
Applications de soutien du système Gestion de la relation client de la gamme EnterpriseOne, version 8.11 SP1

Applications de soutien du système Gestion de la relation client de la gamme EnterpriseOne, version 8.11 SP1 SKU E1811SP1AMR-B 0805 FRA

Copyright © 2005, Oracle. Tous droits réservés.

Les programmes (incluant le logiciel et la documentation) contiennent des renseignements exclusifs qui sont soumis aux clauses d'utilisation et de non-divulgaration stipulées au contrat et sont protégés en vertu de la loi sur les droits d'auteur et les brevets et des autres lois sur la propriété intellectuelle et industrielle. L'ingénierie inverse, le désassemblage ou la décompilation des programmes est interdit, sauf dans le but d'assurer l'interopérabilité avec un autre logiciel indépendant ou tel que la loi le prescrit.

L'information contenue dans le présent document peut faire l'objet de modifications sans préavis. Toute erreur trouvée devra être signalée à Oracle par écrit. Oracle ne garantit pas que les informations qui se trouvent dans ce document sont exemptes d'erreur. Il est interdit de reproduire ou de transmettre les programmes à quelque fin, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, sauf si les clauses du contrat de licence le prévoient.

Si les programmes sont vendus au gouvernement des États-Unis ou à toute personne détenant le droit d'utiliser les dits programmes au nom du gouvernement des États-Unis, les avis suivants doivent être respectés :

DROITS DU GOUVERNEMENT DES ÉTATS-UNIS

Tous les programmes, logiciels, bases de données, documentations connexes et données techniques vendus aux clients du gouvernement des États-Unis sont considérés comme des « logiciels informatiques commerciaux » ou des « données techniques commerciales » en vertu des règlements des marchés publics fédéraux (Federal Acquisition Regulation - FAR) et des règlements complémentaires des organismes. À ce titre, toute utilisation, reproduction, divulgation, modification et adaptation des programmes, y compris la documentation et les données techniques, sont soumises aux clauses restrictives prévues au contrat de licence d'Oracle et, dans la mesure où elles s'appliquent, aux autres clauses restrictives prévues par le règlement FAR 52.227-19 sur les droits d'usage limité des logiciels informatiques commerciaux (juin 1987). Oracle Corporation, 500 Oracle Parkway, Redwood City, CA 94065.

Les programmes ne doivent pas être utilisés dans le cadre d'activités nucléaires, de transport aérien, de transport en commun, d'actes médicaux ou pour tout autre usage jugé dangereux. Il est de la responsabilité du détenteur de la licence d'assurer la sécurité intégrée et la redondance, d'effectuer les copies de secours et de prendre toutes les mesures qui s'imposent pour s'assurer que les programmes ne sont pas utilisés à ces fins. Oracle décline toute responsabilité quant aux dommages pouvant résulter de telles utilisations desdits programmes.

Les programmes peuvent fournir des accès à des sites Web et au contenu, aux produits et aux services de tierces parties. Oracle décline toute responsabilité quant à la disponibilité des sites Web ou du contenu de tierces parties. Vous devez accepter les risques qui sont associés à l'utilisation de tels contenus. Si vous achetez des produits ou des services d'une tierce partie, vous seul serez responsable du lien avec cette tierce partie. Oracle n'est pas tenue responsable de (a) la qualité des produits ou des services de la tierce partie ou (b) n'est pas tenue de respecter les conditions de l'entente conclue avec la tierce partie, y compris la livraison des produits ou des services et les obligations de garantie liées aux produits ou aux services achetés. Oracle ne peut être tenue responsable des pertes ou des dommages résultant d'une transaction que vous effectuez avec une tierce partie.

Oracle, JD Edwards, PeopleSoft et Retek sont des marques déposées d'Oracle Corporation et de ses sociétés affiliées. Les autres noms peuvent être des marques de commerce de leurs propriétaires respectifs.

Divulgaration du code source libre

Oracle décline toute responsabilité quant à l'utilisation ou à la distribution de tout code source libre, de tout partagiciel ou de toute documentation, et décline toute responsabilité quant aux dommages pouvant résulter de l'utilisation dudit logiciel ou de ladite documentation. Ci-après figurent les logiciels à code source libre utilisables dans des produits PeopleSoft d'Oracle ainsi que des avis de non-responsabilité.

Ce produit comprend un logiciel développé par la société Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). © 1999-2000, The Apache Software Foundation. Tous droits réservés. CE LOGICIEL EST VENDU TEL QUEL. ORACLE DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ QUANT AUX GARANTIES FORMELLES OU TACITES DU LOGICIEL, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES GARANTIES TACITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET DE CONFORMITÉ AUX BESOINS. EN AUCUN CAS, LA SOCIÉTÉ APACHE SOFTWARE FOUNDATION ET SES COLLABORATEURS NE PEUVENT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE DOMMAGES OU DE DOMMAGES-INTÉRÊTS DIRECTS, INDIRECTS, ACCESSOIRES, PARTICULIERS, CONSÉCUTIFS OU EXEMPLAIRES (Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, L'ACHAT DE BIENS OU DE SERVICES DE REMPLACEMENT, LA PERTE DE JOUISSANCE, DE DONNÉES OU DE PROFITS, OU LES PERTES D'EXPLOITATION) PEU EN IMPORTER LA CAUSE OU QU'ILS SOIENT FONDÉS SUR LA THÉORIE DU RISQUE OU DE LA RESPONSABILITÉ, PAR CONTRAT, PAR RESPONSABILITÉ STRICTE OU PAR RESPONSABILITÉ CIVILE DÉLICTUELLE (Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE OU AUTRE) RÉSULTANT DE L'UTILISATION DUDIT LOGICIEL, MÊME SI LES PARTIES RECONNAISSENT QUE DE TELS DOMMAGES PEUVENT SURVENIR.

Table des matières

Préface générale

A propos de ce PeopleBook	xiii
Connaissances préalables à l'utilisation du système PeopleSoft.....	xiii
Notions essentielles du système GRC.....	xiii
Mises à jour de la documentation et documents imprimés.....	xiv
Recherche de la documentation à jour.....	xiv
Commande de documentation imprimée.....	xiv
Sources supplémentaires de renseignements.....	xv
Règles typographiques et repères visuels.....	xvi
Règles typographiques.....	xvi
Repères visuels.....	xvii
Indicatifs de pays, de régions et de secteurs d'activité.....	xviii
Codes monétaires.....	xix
Commentaires et suggestions.....	xix
Éléments communs utilisés dans les guides PeopleSoft.....	xix

Préface

Avant-propos sur le guide Applications de soutien du système Gestion de la relation client.....	xxiii
Produits.....	xxiii
Notions essentielles.....	xxiii

Chapitre 1

Préparation à l'utilisation des applications de soutien du système Gestion de la relation client.....	1
Présentation générale des applications de soutien du système GRC.....	1
Intégration des applications de soutien du système GRC.....	2
Processus d'affaires des applications de soutien du système GRC.....	3
Processus d'affaires des applications de soutien du système GRC relatifs à l'installation rapide pour les États-Unis et le Canada.....	5
Implémentation des applications de soutien du système GRC.....	5
Étapes d'implémentation globale.....	5
Étapes d'implémentation propres au système Gestion des dossiers.....	6
Étapes d'implémentation propres à la facturation dans le système Gestion des dossiers.....	7

Étape d'implémentation propre au système Conseiller en solutions.....	7
---	---

Chapitre 2

Fonctionnement des applications de soutien du système Gestion de la relation client.....	9
Applications de soutien.....	9
Traitement des dossiers.....	12
Touches rapides dans les applications de soutien du système Gestion de la relation client.....	13

Chapitre 3

Paramétrage de base de la gestion des dossiers.....	15
Présentation des conditions de paramétrage du système Gestion des dossiers.....	15
Paramétrage des codes définis par l'utilisateur du système Gestion des dossiers.....	15
Présentation des codes définis par l'utilisateur du système Gestion des dossiers.....	15
Paramétrage des constantes du système Gestion des dossiers.....	17
Écran utilisé.....	17
Paramétrage des constantes du système Gestion des dossiers.....	17
Paramétrage des options de traitement du système Gestion des dossiers.....	21
Paramétrage des options de traitement de la fonction de gestion principale des dossiers (P90CG002).....	21
Paramétrage des options de traitement du programme de saisie des dossiers (P90CG504).....	28
Paramétrage des options de traitement du programme de mise à jour des dossiers (P90CG501).....	28
Paramétrage des options de traitement du programme de consultation et d'ajout de dossiers dans le système Services en ligne pour les clients (P90CG900).....	29
Paramétrage des options de traitement du programme de mise à jour des dossiers dans le système Services en ligne pour les clients (P90CG910).....	29
Paramétrage des options de traitement du programme de tâches (P17504).....	29
Paramétrage des options de traitement du programme d'accès à la gestion des dossiers (P17500).....	31
Paramétrage des options de traitement du programme de saisie des heures (P17505).....	35
Paramétrage des options de traitement du programme d'actions associées aux dossiers de Gestion de la relation client (P90CG503).....	38
Paramétrage de la réservation d'objets de gestion.....	38
Présentation de la réservation d'objets de gestion.....	38
Étape préliminaire.....	38
Écran utilisé.....	39
Utilisation de la réservation d'objets de gestion.....	39
Paramétrage des champs obligatoires.....	39

