



Guide de l'utilisateur

Pour
Numara FootPrints®,
Numara FootPrints® for Customer Service
Version 9.0

Numara Software Inc.

Guide de l'utilisateur de **Numara FootPrints** : Rév. 9.0

Numara Software

numarasoftware.com

info@numarasoftware.com

800.222.0550 (États-Unis et Canada)

732.287.2100 (international)

© 2008 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 9.0.....	4
Fonctionnalités et avantages de Numara FootPrints.....	6
Avantages de Numara FootPrints	7
Versions et modules complémentaires de Numara FootPrints.....	9
Modules, progiciels et extension PerlEX.....	10
Chapitre 2 : Concepts	11
Projets.....	11
Problèmes.....	11
Types de problèmes	12
Problèmes liés	13
Types et rôles d'utilisateurs	13
Agents et clients.....	13
Informations complémentaires sur les clients.....	14
Autres aspects des rôles et des équipes.....	15
Libre-service client	16
Champs.....	16
Types de champs	16
Champs obligatoires et facultatifs	17
Dépendances des champs.....	18
Schéma de projet.....	18
Champs InstaCalc	18
Carnet d'adresses.....	19
Contacts.....	20
Enregistrement de contact principal	20
Résolution des problèmes	20
Base de connaissances	21
Questions fréquentes	22
Outils de résolution en temps réel	22
Gestion de parc	23
FootPrints Asset Management powered by Centennial Discovery™	23
Intégration à Microsoft® Systems Management Server (SMS) Inventory.....	24
Intégration à LANDesk	24
Un autre outil de gestion de parc – FootPrints Deploy powered by Prism Deploy®.....	24
Authentification et méthodes d'authentification.....	24
Recherche et génération d'états.....	25
Recherches	25
États.....	26
Calcul du temps.....	27
Calendrier Numara FootPrints.....	27
Planning de travail d'un projet.....	28
Synchronisation des rendez-vous	28
Flux automatisé	28
Fonctions de flux	28
Escalade.....	28
Gestion des niveaux de service	29
Gestion des modifications de logiciels Numara FootPrints.....	29
Message de diffusion.....	30
Enquêtes clients	30

Catalogue des services de Numara FootPrints	30
Services Web FootPrints.....	31
Numara FootPrints Sync	32
Chapitre 3 : Interface Numara FootPrints	34
Page d'accueil Numara FootPrints	34
Barre d'outils Numara FootPrints.....	35
Cadre principal	37
Cadre supérieur.....	40
Boîte de dialogue Case à cocher Action rapide	40
Page d'accueil Carnet d'adresses	42
Barre d'outils Carnet d'adresses	43
Cadre principal du carnet d'adresses	43
Cadre supérieur du carnet d'adresses.....	44
Chapitre 4 : Utilisation de Numara FootPrints®	45
Connexion	45
Problèmes.....	45
Utilisation des problèmes	46
Création de problèmes	47
Création d'un problème test	48
Définition de rendez-vous depuis un champ de date/heure	50
Édition des problèmes.....	51
Édition d'un problème test	52
Historique des problèmes	53
Suppression d'un problème	54
Conversion des problèmes standard en problèmes rapides	55
Copie des problèmes.....	55
Liaison des problèmes.....	58
Annulation de la liaison des problèmes.....	58
Demandes.....	59
Personnalisation de vos préférences.....	60
Informations personnelles	60
Préférences de problème	61
Préférences de page d'accueil.....	65
Composants de tableau de bord FootPrints.....	67
Préférences de liste de page d'accueil	69
Préférences d'apparence.....	71
Préférences de sécurité.....	74
Préférences diverses	75
Recherche et génération d'états	76
À propos de la recherche.....	77
À propos de la génération d'états.....	85
Carnet d'adresses.....	121
Page d'accueil du carnet d'adresses	122
Création d'un contact de carnet d'adresses	122
Utilisation des contacts du carnet d'adresses	123
Création d'un problème à partir du carnet d'adresses.....	123
Options de recherche et de génération d'états du carnet d'adresses	124
Actions liées aux enregistrements de contacts principaux.....	127
Affichage de tous les enregistrements de contacts principaux	128
Calendrier et planification	132
Principes de base du calendrier	133
Affichage des rendez-vous	134
Création de rendez-vous	135
Édition des rendez-vous	137
Synchronisation des rendez-vous	138

Liaison de rendez-vous à des problèmes.....	139
Création de problèmes récurrents à partir du calendrier.....	142
Préférences de calendrier.....	144
À propos de la planification et de la disponibilité.....	145
Utilisation de l'e-mail FootPrints.....	147
Notification par e-mail.....	147
Utilisation des e-mails entrants.....	149
Base de connaissances.....	158
À propos des solutions.....	158
Création d'une solution.....	159
Création d'une solution à partir d'un problème existant.....	160
Affichage des solutions.....	161
Options de recherche dans la base de connaissances.....	161
Utilisation de la base de connaissances pour résoudre un problème.....	164
Popularité.....	166
Knowledge-Paks de Right Answers.....	166
Chapitre 5 : Fonctions avancées.....	168
Types de problèmes avancés.....	168
Problèmes rapides.....	169
Problèmes principaux et sous-tâches.....	170
Problèmes principaux rapides.....	176
Problèmes globaux.....	178
Résolution des problèmes en temps réel.....	184
Numara Remote.....	184
Numara FootPrints Sync.....	187
Installation du client PC.....	187
Configuration des paramètres de FootPrints Sync dans FootPrints.....	188
Client FootPrints Sync.....	190
Gestion des modifications.....	194
Vote depuis l'interface FootPrints.....	194
Vote par e-mail.....	195
Annulation des votes – Superapprobateurs.....	196
Affichage du suivi d'audit de la gestion des modifications.....	196
Catalogue des services.....	197
Catégories de service.....	197
Liste préférée.....	198
Envoi d'une demande via le catalogue des services.....	198
Chapitre 6 : Exemple de problème depuis la demande jusqu'à la résolution.....	199
Conclusion.....	203
Index.....	204

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 projets, 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 projets. Dans le système, chaque projet 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 de projets a configuré votre projet **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/Enterprise/>

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

<http://www.ActiveState.com/Support/>

Nouveautés de Numara FootPrints 9.0

Numara FootPrints version 9.0 offre plusieurs améliorations et nouvelles fonctionnalités pour un meilleur confort d'utilisation. La plupart d'entre elles sont uniques à ce logiciel.

- Numara FootPrints Mobile – Ce nouveau module complémentaire combine un accès dynamique en temps réel à Numara FootPrints via un navigateur Web sur les terminaux Microsoft® Windows Mobile, RIM® BlackBerry® et Apple® iPhone® avec les fonctionnalités Numara FootPrints Sync de synchronisation des calendriers, des tâches et des contacts. Il permet à un agent de gérer ses affectations et d'effectuer des recherches dans la base de connaissances en fonction des besoins, sans recourir à un PC.
- Maintenance préventive– Ce nouveau module intégré permet au support technique de gérer les services de manière proactive avec la fonctionnalité Modèles de problème rapide qui crée automatiquement de nouveaux problèmes de manière récurrente. Ceux-ci peuvent être utilisés pour la maintenance périodique du serveur, avec modification des mots de passe sur les comptes stratégiques tous les 90 jours, ainsi que pour l'audit périodique de conformité Sarbanes-Oxley des applications ou pour tout autre événement de maintenance planifié régulièrement.
- Catalogue des services avec ITIL v3 – Ce nouveau module complémentaire permet de configurer un menu de services et de le présenter à vos clients avec toutes les informations correspondantes, dans un format aisément compréhensible au sein du Customer Service Portal de Numara FootPrints

Amélioration des tableaux de bord

- Fonction « Enregistrer la recherche » pour enregistrer les paramètres de recherche personnalisée dans les composants de tableau de bord
- Affichage des « Totaux du projet » pour plusieurs projets, sans avoir à passer de l'un à l'autre
- Restriction des graphiques aux « N » catégories principales (les 5 types de problèmes les plus fréquents déterminés en fonction du nombre d'incidents, par exemple)

Améliorations des états

- Affinage du niveau de détail dans les tableaux de bord, les Flashboards, les états intégrés et les états personnalisés
- Prise en charge des requêtes relatives aux champs de date/heure
- Nouveau champ de recherche « Date de fermeture » et nouvelle option « Différent de » disponibles dans les recherches portant sur la date de création ou de dernière modification.
- Nouvelles options disponibles dans les métriques « Reçus et fermés » permettant de décomposer les résultats en fonction de n'importe quel champ personnalisé de la liste déroulante.
- Nouvelle fonction de décomposition par ticket, permettant de déterminer durant combien de temps ce ticket a conservé tel ou tel statut dans les métriques relatives au temps passé dans chaque statut
- Option empêchant la génération d'états volumineux « à la volée » afin d'éviter une dégradation des performances.

Amélioration de la gestion des modifications

- Intégration des clients et de leurs superviseurs en tant qu'approbateurs, visant à étendre les processus d'autorisation dans l'entreprise sans configuration ni droits d'accès spécifiques

- Les approbateurs peuvent également être identifiés à partir de champs personnalisés pour un flux d'autorisations plus élaboré

Amélioration de la CMDB

- Options de navigation nettement améliorées dans la vue de visualisation
- Nouveaux rôles CMDB permettant d'étendre la sécurité sélective aux agents et aux clients selon les besoins de l'entreprise
- Nouvelle option de recherche par mot-clé pour associer des CI à un incident ou à un problème de manière plus simple et plus rapide
- Prise en charge des services Web (XML/SOAP) dans la CMDB afin de pouvoir créer et modifier les CI ainsi que leurs relations provenant d'autres applications (Remarque : cette fonctionnalité n'est pas disponible dans la version bêta, mais le sera dans la version définitive)

Amélioration de la base de connaissances

- Suggestion automatique de solutions sur la base des champs renseignés dans l'écran lié au problème, en vue d'accélérer les recherches
- Nouveaux Indicateurs de solutions permettant d'identifier l'état d'une solution (« Brouillon », « Approuvé », « Publié », etc.) pour la validation et la génération d'états, et pour optimiser le flux de validation
- Champs supplémentaires « Solutions uniquement » pour que les champs sélectionnés ne s'affichent pas dans la vue Problème
- Nouveau champ « Imprécis », comportant une section commentaire destinée à évaluer les solutions Oui/Non et permettant aux clients d'identifier les solutions qui semblent incorrectes ou imprécises, de manière à les mettre à jour et à les améliorer
- Nouvel état qui indique le nombre de solutions créées par agent et leur taux d'utilisation sur une période donnée

Amélioration des SLA

- Les SLA peuvent désormais être définis par incréments horaires pouvant aller jusqu'à 48 heures au lieu de 24 heures
- Les SLA sont désormais vérifiés minute par minute afin d'améliorer leur niveau de précision
- Nouvelle option destinée à empêcher les agents de modifier les champs relatifs au SLA en cas de changement de statut d'un problème

Convivialité accrue

- Nouvelles vues à onglets dans les écrans de création d'état, de recherche, d'escalade, de préférences utilisateurs et d'options du projet, permettant de localiser plus facilement les éléments souhaités
- Nouvel éditeur de texte enrichi dans le champ Description pour les navigateurs Firefox et Safari
- Nouvelle vue calendrier hebdomadaire permettant d'améliorer la gestion des disponibilités et la planification des équipes
- Champs « Date de fermeture » et « Fermé » utilisables comme colonnes de la page d'accueil

Fonctionnalités et avantages de Numara FootPrints

À l'aide de **Numara FootPrints**, vous pouvez :

- **Travailler au moyen d'une architecture 100 % Web bien définie qui simplifie la navigation** – Vous accédez à **Numara FootPrints** via un navigateur Web auquel vous n'ajoutez aucun logiciel ou module complémentaire.
- **Passer en production en quelques jours** – **Numara FootPrints** étant facile à installer et à configurer, vous pouvez passer en production quelques jours après l'avoir reçu.
- **Personnaliser l'interface utilisateur** – Vous pouvez modifier l'interface utilisateur de **Numara FootPrints** de différentes façons, notamment en changeant le logo, les couleurs d'arrière-plan et les polices, ce qui vous permet de l'adapter à l'image de marque de votre entreprise. Si les clients ont accès à **Numara FootPrints**, ils peuvent être accueillis par un écran personnalisé à l'image de votre entreprise.
- **Appliquer les processus de gestion des modifications** – Vous pouvez mettre en œuvre les processus de gestion des modifications et contrôler les modifications des logiciels et d'autres processus en fournissant une vue d'ensemble des activités et un suivi d'audit des modifications.
- **Effectuer des escalades ajustées aux fuseaux horaires** – Vous pouvez fournir un support 24 h/24, 7 j/7 à l'aide d'escalades ajustables aux fuseaux horaires pour les différentes équipes et à différentes heures, en fonction de la disponibilité.
- **Créer des relations parent/enfant entre les problèmes** – Vous pouvez créer des relations parent/enfant entre les problèmes liés, ce qui vous permet de répartir les tâches en sous-tâches dans le cadre de processus complexes.
- **Accéder de façon dynamique aux données** – Vous pouvez accéder de manière dynamique aux enregistrements de vos carnets d'adresses LDAP et de vos bases de données SQL à l'aide des modules complémentaires intégrés de **Numara FootPrints**. En conservant les données à l'emplacement en cours et en y accédant de façon dynamique, vous n'avez qu'une seule ressource à gérer.
- **Créer des modèles de problème rapide** – Vous pouvez pré-remplir les champs pour les problèmes récurrents comme la « réinitialisation du mot de passe » dans les modèles de problème rapide.
- **Gérer tous les e-mails de support** – Vous pouvez envoyer des alertes automatiques, créer des problèmes et assurer le suivi des conversations par e-mail.
- **Travailler à l'aide de la messagerie** – Vous pouvez recevoir des notifications et des alertes, mettre à jour des problèmes et même clôturer des problèmes par e-mail.
- **Calculer le temps passé sur chaque problème** – Vous pouvez travailler sur plusieurs problèmes simultanément, **Numara FootPrints** calculant automatiquement le temps passé sur chacun d'entre eux.
- **Gérer de manière centralisée les demandes, indépendamment de leur source** – Quelle que soit l'origine des demandes (e-mail, téléphone, Web, chats ou périphériques sans fil), vous pouvez les gérer depuis une ressource centralisée.
- **Créer des règles d'entreprise personnalisées pour affecter et mettre à jour automatiquement les problèmes.**

- **Gérer les modifications** – Vous pouvez assurer le suivi des demandes de fonctions et de modifications, ainsi que des états relatifs aux anomalies à des fins de développement. Les équipes d'assurance qualité peuvent suivre les cycles de test au moyen des fonctions de flux personnalisées.
- **Appliquer des niveaux de service** – Vous pouvez créer des niveaux de service fondés sur le type de problème ou d'incident, le service, l'entreprise ou l'ID du client et générer des états sur les métriques de niveau de service.
- **Créer un référentiel de base de données** – Vous pouvez créer une base de connaissances regroupant des solutions, des questions, des réponses et des procédures.
- **Autoriser le libre-service client** – Vous pouvez configurer **Numara FootPrints** pour permettre aux clients d'envoyer et de suivre leurs propres problèmes, vérifier leur statut via le Web ou par e-mail et accéder à une base de connaissances.
- **Assurer le suivi des tendances à l'aide de rapports graphiques et de métriques personnalisables** – Vous pouvez obtenir, en temps réel, des métriques et des rapports graphiques personnalisables, planifier des états automatiques à envoyer par e-mail, etc.

Avantages de Numara FootPrints

Numara FootPrints présente de nombreux avantages, notamment :

- Logiciel de support technique 100 % Web pour les activités internes et externes de ce service
- Déploiement rapide sans programmation, conseil ou formation
- Faible coût d'acquisition, de mise en œuvre et de maintenance
- Personnalisation aisée et souplesse pour une utilisation dans de nombreux domaines de l'entreprise via la création de plusieurs projets simultanés pour toutes les fonctions
- Prise en charge de liens LDAP SQL dynamique pour simplifier l'intégration à Microsoft® Active Directory™, Lotus Notes®, Microsoft SQL Server™, Oracle®, Sybase®, Postgres et autres base de données de contacts
- Évolutivité élevée avec la prise en charge de bases de données Microsoft SQL Server, MySQL™ et Oracle pour disposer d'une capacité importante

Principales fonctionnalités

Ce manuel ne décrit que quelques-unes des fonctionnalités de **Numara FootPrints** :

- Formulaires et champs personnalisables
- Libre-service client
- Gestion et intégration étendues des e-mails
- Base de connaissances personnalisable et consultable
- Rapports et métriques graphiques en temps réel
- Calendrier pour la planification de rendez-vous et de tâches
- Carnet d'adresses personnalisable avec, en option, un lien dynamique vers Active Directory et d'autres sources de données LDAP et SQL
- Règles d'entreprise personnalisables pour l'acheminement automatique, l'escalade et le traitement

Guide de l'utilisateur de Numara FootPrints

- Nombreuses options de flux, notamment les sous-tâches, les modèles de problème rapide, les problèmes globaux pour les problèmes courants et les dépendances de champs multi-niveaux
- Rôles d'autorisation et équipes d'affectation personnalisables
- Gestion des niveaux de service
- Base de données relationnelles avec prise en charge de SQL Server, MySQL, Oracle, Access, Postgres et DB2

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 portatif.
- **Numara Asset Management** – 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 projets 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

Projets

FootPrints stocke les informations et en assure le suivi dans les projets. Un projet est, dans le système, une sous-base de données distincte qui peut disposer de champs, d'options et d'utilisateurs personnalisés. Le nombre de projets qu'il est possible de créer dans **FootPrints** est illimité. Vous pouvez choisir de conserver toutes les données dans un seul projet ou de créer plusieurs projets. Par exemple, un projet 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 projets.

Problèmes

Un projet **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 de projets **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 du projet 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 du projet. 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 projet** – Outre les privilèges d'agents, un administrateur de projet peuvent administrer un projet existant (ajout de champs personnalisés, définition d'options, ajout d'utilisateurs, etc.).
 - **Administrateur système** – Outre les privilèges d'agent et d'administrateur de projet, l'administrateur système contrôle l'ensemble du système FootPrints (administration de tous les projets, ajout de nouveaux projets, 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 de projets peuvent le faire au niveau d'un projet, 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 projet soit au niveau du système. Par exemple, les clients peuvent être autorisés à envoyer des demandes pour un projet spécifique, à en envoyer pour d'autres projets ou à ne pouvoir le faire pour aucun projet.

