octets (Mo), une partie de cet espace étant libérée après l'installation
- Affichage : écran d'une résolution de 1024x768 ou supérieure
- Systèmes d'exploitation :
 - Windows Server 2003 Standard, Enterprise et Web Edition
 - Windows 2000 Server, Advanced Server
 - Windows XP Professionnel et Édition Familiale
 - Windows 2000 Professionnel
 - Windows NT 4.0 Server et Workstation (SP4)
 - Windows ME
 - Windows 98

Module Numara Remote Hôte

- Ordinateur et processeur : processeur Intel Pentium ou plus rapide, ou 100 % compatible
- Mémoire : capacité requise par le système d'exploitation plus 12 Mo (16 Mo ou plus recommandés)
- Disque dur : requiert <= 15 Mo
- Vidéo : carte graphique 100 % compatible VGA prise en charge par Windows Le module Invité requiert au moins 256 couleurs (16 bits ou plus recommandés)
- Systèmes d'exploitation :
 - Windows Server 2003 Standard, Enterprise et Web Edition
 - Windows 2000 Server, Advanced Server
 - Windows XP Professionnel et Édition Familiale
 - Windows 2000 Professionnel
 - Windows NT 4.0 Server et Workstation (SP4)
 - Windows Vista

Autres

Smart Card Authentication to Active Directory requiert la configuration appropriée du ou des serveurs de sécurité, d'Active Directory et des contrôleurs de domaine Active Directory. Active Directory doit faire confiance à une autorité de certification (CA) pour authentifier les utilisateurs d'après les certificats de ce CA. Comme dans toutes les mises en œuvre de KPI, toutes les parties doivent faire confiance au CA racine qui diffuse les chaînes CA.

Numara FootPrints Sync

Installation du client PC

REMARQUE

FootPrints Sync est un module complémentaire qui doit être acheté séparément. Il est disponible pour les agents et les administrateurs, mais pas pour les clients.

Pour installer le client FootPrints Sync :

1. Sélectionnez **Préférences** sur la page d'accueil FootPrints, puis Synchronisation FootPrints (bidirectionnelle) dans l'onglet **Divers**. Sélectionnez **Configurer les paramètres FootPrints Sync**. La page FootPrints Sync s'affiche.
2. Cliquez sur le lien Télécharger le client FootPrints Sync de cette page pour accéder au client. Vous pouvez choisir d'ouvrir et d'exécuter l'installation du client ou de la télécharger et de l'exécuter.
3. Double-cliquez sur le fichier FootPrints Sync (FPSync.exe) que vous venez de télécharger pour lancer l'Assistant InstallShield de FootPrints Sync. L'écran d'accueil s'affiche.
5. Cliquez sur le bouton Suivant pour continuer. La fenêtre Maintenance du programme s'affiche.
6. Cliquez sur le bouton Installer pour installer le client. Une fois l'installation terminée, la fenêtre Terminé s'affiche.
7. Cliquez sur le bouton Terminer pour terminer l'installation.

Une fois l'installation terminée, le bureau doit comporter deux icônes, Configuration de FootPrints Sync et FootPrints Sync. En outre, le client FootPrints Sync est affiché. S'il ne l'est pas, double-cliquez sur l'une ou l'autre icône pour l'afficher. Vous trouverez ci-dessous des détails sur la configuration et l'utilisation du client PC FootPrints Sync.

Désinstallation du client PC FootPrints Sync

Pour désinstaller le client FootPrints Sync :

1. Exécutez le fichier FPSync.exe (qui vous a servi à installer le client FootPrints Sync).
2. Une fois l'écran d'accueil affiché, cliquez sur le bouton Suivant.
3. Dans la fenêtre Maintenance du programme, cliquez sur la case d'option Supprimer puis sur le bouton Suivant. Le client est alors supprimé.

Configuration des paramètres de FootPrints Sync dans FootPrints

Ces paramètres configurent **FootPrints** pour :

- gérer les rendez-vous créés dans **FootPrints** ou dans le PIM ;
- synchroniser les problèmes **FootPrints** avec les tâches du PIM et vice-versa ;
- mapper les champs de contact entre **FootPrints** et le PIM.

Certains PIM utilisent le concept de calendriers « privé » et « public », semblables au calendrier personnel et au calendrier d'espace de travail de **FootPrints**. Un calendrier privé n'est consultable que par le propriétaire du PIM, alors que le calendrier public peut être affiché par d'autres personnes, avec l'autorisation du propriétaire.

IMPORTANT

Lorsque Numara FootPrints Sync synchronise initialement les affectations FootPrints avec la liste des tâches, il tient compte des autorisations de rôles. Seules les affectations de l'agent ou de l'équipe sont synchronisées. Si, toutefois, l'agent possède un rôle qui l'autorise uniquement à éditer ses affectations via l'interface FootPrints, il peut les fermer et les ajouter au champ Description des affectations d'équipes par l'intermédiaire du PIM. Les administrateurs doivent être informés de cette possibilité s'ils doivent interdire aux agents d'éditer les affectations d'équipes. Dans ce cas, ils peuvent limiter l'utilisation de FootPrints Sync.