Étape préliminaire.....	39
Écran utilisé.....	40
Paramétrage des champs obligatoires du système Gestion des dossiers.....	40
Paramétrage du cycle de traitement.....	41
Présentation du cycle de traitement des dossiers.....	41
Écran utilisé.....	41
Exemple de cycle de traitement des dossiers.....	41
Paramétrage du cycle de traitement.....	42
Paramétrage des données de tarification avancée relatives aux dossiers.....	43
Présentation de la tarification avancée dans le système Gestion des dossiers.....	43
Étapes préliminaires.....	43

Chapitre 4

Paramétrage des groupes de prestataires.....	45
Présentation des groupes de prestataires et des méthodes d'escalade.....	45
Méthode de notification d'escalade.....	46
Méthode d'escalade utilisant le niveau de qualification.....	46
Paramétrage des codes définis par l'utilisateur des groupes de prestataires.....	46
Présentation des codes définis par l'utilisateur des groupes de prestataires.....	46
Paramétrage des groupes de prestataires.....	47
Présentation des groupes de prestataires.....	47
Étape préliminaire.....	47
Écrans utilisés.....	48
Paramétrage d'un groupe de prestataires.....	49
Affectation des membres de groupes de prestataires à l'aide des niveaux de qualification.....	51
Affectation des membres de groupes de prestataires à l'aide des listes de distribution.....	52
Paramétrage de la sécurité des files d'attente.....	53
Présentation de la sécurité des files d'attente.....	53
Écran utilisé.....	53
Paramétrage de la sécurité des files d'attente.....	53
Paramétrage des propriétés des files d'attente.....	54
Présentation des propriétés des files d'attente.....	54
Écrans utilisés.....	54
Paramétrage des propriétés des files d'attente.....	54
Paramétrage des données d'affectation.....	55
Présentation des séquences et des règles d'affectation.....	55
Écrans utilisés.....	56
Paramétrage d'une séquence d'affectation.....	56
Paramétrage des règles d'affectation.....	57

Paramétrage des types de dossiers.....	58
Présentation des types de dossiers.....	58
Écrans utilisés.....	59
Paramétrage des types de dossiers généraux et des types de dossiers propres à chacun des groupes de prestataires.....	59
Paramétrage des priorités des dossiers à l'aide de la méthode de notification d'escalade.....	60
Présentation des priorités et des escalades.....	61
Écrans utilisés.....	62
Paramétrage des priorités générales et des priorités propres à chacun des groupes de prestataires.....	62
Paramétrage des priorités des dossiers à l'aide de la méthode d'escalade utilisant le niveau de qualification.....	63
Présentation des priorités et des escalades.....	63
Écrans utilisés.....	65
Paramétrage des priorités générales et des priorités propres à chacun des groupes de prestataires.....	65
Paramétrage des options de traitement pour le programme d'accès aux groupes de prestataires (P17506).....	67

Chapitre 5

Présentation de la facturation associée à la gestion des dossiers.....	69
Présentation de la facturation associée à la gestion des dossiers.....	69
Étape préliminaire.....	69
Présentation des méthodes de tarification.....	69
Présentation du traitement multidevise associé à la gestion des dossiers.....	70
Présentation des instructions de comptabilisation automatique (ICA) associées à la gestion des dossiers.....	71

Chapitre 6

Paramétrage et gestion des scripts.....	73
Présentation des scripts.....	73
Création des composants de scripts.....	75
Présentation des composants de scripts.....	75
Écrans utilisés.....	80
Création de jeux de réponses.....	81
Association de réponses aux jeux de réponses.....	82
Traduction des réponses.....	84
Création de variables.....	84
Création de jetons.....	85

Création de jeux de taux.....	86
Création de questions.....	87
Traduction des questions.....	89
Création des scripts.....	89
Fonctionnement de la création des scripts.....	90
Écrans utilisés.....	96
Création d'un en-tête de script.....	96
Création d'un script linéaire.....	97
Création d'un script arborescent.....	99
Validation d'un script.....	101
Traduction du message de sortie d'un script.....	102
Clonage d'un script.....	103
Gestion des scripts.....	103
Présentation de la gestion des scripts.....	104
Étapes préliminaires.....	105
Écrans utilisés.....	106
Exécution d'un script pour un dossier ou un bon de travail à l'aide du système Conseiller en solutions.....	106
Exécution d'un script pour un dossier ou un bon de travail à l'aide du programme d'actions associées aux dossiers de gestion de la relation client.....	107

Chapitre 7

Paramétrage de l'utilitaire Conseiller en solutions.....	109
Présentation de l'utilitaire Conseiller en solutions.....	109
Étape préliminaire.....	110
Paramétrage des codes définis par l'utilisateur de l'utilitaire Conseiller en solutions.....	111
Création de solutions.....	111
Présentation des solutions.....	111
Écrans utilisés.....	113
Création d'une solution.....	113
Création de bibliothèques de solutions.....	114
Présentation des bibliothèques de solutions.....	114
Écrans utilisés.....	115
Création d'une bibliothèque de solutions.....	115
Mise à jour du nombre d'utilisations et de cas résolus.....	115
Présentation du nombre d'utilisations et de cas résolus.....	116
Exécution du programme de traitement des solutions utilisées fréquemment (R90CE01).....	116

Chapitre 8

Entrée des données des dossiers.....	117
Présentation des dossiers.....	117
Entrée des données de base des dossiers.....	118
Présentation de l'entrée des données de base des dossiers.....	118
Étapes préliminaires.....	118
Écrans utilisés.....	118
Entrée des données de base des dossiers.....	118
Entrée des données de base des dossiers relative au démarrage rapide pour les États-Unis et le Canada.....	126
Étape préliminaire.....	126
Entrée des données de base des dossiers.....	126
Options de traitement prédéfinies pour l'accès à la gestion des dossiers pour le Canada et les États-Unis (P17500).....	127
Options de traitement prédéfinies pour l'ajout et la mise à jour des dossiers pour le Canada et les États-Unis (P90CG002).....	129
Options de traitement prédéfinies pour la mise à jour des dossiers pour le Canada et les États-Unis (P90CG501).....	133
Options de traitement prédéfinies pour l'ajout des dossiers pour le Canada et les États-Unis (P90CG504).....	133
Entrée des données de facturation d'un dossier.....	133
Étape préliminaire.....	133
Écran utilisé.....	134
Entrée des données de facturation.....	134
Utilisation des solutions.....	137
Présentation des solutions.....	137
Étapes préliminaires.....	139
Éléments communs.....	140
Écran utilisé.....	140
Association des solutions à un dossier.....	141
Envoi de solutions.....	142
Vérification des solutions utilisées fréquemment.....	143
Recherche des solutions pour un dossier.....	143
Entrée des activités relatives à un dossier.....	145
Présentation des activités relatives aux dossiers.....	145
Écrans utilisés.....	145
Entrée et vérification des actions associées.....	145
Présentation des actions associées.....	145
Écrans utilisés.....	146
Entrée des commentaires (annexes).....	147
Présentation des commentaires.....	147

Écran utilisé.....	147
Création des tâches.....	147
Présentation des tâches.....	147
Écrans utilisés.....	148
Création d'une tâche.....	148
Utilisation de l'écran d'historique des dossiers.....	149
Présentation de l'historique des dossiers.....	150
Écrans utilisés.....	150
Utilisation des liens associés.....	150
Présentation des liens associés.....	150
Écran utilisé.....	151

Chapitre 9

Utilisation des escalades.....	153
Escalade (promotion) des dossiers.....	153
Présentation de l'escalade à l'aide de la méthode de notification.....	153
Présentation de l'escalade à l'aide de la méthode utilisant les niveaux de qualification.....	154
Étapes préliminaires.....	155
Gestion des escalades des dossiers à l'aide des niveaux de qualification.....	156
Présentation du traitement des escalades en cas de modification dans les paramètres.....	156

Chapitre 10

Utilisation du couplage de la téléphonie et de l'informatique.....	159
Paramétrage des propriétés du couplage de la téléphonie et de l'informatique.....	159
Présentation des propriétés du couplage de la téléphonie et de l'informatique.....	159
Écran utilisé.....	159
Paramétrage des propriétés du couplage de la téléphonie et de l'informatique.....	160
Utilisation du couplage de la téléphonie et de l'informatique.....	160
Présentation de l'utilisation du CTI pour accéder aux dossiers.....	160
Écran utilisé.....	161
Utilisation du couplage de la téléphonie et de l'informatique.....	161

Chapitre 11

Résolution des dossiers.....	163
Présentation de la résolution des dossiers.....	163
Saisie des bons de travail pour des dossiers.....	163
Présentation des bons de travail.....	163

Écrans utilisés.....	164
Fermeture des dossiers.....	164
Écran utilisé.....	164
Fermeture d'un dossier.....	164
Facturation des heures associées aux dossiers.....	165
Présentation de la saisie des heures pour un dossier.....	165
Étapes préliminaires.....	165
Écran utilisé.....	166
Facturation des heures associées à un dossier.....	166
Génération du fichier de travail des dossiers.....	169
Présentation de la génération du fichier de travail des dossiers.....	169
Écran utilisé.....	170
Paramétrage des options de traitement pour la génération du fichier de travail des dossiers (R17675).....	170

Annexe A

Workflow associé aux applications de soutien du système Gestion de la relation client.....