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 projet 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 **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 projet. Par conséquent, dans un projet, 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 de projet 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 de projet 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 activer une case à cocher 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 de projets **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 de projet contiennent des champs intégrés, reportez-vous au chapitre 12 : Exemples de modèles de projet.

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 projet 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 de projet

Le schéma de projet affiche l'ordre des champs dans un projet. Il est utile lorsque vous tentez d'importer des données dans **FootPrints** ou d'en exporter depuis ce logiciel. Le schéma de projet 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 de projet. 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 projet, les champs du carnet d'adresses dépendent du modèle de projet 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 flux 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 flux 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 de projet **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 projets. 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 du projet. 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 :

- **FootPrints Asset Management powered by Centennial Discovery™** – 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**.

FootPrints Asset Management powered by Centennial Discovery™

La technologie **FootPrints Asset Management powered by Centennial Discovery™** permet le suivi de tous les actifs matériels et logiciels. **FootPrints Asset Management** 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

Recherches

Lorsque **FootPrints** effectue une recherche, cela implique que l'utilisateur fournisse des critères (un mot de passe, un numéro de problème, une plage de dates, etc.). **FootPrints** regroupe et affiche alors tous les enregistrements répondant aux critères de recherche. Il est possible d'effectuer des recherches sur des champs spécifiques (par exemple une recherche sur le champ Type de problème pour trouver tous les enregistrements contenant le mot « Imprimante ») ou sur tous les champs (l'utilisateur fournit des mots-clés comme « données sans fil » et **FootPrints** recherche dans tous les champs les enregistrements correspondants). Les recherches peuvent également être effectuées en fonction d'une date ou d'une plage de dates (par exemple tous les problèmes ouverts entre le 1^{er} et le 30 avril 2007).

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 toutes les pages de **FootPrints**. Pour effectuer la recherche, saisissez un mot-clé, un titre ou un numéro de problème.
- **Files d'attente intégrées** – Il s'agit de listes sur la page d'accueil **FootPrints** qui, une fois sélectionnées, regroupent et affichent les enregistrements en fonction de critères prédéterminés. Par exemple, si l'utilisateur clique sur la file d'attente Mes affectations, tous les problèmes qui lui sont affectés s'affichent.
- **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-projets** – Recherchez des problèmes dans plusieurs projets.

États

Les états quantifient et mettent en forme les informations enregistrées dans la base de données. Lorsque l'utilisateur demande un état, le processus consiste à déterminer les données de champ à extraire et la présentation de la sortie. **FootPrints** fournit alors les informations dans le format demandé. Pour créer des rapports utiles, il convient de décider au préalable du type d'informations requises. Ainsi, si vous voulez déterminer le nombre d'enregistrements qui avaient le statut Actif (c'est-à-dire Non fermé) à une date spécifique et le nombre de ces enregistrements fermés un mois plus tard, vous pouvez indiquer ces critères dans **FootPrints** et demander un état. **FootPrints** se connecte alors à la base de données, dénombre les enregistrements et génère un état affichant les données au format demandé.

Types d'états

FootPrints peut fournir les types d'états suivants :

- **État sur un problème** – Création d'un état sur un problème.
- **État rapide** – Création d'un état sur un ensemble de problèmes affichés sur la page d'accueil.
- **États personnalisés** – Création d'états au moyen de critères et d'options de mise en forme personnalisés, y compris des graphiques et des métriques multi-niveaux.
- **États enregistrés** – Accès à des modèles d'états personnalisés enregistrés.
- **États partagés** – Accès à des modèles d'états partagés par différents utilisateurs.
- **Flashboard de projet** – Affichage instantané d'une représentation graphique personnalisée de l'activité du support technique et du projet.
- **Flashboard personnel** – Affichage instantané d'une représentation graphique personnalisée de l'activité d'une personne et de celle des équipes auxquelles l'agent appartient dans le cadre du projet en cours.
- **Métriques** – Génération d'états pour une analyse statistique et historique.
- **Génération d'états inter-projets** – Création d'états personnalisés entre plusieurs projets.
- **États de calcul du temps** – Génération d'états de calcul du temps et de facturation.
- **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 de gestion de la configuration** – Disponibles uniquement avec le module complémentaire Gestion de la configuration. Fournissent des données sur les problèmes répondant aux critères de gestion de la configuration.
- **États de gestion des modifications** – Disponibles uniquement avec le module complémentaire Gestion des modifications. Fournissent des données sur les problèmes répondant aux critères de gestion des modifications.

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 le projet.

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 du projet. 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 le projet 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** :

- **Projet** – Le calendrier de projet peut servir au suivi des rendez-vous pour tous les agents et équipes d'un projet **FootPrints**. Chaque projet 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 projets 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 projet

Vous pouvez définir un planning de travail pour un projet et des agents spécifiques. L'administrateur du projet 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 projet **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.

Flux automatisé

Fonctions de flux

Le « flux » 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 flux 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 flux.

- **Programmes externes** – Lancement d'une tâche par lot dans un autre système ou une autre application.
- **Flux multi-projets** – Automatisation de l'escalade d'un problème d'un projet 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 projet. 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 Projet, 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 flux 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 projets 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 de projets 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 du projet de créer une méthode rationnelle et efficace pour obtenir ces autorisations et s'assurer que rien n'est omis ou n'attend 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

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 | Projet | Suivi automatisé | Enquêtes clients.

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, projets, 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.).

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

Une fois que vous vous êtes connecté, la page d'accueil **FootPrints** s'affiche. La page d'accueil **FootPrints** est le point de départ de votre projet **FootPrints**. Vous pouvez y revenir à tout moment en cliquant sur Accueil projet dans la barre d'outils **FootPrints**.

La page d'accueil **FootPrints** se compose de trois cadres. Le cadre de gauche contient la barre d'outils **FootPrints**. Il comporte des liens vers la plupart des tâches dans **FootPrints**. Le cadre supérieur contient une fonction de recherche rapide et affiche votre ID utilisateur et le projet en cours. Le cadre principal récapitule les problèmes qui vous sont affectés. Une zone de liste déroulante (personnalisable) contient les problèmes que vous pouvez visualiser. Les totaux des différents types de problèmes dans la base de données sont également affichés.

Les rubriques traitées dans cette section sont les suivantes :

- FootPrints Toolbar
- The Main Frame
- Resorting the Homepage
- Display Drop-Down
- Viewing Issues
- The Top Frame
- Boîte de dialogue Action rapide

Barre d'outils Numara FootPrints

La barre d'outils **FootPrints** dans le cadre de gauche de votre page d'accueil propose des liens vers toutes vos tâches dans **FootPrints**. Elle est affichée sur la gauche de chaque écran dans **FootPrints**. Il est possible de développer de nombreuses rubriques de la barre d'outils en cliquant sur une option afin de visualiser tous les choix. Pour réduire la barre d'outils, cliquez sur l'option correspondant à **Accueil projet**.

Les options de la barre d'outils sont les suivantes :

- **Accueil projet** – Permet d'accéder à la page d'accueil **FootPrints**.
- **Créer un problème** – Permet de créer un problème dans **FootPrints**.
- **Problème global** – Permet de créer un problème global.
- **Problème rapide** – Permet de créer un problème à partir d'un modèle de **problème rapide**.
- **Carnet d'adresses** – Permet d'afficher le carnet d'adresses de ce projet (qui s'ouvre dans une fenêtre distincte).
- **Rechercher**
 - **Avancé** – Permet d'effectuer une recherche détaillée dans la base de données du projet.
 - **Recherches enregistrées** – Permet d'accéder à vos recherches enregistrées.
 - **Inter-projet** – Permet d'effectuer une recherche dans plusieurs projets.
- **États**
 - **Personnalisé** – Permet de créer un état détaillé à partir de la base de données.
 - **Enregistré** – Permet d'enregistrer, d'éditer et de réutiliser des critères d'état.
 - **Mesures** – Permet de générer des états sur les données statistiques et historiques.
 - **Inter-projet** – Permet de générer des états à partir de plusieurs projets **FootPrints**.
 - **Compteur de temps** – Permet de créer un état de calcul du temps.
- **Flashboard** – Il existe deux types de Flashboard. Le Flashboard du projet n'est accessible qu'aux administrateurs système et de projets. Il indique l'activité du projet 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 du projet en cours.
- **Base de connaissances**
 - **Parcourir** – Inclut des options de recherche dans la base de connaissances **FootPrints**, les bases de connaissances publiques et les questions fréquentes.
 - **Ajouter à la Base de connaissances** – Permet de créer une solution à un problème courant pour la base de connaissances.
 - **Administration des questions fréquentes** – Permet de créer et d'éditer des catégories de questions fréquentes (réservé aux administrateurs).
- **Communication**
 - **Instant Talk™** – Permet de dialoguer en ligne avec un autre utilisateur.
- **Changer de projet** – Permet d'ouvrir un autre projet.
- **Rechercher des actifs (facultatif)** – Si cette option est activée, elle permet d'accéder à la base de données de gestion du parc.

- **Mes préférences** – Permet de changer vos préférences d'utilisateur.
- **Calendrier** – Permet d'afficher un calendrier des rendez-vous et des tâches.
 - **Personnel** – Permet d'afficher vos rendez-vous et tâches.
 - **Projet** – Permet d'afficher vos rendez-vous et tâches pour l'ensemble du projet.
 - **Disponibilité** – Permet d'afficher le tableau de disponibilité d'un agent.
- **Administration (administrateurs uniquement)** – Vous trouverez une liste complète des options dans les chapitres consacrés à l'administration.
 - **Projet** – Permet d'administrer le projet en cours.
 - **Carnet d'adresses** – Permet d'administrer le carnet d'adresses en cours.
 - **Système** – Permet d'effectuer l'administration du système (réservé aux administrateurs système).
- **Aide** – Permet d'accéder à l'aide en ligne de **FootPrints**.
- **Déconnexion** – Permet de se déconnecter de **FootPrints**.

Les options de la barre d'outils peuvent différer selon votre rôle. Si vous disposez du module complémentaire Gestion de la configuration, un bouton de barre d'outils supplémentaire est affiché.

Ce document décrit toutes les options de la barre d'outils.

Cadre principal

Le cadre principal affiche la liste des problèmes contenus dans votre projet. Par défaut, cette liste comporte des colonnes dont les informations décrivent chaque problème, par exemple le titre, la date d'envoi et les affectés. Les affectés sont affichés dans un menu déroulant. L'utilisateur peut choisir les colonnes à afficher dans la page Mes préférences.

Tout en visualisant les informations sur les problèmes répertoriés, vous pouvez afficher, éditer ou exécuter des tâches sur chacun d'entre eux.

- **Pour éditer un problème**, cliquez sur l'icône **Éditer** en regard du numéro du problème (affichée uniquement si vous avez des droits d'édition sur le problème).
- **Pour afficher un problème**, cliquez sur son numéro. L'écran Détails s'affiche avec des informations exhaustives sur le problème concerné.
- **Pour effectuer une action sur plusieurs problèmes**, utilisez la boîte de dialogue Quick Action Checkbox.

Pour chaque action, vous verrez (de gauche à droite) :

1. **N° du problème** – Il s'agit du numéro attribué par **FootPrints** au problème.
2. **Priorité** – Il s'agit de la priorité affectée au problème.
3. **Affecté à** – Les affectés liés à ce problème sont répertoriés dans une zone de liste déroulante.
4. **Date de dernière modification** – Date de la dernière intervention sur ce problème.
5. **Statut** – Statut de ce problème.
6. **Titre** – Titre du problème, en général Objet ou Résumé. Cliquez sur le lien hypertexte pour afficher les détails du problème ou sur le bouton vert Éditer pour éditer celui-ci (affiché uniquement si vous avez l'autorisation d'éditer le problème).
7. **Boîte de dialogue Case à cocher Action rapide** – Permet d'effectuer une tâche simultanément sur plusieurs problèmes.

REMARQUE

L'écran « Mes préférences » permet de personnaliser les champs affichés sur la page d'accueil. Vous pouvez, par exemple, afficher « Service » ou « Type de problèmes » sous forme de colonnes sur la page d'accueil. Pour plus d'informations, consultez la rubrique *Personnalisation de vos préférences*.

Composants de tableau de bord FootPrints

Les composants de tableau de bord sont de petites cases contenant des listes d'informations spécifiques. Par défaut, Totaux du projet 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 du projet affiche le nombre de problèmes contenus dans les différentes catégories du projet. 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 les composants ;
- développer les composants ;
- accéder à la page Mes préférences pour ajouter ou éditer des composants.

Remarque

La page « Mes préférences » permet de personnaliser les composants affichés sur la page d'accueil. Vous pouvez, par exemple, ajouter un composant contenant un flux RSS. Pour plus d'informations, consultez la rubrique *Personnalisation de vos préférences*.

Nouveau tri sur la page d'accueil

Il est possible d'effectuer un nouveau tri par colonne dans la liste affichée sur la page d'accueil. Notez que la plupart des en-têtes de colonne de la page d'accueil ou de n'importe quelle page de résultats de recherche sont des liens hypertexte. La colonne en cours de 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 alors 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). La flèche vers le bas est remplacée par une flèche vers le haut.

REMARQUE

Il est impossible de trier la page d'accueil selon le champ Affecté ou un champ d'heure (Heure de dernière modification, Heure d'envoi). Tous les autres champs, y compris les champs personnalisés, sont pris en charge. Pour trier les données par affecté ou par heure, utilisez la fonction de génération d'états.

Liste déroulante Afficher

La zone de liste déroulante Afficher est située au-dessus de la liste de la page d'accueil. Cette liste contient les files d'attente et les recherches intégrées et personnalisées. Les agents peuvent personnaliser cette liste sous **Mes préférences** dans la barre d'outils **FootPrints**. 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 **Actualiser**.

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

- **Mes affectations** – Les problèmes actifs les plus récents qui vous ont été affectés. Affiché par défaut.
- **Mes affectations dans tous les projets** – Problèmes actifs qui vous ont été affectés dans tous les projets (affiché uniquement si vous appartenez à plusieurs projets).
- **Mes affectations et demandes** – Problèmes actifs qui vous ont été affectés et requêtes non affectées des clients.
- **Affectations d'équipes** – 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 aux approbateurs de 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 le projet en cours). (S'applique aux approbateurs de 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** – Tous les problèmes dans la base de données de projet (disponible uniquement si vous avez l'autorisation de consulter tous les problèmes du projet).
- **Problèmes globaux** – Tous les problèmes globaux actifs pour ce projet.
- **Problèmes supprimés** – Problèmes supprimés (administrateurs uniquement).
- **Demandes** – Demandes envoyées par les clients (voir ci-dessous).
- **Recherches enregistrées** – Affiche les problèmes pour les recherches personnalisées partagées et personnelles.
- **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 projet » dans la barre d'outils **FootPrints** ou sélectionnez la vue « Mes affectations ». Ces deux opérations 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 la liste complète.

Affichage des problèmes

Pour afficher les détails d'un problème, cliquez sur le numéro du problème dans la page d'accueil. Tous les détails du problème s'affichent alors sur la page Détails.

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 **Mes Préférences**.

Voici des exemples de page Détails avec affichages développé/réduit et sous forme d'onglets :

La page Détails fournit toutes les informations sur un problème (date d'envoi, priorité, statut, description, informations de contact, affectés, 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).
- **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 le projet en cours ou de le copier et de le déplacer vers un autre projet.
- **Lien** – Permet de créer un lien statique ou dynamique entre des problèmes.
- **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 du projet (disponible uniquement si vous disposez d'un droit 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.

Cadre supérieur

Le cadre supérieur contient le nom du projet en cours et celui de l'utilisateur actuellement connecté. Il comporte également une fonction de recherche rapide. Pour utiliser la recherche rapide :

1. Effectuez une recherche sur un mot-clé, un titre ou un numéro en sélectionnant la case d'option correspondante.
2. Pour le mot-clé, saisissez dans la zone le mot ou l'expression à rechercher.
3. Si vous choisissez Numéro, saisissez le numéro dans la zone. Pour rechercher plusieurs numéros de problème, saisissez-les l'un après l'autre en les séparant par une virgule (par exemple 5,22,165).
4. Cliquez sur **OK**.

La liste de tous les problèmes correspondant à vos critères de recherche s'affiche dans le cadre principal. Les recherches plus complexes sont traitées dans le chapitre *Recherche et génération d'états*.

Si vous appartenez à plusieurs projets, le nom du projet en haut à droite est affiché dans une liste déroulante. Si vous sélectionnez un autre projet, vous êtes placé dans celui-ci.

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 les agents et les administrateurs.

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

1. Dans le cadre principal, activez la case à cocher de chaque problème à modifier ou la case Tout, en haut de la colonne, pour sélectionner tous les projets affichés sur la page en cours.
2. Sélectionnez l'action dans la liste déroulante.
3. Cliquez sur OK.
4. Les options disponibles diffèrent selon l'action sélectionnée. Pour plus de détails, voir ci-après.

Les options suivantes sont accessibles à 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 (ordre de travail, 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. Activez les cases à cocher correspondant aux problèmes sélectionnés pour envoyer des e-mails aux affectés, aux contacts clients et aux CC.
 4. Cliquez sur **OK**. Les problèmes sont fermés et mis à jour, puis les e-mails sont envoyés.

Les options suivantes ne sont accessibles qu'aux administrateurs

- **Supprimer** – Supprime tous les problèmes sélectionnés. Un message de confirmation s'affiche. Cliquez sur OK pour continuer.
- **Statut** – Modifie le statut des problèmes sélectionnés.
- **Priorité** – Modifie la priorité des problèmes sélectionnés.
- **Affecter** – Réaffecte les problèmes sélectionnés.
- **Global** - Permet de globaliser un problème.

Lorsque Statut, Priorité ou Affecter est sélectionné :

1. Une page Changer est affichée.
2. Sélectionnez la nouvelle priorité, le nouveau statut ou les nouveaux affectés pour les problèmes.
3. Lors de la réaffectation d'un problème, vous pouvez annuler l'affectation des affectés actuels aux problèmes sélectionnés en activant la case à cocher Supprimer les affectés précédents.
4. Vous pouvez saisir des notes dans la zone Description. Celles-ci sont ajoutées à tous les problèmes sélectionnés.
5. Activez les cases à cocher correspondant aux problèmes sélectionnés pour envoyer des e-mails aux affectés, aux contacts clients et aux CC.
6. Cliquez sur **OK**. Les problèmes sont mis à jour et les e-mails envoyés.