La synchronisation et la définition du PIM sont effectuées durant l'installation du client. Les options suivantes ne s'appliquent que lorsque la synchronisation est activée dans le client.

Pour activer FootPrints Sync dans FootPrints et ouvrir la page FootPrints Sync en vue de la configuration :

1. Sélectionnez **Mes préférences** dans la barre d'outils **FootPrints**.
2. Sélectionnez Synchronisation FootPrints (bidirectionnelle). Si vous voulez continuer à utiliser la synchronisation FootPrints unidirectionnelle, qui ne synchronise que les rendez-vous du calendrier avec votre calendrier Outlook et ne le fait que depuis FootPrints vers Outlook, sélectionnez Synchronisation annuelle du calendrier (unidirectionnelle). Si vous choisissez la synchronisation unidirectionnelle, ne poursuivez pas cette procédure.
3. Sélectionnez **Configurer les paramètres FootPrints Sync** dans la section FootPrints Sync. La page FootPrints Sync s'affiche.

Vous pouvez sélectionner des options sur la page FootPrints Sync :

- Rendez-vous
 - **FootPrints -> PIM** – Indique à **FootPrints** comment gérer les rendez-vous créés dans **FootPrints** lors de leur enregistrement dans le PIM.
 - **Rendez-vous personnels** – Enregistre uniquement les rendez-vous du calendrier personnel FootPrints dans le PIM.
 - **Rendez-vous personnels et d'espace de travail** – Enregistre les rendez-vous du calendrier personnel et du calendrier d'espace de travail **FootPrints** dans le PIM.
 - **PIM -> FootPrints** – Indique à **FootPrints** comment gérer les rendez-vous créés dans le PIM durant leur enregistrement dans le calendrier **FootPrints**.
 - **Rendez-vous privés** – Indique à **FootPrints** comment gérer les rendez-vous privés créés dans le PIM durant leur enregistrement dans **FootPrints**.
 - **Calendrier personnel uniquement** – Enregistre les rendez-vous privés du PIM dans le calendrier personnel **FootPrints** uniquement.
 - **Calendrier personnel et d'espace de travail** – Enregistre les rendez-vous privés du PIM dans les calendriers personnel et d'espace de travail **FootPrints**.

REMARQUE

Comme **FootPrints** n'a aucun moyen de savoir quand un utilisateur fait partie des invités à un rendez-vous, si plusieurs invités à un rendez-vous synchronisent leur calendrier Outlook avec le calendrier d'espace de travail **FootPrints**, le même rendez-vous apparaît plusieurs fois dans le calendrier d'espace de travail **FootPrints**. Pour éviter ce problème, les invités (mais pas l'organisateur du rendez-vous) doivent désactiver temporairement la synchronisation avec les **calendriers personnel et d'espace de travail** et ne synchroniser qu'avec le calendrier personnel.

- o **Rendez-vous publics** – Indique à **FootPrints** comment gérer les rendez-vous publics dans le PIM durant leur enregistrement dans **FootPrints**.
 - **Calendrier personnel uniquement** – Enregistre les rendez-vous publics du PIM dans le calendrier personnel **FootPrints** uniquement.
 - **Calendriers personnel et d'espace de travail** – Enregistre les rendez-vous publics du PIM dans les calendriers personnel et d'espace de travail **FootPrints**.
- o **Tâches – FootPrints Sync peut enregistrer des problèmes dans la liste des tâches du PIM.**
- **FootPrints -> PIM** – Indique à **FootPrints** comment gérer les problèmes lors de leur enregistrement dans la liste des tâches de votre PIM
 - o **Mes affectations** – Enregistre tous les problèmes qui vous sont affectés dans la liste des tâches du PIM lors de la synchronisation de **FootPrints** avec le PIM.
 - o **Enregistrer les champs de carnet d'adresses et d'espace de travail dans la description des tâches** – Toutes les données de champ se trouvant ailleurs dans le problème sont enregistrées dans la partie Description de la tâche si cette case est cochée.
- **PIM -> FootPrints**
 - o **Tâches terminées/supprimées** – Si vous marquez une tâche comme étant terminée ou supprimée, lorsque vous synchronisez votre PIM avec FootPrints, le statut du problème correspondant dans FootPrints passe à celui que vous choisissez dans les champs de liste déroulante :
 - **Ouvert** – Le statut passe à Ouvert dans **FootPrints**.
 - **Fermé** – Le statut passe à Fermé dans **FootPrints**.
 - [Autres statuts] – La liste déroulante contient d'autres statuts FootPrints. Sélectionnez l'un d'entre eux pour déterminer la procédure à suivre lorsque le statut correspond à Terminé dans le PIM.
 - **Ne pas modifier le statut** – Le statut reste inchangé dans **FootPrints**.
 - o **Tâches supprimées** – Si vous supprimez une tâche dans votre PIM, lorsque vous synchronisez celui-ci avec FootPrints, le statut passe à celui que vous choisissez dans les champs de liste déroulante :
 - **Ouvert** – Le statut passe à Ouvert dans **FootPrints**.
 - **Fermé** – Le statut passe à Fermé dans **FootPrints**.
 - [Autres statuts] – La liste déroulante contient d'autres statuts FootPrints. Sélectionnez l'un d'entre eux pour déterminer la procédure à suivre lorsque le statut correspond à Terminé dans le PIM.
 - **Ne pas modifier le statut** – Le statut reste inchangé dans **FootPrints**.