173

Workflow associé aux applications de soutien du système Gestion de la relation client.....	173
Workflow d'interruption.....	173
Message de retard.....	174
Workflow de retard.....	174
Message d'escalade.....	175
Avertissement d'escalade.....	176
Message d'escalade initial.....	176
Message d'avertissement de retard.....	177
Modification du statut des appels.....	177
Traitement d'escalade des appels.....	178

Annexe B

États associés aux applications de soutien du système Gestion de la relation client.

179

Liste des états associés aux applications de soutien du système Gestion de la relation client.....	179
Détails sur les états associés aux applications de soutien du système Gestion de la relation client.	185
États sur les détails ou le résumé des dossiers (R17670).....	185
Options de traitement de l'état sur les détails ou le résumé des dossiers (R17670).....	185
Options de traitement de l'état de statistiques sur les dossiers par employé affecté (R17671), de l'état de statistiques sur les dossiers par produit (R17672) et de l'état de statistiques sur la durée des dossiers par produit (R17673).....	186

Options de traitement de l'état d'impression des dossiers (R17674).....	186
Options de traitement de l'état d'escalade des dossiers (R17680).....	187
Options de traitement de l'état sur la liste des numéros de téléphone des employés (R90CA0101E).....	187
Options de traitement de l'état sur les contacts d'un client (R90CA0111A).....	187
Options de traitement de l'état sur la liste des partenaires associés au client (R90CA01B).....	188
Options de traitement des états sur les adresses de contact Avery 5163 (R90CA070AA), Avery 5160 (R90CA070B) et Avery 5161 (R90CA070C).....	188
Options de traitement de l'état sur le résumé des contacts des clients sélectionnés (R90CA080B).....	188
Options de traitement de l'état sur le résumé des clients sélectionnés (R90CA080G).....	189
État sur les activités par contact de client (R90CA1301B).....	189
Options de traitement de l'état sur les activités par contact de client (R90CA1301B).....	189
État de planification périodique (R90CA13D).....	189
Options de traitement de l'état de planification périodique (R90CA13D).....	189
Options de traitement des états sur les dossiers par client (R90CG700), sur les dossiers par priorité (R90CG701), sur les dossiers par statut (R90CG702) et sur les dossiers par type (R90CG703).....	190
Options de traitement de l'état sur le statut des dossiers par agent (R90CG704) et l'état d'analyse des dossiers par famille de produits (R90CG705).....	190
 Glossaire de termes PeopleSoft	 191
 Index	 203

A propos de ce PeopleBook

Les guides PeopleSoft contiennent les renseignements dont vous avez besoin pour mettre en œuvre et utiliser les applications PeopleSoft.

L'avant-propos traite des sujets suivants :

- connaissances préalables à l'utilisation du système PeopleSoft;
- notions essentielles des applications PeopleSoft;
- mises à jour de la documentation et documents imprimés;
- sources supplémentaires de renseignements;
- règles typographiques et repères visuels;
- commentaires et suggestions;
- éléments communs des guides PeopleSoft.

Remarque : Les guides PeopleSoft ne traitent que des éléments de page, comme des champs et des cases à cocher, qui doivent être expliqués en détail. Si un élément relié à une tâche ou à un traitement n'est pas présenté, c'est qu'il ne nécessite aucune explication supplémentaire ou qu'il est déjà expliqué dans la section portant sur les éléments communs. Les éléments communs à toutes les applications PeopleSoft sont présentés dans l'avant-propos.

Connaissances préalables à l'utilisation du système PeopleSoft

Pour profiter pleinement des renseignements contenus dans les guides, vous devez avoir une connaissance de base du fonctionnement des applications PeopleSoft.

Nous vous recommandons également de suivre au moins un cours d'initiation au système PeopleSoft, s'il y a lieu.

Vous devez pouvoir naviguer dans le système et être capable d'ajouter, de mettre à jour ou de supprimer des données à partir des menus, des pages, des écrans et des fenêtres du système. Vous devez également connaître Internet et l'interface graphique Windows ou Windows NT de Microsoft®.

Les guides ne passent pas en revue la navigation et les notions de base du système. Ils contiennent les renseignements que vous devez connaître pour pouvoir utiliser le système et mettre en œuvre les applications PeopleSoft de manière efficace.

Notions essentielles du système GRC

Chaque guide contient des renseignements relatifs à la mise en œuvre et aux traitements des données dans les applications PeopleSoft.

Remarque : Les guides PeopleSoft sur les notions essentielles des applications ne s'appliquent pas au système PeopleTools.

Dans le cas de certaines applications, le guide intitulé Notions essentielles apporte un complément d'information essentiel sur la définition et le paramétrage du système. La plupart des gammes de produits de PeopleSoft font chacune l'objet d'un guide des notions essentielles. L'avant-propos de chaque guide PeopleSoft indique les guides des notions essentielles qui s'y rapportent.

Le guide Notions essentielles regroupe d'importantes notions communes à toutes les applications d'une gamme de produits ou plusieurs d'entre elles. Que vous mettiez en œuvre un seul produit, une combinaison de produits ou le système en entier, vous devez connaître le contenu de ce guide pour l'application pertinente. Il vous donne un point de départ quant aux tâches d'exécution fondamentales.

Mises à jour de la documentation et documents imprimés

La présente section traite des sujets suivants :

- recherche de la documentation à jour;
- commande de documentation imprimée.

Recherche de la documentation à jour

Vous trouverez les dernières mises à jour de la documentation de la présente version et des versions antérieures ainsi que de la documentation supplémentaire sur le site Customer Connection de PeopleSoft. À la rubrique Documentation de ce site, des fonctions vous permettent de télécharger des fichiers que vous pouvez ajouter à votre bibliothèque de guides PeopleSoft. Vous y trouverez divers renseignements utiles et opportuns, notamment les mises à jour de toute la documentation contenue sur le cédérom des guides PeopleSoft.

Important ! Avant de procéder à une mise à niveau, il est impératif de consulter le site Customer Connection de PeopleSoft pour prendre connaissance d'éventuelles modifications apportées aux directives de mise à niveau. Des mises à jour sont publiées régulièrement, à mesure que le processus de mise à niveau gagne en précision.

Voir aussi

Site Customer Connection de PeopleSoft, <https://www.peoplesoft.com/corp/en/login.jsp>

Commande de documentation imprimée

Vous pouvez commander des versions imprimées et reliées de la documentation de PeopleSoft que vous trouvez sur le cédérom. La documentation imprimée de chaque version principale est offerte peu après la livraison du logiciel. Les clients et les partenaires peuvent la commander par l'une des méthodes suivantes :

- commande par le Web;
- commande par téléphone;
- commande par courriel.

Commande par le Web

À partir de la rubrique Documentation sur le site Customer Connection, accédez au site PeopleBooks Press sous la rubrique Ordering PeopleBooks. Ce site est une coentreprise de PeopleSoft et de MMA Partners, notre fournisseur d'ouvrages imprimés. Pour passer votre commande, vous aurez besoin d'une carte de crédit, d'un mandat, d'un chèque de banque ou d'un bon de commande.

Commande par téléphone

Pour joindre MMA Partners, téléphonez au (877) 588-2525.

Commande par courriel

Envoyez un courriel à MMA Partners à l'adresse peoplebookspress@mmapartner.com.

Voir aussi

Site Customer Connection de PeopleSoft

Sources supplémentaires de renseignements

Vous trouverez les sources de renseignements présentées dans le tableau qui suit sur le site Customer Connection de PeopleSoft.