Les options suivantes ne sont accessibles 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 affectés actuels aux problèmes sélectionnés en activant la case à cocher Supprimer les affectés précédents.
3. Vous pouvez saisir des notes finales dans la zone Description. Celles-ci sont ajoutées à tous les problèmes sélectionnés.
4. Activez les cases à cocher correspondant aux problèmes sélectionnés pour envoyer des e-mails aux affectés, aux contacts clients et aux CC.
5. Cliquez sur **OK**. Vous êtes maintenant affecté aux problèmes sélectionnés.

Page d'accueil Carnet d'adresses

Si vous avez sélectionné Carnet d'adresses dans la barre d'outils **FootPrints**, la page d'accueil 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 **FootPrints** est toujours affichée et donc accessible.

La page d'accueil Carnet d'adresses se compose de trois cadres. Le cadre de gauche contient la barre d'outils Carnet d'adresses. Des liens vers la plupart de vos activités liées au carnet d'adresses sont proposés. Le cadre supérieur contient une fonction de recherche rapide de contacts et affiche le nom attribué à ce carnet d'adresses. Le cadre principal comporte une liste récapitulative de vos contacts. En haut du cadre principal se trouve un index permettant de se déplacer plus rapidement dans la liste des 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.

Les rubriques traitées dans cette section sont les suivantes :

- Barre d'outils Carnet d'adresses
- Cadre principal du carnet d'adresses
- Cadre supérieur du carnet d'adresses

Barre d'outils Carnet d'adresses

La barre d'outils Carnet d'adresses, située dans le cadre gauche de votre page d'accueil, propose des liens vers toutes les tâches liées à votre carnet d'adresses. Elle est affichée sur la gauche de toutes les pages de l'interface Carnet d'adresses.

Les options de la barre d'outils sont les suivantes :

- **Accueil adresses** – Permet d'accéder à la page d'accueil Carnet d'adresses.
- **Créer un contact** – Permet de créer un contact dans le carnet d'adresses.
- **Recherche de contact** – Permet d'effectuer une recherche détaillée dans le carnet d'adresses en fonction du prénom ou du nom.
- **État** – Affiche une page d'état récapitulative dans le cadre principal.
- **Administration (administrateurs uniquement)** – Affiche la page Administration du carnet d'adresses dans le cadre principal.
- **Aide** – Permet d'accéder à l'aide en ligne de **FootPrints**.
- **Fermer** – Ferme l'interface Carnet d'adresses.

Les options de la barre d'outils diffèrent légèrement selon votre niveau d'utilisateur et votre configuration. Si, par exemple, vous utilisez les enregistrements de contacts principaux dans FootPrints, vous pouvez avoir des boutons intitulés Créer une société et Recherche de société qui fonctionneraient presque de la même manière que Créer un contact et Recherche de contact. Ce manuel aborde toutes les options de la barre d'outils.

Cadre principal du carnet d'adresses

Le cadre principal affiche une liste récapitulative des contacts associés à votre projet. Cette liste comprend le prénom, le nom, l'adresse électronique et l'ID utilisateur des contacts.

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 s'affiche avec l'enregistrement complet 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.

Cadre supérieur du carnet d'adresses

Le cadre supérieur du carnet d'adresses contient le nom de celui-ci. Il comporte également une fonction de recherche rapide de contacts dans le carnet d'adresses. Pour utiliser la recherche rapide :

1. Effectuez une recherche sur le nom ou le prénom en sélectionnant la case d'option correspondante.
2. Selon le choix opéré dans cette étape, saisissez le nom ou le prénom du contact dont vous voulez rechercher l'enregistrement.
3. Cliquez sur **OK**.

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 de projet ou votre administrateur système.

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

IMPORTANT

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

Problèmes

Un projet **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 de projets **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 de projet initial (et dans chaque projet), 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 de projet. 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 de projet.

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 de création et d'édition des problèmes

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 **Mes préférences**. Pour choisir une vue, sélectionnez  **Mes préférences** dans la barre d'outils FootPrints, recherchez la section Problèmes ou sélectionnez l'onglet Problèmes, et effectuez votre sélection. Si vous choisissez l'affichage sous forme d'onglets, ceux qui contiennent 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. La meilleure solution pour déterminer si tous les champs obligatoires sont complets consiste à envoyer le problème. Si certains champs obligatoires sont incomplets, FootPrints en affiche la liste dans une fenêtre spécifique.

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 le projet en cours ou de le copier et de le déplacer vers un autre projet.
- **Lien** – Permet de créer un lien vers un autre problème du projet en cours ou d'un autre projet.

- **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 du projet (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 **Créer un 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 celui des enregistrements (problème). Il est également 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 activé les sections à développer/réduire ou les sections sous forme d'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 flux 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 supplémentaires 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 de projet, 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.

- **Pièces jointes** – Permet de joindre un ou plusieurs fichiers au problème.
- **Affectés** – Permet d'affecter les agents qui vont travailler sur ce problème.
- **E-mail** – Permet d'envoyer une notification par e-mail sur ce problème.
- **Temps passé** – Permet de disposer d'un suivi du temps passé sur un problème. Les options automatique et manuelle sont disponibles. Cette option est également utile pour la facturation, lorsque des taux de facturation horaire sont 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 celui des enregistrements (problème). Il est également 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 du projet. 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.

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 du projet. 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.
 - Options de la fonction Sélectionner un contact
5. **Saisissez les informations sur le problème** – Les champs de cette section varient en fonction du projet et sont définis par l'administrateur de projet **FootPrints**. Vous pouvez, par exemple, avoir un champ intitulé Plate-forme sous la forme d'une liste déroulante. Sélectionnez la plate-forme de l'utilisateur dans la liste proposée. 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. Adressez-vous à l'administrateur de projet **FootPrints** pour plus d'informations sur les champs de projet du Projet en cours.

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 la 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 l'Éditeur de description HTML, de nombreuses options de mise en forme du texte sont disponibles dans le champ Description.
 - Options de l'Éditeur de description HTML
 - Saisissez la description complète du problème. **FootPrints** enregistre automatiquement la date, l'heure et votre nom en tant que créateur du problème.*
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.
 - Options de la fonction Rechercher dans la base de connaissances
8. **Joindre un fichier** (facultatif) – Vous pouvez joindre un ou plusieurs fichiers à ce problème depuis vos lecteurs locaux ou réseau.
 - Fichiers joints
9. **Affectés** – La liste de la partie gauche contient tous les utilisateurs **FootPrints** du projet. Pour affecter un utilisateur au problème, sélectionnez son nom dans la partie gauche puis cliquez sur le bouton. 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.
 - Vérifiez la disponibilité des agents.
 - 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 :
 - a. 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.
 - b. Pour affecter une équipe, sélectionnez Affecter une équipe puis cliquez sur. L'équipe choisie apparaît dans la zone d'affectation.
 - c. Pour affecter un utilisateur, sélectionnez son nom puis cliquez sur. L'utilisateur apparaît sous le nom de son équipe dans la zone d'affectation.
 - d. Il est possible d'affecter plusieurs utilisateurs d'une même équipe :
 - e. Pour affecter une autre équipe, cliquez sur le nom de l'équipe pour réduire la liste puis sélectionnez une autre équipe.
 - f. 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 Affectés selon le choix effectué dans l'un des champs à liste déroulante. Demandez à votre administrateur de projet 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 électronique des utilisateurs lors de la création, la mise à jour ou la fermeture d'un problème.

- Options de notification par e-mail
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 du projet ; 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 de projet.
 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 de projet a activé la fonction de commentaires pour le compteur de 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 (p. 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 une 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 de projet, ou à aucun d'entre eux.
4. Cliquez sur le bouton **OK**.

Édition des problèmes

Pour éditer un problème, cliquez sur **Éditer** en regard du numéro de problème sur la page d'accueil **FootPrints**. Vous pouvez également cliquer sur **Éditer** sur la page Détails de ce 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 de projet 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 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.

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 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.

1. **Titre** – Pour éditer le titre, remplacez l'ancien texte par le nouveau.
2. **Priorité** – Pour modifier la priorité, modifiez la sélection dans la liste déroulante.
3. **Statut** – Pour modifier le statut, modifiez la sélection dans la liste déroulante.
4. **Coordonnées** – Pour choisir un contact dans le groupe de 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 sélectionnez 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 de projet 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 puis de l'importer dans la description. Pour des instructions complètes, reportez-vous à *Création de problèmes*.
8. **Pièces jointes** – Vous pouvez joindre un ou plusieurs fichiers supplémentaires au problème chaque fois que vous l'éditez.
9. **Éditer les affectés** – Pour retirer un utilisateur affecté ou une équipe, sélectionnez le nom correspondant dans la zone située à droite et cliquez sur. Le nom sélectionné est retiré de la

zone Affectés et s'affiche dans la zone située à gauche. Pour affecter un nouvel utilisateur, sélectionnez son nom dans la liste située à gauche puis cliquez sur.

10. **Notification par e-mail** – Sélectionnez les utilisateurs qui doivent recevoir une notification par e-mail pour cette mise à jour. Les cases à cocher Agent/Contact/CC prennent par défaut les paramètres choisis par l'administrateur de projet pour le statut et la priorité définis.
11. **Temps passé** – Indiquez le temps supplémentaire consacré à ce problème. Si le compteur automatique de temps est activé, **FootPrints** effectue automatiquement le suivi du temps. Un lien permet également d'éditer les données existantes du compteur de temps. Si la fonction de commentaires pour le compteur de 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 vos 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 une 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 de projet 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 le projet, avant l'archivage et la purge.

Les administrateurs système et de projet 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 le projet.

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 débuter 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 de projet 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

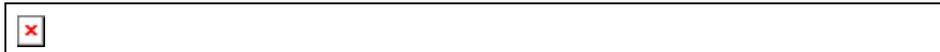
Cette opération permet de copier les informations d'un problème existant vers un nouveau problème, qui peut être lié au problème initial. Cette fonction est particulièrement utile dans de nombreuses situations, lorsque notamment :

- 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 projet ;
- un nouveau problème doit être lié à un problème existant.

Pour copier ou déplacer un problème, cliquez sur son numéro pour accéder à la page Détails puis cliquez sur  **Copier/Déplacer**. Les choix suivants vous sont proposés :

- copie du problème dans ce projet ;
- copie entre projets ;
- déplacement vers un autre projet.

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



Menu secondaire affiché après la sélection de l'option Copier/Déplacer

Copie d'un problème dans le même projet

1. Sur la page Détails du problème, cliquez sur  **Copier/Déplacer**.
2. Choisissez  **Copier dans ce projet** 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 projets

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

Copie d'un problème vers un autre projet

Pour copier un problème entre des projets :

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 projets**. Une nouvelle page s'affiche.
4. Choisissez un projet de destination dans la liste. La liste contient tous les projets 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 projet s'affiche.
7. Sélectionnez l'agent auquel vous voulez affecter le problème dans le nouveau projet. Vous pouvez vous mettre en copie du message.
8. Cliquez sur  **OK**. Une nouvelle page s'affiche.
9. Tous les champs de projet du projet en cours qui ne correspondent pas aux champs du projet 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 projets.

Les problèmes liés entre différents projets via une copie manuelle ou une escalade entre projets 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 flux peuvent être personnalisées par l'administrateur de projet.

Déplacement d'un problème vers un autre projet

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 le projet de destination et le fermer dans le projet en cours, choisissez  **Déplacer vers un autre projet**. Une nouvelle page s'affiche.
3. Choisissez un projet de destination dans la liste. La liste contient tous les projets actifs dans **FootPrints**.
4. Cliquez sur  **OK**. La page Déplacer le problème vers un autre projet s'affiche.
5. La liste des membres du projet 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 nouveau projet. Cela n'a pas d'impact sur les utilisateurs affectés au problème dans le projet 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 de projet du projet en cours qui ne correspondent pas aux champs du projet 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 projets.

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 :

- Pour les restrictions liées aux problèmes globaux, reportez-vous à *Restrictions liées aux problèmes globaux*.
- 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

Parallèlement à la liaison par copie d'un problème, par la création d'une relation problème principal/sous-tâche ou via les liens globaux, il est aussi 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 projet ou entre différents projets.

REMARQUE

Les règles de flux du problème d'un projet 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 ou Éditer du premier problème que vous liez.
3. Cliquez sur l'icône  Lien située en haut de la page. La fenêtre Création d'un lien avec le problème/la solution existants s'affiche.
4. À l'aide du champ à liste déroulante Projet, sélectionnez le projet 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

La liaison des problèmes, effectuée par copie au sein d'un projet ou vers un autre projet, via une relation problème principal/sous-tâche ou directement depuis la page Détails ou Éditer, peut être annulée si vous ne souhaitez plus que deux problèmes soit associés. 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 page Détails depuis la page d'accueil **FootPrints** ou cliquez sur l'option Détails, si vous affichez le problème dans une fenêtre d'édition.
2. Cliquez sur le bouton  **Annuler la liaison** :
 - **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.
 - **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.
 - **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 le projet:

- Depuis le composant de tableau de bord Totaux du projet, cliquez sur le lien Demandes pour afficher la liste.
- Vous pouvez aussi sélectionner Demandes dans la liste déroulante Afficher de la page d'accueil.
- En outre, 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 requête.

Prise des demandes

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

1. Sur la page Demandes, cliquez sur le numéro de la demande dont vous voulez afficher les détails.
2. Pour prendre cette demande, cliquez sur  **Éditer**.
3. Le statut par défaut est Ouvert ; la demande devient donc un problème. Pour définir un statut différent, effectuez un autre choix dans la liste des statuts.
4. Le cas échéant, éditez la priorité, les informations sur le problème, ajoutez une nouvelle description, etc.
5. Votre nom est automatiquement ajouté en tant qu'utilisateur affecté pour ce problème. Pour modifier ce paramètre, déplacez de nouveau votre nom vers la zone Membres du projet et choisissez un autre utilisateur Affecté.
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 de projet.
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 fonctionnalité d'e-mail entrant de **FootPrints** permet aux utilisateurs d'envoyer et de mettre à jour des problèmes par e-mail sans se connecter à **FootPrints**. Adressez-vous à votre administrateur **FootPrints** pour connaître le compte e-mail désigné pour les envois entrants dans **FootPrints**.

Personnalisation de vos préférences

L'option Mes préférences permet aux agents, administrateurs et clients (si leurs paramètres de configuration les autorisent à accéder aux préférences) de personnaliser leur page d'accueil et de définir d'autres préférences personnelles. Les utilisateurs peuvent notamment modifier leurs adresse électronique, mot de passe, options de sécurité, préférences de liste de page d'accueil, etc.

REMARQUE

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

Pour modifier vos préférences, cliquez sur  **Mes préférences** dans la barre d'outils **FootPrints**.

Les options disponibles sont les suivantes :

- **Informations personnelles** - Permet de modifier votre nom complet, votre adresse e-mail, le projet par défaut, etc.
- **General Preferences** – Permet de modifier votre nom complet, votre adresse e-mail, le projet par défaut, etc.
- **Composants de tableau de bord FootPrints** – Permet de définir les composants de tableau de bord affichés en haut du cadre principal de la page d'accueil **FootPrints**.
- **Homepage List Preferences** – Permet de définir la liste des problèmes et les colonnes affichées sur la page d'accueil **FootPrints**.
- **Appearance Preferences** – Permet de définir l'apparence des données dans **FootPrints**, notamment la date, l'heure locale et la langue.
- **Issue Preferences** – Options de création et d'édition des problèmes.
- **Security Preferences** – Options de sécurité.
- **Misc. Preferences** – Autres préférences personnelles.

REMARQUE

La plupart des options s'appliquent à l'ensemble du système **FootPrints**, à l'exception de l'option Préférences de page d'accueil et de l'option de sécurité Mot de passe requis pour les problèmes, qui sont définies par projet. Si un utilisateur appartient à plusieurs projets, il est possible d'afficher différentes préférences de liste pour chaque projet.

Informations personnelles

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

- **Nom** – Permet de modifier votre nom complet (n'affecte pas l'ID utilisateur). Remplacez le nom actuellement affiché dans la zone de texte.
- **Adresse e-mail principale** – Permet de modifier l'adresse e-mail utilisée pour la notification par e-mail de **FootPrints**. Pour modifier votre adresse e-mail, remplacez l'adresse actuellement affichée dans la zone de texte. Pour pouvoir recevoir des e-mails, vous devez cocher cette option.
- **Adresse e-mail de messageur** (facultatif) – Vous pouvez éventuellement saisir une adresse e-mail distincte pour la notification par messageur. Cette adresse peut être

utilisée pour la notification d'escalade. Sélectionnez cette option pour recevoir une notification régulière par e-mail à cette adresse.

- **Adresse e-mail sans fil** (facultatif) – Vous pouvez éventuellement saisir une adresse e-mail distincte pour la notification par périphérique sans fil. Cette adresse peut être utilisée pour la notification d'escalade. Sélectionnez cette option pour recevoir une notification régulière par e-mail à cette adresse.
- **Changer le mot de passe** – Permet de modifier votre mot de passe **FootPrints**. Le mot de passe doit être saisi deux fois.
- **Mot de passe par défaut** – Si vous êtes membre de plusieurs projets, vous pouvez modifier le projet par défaut affiché lors de votre connexion à **FootPrints**. Pour changer de projet par défaut, modifiez la sélection dans la liste déroulante.
- **Votre fuseau horaire** - Par défaut, **FootPrints** affiche toutes les dates et heures du fuseau horaire dans lequel se trouve le serveur **FootPrints**. Lorsque vous sélectionnez un fuseau horaire dans la liste déroulante, toutes les dates et heures affichées sont ajustées afin de correspondre à ce fuseau (cela n'affecte pas le 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 Mes préférences, vous devez saisir l'ancien mot de passe pour appliquer les modifications. Une fois vos préférences correctement modifiées, votre nouveau mot de passe est activé.

Préférences de problème

Ces options s'appliquent à tous les projets 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.

- **Plusieurs fenêtres** - Lorsque cette option est sélectionnée, chaque problème créé ou édité est ouvert dans une nouvelle fenêtre du navigateur. Cela permet de travailler simultanément sur plusieurs problèmes.
- **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 pages (Créer un problème, Éditer un problème et Détails). Choisissez l'onglet à afficher dans la liste déroulante.