REMARQUE

Lotus Notes ne prend en charge que trois niveaux de priorité. Lorsque vous mappez des priorités depuis FootPrints vers Lotus Notes, toutes celles dont le numéro est supérieur à 3 sont mappées sur 3.

- **Contacts** – **FootPrints** peut enregistrer les contacts de votre carnet d'adresses **FootPrints** dans celui de votre PIM. Pour synchroniser les contacts, vous devez disposer d'une fonction de recherche de carnet d'adresses personnel définie.

- **FootPrints -> PIM** – Indique à **FootPrints** s'il doit enregistrer les contacts de votre carnet d'adresses **FootPrints** dans le carnet d'adresses du PIM et mappe les champs de **FootPrints** sur ceux du PIM.
 - **Liste déroulante Rechercher** – Sélectionnez la recherche de carnet d'adresses. Les résultats correspondent aux enregistrements effectués dans votre PIM.
 - **Mappage de champs** – Si vous devez synchroniser les contacts, vous devez configurer le mappage entre les champs du carnet d'adresses **FootPrints** et ceux du carnet d'adresses du PIM.
 - **Champ FootPrints vers champ PIM** – Utilisez cette liste déroulante pour sélectionner les champs du PIM qui correspondent à ceux de **FootPrints**.

Client FootPrints Sync

Une fois FootPrints Sync installé, il place deux raccourcis sur le bureau :

- Configuration de FootPrints Sync
- FootPrints Sync

Cliquez deux fois sur l'un ou l'autre de ces raccourcis pour ouvrir le client.

La première étape après l'installation consiste à définir les paramètres dans le client FootPrints Sync. Les premières sections de ce document décrivent les boutons de l'interface FootPrints Sync puis les options de la barre de menus dans la partie supérieure de l'interface.

Paramètres FootPrints Sync

Pour configurer les paramètres dans le client FootPrints Sync :

1. Cliquez deux fois sur le raccourci Configuration de FootPrints Sync de votre bureau.
2. Cliquez sur le bouton Paramètres. Dans la page qui s'affiche, saisissez votre ID utilisateur et votre mot de passe FootPrints ainsi que l'URL correspondant à l'emplacement du lien FootPrints. L'emplacement par défaut est `http://hôte_local/MRCgi/webcal/`, où *hôte_local* est votre PC ou votre périphérique portatif.
3. Cliquez sur le bouton Suivant après avoir saisi ces informations. La fenêtre Paramètres du gestionnaire d'informations s'affiche.
4. Sélectionnez votre PIM dans la liste déroulante Nom du gestionnaire d'informations et cliquez sur le bouton Options de configuration. Les options sont les suivantes :
 - Lotus Notes
 - Microsoft Outlook
 - Outlook Express
 - Palm Desktop