Source de renseignements	Navigation
Données sur la mise à jour de l'application	Updates + Fixes
Diagrammes de processus de gestion	Support, Documentation, Business Process Maps
Dépôt de services interactifs	Dépôt de services interactifs
Exigences en matériel et en logiciel	Implement, Optimize + Upgrade, Implementation Guide, Implementation Documentation & Software, Hardware and Software Requirements
Guides d'installation	Implement, Optimize + Upgrade, Implementation Guide, Implementation Documentation & Software, Installation Guides and Notes
Renseignements sur l'intégration	Implement, Optimize + Upgrade, Implementation Guide, Implementation Documentation and Software, Pre-built Integrations for PeopleSoft Enterprise and PeopleSoft EnterpriseOne Applications
Exigences techniques minimales (ETM) pour la gamme EnterpriseOne	Implement, Optimize + Upgrade, Implementation Guide, Supported Platforms
Mises à jour des guides d'utilisation	Support, Documentation, Documentation Updates
Politique de PeopleSoft en matière de service	Support, Support Policy

Source de renseignements	Navigation
Notes préliminaires	Support, Documentation, Documentation Updates, Category, Prerelease Notes
Feuille de route des versions de produits	Support, Roadmaps + Schedules
Notes sur les versions	Support, Documentation, Documentation Updates, Category, Release Notes
Proposition de valeur pour des versions	Support, Documentation, Documentation Updates, Category, Release Value Proposition
Énoncé de l'orientation	Support, Documentation, Documentation Updates, Category, Statement of Direction
Renseignements sur le dépannage	Support, Troubleshooting
Documentation sur la mise à niveau	Support, Documentation, Upgrade Documentation and Scripts

Règles typographiques et repères visuels

La présente section traite des sujets suivants :

- règles typographiques;
- repères visuels;
- indicatifs de pays, de régions et de secteurs d'activité;
- codes monétaires.

Règles typographiques

Le tableau ci-dessous présente les règles typographiques en usage dans les guides PeopleSoft.

Règle typographique ou repère visuel	Description
Gras	Il fait ressortir les noms des fonctions PeopleCode, des fonctions de gestion, des événements, des fonctions systèmes et des méthodes, ainsi que les éléments de langage et les mots en PeopleCode qui doivent être entrés tels quels dans les appels de fonction.

Règle typographique ou repère visuel	Description
<i>Italique</i>	<p>Il fait ressortir les valeurs de champs, les mots importants et les titres de grandes publications de PeopleSoft ou autres. Dans la syntaxe PeopleCode, les éléments en italique servent de marques de réservation aux arguments du programme.</p> <p>Il sert également à mettre en relief un mot à titre de mot, ou une lettre à titre de lettre, comme dans l'exemple suivant : Entrez la lettre <i>O</i>.</p>
TOUCHE+TOUCHE	Cette formule désigne une combinaison de touches du clavier. Le signe «+» entre deux touches signifie qu'il faut tenir la première touche enfoncée tout en appuyant sur la deuxième. Ainsi, dans le cas de ALT+W, vous devez appuyer sur W sans relâcher la touche Alt.
Police de caractères à espacement fixe	Elle met en évidence un programme PeopleCode ou d'autres codes.
«» (guillemets)	Ils encadrent les titres de chapitres dans les références croisées et les mots utilisés dans un sens inhabituel.
. . . (points de suspension)	Ils indiquent que le dernier élément (ou la dernière série) peut être répété autant de fois qu'il est nécessaire dans la syntaxe PeopleCode.
{ } (accolades)	Elles indiquent un choix entre deux options dans la syntaxe PeopleCode. Une barre verticale () sépare ces options.
[] (crochets)	Ils indiquent des éléments facultatifs dans la syntaxe PeopleCode.
& (perluète)	<p>Lorsqu'elle précède un paramètre dans la syntaxe PeopleCode, elle indique que le paramètre est un objet déjà instancié.</p> <p>Elle figure également devant toutes les variables PeopleCode.</p>

Repères visuels

Les guides PeopleSoft contiennent les repères visuels ci-dessous.

Remarques

Les remarques contiennent des renseignements auxquels vous devez porter une attention particulière lorsque vous utilisez le système PeopleSoft.

Remarque : C'est ainsi que se présente une remarque.

Une remarque précédée de la mention *Important!* est cruciale, puisqu'elle comprend des renseignements sur les mesures que vous devez prendre afin que le système fonctionne adéquatement.

Important ! C'est ainsi que se présente une remarque importante.

Attention!

La mention Attention! est très importante, car elle signale des questions de configuration cruciales. Prêtez-lui une attention toute particulière.

Avertissement ! C'est ainsi que se présente une mention d'attention.

Références croisées

Les guides PeopleSoft contiennent des liens sous la rubrique «Voir aussi» ou sur une ligne précédée du mot *Voir*. Ces références croisées mènent à des renseignements qui sont directement liés au texte qui les précède.

Indicatifs de pays, de régions et de secteurs d'activité

Les données concernant uniquement un pays, une région ou un secteur d'activité particuliers sont généralement précédées d'un code entre parenthèses. Ce code est généralement affiché au début d'un en-tête de section, mais peut également être affiché au début d'un commentaire ou d'un autre texte.

Exemple d'un en-tête propre à un pays : «(FRA) Embauche d'un employé».

Exemple d'un en-tête propre à une région : «(Amérique latine) Paramétrage de l'amortissement».

Indicatifs de pays

Les codes employés pour désigner les pays sont ceux de l'International Organization for Standardization (ISO).

Indicatifs de régions

Les régions sont désignées par leur nom. Les guides PeopleSoft peuvent contenir les indicatifs de régions suivants :

- Asie et Pacifique;
- Europe;
- Amérique latine;
- Amérique du Nord.

Indicatifs de secteurs d'activité

Les secteurs d'activité sont désignés par leur nom habituel ou par une abréviation correspondante. Les guides PeopleSoft peuvent contenir les indicatifs de secteurs d'activité suivants :

- USF (gouvernement fédéral des États-Unis);

- ASG (administration scolaire et gouvernementale).

Codes monétaires

Un code monétaire ISO accompagne toute somme monétaire.

Commentaires et suggestions

Nous accordons beaucoup d'importance aux commentaires des utilisateurs des applications PeopleSoft. Faites-nous part de ce qui vous a plu dans les guides sur les applications ainsi que dans les autres ouvrages de référence et de formation de PeopleSoft, de même que des modifications souhaitables. Faites parvenir vos commentaires à l'une des adresses suivantes :

par la poste : PeopleSoft Product Documentation Manager PeopleSoft, Inc. 4460 Hacienda Drive, Pleasanton, CA 94588 ou PeopleSoft Canada ltée, 999, boul. de Maisonneuve Ouest, bureau 1600, Montréal (Québec) H3A 3L4;

par courriel : doc@peoplesoft.com.

Bien qu'il nous soit malheureusement impossible de répondre à tous les courriels, soyez assuré que nous étudions très attentivement vos commentaires et suggestions.

Éléments communs utilisés dans les guides PeopleSoft

Date	Date des dernières données incluses dans un rapport ou dans un traitement.
Entité	Code désignant une unité administrative de haut niveau à laquelle sont associées des données. Il peut s'agir de divisions régionales ou de services au sein d'une organisation.
Description	Entrez un texte d'une longueur maximale de 30 caractères.
Date d'effet	Date à laquelle l'enregistrement d'une table entre en vigueur ou date à laquelle une action débute. Par exemple, si vous désirez fermer un grand livre le 30 juin, la date d'effet de la fermeture sera le 1 ^{er} juillet. Cette date sert également à la consultation et à la modification des données. C'est l'enregistrement courant qui est utilisé dans les pages et les traitements par lots.
Une fois, Toujours et Ne pas traiter	<p>L'option Une fois sert à lancer la demande au cours du prochain traitement par lots. Après le traitement, la fréquence de traitement passe automatiquement à Ne pas traiter.</p> <p>L'option Toujours sert à lancer la demande chaque fois que le traitement par lots est exécuté.</p> <p>L'option Ne pas traiter sert à passer outre à la demande au moment du traitement par lots.</p>
Moniteur de traitements	Lien menant à la page Traitements, dans laquelle vous pouvez consulter le statut des demandes de traitement qui ont été soumises.