Interface Style* Tabs Expand/Collapse

Initially Displayed Tab

Create Page	Edit Page	Details Page
Issue Information	Description	Contact Information

- **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 pages (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.

Interface Style* Tabs Expand/Collapse

Choose which sections will start open on each page

Section	Create Page	Edit Page	Details Page
Change Management	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Contact Information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Issue Information	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Description	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Configuration Management	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attachments	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Assignees and Notifications	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Related Issues	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Time Spent	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
History	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- **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 projets, la fonctionnalité Éditeur de description HTML peut être désactivée par l'administrateur.

- **Utiliser la 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 pièces jointes dans une nouvelle fenêtre** - Si cette option est activée, une nouvelle fenêtre s'affiche lorsque vous cliquez sur une pièce jointe pour la télécharger. Par défaut, cette option est désactivée.
 - **Behavior after issue create/edit** - Cette liste déroulante propose les trois options suivantes : Fermer la fenêtre et/ou rafraîchir la page d'accueil, Display issue details et Display confirmation page only. **Close window and/or refresh homepage** ferme la page Problème (si l'agent utilise le mode multifenêtrage) ou rafraîchit le cadre principal vers la page d'accueil FootPrints lors de l'envoi d'un problème (en mode fenêtre unique). **Display issue details** affiche la page Détails d'un problème dans une nouvelle fenêtre (en mode multifenêtrage) ou dans le cadre principal (en mode fenêtre unique) après l'envoi. **Display confirmation page only** affiche le numéro du problème, le nom du projet, les données de suivi du temps et un bouton Afficher le problème ou bien, en mode multifenêtrage, un bouton Afficher le problème et un bouton 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 Display confirmation page only offre les meilleures performances, tandis que les deux autres options ont à peu près la même incidence sur les performances du système.



Aspect de l'option Display confirmation page only en mode multifenêtrage

- **Quick Descriptions/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. Vous pouvez ainsi créer une signature

personnelle ou disposer rapidement des réponses les plus fréquentes. 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.

- **Require Password for Issues** - Demande la saisie d'un mot de passe pour enregistrer les modifications apportées à un problème. Cette option est activée par projet : pour l'appliquer à un autre projet, changez de projet, revenez à la page Mes préférences et activez-la.

Création d'une description rapide

Pour créer une description rapide :

1. Sélectionnez  **Mes préférences** puis cliquez sur le lien Description rapide dans la section Problèmes de la page Mes préférences. Une fenêtre contextuelle Descriptions rapides s'affiche.
2. Saisissez le nom de la description rapide 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 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.

Une fois la description rapide 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 le projet. 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

Pour éditer une description rapide :

1. Sélectionnez  **Mes préférences** puis cliquez sur le lien Description rapide dans la section Problèmes de la page Mes préférences. Une fenêtre contextuelle Descriptions rapides s'affiche.
2. Cliquez sur le nom de la description rapide 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. La description est enregistrée et la fenêtre contextuelle Description rapide qui s'affiche permet de créer, d'éditer ou de supprimer des descriptions rapides.

Suppression d'une description rapide

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

1. Sélectionnez  **Mes préférences** puis cliquez sur le lien Description rapide dans la section Problèmes de la page Mes préférences. Une fenêtre contextuelle Descriptions rapides s'affiche.

2. Cliquez sur le nom de la description rapide 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 est supprimée et la fenêtre contextuelle Description rapide qui s'affiche permet de créer, d'éditer ou de supprimer des descriptions rapides.

Préférences de page d'accueil

Cette section définit la liste des problèmes affichés sur la page d'accueil **FootPrints**. L'option Mes affectations est sélectionnée par défaut. L'option Mes affectations affiche la liste de vos affectations ouvertes les plus récentes ; il est recommandé de choisir cette option dans la majorité des cas. Elle est la plus rapide à s'afficher et vous permet de disposer d'une mise à jour continue de vos affectations. Vous pouvez cependant choisir d'afficher une liste intégrée ou personnalisée.

REMARQUE

Les options choisies ci-dessous sont configurées par projet. Pour modifier vos préférences dans un autre projet, accédez à ce projet 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** - Répertoire les problèmes actifs les plus récents qui vous ont été affectés. Affiché par défaut.
 - **Mes affectations et demandes** - Répertoire les problèmes qui vous ont été affectés et les demandes non affectées des clients.
 - **Affectations de mon équipe** - Répertoire les problèmes actifs pour votre équipe (s'affiche uniquement si vous appartenez à une équipe).
 - **Mes affectations dans tous les projets** - Répertoire les problèmes actifs qui vous ont été affectés dans tous les projets (s'affiche uniquement si vous appartenez à plusieurs projets).
 - **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 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 le projet en cours. (S'applique aux approbateurs de la gestion des modifications.)
 - **Mon vote requis** - Répertoire 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** - Répertoire 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 le projet en cours. (S'applique aux approbateurs de la gestion des modifications.)
 - **Tous les problèmes** - Répertoire tous les problèmes dans la base de données de projet (disponible uniquement si vous avez l'autorisation de consulter tous les problèmes du projet).
 - **Problèmes globaux** - Répertoire tous les problèmes globaux actifs pour ce projet.

- **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 choisissant 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 projet 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.
- **Maximum Issues per Screen** - Nombre maximal de problèmes affichés simultanément sur la page d'accueil.
- **Default Sorting** - Permet de trier la liste selon un champ donné (y compris les champs Projet 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.

Homepage Columns

Type of Field	Available Fields	Actions	Displayed Fields
<input checked="" type="radio"/> FootPrints Fields <input type="radio"/> Issue Information <input type="radio"/> Contact Information	Assignees Date of Last Edit Date Submitted Description Issue Type Popularity Priority Status Submitted By Time of Last Edit Time Submitted Title	<input type="button" value="Add Field"/> <input type="button" value="Change Order"/> <input type="button" value="Delete"/> <input type="button" value="Reset"/>	Priority Assignees Date of Last Edit Status Title

Définissez les colonnes affichées sur la page d'accueil

Composants de tableau de bord FootPrints

La section Tableau de bord FootPrints de la page Mes préférences permet de choisir les composants de tableau de bord affichés sur la page d'accueil du projet. Les utilisateurs peuvent définir différents ensembles de composants de tableau de bord pour chacun de leurs projets. Par défaut, Totaux du projet 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.

Composants de tableau de bord FootPrints

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 Reçu vs Fermé et Problèmes actifs. Si vous sélectionnez Reçu vs Fermé, vous devez définir la période prise en compte par FootPrints et indiquer si les problèmes affichés seront les vôtres uniquement ou ceux du projet entier. 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 au projet 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 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 CM 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.
- **Approbatons de base de connaissances en attente** (si vous êtes approbateur de la Base de connaissances) – Affiche la liste des solutions de base de connaissances, dont vous êtes approbateur et qui n'ont pas encore été approuvés. Lorsque vous choisissez ce composant, vous devez définir le nombre d'enregistrements affichés sur la première page de la liste.
- **Totaux du projet** – Affiche le nombre de problèmes classés par statut. Cliquez sur le statut voulu pour afficher les problèmes dans le cadre principal.
- **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.
- **Requests**—Lists customer requests.
- **Saved Search**—Lists saved searches.
- **Rendez-vous d'aujourd'hui** – Affiche la liste des rendez-vous de la journée.

Ajout d'un composant de tableau de bord FootPrints

Pour ajouter un composant de tableau de bord à votre page d'accueil, depuis la page Mes préférences :

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. Placez le curseur 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

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

Pour supprimer un composant de tableau de bord de votre page d'accueil, depuis la page Mes 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 de liste de page d'accueil

Cette section définit la liste des problèmes affichés sur la page d'accueil **FootPrints**. L'option Mes affectations est sélectionnée par défaut. L'option Mes affectations affiche la liste de vos affectations ouvertes les plus récentes ; il est recommandé de choisir cette option dans la majorité des cas. Elle est la plus rapide à s'afficher et vous permet de disposer d'une mise à jour continue de vos affectations. Vous pouvez cependant choisir d'afficher une liste intégrée ou personnalisée.

REMARQUE

Les options choisies ci-dessous sont configurées par projet. Pour modifier vos préférences dans un autre projet, accédez à ce projet 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** – Les problèmes actifs les plus récents qui vous ont été affectés. Affiché par défaut.
 - **Mes affectations et demandes** – Problèmes actifs qui vous ont été affectés et demandes non affectées des clients.
 - **Affectations de mon équipe** – Problèmes actifs pour votre équipe (affiché uniquement si vous appartenez à une équipe).
 - **Mes affectations dans tous les projets** – Problèmes actifs qui vous ont été affectés dans tous les projets (uniquement si vous appartenez à plusieurs projets).
 - **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 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 le projet en cours (s'applique aux approbateurs de la gestion des modifications).
 - **Mon vote requis** – Répertoire 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).
 - **Mon vote requis et mes affectations** – Répertoire 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 le projet en cours (s'applique aux approbateurs de la gestion des modifications).
 - **Tous les problèmes** – Tous les problèmes dans la base de données de projet (disponible uniquement si vous avez l'autorisation de consulter tous les problèmes du projet).
 - **Problèmes globaux** – Tous les problèmes globaux actifs pour ce projet.
 - **Problèmes supprimés** – Problèmes supprimés (administrateurs uniquement).
 - **Demandes** – 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** – Répertoire 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 choisissant 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 projet 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 que vous partez déjeuner, la liste sera actualisée à votre retour, sans qu'aucune intervention n'ait été nécessaire.
- **Nombre maximum** – Nombre maximum de problèmes affichés simultanément sur la page d'accueil.
- **Trier la liste par** – Permet de trier la liste selon un champ donné (y compris les champs Projet et Carnet d'adresses). 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. 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.

Préférences d'apparence

Ces options s'appliquent à tous les projets 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**.

- **Votre fuseau horaire** – Par défaut, **FootPrints** affiche toutes les dates et heures du fuseau horaire dans lequel se trouve le serveur **FootPrints**. Lorsque vous sélectionnez un fuseau horaire dans la liste déroulante, toutes les dates et heures affichées sont ajustées afin de correspondre à ce fuseau (cela n'affecte pas le 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.
- **Mode de la barre d'outils** – Cette option détermine les paramètres d'affichage de la barre d'outils **FootPrints**. Trois options sont possibles :
 - **Automatique** – **FootPrints** détecte automatiquement si votre navigateur peut afficher une barre d'outils dynamique, dont l'arborescence peut être développée ou réduite par simple clic. Il s'agit de l'option par défaut.
 - **Dynamique** – La barre d'outils peut être développée et réduite de manière dynamique lors d'un clic sur les options (pas de détection automatique).
 - **Statique** – Toutes les options de la barre d'outils sont développées en permanence. Cette option est recommandée si votre navigateur ne prend pas en charge JavaScript. Elle est automatiquement sélectionnée si l'option Section 508/Amélioration pour les malvoyants est activée.
- **Taille de la police** – Permet de modifier la taille du texte des écrans **FootPrints** à l'aide des flèches vers le haut et vers le bas.
- **Totaux du projet/Problèmes globaux** – Permet d'afficher le « tableau des scores » des totaux du projet et des problèmes globaux sur la page d'accueil. Le tableau des scores Totaux du projet affiche le nombre de problèmes contenus dans le projet, selon leur statut. S'il existe au moins un problème global dans le projet, un deuxième tableau des scores Problèmes globaux s'affiche également par défaut. Vous pouvez désactiver cette option pour afficher un plus grand nombre de problèmes sur la page d'accueil.

Préférences de problème

Ces options s'appliquent à tous les projets 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.**

- **Plusieurs fenêtres** – Lorsque cette option est sélectionnée, chaque problème créé ou édité est ouvert dans une nouvelle fenêtre du navigateur. Cela permet de travailler simultanément sur plusieurs problèmes.
- **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 pages (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, 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 pages (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** – 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 projets, la fonctionnalité Éditeur de description HTML peut être désactivée par l'administrateur.

- **Utiliser la 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 pièces jointes dans une nouvelle fenêtre** – Si cette option est activée, une nouvelle fenêtre s'affiche lorsque vous cliquez sur une pièce jointe pour la télécharger. Par défaut, cette option est désactivée.
- **Quick Descriptions/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. Vous pouvez ainsi créer une signature personnelle ou disposer rapidement des réponses les plus fréquentes. Pour utiliser une description rapide sur une page Créer un problème ou Éditer un problème, sélectionnez le nom de cette description 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.

Création d'une description rapide

Pour créer une description rapide :

5. Sélectionnez  **Mes préférences** puis cliquez sur le lien Quick Description dans la section Problèmes de la page Mes préférences. Une fenêtre contextuelle Descriptions rapides s'affiche.
6. Saisissez le nom de la description rapide dans la section Créer, puis saisissez votre mot de passe et cliquez sur  **OK**. Un champ de caractères à plusieurs lignes s'affiche.
7. Saisissez le texte de la description rapide dans ce champ et cliquez sur  **OK**.
8. La description est enregistrée et la fenêtre contextuelle Description rapide qui s'affiche permet de créer, d'éditer ou de supprimer des descriptions rapides.

Une fois la description rapide 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 le projet. 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

Pour éditer une description rapide :

5. Sélectionnez  **Mes préférences** puis cliquez sur le lien Quick Description dans la section Problèmes de la page Mes préférences. Une fenêtre contextuelle Descriptions rapides s'affiche.
6. Cliquez sur le nom de la description rapide dans la section Éditer, puis saisissez votre mot de passe et cliquez sur  **OK**. Un champ de caractères à plusieurs lignes s'affiche.
7. 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**.
8. La description est enregistrée et la fenêtre contextuelle Description rapide qui s'affiche permet de créer, d'éditer ou de supprimer des descriptions rapides.

Suppression d'une description rapide

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

4. Sélectionnez  **Mes préférences** puis cliquez sur le lien Quick Description dans la section Problèmes de la page Mes préférences. Une fenêtre contextuelle Descriptions rapides s'affiche.
5. Cliquez sur le nom de la description rapide 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**.
6. La description rapide est supprimée et la fenêtre contextuelle Description rapide qui s'affiche permet de créer, d'éditer ou de supprimer des descriptions rapides.

Préférences de sécurité

Après avoir configuré ces options, faites défiler vers le bas de la page, saisissez votre mot de passe et cliquez sur  **ENREGISTRER**.

- **Préférences de sécurité** – Cette option de sécurité permet de restreindre l'accès d'autres utilisateurs aux problèmes qui vous sont affectés (par exemple, si vous vous absentez de votre bureau) à l'aide d'un mot de passe. Lorsque cette option est activée, un mot de passe est requis chaque fois que vous créez ou éditez un problème.

REMARQUE

Cette option doit être activée par projet.

- **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**.

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.

- **Configurer les paramètres de 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** – Vous pouvez ou non autoriser les clients à lancer une session de chat avec vous. Si vous choisissez de ne pas les y autoriser, vous pourrez toutefois vous – même ouvrir ces sessions avec eux et avec d'autres agents.

REMARQUE

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

- **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.

REMARQUE

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

- **Méthode de vérification** – Choisissez 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 sous 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 avec l'accès à la page active alors que vous utilisez cette méthode de vérification, essayez l'option suivante, JavaScript/HTTP, pour résoudre le problème. 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 réacquiert 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.

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-projets** – Recherchez des problèmes dans plusieurs projets.
- **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 du projet.
 - **États inter-projets** – États personnalisés entre plusieurs projets.
 - **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 le projet.
 - **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-projets** – Recherchez des problèmes dans plusieurs projets.

Recherche rapide

La fonctionnalité de recherche rapide se situe dans le cadre supérieur. Elle est disponible depuis tout écran **FootPrints** (dans le carnet d'adresses, la recherche porte uniquement sur le carnet d'adresses).

Pour utiliser la recherche rapide :

1. Effectuez une recherche sur un mot-clé ou un numéro en sélectionnant la case d'option correspondante.
2. Pour :
 - **Mot-clé**, saisissez dans la zone le mot ou l'expression à rechercher.
 - **Numéro**, saisissez le numéro du problème dans la zone. Pour rechercher plusieurs numéros de problème, saisissez-les l'un après l'autre en les séparant par une virgule (par exemple 5,22,165).
 - Si vous utilisez la version base de données de **FootPrints**, la recherche sur le titre est également disponible.
3. Cliquez sur  **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, Projet (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** – 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 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 le projet en cours (s'applique aux approbateurs de la gestion des modifications).
- **Mon vote requis** – Répertoire 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** – Répertoire 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 le projet en cours (s'applique aux approbateurs de la gestion des modifications).
- **Mes affectations dans tous les projets** – Problèmes actifs qui vous ont été affectés dans tous les projets (uniquement si vous appartenez à plusieurs projets).
- **Tous les problèmes** – Tous les problèmes dans la base de données de projet (disponible uniquement si vous avez l'autorisation de consulter tous les problèmes du projet ; 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 ce projet.
- **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 projets** – Toutes les solutions publiques de tous les projets 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 de projet à l'aide de combinaisons de champs et de critères avancés. **FootPrints** génère automatiquement pour chaque projet le formulaire Recherche avancée comportant tous les champs personnalisés et intégrés correspondants. Par exemple, tout nouveau champ ajouté par l'administrateur de projet est automatiquement inclus dans le formulaire Recherche avancée. De même, tout champ supprimé du projet 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.

1. **Titre** – Saisissez un mot ou une expression à rechercher. Les opérateurs booléens ET, OU et NODATA sont pris en charge. Opérateurs booléens
2. **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.
3. **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, Projet 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, Projet (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.
4. **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**.
 5. **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**.

6. **Envoyé par** – Lorsqu'un utilisateur est sélectionné, la recherche renvoie uniquement les problèmes créés par cet utilisateur.
7. **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).
8. **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).
9. **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.
10. **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.

11. **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.
12. **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 du projet.

13. **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.
14. **Inclure uniquement les numéros de problème** – Permet de limiter la recherche à une plage définie de numéros de problème.
15. **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 du projet** – Lorsque cette option est sélectionnée, les calculs n'incluent pas les heures supplémentaires non comprises dans le calendrier de travail du projet.
 - **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.