- Palm HotSync
 - PocketPC Sync via Outlook
5. Une fois votre PIM sélectionné, cliquez sur le bouton Options de configuration. Une fenêtre à onglets affiche les options de configuration de votre PIM. Les onglets ne sont pas tous affichés pour tous les types de PIM. Choisissez vos paramètres dans chaque onglet.
- Les onglets et leurs options sont les suivants :
 - **ID utilisateur** – Sélectionnez l'ID utilisateur dans la liste déroulante (cet onglet n'est affiché qu'avec Palm et Palm HotSync).
 - **Méthode de transfert** – Indiquez si vous voulez un transfert de données bidirectionnel, du PIM vers **FootPrints** uniquement ou de **FootPrints** vers le PIM uniquement.
 - **Synchroniser les modifications dans les deux sens** – Lors de la synchronisation du PIM avec **FootPrints**, les données sont enregistrées en mode bidirectionnel.
 - **Ajouter type PIM dans FootPrints** – Enregistre uniquement les données du PIM dans **FootPrints**.
 - **Ajouter FootPrints dans type PIM** – Enregistre uniquement les données de **FootPrints** dans le PIM.
 - **Contenu** – Sélectionnez les données à transférer.
 - **Contacts** – Enregistre les contacts **FootPrints** dans le PIM. Que vous choisissiez une synchronisation bidirectionnelle ou unidirectionnelle dans l'onglet Méthode de transfert, vous ne pouvez enregistrer que les contacts de **FootPrints** dans le PIM.
 - **Tâches** – Enregistre les problèmes **FootPrints** dans la liste des tâches. Lorsque vous effectuez la synchronisation depuis le PIM vers **FootPrints**, le champ de statut du problème **FootPrints** est modifié en fonction du paramètre spécifié lors de la configuration de cette fonction dans ce logiciel.
 - **Calendrier** – Enregistre les rendez-vous du calendrier entre **FootPrints** et le PIM.
 - **Catégorie personnelle** – Indiquez si vous voulez synchroniser les données de la catégorie personnelle (cet onglet n'est affiché qu'avec Palm HotSync).
 - Synchroniser la catégorie personnelle
 - Ne pas synchroniser la catégorie personnelle
6. Après avoir configuré tous les paramètres dans les onglets, cliquez sur le bouton OK. La fenêtre Paramètres du gestionnaire d'informations s'affiche de nouveau.
7. Cliquez sur le bouton Suivant. La fenêtre Paramètres de synchronisation s'affiche.
8. Sélectionnez le mode de synchronisation du PIM avec **FootPrints** :
- **Synchroniser une fois par jour à heure** – Utilisez les listes déroulantes pour sélectionner l'heure à laquelle le client FootPrints Sync doit effectuer la synchronisation. Vous pouvez toujours synchroniser « à la demande » en cliquant sur le bouton Synchroniser de l'interface du client FootPrints Sync.
 - **Synchroniser toutes les heures** – Utilisez la liste déroulante pour planifier la synchronisation toutes les X heures. Vous pouvez toujours synchroniser à la demande en cliquant sur le bouton Synchroniser de l'interface du client FootPrints Sync ou en cliquant deux fois sur l'icône FootPrints Sync. Comme la synchronisation peut fortement solliciter le serveur, il est possible de planifier la synchronisation automatique avec une fréquence maximale d'une fois par heure par utilisateur. Si une synchronisation immédiate est nécessaire, cliquez deux fois sur l'icône FootPrints Sync de la barre d'état système.

- **Synchroniser au démarrage de l'ordinateur** – Si vous sélectionnez cette option, le client FootPrints Sync effectue la synchronisation lorsque le PC ou le périphérique portatif sur lequel il réside est réinitialisé. Vous pouvez toujours synchroniser à la demande en cliquant sur le bouton Synchroniser de l'interface du client FootPrints Sync.
 - **Synchroniser manuellement** – La synchronisation n'a lieu que lorsque vous sélectionnez le bouton Synchroniser de l'interface du client FootPrints Sync.
9. Une fois vos sélections effectuées, cliquez sur le bouton Suivant. La dernière fenêtre s'affiche.
 10. Cliquez sur le bouton Terminer pour terminer les tâches de configuration.

Synchroniser

Cliquez sur le bouton Synchroniser pour synchroniser immédiatement les paramètres entre le client FootPrints Sync et **FootPrints**.

Aide et sortie

Lorsque vous cliquez sur le bouton Aide et sélectionnez Aide FootPrints Sync, un document d'aide en ligne propre à FootPrints Sync s'affiche. Le menu Aide propose également l'option À propos de FootPrints Sync qui indique la version du logiciel.

Cliquez sur le bouton Quitter pour mettre fin à la session FootPrints Sync.

Menu FootPrints Sync : Fichier

Le menu Fichier du client FootPrints Sync affiche une liste déroulante contenant les options suivantes :

- **Désinstaller le client FootPrints Sync** – Désinstalle le client FootPrints Sync.
- **Réinitialiser les paramètres Palm Hotsync** – Réinitialise la configuration de Palm HotSync afin qu'il ne soit plus configuré pour fonctionner avec le client FootPrints Sync.
- **Quitter** – Quitte l'application.

Menu FootPrints Sync : Options

Le menu Fichier du client FootPrints Sync propose les options suivantes :

- **Relire les données du PC à la prochaine synchronisation et Relire les données de FootPrints à la prochaine synchronisation** – FootPrints Sync utilise une technologie spéciale pour ignorer les enregistrements qui existent déjà sur le périphérique portatif. Le premier traitement d'une base de données est très lent car FootPrints Sync doit vérifier chaque champ. Les traitements suivants sont beaucoup plus rapides car FootPrints Sync met uniquement à jour les données modifiées.

Il arrive que les données soient modifiées de telle sorte que FootPrints Sync ne les reconnait pas. Dans d'autres cas, la reconfiguration requiert une relecture, par exemple lorsque vous modifiez le champ Catégorie ou celui du numéro de téléphone dans FootPrints Sync.

Si vous estimez que le nombre d'enregistrements sur le périphérique portatif ne reflète plus celui de votre PIM Web ou que les valeurs des champs d'un périphérique ne correspondent pas à celles de la configuration actuelle de FootPrints Sync, sélectionnez l'option de relecture appropriée pour forcer FootPrints Sync à relire les bases de données et à mettre à jour les champs.