Gestionnaire de rapports	Lien menant à la page Liste, dans laquelle vous pouvez vérifier le contenu et le statut d'un rapport et consulter les messages détaillés sur le contenu (qui présentent une description du rapport et de la liste de distribution).
Demande	Code désignant un ensemble de critères de sélection d'un rapport ou d'un traitement.
Exécuter	Bouton menant à la page de demande du Répartiteur de traitements, dans laquelle vous pouvez préciser le lieu d'exécution d'une tâche ou d'un traitement et le format de sortie du traitement.
Clé de tables	Code d'un jeu de tables de contrôle. Les jeux de tables permettent aux entités d'avoir en commun les options de traitement et les données des tables de contrôle. L'objectif est de réduire au minimum les données redondantes et de simplifier les tâches de mise à jour du système. Lorsque vous associez une clé de tables au groupe de tables d'une entité, vous indiquez par le fait même que cette entité partagera toutes les tables du groupe avec d'autres entités également associées à cette clé. Par exemple, vous pouvez définir un groupe de codes d'emploi utilisables par plusieurs entités. Chaque entité partageant ces codes d'emploi est associée à la même clé pour le groupe de tables.
Description abrégée	Entrez un texte d'une longueur maximale de 15 caractères.
Utilisateur	Code de la personne qui génère une transaction.
Début des termes relatifs au système EnterpriseOne	
Numéro de référence du répertoire d'adresses	Entrez un numéro unique qui désigne l'enregistrement principal de l'entité. Le numéro de référence du répertoire d'adresses peut désigner un client, un fournisseur, une société, un employé, un postulant, un participant, un locataire, un emplacement, etc. Selon l'application, le champ de l'écran peut renvoyer à un numéro de référence du répertoire d'adresses tels que le numéro de client, le numéro de fournisseur ou de société, le code d'employé ou de postulant, le numéro de participant, etc.
Code monétaire de simulation	Entrez un code à trois caractères pour préciser la devise que vous souhaitez utiliser pour consulter les montants de transaction. Ce code permet de consulter les montants comme s'ils avaient été entrés dans la devise indiquée plutôt que dans la monnaie ou la devise utilisée au moment de la saisie initiale de la transaction.
Numéro de lot	Affiche un numéro qui désigne un groupe de transactions que le système doit traiter. Dans les écrans de saisie, vous pouvez assigner le numéro de lot ou le système l'assignera à l'aide du programme Numéros suivants (P0002).
Date du lot	Entrez la date à laquelle le lot a été créé. Si vous laissez ce champ vide, la date du système sera entrée comme date de lot.
Statut du lot	<p>Affiche un code extrait du fichier des codes définis par l'utilisateur (système 98, type IC) qui indique le statut de comptabilisation d'un lot. Les valeurs de ce champ sont les suivantes :</p> <p><i>Blanc</i> — Le lot n'est pas comptabilisé et l'approbation est en attente.</p> <p><i>A</i> — Le lot est approuvé pour la comptabilisation, ne comporte aucune erreur et est équilibré, mais il n'est pas encore comptabilisé.</p>

D — Le lot a été comptabilisé correctement.

E — Le lot contient une erreur. Vous devez la corriger avant de pouvoir comptabiliser le lot.

P — Le lot est en cours de comptabilisation. Il est donc indisponible jusqu'à la fin du traitement. Si une erreur survient au cours de la procédure, le statut du lot devient E.

U — Le lot est temporairement indisponible car il est en cours d'utilisation ou parce qu'il a été suspendu en raison d'une panne de courant.

Magasin/usine	Entrez un code qui désigne une entité distincte telle qu'un emplacement d'entrepôt, un travail, un projet, un centre de charge, un magasin ou une usine dans lesquels des activités de distribution et de fabrication surviennent. Dans certains systèmes, ces entités sont appelées centre de coûts.
Centre de coûts	Entrez un code alphanumérique qui désigne une entité distincte au sein d'une société pour laquelle vous souhaitez effectuer le suivi des coûts. Dans certains systèmes, ces entités sont appelées magasin/usine.
Code de catégorie	Entrez un code qui désigne une catégorie précise. Les codes de catégorie sont des codes définis par l'utilisateur que vous personnalisez pour effectuer le suivi des besoins de votre organisation et élaborer des états.
Société	Entrez un code qui désigne une organisation, un fonds ou une autre entité déclarante. Le code de société doit être défini dans le fichier F0010 et doit désigner une entité déclarante qui produit un bilan complet.
Code monétaire	Entrez un code à trois caractères qui représente la devise de la transaction. Les systèmes de la gamme EnterpriseOne vous fournissent les codes monétaires qui sont reconnus par l'Organisation internationale de normalisation (ISO). Le système enregistre les codes monétaires dans le fichier F0013.
Société du document	<p>Entrez le numéro de société associé au document. Ce numéro, utilisé conjointement avec le numéro de document, le type de document et la date de Grand Livre désigne de façon unique un document original.</p> <p>Si vous assignez les numéros suivants par société et exercice, le système utilisera la société du document pour extraire le numéro correct pour cette société.</p> <p>Si au moins deux documents originaux ont le même numéro et type de document, vous pouvez utiliser la société du document pour afficher le document que vous souhaitez.</p>
Numéro de document	Affiche un numéro qui désigne le document original qui peut être une pièce justificative, une facture, une écriture de journal, un relevé d'heures, etc. Dans les écrans de saisie, vous pouvez assigner le numéro du document original ou le système l'assignera à l'aide du programme Numéros suivants.
Type de document	<p>Entrez le code à deux caractères défini par l'utilisateur (système 00, type DT) qui désigne l'origine et le but de la transaction, tels qu'une pièce justificative, une facture, une écriture de journal ou un relevé d'heures. Le système EnterpriseOne réserve ces préfixes aux types de documents suivants :</p> <p><i>P</i> — documents de comptabilité fournisseurs;</p> <p><i>R</i> — documents de comptabilité clients;</p>

T — documents d'heures et de paie;

I — documents de stocks;

O — documents de commande fournisseur;

S — documents de commande client.

Date d'effet

Entrez la date à laquelle une adresse, un article, une transaction ou un enregistrement devient actif. La signification de ce champ varie selon le programme. Par exemple, la date d'effet peut représenter l'une des dates suivantes :

- date à laquelle un changement d'adresse entre en vigueur;
- date à laquelle un bail entre en vigueur;
- date à laquelle un prix entre en vigueur;
- date à laquelle un taux de change entre en vigueur;
- date à laquelle un taux de taxe entre en vigueur.

Période comptable et Exercice

Entrez un numéro qui désigne la période et l'exercice du Grand Livre. Vous pouvez laisser ces champs vides dans bien des programmes pour utiliser la période comptable et l'exercice courants définis dans le programme Noms et numéros de sociétés (P0010).

Date du Grand Livre

Entrez la date qui désigne la période financière à laquelle la transaction sera comptabilisée. Le système compare la date entrée dans la transaction au modèle d'exercice assigné à la société pour extraire la période comptable et l'exercice pertinents ainsi que pour valider les dates.

Avant-propos sur le guide Applications de soutien du système Gestion de la relation client

Le présent avant-propos traite des sujets suivants :

- produits;
- notions essentielles.

Produits

Le présent guide fait référence aux produits suivants :

- Tarification avancée;
- Gestion du service client;
- Système général - Répertoire d'adresses;
- Grand Livre.

Notions essentielles

Vous trouverez des renseignements essentiels supplémentaires au sujet du paramétrage et de la conception du système dans le guide *PeopleSoft EnterpriseOne Customer Relationship Management Application Fundamentals, version 8.11 SP1*.

CHAPITRE 1

Préparation à l'utilisation des applications de soutien du système Gestion de la relation client

Le présent chapitre traite des sujets suivants :

- présentation générale des applications de soutien du système GRC;
- intégration des applications de soutien du système GRC;
- processus d'affaires des applications de soutien du système GRC;
- processus d'affaires des applications de soutien du système GRC relatifs à l'installation rapide pour les États-Unis et le Canada;
- implémentation des applications de soutien du système GRC.

Présentation générale des applications de soutien du système GRC

Les applications de soutien du système Gestion de la relation client fournissent aux sociétés un point d'accès central permettant de saisir et de gérer les traitements liés aux services. Les applications de soutien du système Gestion de la relation client comprennent les produits suivants :

- Gestion des dossiers;
- Conseiller en solutions;
- Script arborescent.

Le système Gestion des dossiers permet de saisir les problèmes des clients, d'effectuer le suivi de ces problèmes de leur création à leur résolution, et de paramétrer des règles d'assignation automatique des dossiers aux personnes appropriées. Grâce au système Gestion des dossiers, les sociétés peuvent déterminer si les dossiers seront escaladés et de quelle façon ils le seront, s'il y a lieu. Vous pouvez décider d'escalader les dossiers à l'aide de la méthode de notification, et de paramétrer des listes de distribution pour les groupes de prestataires afin d'envoyer un avis d'affectation et d'escalade à tous les membres d'un groupe de prestataires lorsque des dossiers sont affectés à ce groupe. Vous pouvez également escalader les dossiers à l'aide des niveaux de qualification, paramétrer des groupes de prestataires et affecter les niveaux aux membres des groupes. De cette façon, les dossiers seront automatiquement escaladés au prochain membre du groupe de prestataires du niveau le plus élevé au cours du sous-programme d'escalade.

Le système Gestion des dossiers permet d'affecter des tâches et des activités aux dossiers, de leur associer des objets tels que des bons de travail, des bons de travail par équipement, des commandes clients, des devis, des leads et des autorisations de retour des produits, et de vérifier et d'affecter des solutions aux dossiers.

Si vous utilisez le système Services en ligne pour les clients, vous pouvez paramétrer le système pour qu'il permette aux clients d'entrer et de vérifier les données sur leurs dossiers.

Le système Conseiller en solutions permet d'analyser les défaillances. Il assemble et classe les données propres aux clients. Utilisez ce système pour stocker et organiser les solutions des dossiers et des bons de travail. Les clients (si vous utilisez le système Services en ligne pour les clients) et les agents du service à la clientèle peuvent accéder à ces données afin de trouver des solutions aux dossiers et aux bons de travail.

Voir *Services en ligne pour les clients de la gamme EnterpriseOne, version 8.11 SPI*, "Utilisation des applications de portlet de service et de soutien".