16. **Informations sur le problème** - Les champs de cette section varient en fonction des champs du projet 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).
- 17. **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).
- 18. **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.
- 19. **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.
- 20. **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).
- 21. **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.
- 22. **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 du projet 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, du projet 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 inter-projets

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

REMARQUE

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

Voici quelques caractéristiques des recherches inter-projets :

- Vous pouvez exécuter la recherche uniquement sur les champs existant dans tous les projets sélectionnés.
- Vous ne pouvez effectuer un tri que sur les champs existant dans tous les projets sélectionnés.
- Vous pouvez sélectionner un champ quelconque d'un projet quelconque tant que celui-ci n'existe pas dans plusieurs projets dont les types peuvent présenter des conflits.
- La boîte de dialogue Case à cocher Action rapide n'apparaît pas.
- Le tableau des scores Totaux du projet et la liste Problèmes globaux sont masqués.
- Les problèmes de votre projet par défaut apparaissent toujours en début de liste ; les autres problèmes sont triés par numéro de projet, par ordre croissant.
- Si vous avez choisi d'afficher les détails d'un problème issu d'un autre projet, ce projet est affiché.
- Les recherches inter-projets peuvent être enregistrées sous deux types : personnelles ou partagées.
- Vous pouvez afficher uniquement les recherches partagées incluant les projets 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 projets inclus puissent distinguer les deux recherches portant le même nom.
- Les recherches inter-projets ne sont pas possibles si vous êtes agent dans un projet et client dans un autre. Lorsqu'un agent exécute une recherche inter-projets, les résultats n'incluent pas les problèmes du projet dans lequel il est client.

Création d'une recherche inter-projets

1. Sélectionnez Rechercher | Inter-projet dans la barre d'outils **FootPrints**.
2. **Projets inclus** – Sélectionnez les projets à inclure dans la recherche. Pour sélectionner plusieurs projets, maintenez la touche CTRL enfoncée. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur  **OK**. La page Critères de recherche s'affiche.
3. **Critères** – Les recherches entre projets 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 du projet.
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 groupés par projet, sous le nom du projet.

REMARQUE SUR LES AUTORISATIONS

L'accès aux recherches peut être limité en fonction du rôle de l'utilisateur. Les recherches inter-projets 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.

État rapide

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.
 - 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.
5. 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 de projet** – Nom du projet.
 - **Logo** – Logo affiché dans le projet 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 projet, 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 du projet 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.
 - a. **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.
 - b. **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 du projet 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**.

Métriques et graphiques

Les états personnalisés peuvent contenir des métriques et des graphiques de comptages, de moyennes et de sommes dans les champs. Les métriques à un et deux niveaux sont prises en charge, et il est possible d'inclure plusieurs métriques dans un état. Les options d'édition incluent des tableaux ainsi que des graphiques à barres et sectoriels. Vous devez sélectionner l'option de style Métriques et graphiques ou Mixte.

Ces options figurent dans la section Métriques des états personnalisés.

1. **Type** – Chaque métrique peut représenter l'un des types suivants :
 - **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.
 - **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 calcul du temps et des tarifs horaires des utilisateurs.
 - **Temps total** – Temps total passé sur le problème, calculé sur la base des données de calcul 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 calcul du temps concernant des utilisateurs et des plages de dates spécifiques, utilisez les états de calcul du temps.

- **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 du projet 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 couleurs (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 couleurs 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 couleurs. 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 la procédure ci-dessus pour créer d'autres métriques.
10. Pour supprimer une métrique, sélectionnez-la dans la boîte de dialogue et cliquez sur  **Supprimer**.

11. Définissez les autres options de l'état, telles qu'un en-tête, des critères, etc. Une fois généré, l'état contient les métriques que vous avez sélectionnées précédemment.

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.

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 du projet 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 du projet. 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*.

Exécution d'un état enregistré

1. Sélectionnez États | Enregistré dans la barre d'outils de **FootPrints**.
2. Pour exécuter :
 - un **état personnel**, sélectionnez-le dans la liste États personnels,
 - un **état partagé**, sélectionnez-le dans la liste États partagés.
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.

Édition d'un état enregistré

1. Sélectionnez États | Enregistré dans la barre d'outils de **FootPrints**.
2. Sélectionnez l'état à éditer dans la liste États personnels ou États partagés.
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 modifié sous son nom d'origine, conservez le nom figurant dans la zone de texte Enregistrer cet état sous. Pour l'enregistrer comme nouvel état, saisissez un autre nom.
7. Cliquez sur  **OK** lorsque vous avez terminé. 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

1. Cliquez sur Enregistré sous l'en-tête États de la barre d'outils de **FootPrints**.

2. Sélectionnez l'état à supprimer dans la liste États personnels ou États partagés.
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 d'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 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 du projet 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*. Les données correspondantes les plus récentes sont renvoyées à chaque exécution d'un modèle d'état enregistré.

Pour exécuter un état partagé :

1. Sélectionnez États | Enregistré dans la barre d'outils de **FootPrints**.
2. Sélectionnez l'état à exécuter dans la liste États partagés.
3. Sélectionnez Exécuter.
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.

Les états partagés peuvent être modifiés et édités de la même façon que les états personnels. Pour plus d'informations sur la sélection, l'édition et la suppression d'états enregistrés, reportez-vous à la section États partagés. Lorsque vous supprimez un état partagé, il est supprimé pour tous les utilisateurs.

États sur les métriques

Les états sur les métriques renvoient des données statistiques et des métriques sur le projet, et non des données propres à 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 États | Métriques :

- **Performances actuelles par équipe/agent** – Répertorie les problèmes actifs dans le projet, 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.

- **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 du projet 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 AFFECTÉ

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 le projet, regroupés par utilisateurs affectés. Il indique l'âge moyen des problèmes actifs par affecté, ce qui permet d'extrapoler la signification des données en termes de performances. Les affectés peuvent être des personnes ou des équipes.

Si aucune équipe n'est définie pour un projet, 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 affectés est pris en compte pour chaque affecté ; 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 le projet 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 | Projet 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 ce projet.
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 résolus** – 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 au 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 les dates exactes à rechercher dans la période définie. Indiquez la ou les dates à rechercher.  Cliquez 0073ur pour afficher un calendrier de recherche.

- 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).
- **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.
- **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.
 - 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 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.

- 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).
- **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 le projet, 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 le projet.
- **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 du projet.
- **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 du projet.
- **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).
- **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 du projet.
- **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).
- **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 du projet 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 de projet** – Nom du projet.
 - **Logo** – Logo affiché dans le projet 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 du projet 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 projet.
- **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 du projet. Deux types de Flashboard sont disponibles. Le Flashboard du projet n'est accessible qu'aux administrateurs système et de projets. Il indique l'activité du projet 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 du projet en cours.

Pour accéder au Flashboard personnel, sélectionnez  **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 ce jour 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** – Bien que 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.
-  **Fermer** – Ferme la fenêtre Flashboard personnel.

Flashboard personnel

La fonction Flashboard de **FootPrints** permet d'afficher des états graphiques actualisés et personnalisés de l'activité du support technique et du projet. Deux types de Flashboard sont disponibles. Le Flashboard du projet n'est accessible qu'aux administrateurs système et de projets. Il indique l'activité du projet 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 du projet en cours.

Pour accéder au Flashboard personnel, sélectionnez  **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 de projet 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 :

- **Problèmes actifs par statut** – Graphique à barres ou sectoriel affichant le nombre de problèmes actifs dans le projet, 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 :

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

Génération d'états inter-projet

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

Création d'un état inter-projet

1. Sélectionnez État | Inter-projet dans la barre d'outils de **FootPrints**.
2. **Étape 1 : Projets inclus** – Sélectionnez les projets à inclure dans l'état. Pour sélectionner plusieurs projets, 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 de projet permet d'afficher le nom du projet correspondant à chaque problème dans l'état.
4. **Critères** – Les états inter-projet peuvent comprendre des champs intégrés (Titre, Description, Statut, Priorité, etc.) ainsi que les champs de projet et de carnet d'adresses personnalisés communs à tous les projets inclus dans l'état. Les champs de projet et de carnet d'adresse non communs à tous les projets 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 le projet correspondant à chaque problème.

REMARQUE SUR LES AUTORISATIONS

Le rôle d'utilisateur peut limiter l'accès aux états. Les états inter-projet 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-projet ne conviennent pas aux utilisateurs qui sont agents dans un projet et clients dans un autre. Lorsqu'un agent exécute un état inter-projet, les résultats n'incluent pas les problèmes du projet dans lequel il est client.

États de calcul du temps

FootPrints effectue le calcul du temps passé par les utilisateurs internes sur les problèmes. Seules les données des problèmes contenant des données de calcul 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 calcul du temps et de facturation pour le calcul du temps et les factures destinées aux clients. Pour générer des taux de facturation et de calcul du temps significatifs, les options doivent être configurées par l'administrateur du projet.

Autres rubriques traitées dans cette section :

- Création d'un état de calcul du temps
- États enregistrés sur le calcul du temps

Création d'un état de calcul du temps

1. Sélectionnez États | Compteur de temps dans la barre d'outils **FootPrints**.
2. **Style d'édition** – Sélectionnez cette option pour afficher les résultats de l'état dans une fenêtre du navigateur ou les enregistrer dans un fichier texte sur votre bureau local. Ce format permet d'importer des données **FootPrints** dans un tableur ou un programme de facturation.
3. **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 de projet** – Nom du projet.
 - **Logo** – Logo affiché dans le projet en cours.
4. **Mise en forme** - 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 un format pour le fichier texte. Cette option s'applique uniquement au style Fichier texte. Vous pouvez choisir le format .csv (fichier délimité par des virgules), .tsv (fichier délimité par des tabulations) ou .txt (séparateur personnalisé).
5. **Utilisateurs** – Sélectionnez les utilisateurs et les équipes dont les données de calcul du temps sont incluses dans l'état. Maintenez la touche CTRL enfoncée pour sélectionner plusieurs utilisateurs ou équipes.
6. **Plage de dates** – Limite l'état à une plage de dates donnée. Si vous ne renseignez pas ce champ, toutes les données de calcul du temps du projet seront incluses dans l'état.
7. **Autres critères (facultatif)** – Limite l'état au calcul du temps portant uniquement sur certains types de problèmes. Pour plus d'informations sur le choix de critères supplémentaires, consultez la section *Critères de recherche avancée*.

8. **Trier les résultats** – Cette option facultative trie les problèmes renvoyés en fonction des champs. Si un état est trié selon un champ comportant plusieurs valeurs, il est trié par chaque valeur par ordre croissant (de la valeur la plus faible à la plus élevée) ou décroissant (de la valeur la plus élevée à la plus faible). Par exemple, si le champ Service est sélectionné, les problèmes sont regroupés par service. Cochez la case Afficher le total de chaque sous-groupe pour calculer les totaux de chaque sous-groupe. Il est ainsi possible de sous-totaliser le total du temps passé et le montant des factures du service des ressources humaines, les statistiques du service financier, etc. Les deuxième et troisième options de tri sont également disponibles. Elles permettent de trier les données de l'état, mais le sous-total s'applique uniquement au premier champ de tri.
9. **Créer l'état** – Cliquez sur  OK pour exécuter l'état.
10. Indiquez un nom **pour enregistrer l'état en tant que modèle**. Chaque exécution d'un modèle d'état enregistré renvoie les données correspondantes les plus récentes.

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 un fois par semaine. Vous pouvez, par exemple, paramétrer l'état pour l'exécuter une fois par semaine. Chaque exécution de l'état renvoie les données les plus récentes du projet en cours. L'enregistrement des résultats d'un état est traité à la rubrique *Enregistrement et impression des données d'état*.

REMARQUE SUR LES AUTORISATIONS

Le rôle d'utilisateur peut limiter l'accès aux états. Les états de calcul 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 calcul du temps de **FootPrints** renvoie les totaux et les moyennes de toutes les données de calcul du temps qu'il contient ainsi que les informations de calcul du temps relatives à chaque problème qu'il répertorie. 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, 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 calcul du temps sont activés dans le projet, ils sont automatiquement inclus dans un état de calcul du temps.

États enregistrés sur le calcul du temps

Il est possible d'enregistrer des états de calcul 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 par e-mail des états automatiquement, les administrateurs peuvent consulter la section *Auto Run Reports* du document **Numara FootPrints Reference Manual**.

Accès à un état enregistré sur le calcul du temps

1. Sélectionnez États | Compteur de temps dans la barre d'outils **FootPrints**. Les états enregistrés sur le calcul du temps sont répertoriés dans une liste déroulante en haut de la page.
2. Pour exécuter un état, sélectionnez Exécuter (option par défaut).

3. Pour éditer un état, sélectionnez Éditer, modifiez les options appropriées et cliquez sur OK.
4. Pour supprimer un état, cliquez sur Supprimer. Le modèle d'état enregistré est supprimé. Lorsque vous supprimez un état de calcul du temps, il est supprimé pour tous les utilisateurs.

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. Vous pouvez, par exemple, paramétrer l'état pour l'exécuter une fois par semaine. Chaque exécution de l'état renvoie les données les plus récentes du projet en cours. L'enregistrement des résultats d'un état est traité à la rubrique *Enregistrement et impression des données d'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 flux 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 aux 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, quels sont 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 de projet** - Nom du projet.
 - **Logo** - Logo affiché dans le projet 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.
1. **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.
 2. **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.
 3. **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.
 4. **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, Projet 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 du projet 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.

- o **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.

- o **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 :
 - o **Tous les types de problèmes**—Tous les types de problèmes sont renvoyés.
 - o **Problèmes standard**—Les problèmes standard (non globaux ou principaux/sous-tâche) sont renvoyés.
 - o **Inclure les problèmes principaux** - Les problèmes principaux contenant des sous-tâches sont renvoyés.
 - o **Inclure les sous-tâches**—Les sous-tâches des problèmes principaux sont renvoyées.
 - o **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 du projet.

- **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 du projet** - Lorsque cette option est sélectionnée, les calculs n'incluent pas les heures supplémentaires non comprises dans le calendrier de travail du projet.
- 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 enregistrés sur la gestion des modifications

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 par e-mail des états automatiquement, les administrateurs peuvent consulter la section *Auto Run Reports* du document **Numara FootPrints Reference Manual**.

Accès à un état enregistré sur la gestion des modifications

1. Sélectionnez États | Gestion des modifications dans la barre d'outils de **FootPrints**. Les états enregistrés sur la gestion des modifications figurent dans une liste déroulante au début de la page.
2. Pour exécuter un état, sélectionnez Exécuter (option par défaut).
3. Pour éditer un état, sélectionnez Éditer, modifiez les options appropriées et cliquez sur  **OK**.
4. Pour supprimer un modèle d'état, cliquez sur  **Supprimer**. Le modèle d'état enregistré est supprimé. Lorsque vous supprimez un état de gestion des modifications, il est supprimé pour tous les utilisateurs.

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. Vous pouvez, par exemple, paramétrer l'état pour l'exécuter une fois par semaine. Chaque exécution de l'état renvoie les données les plus récentes du projet en cours. L'enregistrement des résultats d'un état est traité à la rubrique *Enregistrement et impression des données d'état*.

Modèles d'état

L'administrateur de projet 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. Ceci vous donne 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 passé du statut A au statut B** – Temps passé par une solution pour aller d'un statut à l'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** – Renvoie le temps passé par les solutions dans un statut donné. de sorte 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 États | 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.
 - **Time to Go from Status A to Status B** – Temps passé par une solution pour aller d'un statut à l'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 :**
 - **Average for Team** – Établit la moyenne des données de l'état par équipe.
 - **Average for Agent** – Établit la moyenne des données de l'état par agent.
 - **Average for Time Period**—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 :
 - **Time Spent in a Particular Status**
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.

- **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 »).

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.

- **Time to Go from Status A to Status 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.

Only Include Issues that Still Remain in the Ending Status – 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.
 - **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 »).

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.
 - **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 »).

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.

États exécutés automatiquement

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 de projet. 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 du 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**. Le carnet d'adresses s'affiche dans une deuxième fenêtre de navigateur.

Barre d'outils du 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 projet** – Vous renvoie à la page d'accueil **FootPrints** (la fenêtre du carnet d'adresses reste active à l'arrière-plan).
- **Accueil adresses** – Affiche la page d'accueil du carnet d'adresses.
- **Créer un contact** – Permet de créer un contact.
- **Recherche avancée** – Permet d'effectuer une recherche dans la base de données de contacts.
- **État** – Permet de créer un état sur les coordonnées.
- **Administration** – Permet de configurer le carnet d'adresses (administrateurs uniquement).
- **Aide** – Fournit une aide sur le carnet d'adresses.
- **Fermer** – Ferme la fenêtre du carnet d'adresses et vous renvoie à la page d'accueil **FootPrints**.

Cadre principal

Les contacts du carnet d'adresses sont répertoriés dans le cadre principal.

- Ils sont triés par ordre alphabétique sur le premier champ. Par défaut, il s'agit du nom, mais il est possible de définir n'importe quel champ comme premier champ (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.
- Le cadre supérieur comporte une fonction de recherche rapide qui vous permet de rechercher rapidement un contact dans le carnet d'adresses.
- Si le carnet d'adresses est de type LDAP ou SQL dynamique, sa page d'accueil contient une fenêtre de recherche. **FootPrints** ne prend pas en charge la recherche de contacts par lettre ou page avec LDAP et SQL dynamique. De nombreuses entreprises disposent de bases de données de contacts volumineuses dont les temps de réponse varient. Ces options de recherche ont donc été supprimées de l'interface pour éviter les dépassements de délai d'attente.

Création d'un contact de carnet d'adresses

1. Cliquez sur **Créer un contact** dans la barre d'outils du carnet d'adresses.
2. Renseignez les champs (qui peuvent varier selon la façon dont votre administrateur a personnalisé **FootPrints**).
3. Cliquez sur  **OK** 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

Lors de la création d'un contact de carnet d'adresses, le système recherche les contacts en double 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 corriger 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** – Crée une copie du contact.
- **Supprimer** – Supprimez le contact du carnet d'adresses (si vous y êtes autorisé).
- **Créer un problème** – Crée 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 de navigateur distincte.

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 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 de navigateur distincte.
- **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. Pour plus 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 Créer un problème.
4. La page Créer un problème s'affiche dans la fenêtre principale de **FootPrints**, les champs des coordonnées étant préenseignés dans Coordonnées. 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 de génération d'états 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 entrez la chaîne mer et sélectionnez Nom pour la recherche, Mercier et Merlin seront peut-être renvoyés, mais pas Lemercier.
- **Recherche avancée** – Disponible dans la barre d'outils du carnet d'adresses. 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'états enregistrés des contacts.