Aide

Cliquez sur le bouton Aide du menu pour accéder à la page About ou à la documentation FootPrints Sync.

Rendez-vous récurrents

FootPrints Sync gère correctement les rendez-vous récurrents de tous les PIM, à une exception près. Si dans Lotus Notes l'heure d'un rendez-vous récurrent a été modifiée, ce changement est indiqué dans FootPrints lors de sa synchronisation. Toutefois, un changement d'heure de rendez-vous récurrent dans FootPrints n'est pas pris en compte dans Lotus Notes.

Avec Lotus Notes, seule la description la plus récente (et non l'ensemble des descriptions) est synchronisée avec la liste des tâches.

Suppression de rendez-vous

L'une des limites de **Numara FootPrints Sync** tient au fait que si vous avez un rendez-vous avec plusieurs personnes et que quelqu'un se synchronise avec ce rendez-vous, le supprime de son PIM puis se resynchronise, le rendez-vous est supprimé de FootPrints même s'il est toujours valable pour les autres personnes. Pour éviter cela, si une personne ne veut pas faire partie d'un rendez-vous de groupe, elle doit se supprimer en tant qu'invité du rendez-vous dans calendrier FootPrints puis se resynchroniser ; le rendez-vous est alors supprimé de son PIM mais pas de FootPrints.

Synchronisation à la demande

Pour synchroniser le PIM et **FootPrints** à la demande, à savoir immédiatement, cliquez deux fois sur l'icône Configuration de FootPrints Synch, puis sur le bouton Synchroniser, ou cliquez deux fois sur l'icône FootPrints Synch.

Gestion des modifications

La gestion des modifications est un processus d'acquisition d'une autorisation pour les étapes requises. Ces étapes sont appelées « phases ». Les approbateurs désignés votent pour autoriser ou refuser le problème à chaque phase du processus.

Un problème qui se trouve dans le processus d'autorisation de la gestion des modifications est similaire à tout autre problème, à moins que l'agent n'ait été désigné comme approbateur pour cette phase du processus d'autorisation. Les approbateurs votent via l'interface **FootPrints** ou par e-mail.

Vote depuis l'interface FootPrints

Si l'agent a été désigné comme approbateur, la page Détails affiche des champs supplémentaires lui permettant de voter. Les votes d'autorisation sont effectués sur la page Détails.

Les champs de vote sont les suivants :

- **Modifier le vote** - Cette case est cochée par défaut. Cochez-la pour laisser votre vote inchangé. Les boutons de vote s'affichent lorsque vous désélectionnez la case.
- **Autoriser/Refuser/Ajourner** - Cliquez sur le bouton Autoriser ou Refuser pour autoriser le problème ou le refuser. Cliquez sur le bouton Ajourner pour indiquer que vous avez vu le vote et laisser un commentaire qui n'aura aucune incidence sur la décision finale. Si vous en avez la possibilité avant la fin de la phase, vous pouvez revenir en arrière et changer votre vote en Autoriser ou Refuser, selon le cas. Si vous choisissez d'ajourner le vote, vous continuerez de recevoir des e-mails de rappel.
- Lorsque les critères d'autorisation sont remplis, le problème est transféré vers une autre phase du processus d'autorisation ou celui-ci prend fin. Il peut être demandé aux votants d'exprimer leur opinion dans une ou plusieurs phases du processus.
- **Terminer cette phase - Annuler tous les votes** - Selon leur niveau d'habilitation, certains votants peuvent mettre fin à une phase. Il s'agit d'une option configurable qui n'est pas proposée pour tous les votes.

REMARQUE

Si vous votez avant de saisir des commentaires, votre choix est enregistré et répercuté sur la page Détails. Pour plus d'informations sur le moyen de changer de vote et d'ajouter des commentaires que vous n'aviez pas inclus auparavant, reportez-vous aux sections suivantes.

- **Détails exhaustifs du vote** - Ces détails sont les suivants :
 - numéro du problème,
 - nom du processus,
 - description du processus,
 - nom de la phase,
 - description de la phase,
 - autorisation/refus requis,
 - liste des approbateurs,
 - phase suivante du processus,
 - liste des votes d'autorisation/de refus, notamment l'identité des votants, la date du vote et les commentaires associés,
 - liste des votes avec les commentaires des votants.

- **Commentaires sur le vote (facultatif)** - Le cas échéant, vous pouvez saisir des commentaires dans ce champ. Vous pouvez indiquer, par exemple, le motif de votre vote ou, s'il s'agit d'un refus, les conditions requises pour que vous autorisiez le problème s'il vous est de nouveau présenté.

Vote par e-mail

Si les approbateurs reçoivent une notification par e-mail au début du vote et/ou des e-mails récurrents indiquant qu'un vote est en attente, ils peuvent y répondre, selon le mode de configuration des ces notifications.