Si vous n'utilisez pas le système Conseiller en solutions, vous pouvez paramétrer et utiliser le module d'analyse des défaillances. Il s'agit d'une base de données qui permet d'associer les défaillances, les analyses et les solutions aux dossiers et aux bons de travail.

Voir *Gestion des actifs immobilisés de la gamme EnterpriseOne, version 8.11 SPI*, "Utilisation de l'analyse des défaillances".

Utilisez le système Script arborescent pour définir et paramétrer les structures des questions qui vous aideront à regrouper les renseignements vous permettant de trouver les solutions des dossiers et des bons de travail.

Intégration des applications de soutien du système GRC

Les applications de soutien du système Gestion de la relation client sont intégrées aux systèmes suivants :

- Comptabilité générale;
- Comptes clients;
- Répertoire d'adresses;
- Tarification avancée;
- Gestion des commandes clients;
- Gestion du service client;
- Gestion des actifs immobilisés;
- Gestion des stocks.

Le présent guide traite de l'intégration dans les chapitres sur l'implémentation. Vous trouverez des renseignements supplémentaires au sujet de l'intégration des systèmes tiers sur le site Web Customer Connection.

Comptabilité générale

Si vous travaillez dans un environnement multidevise, vous pouvez accéder au système Comptabilité générale pour vérifier et modifier les données sur les devises, au besoin.

Comptes clients

Le système Comptes clients enregistre les données utilisées par le système Gestion du service client afin de gérer la facturation des dossiers.

Répertoire d'adresses

Tous les clients et les prestataires de services, y compris les groupes de prestataires, les techniciens, les membres des groupes de prestataires et les agents des centres d'appels, sont paramétrés dans le système Répertoire d'adresses. Lorsque des activités sont annexées aux dossiers, le contrôle de calendrier de la personne affectée, qui est situé dans le système Répertoire d'adresses, est mis à jour en fonction des données sur les activités.

Tarification avancée

Vous pouvez définir des remises avancées ainsi que des accords clients pour ensuite les annexer aux dossiers afin de déterminer la facturation des dossiers.

Gestion des commandes clients

Le programme Actions associées aux dossiers (P90CG503) permet d'affecter des devis, des commandes clients, des leads et des autorisations de retour des produits (ARP) aux dossiers.

Gestion du service client

Lorsque vous entrez un dossier, le système calcule les engagements selon le contrat de service, le cas échéant. Pour vous aider à régler un dossier, vous pouvez émettre un bon de travail et l'associer au dossier. Pour trouver des solutions, vous pouvez rechercher des bons de travail. Le système Gestion du service client assure la gestion de la facturation des dossiers.

Gestion des actifs immobilisés

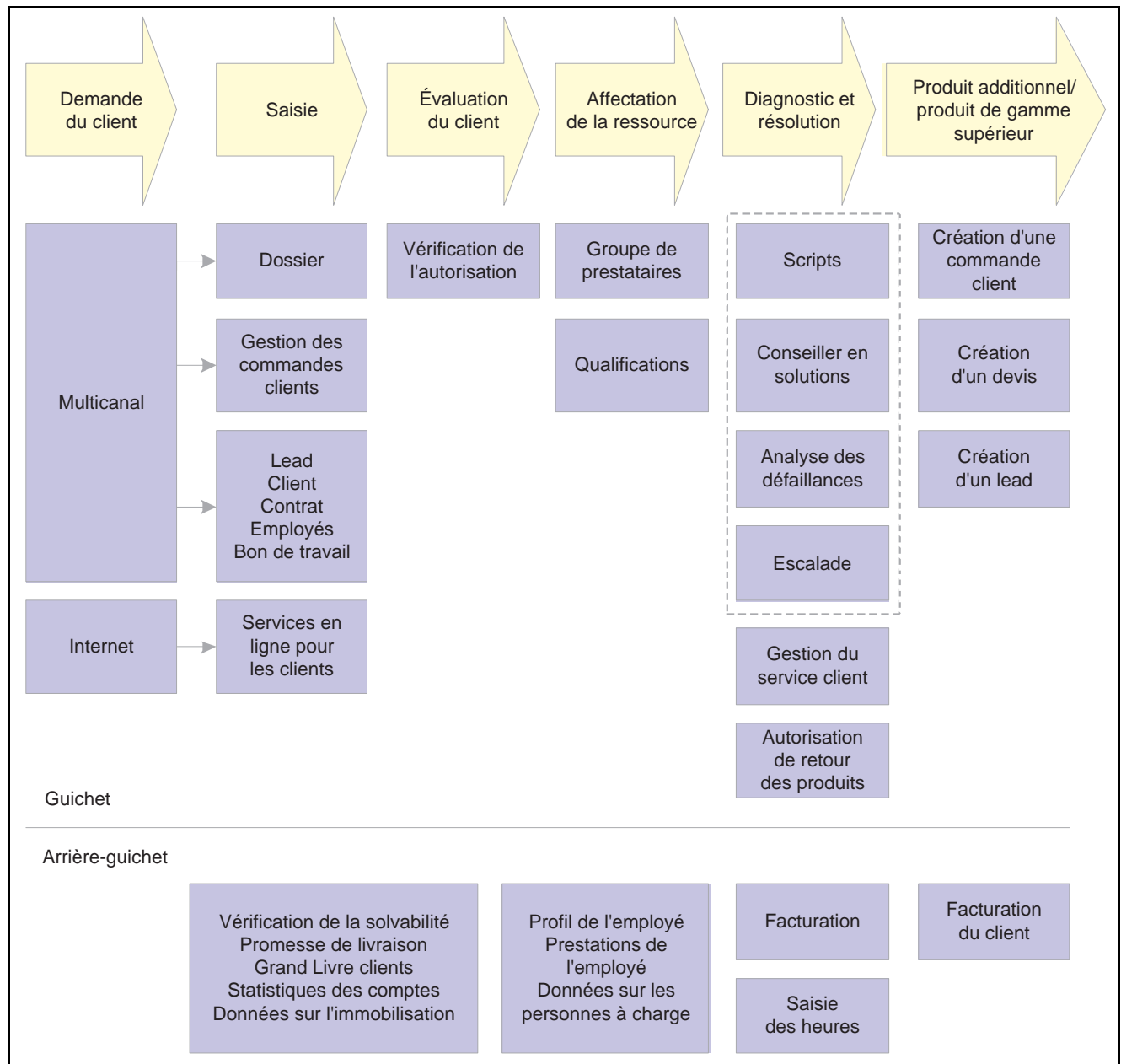
Pour vous aider à régler un dossier, vous pouvez émettre un bon de travail par équipement et l'associer au dossier. Pour trouver des solutions, vous pouvez rechercher des bons de travail par équipement.

Gestion des stocks

Si vous effectuez la facturation des dossiers, vous devrez paramétrer des instructions de comptabilisation automatique (ICA) de distribution afin d'indiquer l'imputation des transactions de dossiers. Vous pouvez associer les solutions aux articles à l'aide de l'écran Solutions utilisées fréquemment du système Conseiller en solutions.

Processus d'affaires des applications de soutien du système GRC

Le flux du processus ci-dessous présente le processus d'affaires relatif à la demande de résolution, qui est pris en charge par les applications de soutien du système Gestion de la relation client.



Processus d'affaires relatif à la demande de résolution

Le présent guide traite de ce processus d'affaires dans les chapitres sur les processus d'affaires.

Processus d'affaires des applications de soutien du système GRC relatifs à l'installation rapide pour les États-Unis et le Canada

L'installation rapide pour les États-Unis comprend toutes les fonctions disponibles dans les systèmes EnterpriseOne permettant d'exécuter des processus d'affaires. En ce qui concerne les applications de soutien du système Gestion de la relation client, les données préconfigurées sont spécialement paramétrées pour le processus d'affaires relatif à l'entrée des données de base sur les dossiers.

Le tableau ci-dessous présente le processus d'affaires, le scénario et les étapes du processus relatifs aux applications de soutien du système Gestion de la relation client, et vous indique où trouver les données détaillées concernant le processus d'affaires. Les données précisées dans ce tableau s'appliquent au Canada et aux États-Unis.

Processus d'affaire	Scénario	Étape du processus	Référence
Saisie de l'article	Entrée des données de base sur les dossiers.	Entrez un dossier. Vérifiez, révisiez et gérez les dossiers.	Voir Chapitre 8, "Entrée des données des dossiers." Entrée des données de base des dossiers relative au démarrage rapide pour les États-Unis et le Canada, page 126.

Implémentation des applications de soutien du système GRC

La présente section donne un aperçu des étapes nécessaires à l'implémentation des applications de soutien du système Gestion de la relation client.

Au cours de la phase de planification de l'implémentation, tirez parti de toutes les sources d'information de PeopleSoft, notamment les guides d'installation et le guide de dépistage des pannes. Vous trouverez la liste complète de ces sources d'information dans l'avant-propos du guide *A propos des guides PeopleSoft*, de même que les renseignements indiquant où vous pourrez trouver la dernière version de chacune d'entre elles.