Recherche de contacts dans le carnet d'adresses

Pour effectuer une **recherche de contacts**, sélectionnez Recherche de contact dans la barre d'outils du carnet d'adresses. Vous pouvez effectuer une recherche en fonction d'une combinaison quelconque de champs du carnet d'adresses.

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 à liste déroulante et à sélection multiple** – Affiche une boîte de dialogue à sélection multiple. Mettez en surbrillance une ou plusieurs valeurs à rechercher. Pour rechercher des problèmes ne contenant aucune donnée pour le champ, sélectionnez

Aucune donnée. Pour ne pas restreindre la recherche aux choix de ce champ, ne mettez aucune valeur en surbrillance.

- **Champs de données** – Effectuez une recherche en fonction d'une date ou d'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'adresse de messagerie, d'URL et FTP affichent une zone de texte. Saisissez un mot ou une expression à rechercher (y compris des adresses partielles).
2. **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.
 3. **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.
 4. **Exécution de la recherche** – Cliquez sur  OK pour lancer la recherche.
 5. **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.
 6. 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.

REMARQUE

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

1. Pour créer un état sur les contacts, sélectionnez  **État** dans la barre d'outils du carnet d'adresses.
2. **Ordre de tri** – Définit le tri des contacts dans la sortie de l'état. Il est possible de sélectionner un champ quelconque du carnet d'adresses.
3. **Sélectionner des critères d'état** – Choisissez les critères de l'état. N'indiquez ou ne choisissez que les critères de recherche voulus. La section de génération d'états du carnet d'adresses utilise le même mécanisme que la recherche avancée. Pour une explication détaillée des critères, reportez-vous à *Recherche avancée* dans la section ci-dessus.
4. **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.
5. **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.
6. **Création de l'état** – Cliquez sur  OK pour exécuter l'état.

7. **Pour enregistrer l'état sous forme de modèle** – saisissez un nom. Choisissez Personnel pour enregistrer l'état à titre personnel. Choisissez Partagé/Interne pour partager le modèle d'état avec d'autres utilisateurs internes de **FootPrints**. Chaque exécution d'un modèle d'état enregistré renvoie les données concordantes les plus récentes.

REMARQUE

Si vous enregistrez ici l'état, seuls les critères choisis dans le formulaire et les options de mise en forme sont enregistrés. Les résultats de l'état ne le sont pas. Vous pouvez utiliser cette fonction pour exécuter ultérieurement le même état. Vous pouvez, par exemple, paramétrer l'état pour l'exécuter une fois par semaine. Chaque exécution de l'état renvoie les données les plus récentes du projet en cours. L'enregistrement de la sortie de l'état est traité dans la section *Enregistrement et impression des données d'état*.

Une fois que vous avez cliqué sur  **OK**, l'état s'affiche dans une fenêtre de navigateur distincte. Les états volumineux prennent parfois quelques minutes pour s'exécuter. Vous pouvez enregistrer ou imprimer l'état à partir de la fenêtre de navigateur.

États et recherches enregistrés du carnet d'adresses

Il est possible d'enregistrer les recherches et les états du carnet d'adresses sous forme de modèles. Chaque exécution d'une recherche ou d'un modèle d'état enregistré renvoie les données concordantes les plus récentes.

Accès aux recherches et aux états enregistrés du carnet d'adresses

1. Sélectionnez Recherche avancée ou État dans la barre d'outils du carnet d'adresses.
2. Les recherches et les états enregistrés sont répertoriés dans deux listes déroulantes en haut de l'écran :
 - Pour accéder à une recherche ou un état personnel, faites un choix dans la liste Personnel.
 - Pour accéder à une recherche ou un état partagé, faites un choix dans la liste Partagé.
3. Pour exécuter la recherche/l'état, sélectionnez Exécuter (il s'agit de l'option par défaut).
4. Pour éditer la recherche/l'état, sélectionnez Éditer, modifiez les options voulues et cliquez sur  **OK**.
5. Pour supprimer la recherche/l'état, sélectionnez  **Supprimer**. La recherche ou le modèle d'état enregistré est supprimé. Si vous supprimez une recherche ou un état, cette suppression est valable pour tous les utilisateurs.

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. Vous pouvez, par exemple, paramétrer l'état pour l'exécuter une fois par semaine. Chaque exécution de l'état renvoie les données les plus récentes du projet en cours. L'enregistrement de la sortie de l'état est traité dans la section *Enregistrement et impression des données d'état*.

Actions liées aux enregistrements de contacts principaux

Actions liées aux enregistrements de contacts principaux

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 de projet. 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 la barre d'outils du carnet d'adresses. La page Créer un enregistrement de contact principal s'affiche.
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, activez la case à cocher 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 le bouton  **OK**. 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 un enregistrement de contact principal :

1. Sélectionnez **Carnet d'adresses** dans la barre d'outils **FootPrints**. La page d'accueil du carnet d'adresses s'affiche.
2. Sélectionnez  **Recherche d'enregistrements de contacts principaux** dans la barre d'outils du carnet d'adresses. La page Nouvelle recherche d'enregistrements de contacts principaux s'affiche.
3. Saisissez les critères de recherche et sélectionnez les options appropriées pour rechercher le ou les enregistrements de contacts principaux.

La première section de la page contient les champs associés aux enregistrements de contacts principaux. Renseignez un ou plusieurs champs. Les données saisies seront recherchées dans les enregistrements. Les enregistrements de contacts principaux comportant des données concordantes dans les mêmes champs s'affichent une fois la recherche terminée.

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 ou UTF-8 dans la liste déroulante.
4. Une fois les critères saisis, sélectionnez  **OK**. **FootPrints** affiche tous les enregistrements de contacts principaux correspondant à vos critères.

Affichage de tous les enregistrements de contacts principaux

Pour afficher tous les enregistrements de contacts principaux de la base de données :

1. Sélectionnez **Carnet d'adresses** dans la barre d'outils **FootPrints**. La page d'accueil du carnet d'adresses s'affiche.
2. Sélectionnez  **Recherche d'enregistrements de contacts principaux** dans la barre d'outils du carnet d'adresses. La page Nouvelle recherche d'enregistrements de contacts principaux s'affiche.

3. Cliquez sur le bouton  **OK** sans renseigner les champs de cette page ni changer les options. Tous les enregistrements de contacts principaux s'affichent.

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 :

1. Sélectionnez Carnet d'adresses dans la barre d'outils **FootPrints**. La page d'accueil du carnet d'adresses s'affiche.
2. Sélectionnez  **Recherche d'enregistrements de contacts principaux** dans la barre d'outils du carnet d'adresses. La page Nouvelle recherche d'enregistrements de contacts principaux s'affiche.
3. Cliquez sur le bouton  **OK** sans renseigner les champs de cette page ni changer les options. Tous les enregistrements de contacts principaux s'affichent.
4. Cliquez sur la première colonne de l'un des enregistrements de 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. Sélectionnez Carnet d'adresses dans la barre d'outils **FootPrints**. La page d'accueil du carnet d'adresses s'affiche.
2. Sélectionnez  **Recherche d'enregistrements de contacts principaux** dans la barre d'outils du carnet d'adresses. La page Nouvelle recherche d'enregistrements de contacts principaux s'affiche.
3. Cliquez sur le bouton  **OK** sans renseigner les champs de cette page ni changer les options. Tous les enregistrements de contacts principaux s'affichent.
4. Cliquez sur la première colonne de l'enregistrement à éditer. La page Vue détaillée des enregistrements de contacts principaux s'affiche.
5. Sélectionnez le lien  **Éditer l'enregistrement de contact principal** dans la barre d'outils située au-dessus de la vue détaillée de l'enregistrement. La page Éditer s'affiche.
6. Éditez les champs selon les besoins.
7. Pour mettre à jour tous les enregistrements ayant une clé de contact principal concordante, activez la case à cocher 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.
8. 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. Sélectionnez Carnet d'adresses dans la barre d'outils **FootPrints**. La page d'accueil du carnet d'adresses s'affiche.
2. Sélectionnez  **Recherche d'enregistrements de contacts principaux** dans la barre d'outils du carnet d'adresses. La page Nouvelle recherche d'enregistrements de contacts principaux s'affiche.
3. Cliquez sur le bouton  **OK** sans renseigner les champs de cette page ni changer les options. Tous les enregistrements de contacts principaux s'affichent.
4. Cliquez sur la première colonne de l'enregistrement à éditer. La page Vue détaillée des enregistrements de contacts principaux s'affiche.
5. Sélectionnez le lien  **Copier l'enregistrement de contact principal** dans la barre d'outils située au-dessus de la vue détaillée de l'enregistrement. La page Copier s'affiche.
6. Saisissez un nouveau nom de société et éditez les autres champs selon les besoins.
7. Pour mettre à jour tous les enregistrements ayant une clé de contact principal concordante, activez la case à cocher 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.
8. 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. Sélectionnez Carnet d'adresses dans la barre d'outils **FootPrints**. La page d'accueil du carnet d'adresses s'affiche.
2. Sélectionnez  **Recherche d'enregistrements de contacts principaux** dans la barre d'outils du carnet d'adresses. La page Nouvelle recherche d'enregistrements de contacts principaux s'affiche.
3. Cliquez sur le bouton  **OK** sans renseigner les champs de cette page ni changer les options. Tous les enregistrements de contacts principaux s'affichent.
4. Cliquez sur la première colonne de l'enregistrement à éditer. La page Vue détaillée des enregistrements de contacts principaux s'affiche.
5. Sélectionnez le lien  **Supprimer l'enregistrement de contact principal** dans la barre d'outils située au-dessus de la vue détaillée de l'enregistrement. Une fenêtre contextuelle de confirmation s'affiche.
6. 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.

7. Saisissez votre mot de passe d'administrateur et cliquez sur  **OK** pour supprimer 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**. La page d'accueil du carnet d'adresses s'affiche.
2. Sélectionnez  **Recherche d'enregistrements de contacts principaux** dans la barre d'outils du carnet d'adresses. La page Nouvelle recherche d'enregistrements de contacts principaux s'affiche.
3. Cliquez sur le bouton  **OK** sans renseigner les champs de cette page ni changer les options. Tous les enregistrements de contacts principaux s'affichent.
4. Cliquez sur la première colonne de l'enregistrement à éditer. La page Vue détaillée des enregistrements de contacts principaux s'affiche.
5. 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 avec les champs de coordonnées prérenseignés à partir de l'enregistrement de contact principal.
6. 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 projets, 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 le projet 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** :

- **Projet** – Le calendrier de projet peut servir au suivi des rendez-vous de l'ensemble des agents et équipes d'un projet **FootPrints**. Chaque projet 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 projets 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 :

- Calendar Basics
- Viewing Appointments
- Creating Appointments
- Editing Appointments
- Syncing Appointments
- Linking Appointments to Issues
- Creating Recurring Issues from the Calendar
- Calendar Preferences

Les rubriques suivantes traitent des différents aspects de la planification et de la disponibilité :

- Viewing Schedules
- Checking Availability from the Calendar
- Checking Availability for an Issue

Principes de base du calendrier

Il existe deux types de calendriers dans **FootPrints** :

- **Projet** – Le calendrier de projet peut servir au suivi des rendez-vous de l'ensemble des agents et équipes d'un projet **FootPrints**. Chaque projet 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 projets d'un utilisateur.

Pour afficher un calendrier, sélectionnez **Calendrier** dans la barre d'outils **FootPrints**. Sélectionnez **Personnel** pour afficher votre propre calendrier ou **Projet** pour consulter le calendrier du projet 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.

- **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).
- **Préférences** – L'utilisateur peut définir différentes options pour son calendrier personnel. L'administrateur du projet peut définir des options pour le calendrier de projet actuel.

Affichage des rendez-vous

Il est possible d'afficher les rendez-vous du calendrier de plusieurs façons :

- **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.
- **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.
- **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 de projet 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 :

- la date et l'heure du champ de date/heure du problème deviennent les date et heure par défaut du calendrier ;
- les affectés liés au problème sont répertoriés en tant qu'invités dans le rendez-vous ;
- le champ Description du problème correspond à la description du rendez-vous ;
- 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 :

- si la date ou l'heure est mise à jour dans le problème, le calendrier est également mis à jour ;
- si la description est mise à jour dans le problème, la description initiale reste inchangée dans le rendez-vous ;
- si la date et/ou l'heure du rendez-vous sont mises à jour dans le calendrier, elles le sont également dans le problème ;
- 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 :

- Cliquez sur le bouton Créer un rendez-vous sur le côté gauche de la page lorsque vous êtes dans la vue quotidienne.
- Sélectionnez une heure dans la vue quotidienne.

Si le projet contient au moins un champ de date/heure, vous pouvez également créer des rendez-vous depuis la page Créer un rendez-vous (décrite dans la rubrique Liaison de rendez-vous à des problèmes).

Pour créer un rendez-vous depuis le calendrier personnel ou de projet :

1. Cliquez sur le bouton Créer un rendez-vous ou sélectionnez une heure dans la vue quotidienne. Une fenêtre contextuelle 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 d'un coup d'œil 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 deuxième 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 l'heure de début, faites de même pour l'heure de fin.
5. **Onglet Informations générales**

- **Emplacement** - Le cas échéant, saisissez le lieu de la réunion ou du rendez-vous, par exemple Salle de réunion ou Site du client.
 - **Lier au problème** - Si le projet 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. 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 .
 - **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 Projet est sélectionné, le rendez-vous est également affiché dans le calendrier de projet et visible par tous les utilisateurs. Lorsque vous créez un rendez-vous dans un calendrier de projet, cette option n'est pas affichée. Ces rendez-vous sont affichés automatiquement dans le calendrier de projet et dans le calendrier personnel de tous les invités.
 - **Description** - La description permet d'inclure des remarques et des détails sur le rendez-vous.
6. Onglet Invités
- **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.
 - **Invités** - Il est possible d'inviter au rendez-vous un ou plusieurs membres du projet 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 projets 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 au projet 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 :
- **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).
 - **Envoyer un e-mail aux invités** - Si cette option est sélectionnée, tous les utilisateurs reçoivent une notification par e-mail concernant le rendez-vous.

- **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 ; cela ne concerne pas les utilisateurs de FootPrints Sync).
- **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.
 - **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).
 - **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.
 - **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.
 - **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).
 - 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 :

- Cliquez sur l'icône  **Éditer** pour un rendez-vous de la vue quotidienne.

- 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 de projet :

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 de projet. Ils peuvent toujours le faire dans leur calendrier personnel. Si vous consultez l'un de vos rendez-vous dans le calendrier de projet et voulez l'éditer ou le supprimer, passez à votre calendrier personnel pour pouvoir le faire.

Synchronisation des 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. Activez la case à cocher Synchroniser avec Outlook. La case à cocher Envoyer un e-mail aux invités doit également être activée 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, activez également la case à cocher 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 du projet. Il peut être encore plus utile si les rendez-vous et les problèmes sont liés.

Si le projet 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 :

- Savoir quand les agents sont prévus pour travailler sur des problèmes spécifiques, à des fins de planification ;
- Planifier des techniciens de maintenance site pour des tâches (correspondant initialement à des problèmes **FootPrints**) ;
- Planifier des réunions d'équipe et de projet liées à un problème **FootPrints** particulier ;
- Afficher tous vos appels de suivi dans le calendrier ;
- Afficher les dates d'échéance de problèmes importants dans le calendrier ;
- Planifier des interventions de maintenance récurrentes.

Les sous-rubriques suivantes expliquent les différents aspects de la liaison de rendez-vous à des problèmes :

- Setting Up FootPrints to Link Appointments and Issues
- Creating an Appointment from an Issue

- Creating an Issue from an Appointment
- Viewing Linked Appointments
- Editing Linked Appointments

Configuration de FootPrints pour lier des rendez-vous à des problèmes

La seule condition requise pour lier des rendez-vous à des problèmes est un minimum d'un champ de date/heure dans le projet. 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 de projet 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 le lien 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 suivante : 
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), activez la case à cocher Aucune heure.
4. Pour Calendrier, sélectionnez Personnel ou Personnel et Projet. Si Personnel est sélectionné, le rendez-vous est ajouté au calendrier personnel de chaque affecté. Si Personnel et Projet est sélectionné, le rendez-vous est également affiché dans le calendrier du projet en cours.
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 :

- **Date de rendez-vous** – Date sélectionnée dans le problème pour la date d'échéance.
- **Titre** – Le titre du problème devient celui du rendez-vous.
- **Heure de début** – Heure de début sélectionnée dans le problème pour la date d'échéance.
- **Heure de fin** – Par défaut, elle est postérieure d'une heure à l'heure de début.
- **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.
- **Invités** – Les utilisateurs affectés au problème sont répertoriés comme invités.

- **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 :

- 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).
- 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

- **Titre** – Si le champ Titre est mis à jour, le titre du problème est modifié.
- **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.
- **Invités** – Si les invités sont modifiés, les affectés du problème le sont également.

- **Description** – Si vous modifiez le champ Description, la description la plus récente du problème lié est également mise à jour.

Pour les problèmes

- **Titre** – Si le champ Titre est mis à jour, le titre du problème est modifié.
- **Champ de date/heure** – La modification du champ de date/heure lié (Date d'échéance, Date de suivi, etc.) change la date/heure de début du rendez-vous. Par défaut, les date/heure de fin sont postérieures d'une heure à la nouvelle heure de début.
- **Affectés** – Si les affectés sont modifiés, les invités du rendez-vous le sont également.
- **Description** – Si vous modifiez le champ Description du problème, la description la plus récente du rendez-vous lié reste inchangée.

Les rendez-vous récurrents fonctionnent différemment. Si un rendez-vous est édité, cela n'a d'impact que sur les problèmes ultérieurs. Dans le cas de rendez-vous ayant lieu aujourd'hui et n jours consécutifs (ce qui ne constitue qu'un problème), le problème est mis à jour comme indiqué plus haut.

Si vous éditez un problème créé à partir d'un rendez-vous récurrent, cela n'a aucune incidence sur ce dernier. En effet, il se peut que cette instance du problème possède des propriétés ou des remarques spéciales qui ne sont pertinentes que pour elle. Si vous voulez modifier les propriétés de tous les problèmes ultérieurs en ce qui concerne les champs courants (Titre, Affectés/Invités, etc.), utilisez le rendez-vous d'origine.