Si vous pouvez voter par e-mail, celui-ci contient une ligne de texte similaire à la suivante :

Autoriser Refuser

Pour voter par e-mail, sélectionnez Répondre dans votre programme de messagerie, saisissez un X entre les crochet appropriés et envoyez la réponse. Ne modifiez pas l'ID de sécurité. Ces données sont nécessaires au bon déroulement du vote.

Si la configuration de l'e-mail le permet, vous pouvez également ajouter des commentaires à votre vote dans votre réponse en les saisissant sur la ligne indiquée.

Pour les votes par e-mail, pris en compte ou non, l'une des réponses suivantes est renvoyée :

- Pour les votes pris en compte :
 - 'Votre nouveau vote pour l'autorisation de [Problème : %s, Processus : %s, Phase : %s] a été pris en compte.;
 - 'Votre vote pour l'autorisation de [Problème : %s, Processus : %s, Phase : %s] a été pris en compte.;
 - 'Votre nouveau vote contre l'autorisation de [Problème : %s, Processus : %s, Phase : %s] a été pris en compte.;
 - 'Votre vote contre l'autorisation de [Problème : %s, Processus : %s, Phase : %s] a été pris en compte.;
- Pour les votes non pris en compte :
 - 'Votre vote pour [Problème : %s, Processus : %s, Phase : %s] n'a pas été pris en compte. Le vote pour cette phase est terminé.;
 - 'Votre vote pour [Problème : %s, Processus : %s, Phase : %s] n'a pas été pris en compte. Le scrutin n'était pas clair.;
 - 'Votre vote pour [Problème : %s, Processus : %s, Phase : %s] n'a pas été pris en compte. Raison inconnue.;
 - 'Votre vote pour [Problème : %s, Processus : %s, Phase : %s] n'a pas été pris en compte. Votre adresse électronique ne correspondait pas à celle de nos dossiers.;
 - 'Votre vote pour [Problème : %s, Processus : %s, Phase : %s] n'a pas été pris en compte. Il ne s'agit pas de l'espace de travail correct.;
 - 'Votre vote n'a pas été pris en compte. L'ID de sécurité était incorrect.;
 - 'Votre vote n'a pas été pris en compte. L'ID de sécurité était introuvable.;

Annulation des votes – Superapprobateurs

Un « superapprobateur » est habilité à mettre immédiatement un terme à une phase en vertu de son vote. Son vote annule tous les autres votes de la phase.

Si vous possédez le statut de superapprobateur et voulez mettre un terme à une phase, activez la case à cocher Terminer cette phase - Annuler tous les votes. Un message d'avertissement s'affiche alors. Votez pour autoriser ou refuser le problème et mettre fin à la phase.

Une fois la phase terminée, elle suit la procédure normale configurée pour l'autorisation et ou refus, selon le vote du superapprobateur.

Affichage du suivi d'audit de la gestion des modifications

Si vous êtes membre d'un rôle ayant l'autorisation d'afficher l'historique de la gestion des modifications et d'exécuter des états y afférents, un historique du vote s'ajoute aux trois onglets constituant l'historique normal d'un problème.

Ce suivi d'audit fournit la liste de toutes les mesures prises concernant un problème de gestion des modifications et indique à quel moment elles ont été prises. Seuls les utilisateurs habilités, en fonction de leur appartenance au rôle, peuvent consulter la totalité des informations historiques disponibles. Un utilisateur sans appartenance au rôle appropriée ne peut afficher que l'autorisation.

Il ne peut pas modifier la page Suivi d'audit.

Pour consulter le suivi d'audit de la gestion des modifications :

1. Sélectionnez la page Détails d'un problème de gestion des modifications.
2. Accédez à la section Historique de cette page. La page Suivi d'audit du problème concerné s'affiche.

Utilisation de la page Suivi d'audit

Lorsque vous ouvrez la page Suivi d'audit pour la première fois, l'historique complet du problème est affiché. Utilisez les liens suivants pour consulter différentes données historiques, comme suit :

- **Historique complet** – Toute l'activité concernant le problème.
- **Historique du problème** – Actions exécutées sur le problème par tous les utilisateurs et automatiquement par le système.
- **Historique des e-mails** – Toute l'activité e-mail relative au problème.
- **Historique du vote** – Historique du vote. L'historique du vote n'est affiché dans aucune autre vue.

Les informations suivantes sont gérées pour toutes les vues sauf l'historique du vote :

- **Date** – Date d'exécution de l'action.
- **Heure** – Heure d'exécution de l'action.
- **Utilisateur** – Utilisateur ayant exécuté l'action. Si l'action a été exécutée automatiquement par le système, la règle d'escalade apparaît ici.
- **Action** – Action exécutée sur le problème, p. ex. modification du statut, modification de la priorité, mise à jour de la description, etc.
- **Type d'e-mail** – Pour ces actions, le type de message (réception de mise à jour ou envoi de notification par e-mail) s'affiche ainsi que l'utilisateur ayant effectué la mise à jour ou reçu la notification.