Étapes d'implémentation globale

Le tableau ci-dessous présente les étapes d'implémentation globale qui sont proposées pour les produits du système Gestion de la relation client.

Étape	Référence
1. Paramétrer des fichiers globaux de codes définis par l'utilisateur.	<i>Guide PeopleSoft EnterpriseOne Tools 8.95: Foundation</i>
2. Paramétrer des sociétés, des modèles d'exercice et des centres de coûts.	
3. Paramétrer des comptes et le plan comptable (facultatif).	

Etape	Référence
4. Paramétrer les constantes de la comptabilité générale (facultatif).	
5. Paramétrer le traitement multidevise, y compris les codes monétaires et les taux de change (facultatif).	
6. Paramétrer des règles de type de livre (facultatif).	
7. Paramétrer des constantes de magasins/usines.	

Étapes d'implémentation propres au système Gestion des dossiers

Le tableau ci-dessous présente les étapes d'implémentation du système Gestion des dossiers.

Etape	Référence
1. Paramétrer les constantes de la gestion des dossiers.	<u>Chapitre 3, "Paramétrage de base de la gestion des dossiers," page 15</u>
2. Paramétrer les codes définis par l'utilisateur du système Gestion des dossiers.	<u>Chapitre 3, "Paramétrage de base de la gestion des dossiers," page 15</u>
3. Paramétrer les options de traitement des programmes de gestion des dossiers.	<u>Chapitre 3, "Paramétrage de base de la gestion des dossiers," page 15</u>
4. Paramétrer des cycles de traitement des dossiers.	<u>Chapitre 3, "Paramétrage de base de la gestion des dossiers," page 15</u>
5. Paramétrer la réservation des objets de gestion (facultatif).	<u>Chapitre 3, "Paramétrage de base de la gestion des dossiers," page 15</u>
6. Paramétrer des champs obligatoires (facultatif).	<u>Chapitre 3, "Paramétrage de base de la gestion des dossiers," page 15</u>
7. Paramétrer des données de tarification avancée relatives aux dossiers (facultatif).	<u>Chapitre 3, "Paramétrage de base de la gestion des dossiers," page 15</u>
8. Paramétrer les codes définis par l'utilisateur des groupes de prestataires.	<u>Chapitre 4, "Paramétrage des groupes de prestataires," page 45</u>
9. Paramétrer des groupes de prestataires.	<u>Chapitre 4, "Paramétrage des groupes de prestataires," page 45</u>
10. Paramétrer des utilisateurs comme prestataires de services.	
11. Paramétrer des clients.	
12. Paramétrer la sécurité des files d'attente et les propriétés des files d'attente (facultatif).	<u>Chapitre 4, "Paramétrage des groupes de prestataires," page 45</u>
13. Paramétrer les données d'affectation (facultatif).	<u>Chapitre 4, "Paramétrage des groupes de prestataires," page 45</u>

Etape	Référence
14. Paramétrer des types de dossier et les priorités des dossiers.	Chapitre 4, "Paramétrage des groupes de prestataires," page 45
15. Paramétrer les options de traitement pour le programme d'accès aux groupes de prestataires (P17506).	Chapitre 4, "Paramétrage des groupes de prestataires," page 45

Étapes d'implémentation propres à la facturation dans le système Gestion des dossiers

Le tableau ci-dessous présente les étapes d'implémentation nécessaires aux fins de facturation dans le système Gestion des dossiers.

Etape	Référence
1. Paramétrer des instructions de comptabilisation automatique (ICA) de distribution.	
2. Paramétrer des instructions de comptabilisation automatique (ICA) de comptes clients.	
3. Définir la méthode de tarification.	Chapitre 3, "Paramétrage de base de la gestion des dossiers," page 15

Étape d'implémentation propre au système Conseiller en solutions

Le tableau ci-dessous présente l'étape d'implémentation nécessaire au système Conseiller en solutions.

Etape	Référence
1. Paramétrer les codes définis par l'utilisateur du système Conseiller en solutions.	Chapitre 7, "Paramétrage de l'utilitaire Conseiller en solutions," page 109

CHAPITRE 2

Fonctionnement des applications de soutien du système Gestion de la relation client

Le présent chapitre traite des sujets suivants :

- applications de soutien;
- traitement des dossiers;
- touches rapides dans les applications de soutien du système Gestion de la relation client.

Applications de soutien

La présente section traite des sujets suivants :

- gestion des dossiers;
- groupes de prestataires;
- méthodes d'escalade;
- solutions;
- scripts.

Gestion des dossiers

La gestion des dossiers constitue un point d'accès central pour tous les traitements relatifs au service client. Elle permet de saisir les détails sur le problème du client, d'effectuer le suivi d'un dossier de sa création à sa résolution et de créer des bons de travail pour répondre aux demandes.

Vous pouvez utiliser les programmes de gestion des dossiers pour effectuer les opérations suivantes :

- Enregistrer les contacts entre les clients et les consultants.
Les clients sont soucieux du temps qu'il faut pour appeler afin de signaler un problème et élaborer l'état de ce problème. Ils ne veulent pas qu'on leur demande de fournir des renseignements dont le fournisseur ou le prestataire de services devrait disposer ni qu'on leur demande plus d'une fois de fournir des renseignements.
- Effectuer le suivi d'un dossier qui ne comporte qu'un seul enregistrement.

Lorsque vous entrez des données, le système transmet ces données à toutes les parties qui en ont besoin. Si vous utilisez le couplage téléphonie-informatique ou le système Gestionnaire d'interactions à canaux multiples, toutes les données saisies dans le système seront affichées dans l'écran de saisie des dossiers. Lorsque vous indiquez un numéro de série, un numéro d'équipement ou un code d'article, le système utilise les données de l'enregistrement d'équipement et du contrat pour remplir les champs de l'écran de saisie des dossiers.

Utilisez l'écran de gestion des dossiers pour entrer et vérifier toutes les données associées à un dossier. Cet écran donne accès à plusieurs programmes. Il comprend des onglets et donne accès aux programmes de saisie des dossiers (P90CG501), de solutions des dossiers relatifs à la gestion de la relation client (P90CG502), d'activités relatives aux dossiers (P90CG510) et d'actions associées aux dossiers de gestion de la relation client (P90CG503). Vous pouvez également annexer des messages internes et externes ou des documents à un dossier à l'aide d'objets médias. Vous pouvez protéger les objets médias au moyen de règles d'activité pour qu'ils préservent leur état initial. Pour modifier des objets médias, les utilisateurs doivent utiliser l'option d'ajout. Si vous effectuez la facturation des dossiers, vous devrez entrer les données de facturation des clients à l'aide des écrans auxquels vous pouvez accéder à partir de l'écran de gestion des dossiers.

Cliquez sur le lien **Liens associés** dans le programme de saisie des dossiers afin de sélectionner les éléments du dossier que vous désirez vérifier. Vous pouvez accéder à de nombreux programmes de contacts, de clients, de fournisseurs, d'employés, d'articles et de pièces d'équipement, et de contrats si vous cliquez sur ce lien.

Le programme d'actions associées aux dossiers de gestion de la relation client, auquel un onglet dans le programme de saisie des dossiers donne accès, affiche une liste d'objets que vous pouvez créer et associer à un dossier, tels que des commandes clients, des devis, des bons de travail, des bons de travail d'équipement, des leads, des scripts et des autorisations de retour des produits. Vous pouvez par la suite accéder aux écrans de révision de ces actions associées en cliquant sur les liens de l'écran. Ces actions associées au dossier figurent dans le fichier F90CG503, qui enregistre le numéro de dossier ou de bon de travail, le type d'association, l'ID lead, le numéro d'autorisation de retour des produits et l'ID script. Le fichier F4801 comprend un index secondaire pour le numéro de dossier pour permettre l'association du bon de travail ou du bon de travail d'équipement au dossier.

Pour vous aider à gérer les dossiers, ajoutez des activités telles que des messages ou des éléments de calendrier à un dossier à l'aide du programme d'activités relatives aux dossiers, auquel un onglet de l'écran de révision donne accès.

Groupes de prestataires

Paramétrez des groupes de prestataires afin de vous assurer que les dossiers sont affectés aux personnes appropriées. Par exemple, vous pouvez paramétrer et organiser des groupes de prestataires selon les lignes de produits et grouper les consultants qui connaissent bien chacun des produits. Vous pouvez également créer des groupes de prestataires afin de vous assurer que les dossiers en langue étrangère sont attribués aux groupes appropriés.

Paramétrez les données d'affectation afin de définir la séquence et la méthode qui détermineront l'acheminement des dossiers aux groupes de prestataires appropriés.

Méthodes d'escalade

La méthode d'escalade relative à la gestion du service client définie dans le programme de constantes de la gestion du service client (P17001) détermine la définition des groupes de prestataires et l'escalade des dossiers. Vous pouvez décider de ne pas effectuer d'escalades, d'effectuer les escalades au moyen de notifications ou de les effectuer à l'aide des niveaux de qualification.