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 :
 - Tous les jours

- Toutes les semaines
 - Tous les mois
 - Tous les ans
6. Les options de type de périodicité varient selon le type sélectionné.
- **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).
 - **Toutes les semaines** – Spécifiez que le rendez-vous a lieu toutes les x semaines (où x est un nombre que vos précisez) et indiquez le jour voulu.
 - **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.
 - **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 du projet peut définir des options pour le calendrier de projet actuel.

Pour définir des préférences de calendrier, sélectionnez le lien Préférences dans la vue quotidienne du calendrier.

Les options disponibles sont les suivantes :

- **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.
- **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.
- **Display the full item in the week/month views instead of truncating items that are too long** - 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 :

Number of items to show for each day in week/month views, if truncating items in week/month views - 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.

Number of characters in day boxes of week/month views before truncating the item,if not displaying the full item - 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.

- **Show hours for items in week/month views** - Par défaut, les heures des éléments dans les vues hebdomadaires et mensuelles du calendrier sont affichées. Vous pouvez désactiver cette option.
- **Show items in day view in all hours during which they occur** - 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.
- **Show hours with no items in day view** - 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 de ces heures. Cette option peut être désactivée de manière à afficher uniquement les heures avec des éléments saisis.
- **Show end time on week/month views** - 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.
- **Show name of user who added or last edited each item** - 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).

- **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.
- **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 00 à 17 h 00). Vous pouvez choisir de changer de plage au moyen des deux options suivantes : Il est possible de créer des rendez-vous pour une heure quelconque, quelle que soit la sélection effectuée ici.
- **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.
- **Time slot length (in minutes) on the day view page** - 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.
- **Default reminder time** - 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 du projet, ce qui réduit les conflits. L'administrateur du projet définit le calendrier de ce dernier. Il est possible de créer des plannings par défaut pour tous les agents d'un projet, 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 :

- Viewing Schedules
- Checking Availability
- Linking Availability to Issues

Affichage des plannings

Les plannings des agents sont accessibles depuis différents emplacement dans **FootPrints**:

- Sélectionnez Calendrier | Disponibilité dans la barre d'outils **FootPrints**.
- Sélectionnez Calendrier | Personnel | Disponibilité dans la barre d'outils **FootPrints**.
- Sélectionnez Calendrier | Projet | Disponibilité dans la barre d'outils **FootPrints**.

Une légende située dans l'angle inférieur gauche de la fenêtre explique le tableau au moyen de couleurs définies par votre administrateur.

- **Disponible** – L'agent est disponible.
- **Rendez-vous** – L'agent est à un rendez-vous professionnel.
- **Absent du bureau** – L'agent est absent du bureau. Cette option est utilisée pour les congés, les vacances et les heures non travaillées.

Cette page propose plusieurs options :

- **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.
- **Afficher les agents** – L'affichage par défaut indique la disponibilité de tous les agents. Il est possible d'afficher les agents disponibles ou les agents par équipe en sélectionnant une option dans la liste déroulante Afficher.
- **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 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 de projet.
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 l'e-mail 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 e-mail

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 de projet) 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 :

- o **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).
- o **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.

When replying, type your text above this line.

Notification of Issue Registration

Thank you for registering your request with Widget Solutions. Your request is very important to us and we will respond as quickly as possible. A technician has already been assigned to assist you. If you wish to respond to this email, click your "Reply" button and then enter your reply above the line (above).

Project: FootPrints 7.0|
Issue: User can't print
Issue Number: 5676

Priority: High **Status:** Open
Date: 08/16/2005 **Time:** 09:50:09
Created By: John Brown

[Click here to view Issue in Browser](#)

Description:
Entered on 08/16/2005 at 09:50:09 by John Brown :
User cannot print. Appears to be a spooler error.

Current Assignees: John Brown

CC(s):

Issue Information:

Problem Type: Printer **Category:** LJ 9000
Type: Incident **Error Message:** ERR111
Submit Via: Phone **Due Date:** 08/22/2005 9:47 AM
Asset Data:
(No assets matching this Contact were found.)

Contact Information:

First Name: Sue **Last Name:** Smith
Email address: ssmith@widget.com **Department:** Customer Service
User ID: ssmith **Phone:** 555-555-8569
Site: Main Building - 3rd **Employee#:** 4525556333
Job Title: Admin Asst

Exemple de notification par e-mail de FootPrints

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 messageur ou autre périphérique 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 **Affectés** 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-mail entrant de **FootPrints** permet aux utilisateurs d'envoyer et de mettre à jour des problèmes par e-mail sans se connecter à **FootPrints**. Votre administrateur **FootPrints** peut avoir configuré **FootPrints** pour recevoir les e-mails expédiés d'une adresse donnée, par ex. support@masociete.com. Cette rubrique est consacrée aux types d'e-mails entrants pris en charge.

REMARQUE

Adressez-vous à votre administrateur système ou de projet **FootPrints** pour connaître le compte e-mail désigné pour les envois entrants dans **FootPrints** pour votre projet.

- 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 fonctionnalité d'e-mail entrant est configurée, les agents et les clients peuvent envoyer des problèmes au système par e-mail. 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). Chaque projet 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 le projet, l'administrateur de projet doit spécifiquement autoriser la création de requêtes 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 de projet** – Vous devez indiquer des données pour tous les champs de projet 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 de projet. Pour le format, voir ci-dessous.
- **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.
- **Affectés** – Pour définir les utilisateurs affectés, ajoutez la ligne **Affectés=X**, X étant l'ID utilisateur de la personne affectée. Pour plus de détails sur cette fonction, reportez-vous à *Mise à jour des problèmes par e-mail*.

Pour envoyer les informations sur les champs de projet ou de carnet d'adresses :

1. Dans le corps de l'e-mail, ajoutez une ligne pour chaque champ de projet, de carnet d'adresses, de priorité ou de statut à envoyer.

Les données des champs de projet 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
données
données
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 le projet. 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 le projet par défaut pour les e-mails entrants ou dans le projet défini pour ce compte e-mail particulier. Pour envoyer un problème à un autre projet, la ligne suivante doit être ajoutée dans l'objet de l'e-mail :

PROJ=*n*

n étant le numéro de projet. Pour connaître le numéro de projet, envoyez la requête par e-mail listprojects.

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-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 de projet 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 répond à l'utilisateur par 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 le projet en cours. L'ID de projet 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 le projet 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 de projet 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 de projet** – 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 de projet 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 de projet 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 de projet. 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 projet spécifique ainsi que le niveau d'autorisation de l'utilisateur, vous pouvez envoyer un e-mail au compte entrant pour ce projet, en indiquant en objet : formulaire HTML. Cela permet à tout utilisateur ayant accès à un projet 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 projet. 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 projet (vous devez appartenir à ce projet), envoyez la demande de formulaire HTML au compte e-mail de ce projet, 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 de projet 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 le projet n'apparaissent pas dans le formulaire par e-mail. Tous les champs de projet 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 du projet 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).
- **listprojects** – Renvoie la liste des noms de projets et des numéros correspondants pour tous les projets auxquels vous appartenez.

Requêtes adressées à la base de données

Les requêtes suivantes renvoient des données pour le projet par défaut pour les e-mails entrants, tel que défini par l'administrateur système. Si différents comptes e-mail sont définis pour chaque projet, une requête envoyée à un compte d'un projet particulier renvoie des informations relatives à ce projet.

Pour renvoyer des données d'un autre projet auquel vous êtes affecté mais qui ne possède pas son propre compte e-mail, vous pouvez placer la ligne `Projet=n` dans le corps du message, *n* étant le numéro de projet. Vous pouvez aussi le faire figurer dans la ligne d'objet du message sous la forme `Proj=n`. Le numéro de projet peut être obtenu à l'aide de la requête `listprojects`. Toutes les recherches respectent 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 de projet d'un projet spécifique. Cela permet de décrire ces champs spécifiques.
- **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 projet, 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 de projet** – 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 de projet.
- **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 de projet ou de carnet d'adresses :

1. Dans le corps de l'e-mail, ajoutez une ligne pour chaque champ de projet à envoyer.
2. Les données des champs de projet 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 le projet par défaut pour les e-mails entrants ou dans le projet défini pour ce compte e-mail particulier. Pour envoyer une demande à un autre projet, la ligne suivante doit être ajoutée dans le corps de l'e-mail :

PROJET=*n*

n étant le numéro de projet. Pour connaître le numéro de projet, 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 de projet 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 de projet 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 de projet et **FootPrints** doit l'utiliser pour la mise à jour correcte du problème.
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 utilisateurs affectés, 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** prend uniquement les informations les plus récentes dans la réponse (toute duplication est ainsi évitée dans la description).

Le message :

Lors de la réponse, saisissez 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 projet **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 projet** – Une solution est un enregistrement qui réside dans la base de données du projet 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 (à accessible uniquement aux agents).
- **Peut être classée** – Une solution peut être classée à l'aide des champs du projet 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).
- **Pièces jointes** – Les solutions peuvent contenir des pièces jointes, 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 :

- **Entièrement nouvelle** – Les solutions peuvent être créées intégralement par les agents dans la mesure où ils disposent de l'autorisation appropriée.
- **À partir d'un problème existant** – 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. Sélectionnez Base de connaissances | Ajouter à la Base de connaissances dans la barre d'outils **FootPrints**. Si l'option Ajouter à la Base de connaissances n'est pas disponible, vous n'êtes pas autorisé à créer des solutions.
2. La page Créer une solution s'affiche.
3. **Base de connaissances** – Sélectionnez la base de connaissances à laquelle la solution doit être ajoutée. 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. **Pièces jointes** – 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 approbateurs 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. Sur la page d'accueil **FootPrints** ou sur une page de résultats de recherche, sélectionnez le numéro 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 résolution 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.
6. **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.
7. **Lier au problème** – Si cette case est cochée, la solution est liée au problème initial. Ce lien est uniquement accessible aux utilisateurs **FootPrints** internes (et non aux clients).
8. **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.).

9. **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.
10. **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.).

11. 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.
12. **Pièces jointes** – Cochez cette case pour inclure dans la solution les pièces jointes du problème. Vous pouvez aussi ajouter de nouvelles pièces jointes. Vous pouvez, par exemple, joindre un correctif, un fichier image contenant une capture d'écran ou un fichier PDF présentant une brochure produit.

13. 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.
14. Cliquez sur **OK**.
15. Si une approbation est requise, la solution est placée en file d'attente et les approbateurs reçoivent une notification.
16. Si aucune approbation n'est requise, la solution est publiée dans la base de connaissances appropriée.
17. 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

Il existe trois options pour afficher les solutions depuis la page d'accueil **FootPrints** :

1. **Solutions publiques** – Sélectionnez cette option dans la liste déroulante Afficher de la zone Totaux du projet sur la page d'accueil **FootPrints**. Les solutions publiques peuvent être consultées par les agents et par les clients.
2. **Solutions internes** – Sélectionnez cette option dans la liste déroulante Afficher de la zone Totaux du projet 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.
3. **Solutions publiques de tous les projets** – Sélectionnez cette option dans la liste déroulante Afficher pour consulter la liste de toutes les solutions publiques de tous les projets 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 recherche dans la base de connaissances

Les fonctionnalités de recherche de solutions et de création d'états dans **FootPrints** sont très simples. Les options disponibles sont les suivantes :

- **Recherche par mot-clé** – Recherche le projet 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 projet.
- **États sur les solutions** – Permet de créer un état personnalisé et mis en forme de 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 via l'option **Base de connaissances | Parcourir** de la barre d'outils **FootPrints**.

Pour effectuer une recherche par mot-clé :

1. Saisissez le mot ou l'expression à rechercher dans le champ Résultats de la recherche pour le mot-clé.
2. Choisissez une base de connaissances dans la liste déroulante (par exemple, Base de connaissances publique FootPrints).
3. Cliquez sur  **OK. FootPrints** recherche le mot-clé dans tous les champs (notamment Titre, Description et Projet).
4. 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 s'affiche dans une fenêtre contextuelle.
5. 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. Saisissez le mot ou l'expression à rechercher.
2. 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.
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. 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 (champ de projet).

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. **Âge** – 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 du projet 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 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.
10. **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.
11. **Effectuez 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

Les catégories de questions fréquentes sont accessibles aux agents lors des recherches dans la base de connaissances. Ces catégories sont créées et gérées par l'administrateur du projet. 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. Cliquez sur Questions fréquentes sur la page Recherche avancée dans la base de connaissances.
2. Il existe deux listes de catégories de questions fréquentes : publique et interne. 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 question fréquente 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 s'affiche 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.

Création d'états sur les solutions

Vous devez 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 | Personnalisé dans la barre d'outils **FootPrints**.
2. Choisissez les options de mise en forme souhaitées, les champs affichés, etc. comme décrit 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 le statut Solution interne et/ou Solution publique. Cela permet de limiter la création de l'état à la base de connaissances.
5. Choisissez les autres critères de 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 se connecte à **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** permet de créer votre propre base de connaissances, les Knowledge-Paks permettent d'élargir 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 cet 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 de projet 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 flux. Ceux-ci comprennent les modèles de problème rapide, les problèmes principaux et les sous-tâches, ainsi que les problèmes globaux.

REMARQUE

Durant l'installation (et dans chaque projet), 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 du projet 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) peut 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 projet 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/projet. Par exemple, si le nom « Appel » a été défini pour les enregistrements du projet en cours, la fonction est dénommée « Appel rapide » dans l'ensemble du projet (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 du projet a créé au moins un modèle de problème rapide, l'option Problème rapide apparaît dans la barre d'outils des agents du projet. Pour utiliser un modèle :

1. Sélectionnez Problème rapide dans la barre d'outils **FootPrints**. L'option est développée et affiche tous les modèles disponibles. Si elle ne se trouve pas dans la barre d'outils, le projet ne contient aucun modèle.
2. Sélectionnez un modèle. 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.

REMARQUE

Il ne s'agit que d'un exemple. Les modèles disponibles dépendent de ceux que l'administrateur **FootPrints** a créés pour le projet en cours.

3. 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.
4. Sélectionnez les coordonnées de l'utilisateur comme vous le feriez pour créer un problème standard.
5. 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 le projet.
6. 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.
7. Cliquez sur **OK** pour envoyer le problème.

8. 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 affectés et/ou le client, des notifications sont envoyées.
9. 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 affectés. 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/projet. Par exemple, si le nom « Ticket » a été défini pour les enregistrements du projet en cours, le problème parent est appelé « Ticket principal » dans l'ensemble du projet. 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.
 1. 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 du projet).

2. 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.
 3. 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.
 4. Saisissez la description de la sous-tâche. Il s'agit de décrire la procédure requise pour réaliser la sous-tâche.
 5. Le cas échéant, joignez les fichiers dont l'agent a besoin pour mener à bien la sous-tâche.
 6. Affectez la sous-tâche à un agent ou à une équipe. Il n'est pas nécessaire que les sous-tâches aient les mêmes affectés que le problème principal lié. En fait, les sous-tâches sont un moyen pratique d'affecter un projet important à plusieurs utilisateurs en définissant la tâche que chacun d'entre eux ou une équipe doit réaliser.
 7. Les règles d'e-mail sont conformes aux valeurs par défaut, à moins que vous ne les remplaciez en activant ou désactivant les cases à cocher correspondantes.
 8. Cliquez sur **OK**. La sous-tâche est créée et le problème initial est à présent un problème principal.
 9. 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.
 10. 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 master** – Permet de lier ce problème à un problème principal existant ou à un autre problème.
 - **Pour lier ce problème à un problème principal existant :**
 1. 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.
 2. Cliquez sur la case d'option en regard du problème principal qui doit devenir le problème principal du problème en cours.
 3. Cliquez sur **OK**. Le numéro du problème principal est maintenant affiché dans la zone Numéro du problème de la fenêtre contextuelle Lier au master. Pour afficher les détails du problème principal sélectionné, cliquez sur **Afficher les détails**.
 4. Cliquez sur **OK**. Le problème actuel est maintenant une sous-tâche du problème principal sélectionné.
 - **Pour lier ce problème à un problème existant :**
 1. 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.

2. 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 Mes 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 Mes 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 affectés.
 - 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 affectés ou par toute personne disposant d'un accès en lecture (administrateur du projet, membres de l'équipe, etc.). L'édition de la sous-tâche 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 l'icône **Éditer** en regard du numéro du problème, 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 à cocher relatives à l'e-mail sont activées, des notifications par e-mail concernant la sous-tâche sont envoyées aux affectés et au contact client.
 5. Si la sous-tâche est fermée et qu'il ne reste plus de sous-tâches actives pour le problème principal, l'affecté 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 les supprimer. 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 affectés ou par toute personne ayant des droits d'édition (administrateur du projet, 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 l'icône **Éditer** en regard du numéro du problème, 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 activant la case à cocher Mettre à jour toutes les sous-tâches liées.
5. Si les cases à cocher relatives à l'e-mail sont activées, des notifications par e-mail concernant le problème principal sont envoyées aux affectés et au contact client.
6. Si la description a été mise à jour et que la case à cocher Mettre à jour les sous-tâches est activée, les sous-tâches sont également mises à jour et les affectés et les contacts 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 à l'affecté de ce problème. Une option de projet permet de choisir l'opération voulue.

Pour définir la règle relative à la fermeture des problèmes principaux lorsque toutes les sous-tâches associées sont terminées :

1. Sélectionnez Administration | Projet | Suivi automatisé | Flux du problème dans la barre d'outils **FootPrints**.
2. Faites défiler l'affichage jusqu'à la section Processus de fermeture de sous-tâches.
3. Lors de la fermeture de la dernière sous-tâche active, vous disposez de deux options :
 - **Fermer automatiquement le problème principal** – Le système ferme automatiquement le problème principal et envoie une confirmation par e-mail à l'affecté.
 - **Envoyer un e-mail à tous les affectés lors de la fermeture** – Un e-mail est envoyé automatiquement à l'affecté du problème principal pour l'informer que toutes les sous-tâches ont été fermées. L'affecté peut alors revoir les sous-tâches et fermer manuellement le problème principal.

REMARQUE

L'option sélectionnée ici définit le mode de fermeture de tous les problèmes principaux et de toutes les sous-tâches d'un projet, qu'ils aient été créés manuellement ou à l'aide d'un modèle de problème principal rapide.