Les informations suivantes sont gérées pour l'historique du vote :

- **Date** – Date du vote.
- **Heure** – Heure du vote.
- **Utilisateur** – Utilisateur ayant voté.
- **Processus** – Nom du processus dans lequel le vote a eu lieu.
- **Phase** – Nom de la phase dans laquelle le vote a eu lieu.
- **Vote** – Vote exprimé (autorisation ou refus).
- **Commentaire** – Commentaire ajouté par le votant dans le cadre du vote.

Catalogue des services

Les clients peuvent utiliser le Catalogue des services pour placer des demandes de service ou pour visualiser les services disponibles afin de s'y reporter ultérieurement. Pour visualiser le catalogue des services, sélectionnez Catalogue des services dans la barre d'outils FootPrints. Le catalogue des services s'affiche alors.

Le catalogue des services affiche les catégories de service ainsi qu'une liste préférée. Les catégories de service constituent une hiérarchie qui permet d'organiser les services. La liste préférée est un moyen rapide d'atteindre des services spécifiques.

Catégories de service

Les catégories de service sont définies par l'administrateur et peuvent contenir des sous-catégories à un nombre de niveaux quelconque. Pour afficher les services, vous devrez cliquer sur la catégorie de service appropriée, et vous devrez peut-être cliquer dans les sous-catégories avant de trouver celle souhaitée. Vous recherchez, par exemple, un service lié à une application de gestion dans le département Services informatiques. Pour sélectionner la catégorie de ce service, vous devez cliquer sur Services informatiques puis sur Services liés aux applications de gestion. Vous y trouverez une liste de services. Un clic sur le service permet d'en afficher les détails. À partir de là, vous pouvez envoyer une demande de service à l'aide du modèle de demande de service fourni.

Liste préférée

La liste préférée est une liste de services à laquelle il peut être utile d'accéder rapidement. Elle s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton Catalogue des services, dans la même page que celle des catégories de services. Au lieu de passer par le processus d'affinage des catégories de services, un client peut cliquer sur un service dans la liste pour en visualiser les détails. À partir de là, le client peut envoyer une demande de service à l'aide du modèle de demande de service.

Envoi d'une demande via le catalogue des services

Dans une large mesure, les demandes de service sont envoyées de la même manière que toute autre demande FootPrints, une fois déterminé le service souhaité. Pour envoyer une demande :

1. Sélectionnez Catalogue des services dans la barre d'outils **FootPrints**. La page Catalogue des services s'affiche.
2. Vous pouvez :
 - affiner les catégories de services jusqu' à trouver la liste des services
 - ou
 - localiser dans la liste préférée le service que vous souhaitez demander.
3. Cliquez sur le service que vous souhaitez demander. La page Détails de la demande s'affiche.
4. Cliquez sur le bouton ENREGISTRER. La demande de service est envoyée.

Chapitre 6 : Exemple de problème depuis la demande jusqu'à la résolution

Ce qui suit est un exemple : un agent reçoit une demande d'un utilisateur concernant un problème, y travaille, le ferme et en fait une solution. Il ne s'agit que d'une des procédures possibles, qui dépend de la configuration de FootPrints.

1. Jeanne (une cliente) se connecte à FootPrints, saisit son ID utilisateur et envoie une nouvelle demande.
2. Julie (un agent) se connecte à FootPrints et sélectionne Demandes dans le composant Tableau de bord de FootPrints.
3. Julie clique sur l'une des demandes pour en consulter les détails.
4. Après avoir consulté les détails, Julie décide de prendre en charge la demande et, pour la traiter, clique sur Éditer dans la barre d'outils. Le statut passe à « Ouvert » et la demande est convertie en problème qui lui est affecté et sur lequel elle peut travailler. Elle lui attribue la priorité « Moyen ». Elle ajoute une nouvelle description indiquant qu'elle recherche le problème de Jeanne. Elle clique sur OK pour enregistrer les modifications.
5. Le problème figure maintenant dans la liste « Affectations » de Julie.
6. Après avoir étudié le problème, Julie saisit une solution possible au problème de Jeanne (en ajoutant la description de ce problème). Jeanne reçoit un e-mail automatique précisant la suggestion de Julie.
7. Jeanne reçoit un e-mail indiquant que le problème fait l'objet d'un examen, avec la solution possible. Elle peut aussi se connecter à FootPrints pour vérifier le statut de son problème.
8. Jeanne répond à la notification par e-mail en précisant que la suggestion de Julie a résolu le problème.
9. Julie ferme le problème en faisant passer son statut à Fermé.
10. Si Julie estime que le problème de Jeanne est un problème courant, elle peut le convertir en solution. Sur la page Détails du problème, elle clique sur le bouton Ajouter à la Base de connaissances. Elle effectue une vérification orthographique puis clique sur le bouton OK pour créer la solution.
11. Tous les clients (ainsi que les agents et les administrateurs) peuvent maintenant consulter la nouvelle solution, y effectuer des recherches et en générer des états.