4. Après avoir sélectionné une option, saisissez votre mot de passe d'administrateur et cliquez sur **OK**.

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 depuis le 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. Activez la case à cocher Sélectionner ici pour mettre à jour les champs édités de ce problème principal (sauf les affectés). Les champs associés de toutes les sous-tâches seront mis à jour avec les mêmes informations que le problème principal.

Configuration d'une séquence de 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 principaux rapides

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 projet 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 du projet a créé au moins un modèle problème rapide, l'option Problème rapide figure dans la barre d'outils **FootPrints** des agents du projet. 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 :

REMARQUE

Le nom de cette fonctionnalité dépend de celui affecté aux enregistrements dans **FootPrints** pour le système/projet. Par exemple, si le nom « Appel » a été défini pour les enregistrements du projet en cours, la fonction est dénommée « Appel rapide principal » dans l'ensemble du projet (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 ».

1. Sélectionnez  **Problème rapide** dans la barre d'outils **FootPrints**. L'option est développée et affiche tous les modèles disponibles.
2. Si elle n'apparaît pas, le projet ne contient aucun modèle.
3. Sélectionnez un modèle. Les problèmes rapides qui génèrent des sous-tâches sont précédés de l'icône . Par exemple, si un nouveau salarié a besoin d'un PC, d'un ID, d'un téléphone, etc., et que vous avez créé un modèle Nouveau salarié, sélectionnez ce modèle.
4. Une page Problème est affichée avec des informations prédéfinies issues du modèle. Par exemple, le titre peut être Nouveau salarié, le champ Type de problème peut avoir la valeur Nouveau salarié, le champ Type de demande réseau la valeur Nouveau PC et le champ Description peut contenir la description du processus d'embauche.
5. Sélectionnez les coordonnées de l'utilisateur comme vous le feriez pour créer un problème standard.

6. 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 le projet.
7. 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. Les modifications n'ont d'impact que sur le problème en cours. Elles sont sans effet sur le modèle de problème principal rapide.
8. Cliquez sur  **GO** pour envoyer le problème.
9. 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.
10. Si l'envoi d'un e-mail aux affectés a été paramétré, des notifications par e-mail concernant le problème principal et les sous-tâches sont également envoyées.

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 du projet.

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 une page Détails du 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 de projet pour savoir si vous y êtes autorisé.

Pour définir une séquence de sous-tâches depuis une page Détails du problème principal :

1. Sélectionnez la page Détails du problème principal.
2. Sélectionnez la section ou l'onglet Problèmes liés.
3. Activez la case à cocher Cochez cette case pour autoriser le séquençage des sous-tâches. Dans cette section, des zones de liste déroulante vous permettent de définir la séquence.
4. Pour ce faire, utilisez les sous-tâches 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 séquençage 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/projet. Par exemple, si le nom « Ticket » a été défini pour les enregistrements du projet en cours, le problème parent est appelé « Problème principal » dans l'ensemble du projet. 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 **Créer un problème 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 d'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 dans le projet** – Si cette option est sélectionnée par défaut, tous les agents appartenant au projet 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 du projet 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. **Pièces jointes** – Vous pouvez joindre des fichiers à associer au problème global. Ces fichiers sont également liés aux problèmes associés au problème global.
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 affectés 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 à cocher de l'assigné a été activée.
12. **Compteur de temps** – Les informations du compteur de temps ne s'appliquent qu'au problème global. Les liens globaux disposent de leurs propres informations de compteur de 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 du projet et pour les clients disposant des autorisations appropriées.

Il est possible d'accéder aux problèmes globaux de plusieurs façons :

- **Dans le « tableau des scores » des problèmes globaux de la page d'accueil FootPrints** – La page d'accueil **FootPrints** de tous les agents contient une section spéciale intitulée Problèmes globaux, située dans l'angle supérieur droit du cadre principal. Cette section se trouve à droite de la section Totaux du projet. Les quatre premiers problèmes globaux sont répertoriés dans le tableau des scores. 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 plus de quatre problèmes globaux actifs, le cadre principal de la page d'accueil est mis à jour avec la liste de tous les problèmes globaux actifs.
- **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 du projet (par défaut). Pour en savoir plus sur ce problème global, visitez la page d'accueil du projet 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 affectés) sont affichées.

Création d'un lien global

Les agents et les clients peuvent établir des liens avec les problèmes globaux et créer des liens globaux de différentes 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 également 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 plus de quatre problèmes globaux actifs, le cadre principal de la page d'accueil est mis à jour avec la liste de tous les problèmes globaux actifs.
2. **Sur la page Détails d'un problème** – sélectionnez **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 mais comporte moins de champs.
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. **Pièces jointes** – 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 affecté initial. L'affecté est chargé de fermer le problème global, qui ferme à son tour 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 à cocher Affecté est activée, et le client reçoit un e-mail si la case Contact est activée.
11. **Compteur de temps** – Les informations du compteur de 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 prérempli 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

L'affecté 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 de projet, 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 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 de 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 projets** – Bien qu'il soit possible de copier des problèmes standard et de les lier au projet en cours ou à un autre projet, 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.

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** – 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 Hôte 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 Invité, 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 Communication | Contrôle à distance dans la barre d'outils 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 électronique 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 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 mégaoctets (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 ME
 - Windows 98

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 PKI, 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 l'icône **Mes préférences** dans la barre d'outils FootPrints, puis Synchronisation FootPrints (bidirectionnelle) dans la section **FootPrints Sync** du cadre principal. Sélectionnez **Configurer les paramètres FootPrints Sync** dans la section **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. Cliquez deux fois 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, cliquez deux fois 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 de projet 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 de projet** – Enregistre les rendez-vous du calendrier personnel et du calendrier de projet **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 de projet** – Enregistre les rendez-vous privés du PIM dans les calendriers personnel et de projet **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 de projet **FootPrints**, le même rendez-vous apparaît plusieurs fois dans le calendrier de projet **FootPrints**. Pour éviter ce problème, les invités (mais pas l'organisateur du rendez-vous) doivent désactiver temporairement la synchronisation avec les **calendriers personnel et de projet** et ne synchroniser qu'avec le calendrier personnel.

- **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 de projet** – Enregistre les rendez-vous publics du PIM dans les calendriers personnel et de projet **FootPrints**.
- **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
 - **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.
 - **Enregistrer les champs de carnet d'adresses et de projet 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**
 - **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**.
 - **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 portable.
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
5. 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.
6. Cliquez sur le bouton Suivant. La fenêtre Paramètres de synchronisation s'affiche.
7. 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.
8. Une fois vos sélections effectuées, cliquez sur le bouton Suivant. La dernière fenêtre s'affiche.
 9. 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 :

- **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 lors d'une ou de 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** – Cliquez sur ce bouton pour afficher les détails 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.

Modification d'un vote ou ajout de commentaires

Il n'est possible de modifier un vote ou des commentaires que si le vote n'est pas terminé. Pour modifier un vote ou y ajouter des commentaires :

1. Accédez à la page Détails sur laquelle vous voulez modifier votre vote.
2. Cliquez sur le bouton Détails exhaustifs du vote.
3. Si vous voulez ajouter des commentaires, faites-le à ce stade et avant de cliquer sur un bouton de vote.
4. Cliquez sur le bouton pour autoriser, refuser ou ajourner le problème. À ce stade, vous pouvez soit exprimer le même vote qu'auparavant, soit le modifier.

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 de 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 terminée.');
 - '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 du projet 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.

The screenshot shows the 'Submit a new Request' form in the Numara FootPrints for eSERVICE application. The form is organized into several sections:

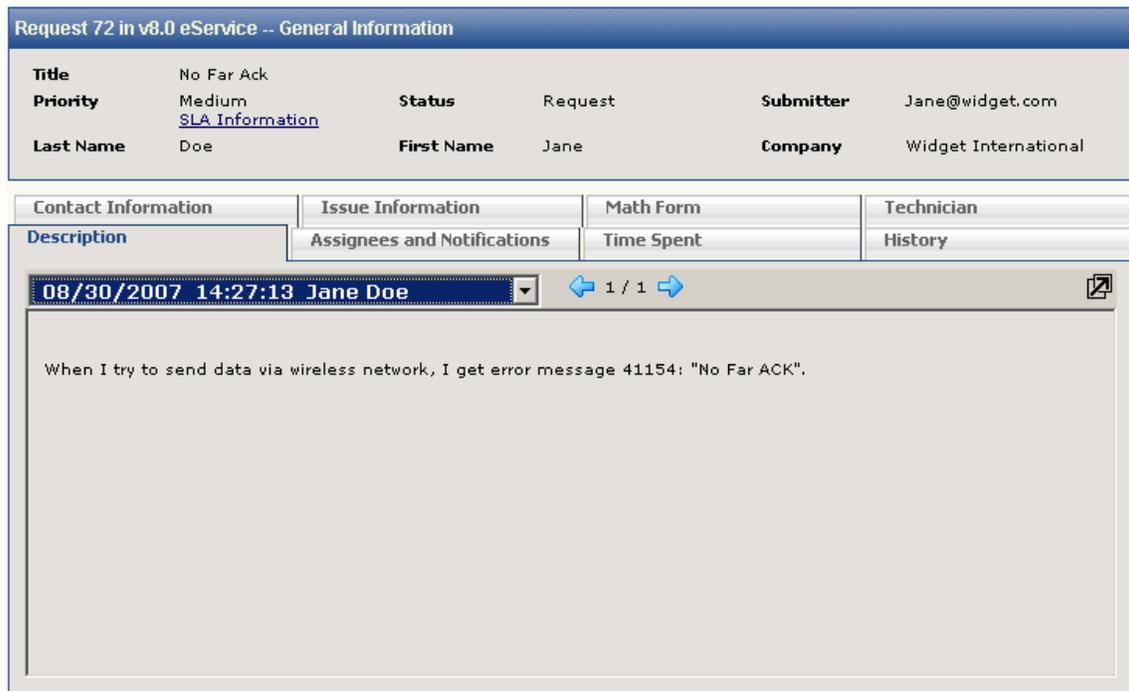
- General Information:** Title* is 'No Far Ack'.
- Contact Information:**
 - Last Name*: Doe
 - First Name*: Jane
 - Company: Widget International
 - Email Address*: Jane@widget.com
 - User ID*: Jane
 - Phone: 555-555-1212
 - Street Address: 555 Widget Plaza
 - City: Widgetville
 - State: Wyoming
 - Country: United States
 - Zip/Postal Code: 00011-00011
- Issue Information:**
 - Product*: Sample Product 1
 - Platform*: Windows XP
 - Version Number*: 3.0
 - Request Type*: Defect Report
 - Invoice Number: 12345
 - Serial Number: 12345
 - Error Message: (empty)
- Description:** A text area containing the message: "When I try to send data via wireless network, I get error message 41154: "No Far ACK"."

At the bottom of the form, there are buttons for 'Attachments', 'Notifications', and 'SAVE'.

- Julie (un agent) se connecte à FootPrints et sélectionne Demandes dans le composant Tableau de bord de FootPrints.



- Julie clique sur l'une des demandes pour en consulter les détails.



- 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.

SAVE Details Copy/Move Link Subtask Global Delete Report Add to KB

Edit Request 72 in v8.0 eService -- General Information Select Use selected template 00:01:49

Title* No Far Ack ABC

Priority* Medium **Status*** Open **Submitter** Jane@widget.com

Last Name Doe **First Name** Jane **Company** Widget International

Attachments Assignees and Notifications Time Spent History

Contact Information **Issue Information** Math Form Technician Description

View Complete Description

Append New Description

Search Knowledge Base

Verdana 2 (10 pt) **B I U** [Rich Text Editor Icons]

Will research the details of this Issue. Have to contact the carrier to determine if there is a problem with the network rather than with our link.

ABC

5. Le problème figure maintenant dans la liste « Affectations » de Julie.

Display My Assignments Refresh Refresh Displaying 1 - 1 of 1 Issues Report

Issue #	Priority	Assignees	Last Edited On	Status	Title	All
72	Medium	Jill Agent	08/30/2007	Open	No Far Ack	<input type="checkbox"/>

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.

Append New Description

Search Knowledge Base

Verdana 2 (10 pt) **B I U** [Rich Text Editor Icons]

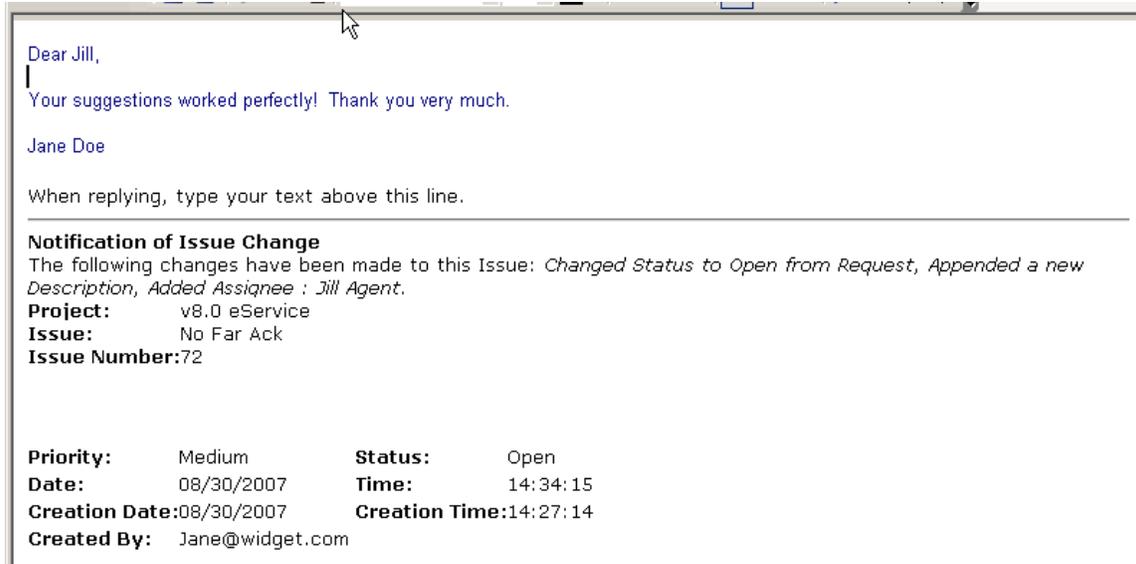
Network administrator must reboot the server. The network is okay, but the server is corrupting transmission. There's a patch out for the wireless transport code that will correct this problem and make rebooting unnecessary in the future. The transport code has a problem where, if it is left running for more than 120 days without rebooting, it begins to garble transmissions.

ABC

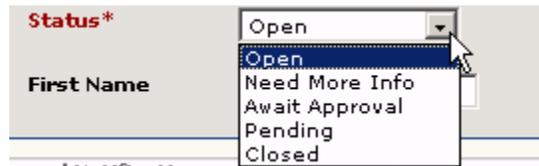
7. Jeanne reçoit un e-mail indiquant que le problème fait l'objet d'un examen, avec la solution possible. Elle peut aussi se connecter à FootPrints pour vérifier le statut de son problème.



8. Jeanne répond à la notification par e-mail en précisant que la suggestion de Julie a résolu le problème.



- Julie ferme le problème en faisant passer son statut à Fermé.



- 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.



- 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

address book	
advanced search.....	124
advanced search	
Address Book.....	124
affectés.....	28, 49
agent	
connexion.....	45
apparence	
configuration des préférences.....	71
appel.....	47, 48, 51, 53, 54
Appel.....	12
Authentification.....	24
Authentification LDAP.....	24
Authentification UNIX.....	24
Authentification Windows NT/2000.....	24
barre d'outils.....	43
Recherche avancée.....	79
Barre d'outils.....	35
Base de connaissances....	158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 166
calcul du temps.....	110
calendrier.132, 133, 134, 135, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 144	
préférences.....	144
principes de base.....	133
calendrier de projet.....	135
calendrier personnel.....	135
carnet d'adresses.....	121, 122, 123, 125
barre d'outils.....	43, 122
cadre principal.....	122
page d'accueil.....	122
connexion.....	45
contact.....	122, 123
advanced search.....	124
contact.....	48
copier.....	55, 56
problème.....	55, 56
ticket.....	55, 56
créer	
créer un problème.....	47
créer un problème.....	48
critères	
Recherche avancée.....	79
demande.....	59
Demande.....	12
déplacer.....	56
description.....	48, 52
description du carnet d'adresses.....	19
détails.....	39
détection.....	23
éditer un problème.....	51, 52
e-mail.....	59, 154
autre expéditeur.....	155
entrant.....	155, 156
sortant.....	147
entrée.....	47, 48, 51, 52, 54, 55
Entrée.....	12
escalade.....	28
état.....	85, 86, 92, 94, 103, 109, 110
états.....	85, 86, 91, 103, 109, 110
carnet d'adresses.....	125
états du carnet d'adresses.....	124, 125
génération d'états.....	85, 86, 87, 92, 94, 103, 109, 110
génération d'états avancés.....	86
gestion de parc.....	23
global issue.....	184
ID utilisateur	
connexion de l'agent.....	45
inter-projet.....	57, 109
LANDesk.....	23
LANSurveyor.....	23
mes préférences.....	60, 65, 69, 75
Microsoft SMS.....	23
Modification d'un vote ou ajout de commentaires.....	195
options de recherche et de génération	
d'états du carnet d'adresses.....	124
page d'accueil.....	38, 40

Page d'accueil	35, 38	recherche rapide	77
pièces jointes	48	rechercher	77, 79, 82, 83
préférences	60, 75	rendez-vous.....	134, 135, 137, 138, 139, 140, 141, 142
apparence	71	reports.....	92, 94
préférences utilisateur	60, 75	solution.....	158, 159, 161, 162, 163, 164, 166
problème	47, 48, 51, 52, 54, 55	sous-tâche.....	170, 172, 174, 175
problème global	178, 180, 181, 182	Suivi d'audit	196
fermeture.....	183	Suivi d'audit de la gestion des modifications.....	196
problème principal... 170, 172, 173, 174, 175, 176, 177		Super-approuver	196
problème rapide	169, 176	supprimer.....	54
questions fréquentes.....	163	ticket.....	12, 47, 48, 51, 52, 54, 55
Questions fréquentes.....	163	utilisateur, préférences.....	60, 65, 69
recherche.....	124	Utilisation de la gestion des modifications	194
recherche avancée		Vote par e-mail	195
critères.....	79	Vote puis l'interface FootPrints	194
projet	79	vue quotidienne.....	133