Conclusion

Vous êtes maintenant prêt à utiliser **FootPrints** ! L'aide en ligne est toujours disponible dans **FootPrints** pour fournir des informations complémentaires. Les fonctions avancées et d'administration sont décrites dans les documents **Numara FootPrints Administrator's Getting Started Guide** et **Numara FootPrints Reference Manual**.

Si vous avez des questions concernant **Numara FootPrints**, veuillez contacter l'équipe de support technique de Numara Software au 800.222.0550 (États-Unis et Canada) ou envoyer un e-mail à footprints.support@numarasoftware.com. L'équipe de support technique est disponible entre 9:00 et 5:00 (heure de la côte Est). Les utilisateurs internationaux sont priés de s'adresser à leur distributeur local.

Vous pouvez à tout moment visiter notre site, www.numarasoftware.com/tech.html, effectuer des recherches dans la base de connaissances **FootPrints**, consulter les questions fréquentes ou envoyer une demande.

Index

| | | | |
|---|-----------------------------------|---|-----------------------------------|
| affectés | 45 | entrée..... | 74, 75, 77, 79, 81, 82 |
| agent | | Entrée..... | 10 |
| connexion | 72 | escalade..... | 45 |
| appel | 74, 75, 77, 80, 81 | état..... | 33, 34, 39, 96, 97, 101, 111, 117 |
| Appel..... | 10 | états..... | 33, 34, 39, 96, 97, 101, 111, 117 |
| Authentification..... | 23 | carnet d'adresses | 132, 133 |
| Authentification LDAP..... | 23 | fichiers joints | 75 |
| Authentification UNIX | 23 | génération d'états | 33, 34, 35, 39, 117 |
| Authentification Windows NT/2000..... | 23 | génération d'états .. | 96, 97, 98, 101, 111, 117 |
| barre d'outils | | génération d'états avancés..... | 97 |
| Recherche avancée | 90 | gestion de parc | 22 |
| sélection de la recherche avancée | 27 | global issue..... | 191 |
| Base de connaissances.... | 166, 167, 170, 171, 172, 173, 174 | ID utilisateur | |
| calendrier.140, 141, 142, 143, 146, 147, 148, 149, 150, 152 | | connexion de l'agent | 72 |
| à propos des informations de base | 141 | inter-espace de travail | 84 |
| calendrier | 152 | inter-projet..... | 117 |
| préférences..... | 152 | LANDesk | 22 |
| principes de base | 141 | LANSurveyor | 22 |
| calendrier d'espace de travail..... | 143 | mes préférences..... | 54, 55, 59, 64 |
| calendrier personnel | 143 | Microsoft SMS | 22 |
| carnet d'adresses..... | 130, 131, 133 | page d'accueil..... | 66 |
| <i>barre d'outils</i> | 129 | préférences..... | 55, 64, 87 |
| cadre principal | 130 | préférences utilisateur..... | 55, 59, 64, 87 |
| états..... | 133 | problème..... | 74, 75, 77, 79, 81, 82 |
| options de recherche et d'état..... | 132 | problème global | 185, 188, 190, 191 |
| page d'accueil..... | 129 | fermeture | 191 |
| connexion | 72 | Problème global..... | 188 |
| contact..... | 129, 130, 131 | problème principal.. | 178, 180, 181, 182, 183, 184 |
| copier..... | 82, 83 | 184 | |
| problème | 82, 83 | problèmes rapide..... | 177, 184 |
| ticket | 82, 83 | Question fréquente | 172 |
| copy issue | 82 | Questions fréquentes..... | 172 |
| créer | | recherche avancée | |
| créer un problème..... | 75 | critères | 27, 90 |
| critères | | espace de travail | 90, 130 |
| recherche avancée | 27 | projet..... | 27 |
| Recherche avancée | 90 | recherche rapide | 25, 54, 88 |
| demande | 86 | rechercher 25, 27, 30, 31, 88, 90, 93, 94, 132 | |
| Demande..... | 11 | rendez-vous..... | 142, 143, 146, 147, 148, 149, 150 |
| déplacer | 83 | 150 | |
| description..... | 75, 79 | reports..... | 101 |
| description du carnet d'adresses..... | 18 | solution..... | 166, 167, 170, 171, 172, 173, 174 |
| détails..... | 68 | sous-tâche..... | 178, 180, 181, 182, 183 |
| détection..... | 22 | Suivi d'audit..... | 205 |
| édition d'un problème..... | 77, 79 | Suivi d'audit de la gestion des modifications | 205 |
| e-mail..... | 86, 162 | suivi du temps..... | 117 |
| autre expéditeur | 163 | Super-approuver..... | 205 |
| entrant..... | 163, 164 | supprimer..... | 81 |
| sortant | 155 | ticket..... | 10, 74, 75, 77, 79, 81, 82 |
| | | titulaires | 76 |

Utilisation de la gestion des modifications 203
Vote depuis l'interface FootPrints 203

Vote par e-mail 204
vue quotidienne..... 141