Si vous décidez d'effectuer l'escalade des dossiers à l'aide de la méthode de notification (méthode d'escalade 1 des constantes de la gestion du service client), utilisez le programme de contrôle des listes de distribution (P02150) pour associer des personnes affectées aux groupes de prestataires. Utilisez le programme de sécurité des files d'attente (P01135) afin de préciser si des groupes ou des utilisateurs particuliers sont autorisés à apporter des modifications aux listes de distribution. Servez-vous du programme de propriétés des files d'attente du workflow (P01133P) pour définir les programmes accessibles aux membres des listes de distribution lorsqu'ils accèdent à leur file d'attente de workflow.

Les pourcentages d'escalade définis dans l'écran Révision de la priorité des dossiers déterminent le mode d'acheminement et d'escalade des dossiers aux membres des listes de distribution. Lorsqu'un dossier est associé à un groupe de prestataires, le système utilise les valeurs indiquées dans cet écran pour déterminer le temps de réponse relatif à l'escalade et envoie un avis aux membres de la liste de distribution qui est associée au groupe de prestataires.

Si vous décidez d'effectuer l'escalade des dossiers à l'aide de la méthode utilisant le niveau de qualification (méthode d'escalade 2 des constantes de la gestion du service client), affectez des membres aux groupes de prestataires à l'aide du programme d'accès aux employés des groupes de prestataires (P90CG506). Ce programme permet d'associer des enregistrements du répertoire d'adresses (comme ceux des employés ou des sous-traitants) aux groupes de prestataires et de préciser un niveau de qualification pour chaque membre des groupes de prestataires. Les enregistrements du répertoire d'adresses peuvent être associés à un ou à plusieurs groupes de prestataires, à condition qu'ils aient été paramétrés comme prestataires de services.

Lorsque des dossiers sont affectés à des groupes de prestataires, le système compare les niveaux de qualification et les dossiers en cours de chaque membre des groupes de prestataires et associe les dossiers en conséquence. Les pourcentages d'escalade définis dans l'écran Révision de la priorité des dossiers déterminent le moment de l'acheminement et de l'escalade des dossiers aux membres des groupes de prestataires.

Solutions

Le système Conseiller en solutions est une base de connaissances utilisée dans le cadre de la gestion des dossiers. Il assemble et classe les données propres aux clients. Les données sur les solutions sont accessibles aux clients de même qu'aux agents du service à la clientèle, qui peuvent tous effectuer des recherches dans la base de connaissances afin de trouver la solution appropriée à un dossier ou à un bon de travail.

Lorsque vous entrez ou vérifiez un dossier, vous pouvez consulter et associer des solutions en accédant à l'onglet Solutions du programme de révision des dossiers. L'application Solutions permet d'effectuer les tâches suivantes :

- vérifier les solutions tentées;
- vérifier les solutions utilisées fréquemment;
- rechercher des solutions;
- transmettre des solutions au client par courrier électronique;
- créer une solution qui pourrait être ajoutée au référentiel des solutions.

Si vous n'utilisez pas le système Conseiller en solutions, vous pouvez paramétrer et utiliser le module d'analyse des défaillances. Il s'agit d'une base de données qui permet d'associer des défaillances, des analyses et des solutions à des dossiers et à des bons de travail.

Voir *Gestion des actifs immobilisés de la gamme EnterpriseOne , version 8.11 SPI*, "Utilisation de l'analyse des défaillances".

Scripts

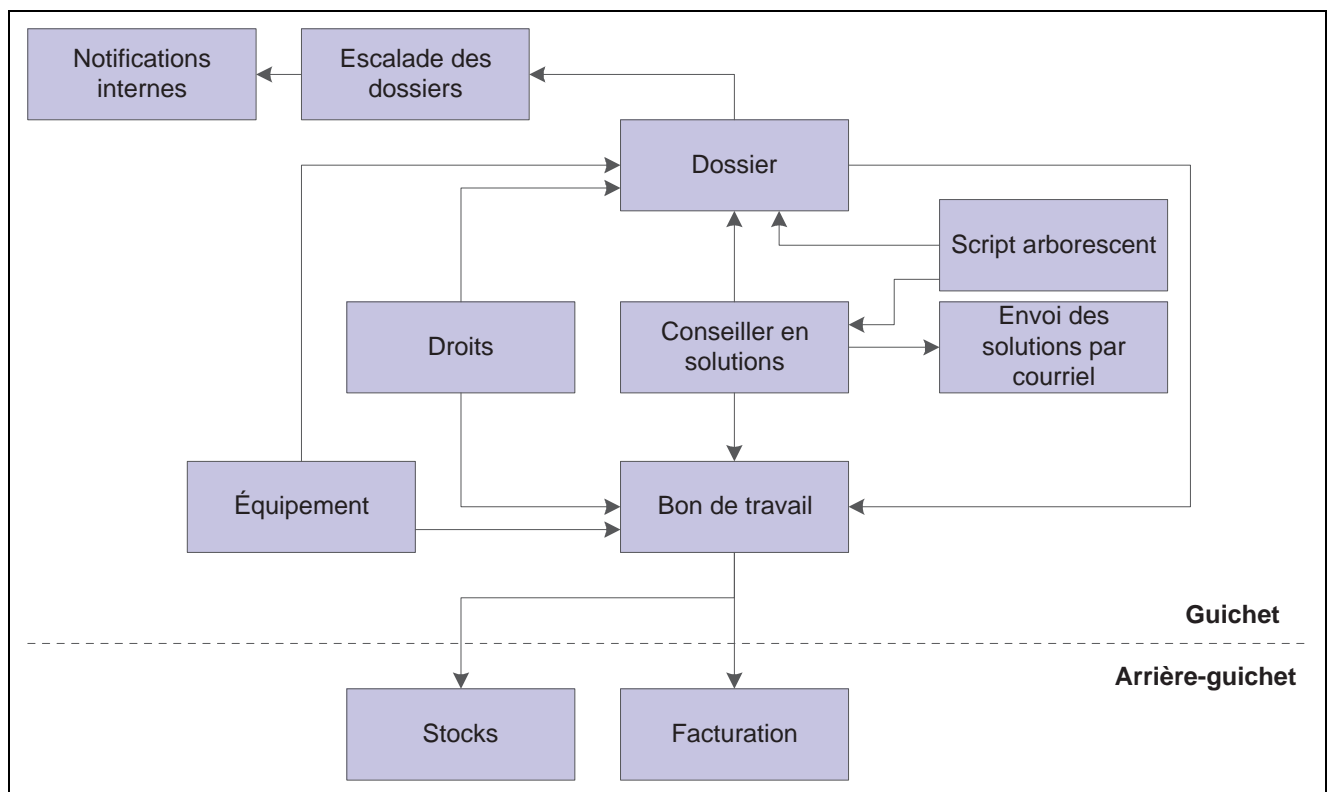
Le programme de scripts (P90CF160), qui constitue une application logicielle distincte, vous guide vers la solution d'un dossier ou vous aide à déterminer la cause d'un problème. Un script est composé d'un jeu prédéfini de questions ou d'énoncés qui sont groupés dans un certain ordre et servent à recueillir les données des répondants. Vous pouvez utiliser des scripts arborescents ou linéaires pour vous aider à trouver une solution à un dossier actif.

Si les scripts sont arborescents, ils utiliseront la logique conditionnelle pour déterminer une séquence de questions, tandis que s'ils sont linéaires, ils contiendront un jeu de questions fixe dans un ordre fixe. Si vous utilisez des scripts arborescents, le système affichera des questions différentes selon les réponses que le répondant vous aura fournies. Les scripts linéaires présentent la même réponse et la question suivante chaque fois que le script est exécuté, peu importe la réponse à la question précédente.

Traitement des dossiers

La gestion des dossiers se sert des applications de soutien pour entrer et gérer les dossiers, de leur entrée à leur résolution.

Le diagramme ci-dessous présente l'intégration des applications de soutien.



Intégration des applications de soutien

Les agents des centres d'appel et les clients peuvent entrer des données sur les dossiers. Toutefois, les clients ne peuvent entrer des données sur les dossiers que s'ils utilisent le système Services en ligne pour les clients. Lorsqu'un dossier est entré dans le système, vous pouvez utiliser le système Conseiller en solutions pour rechercher et trouver des solutions possibles pour le dossier ainsi que transmettre ces solutions par courrier électronique aux clients ou à d'autres personnes intéressées. Vous pouvez également utiliser le script arborescent pour déterminer davantage la source du problème ou pour vous guider vers des solutions possibles pour le dossier.

Lorsque vous entrez des dossiers dans le système, le sous-programme d'escalade que vous avez défini guide le traitement des dossiers vers les membres des groupes de prestataires et envoie les avis qui y sont associés. Le système assure également la gestion du traitement de l'escalade si l'affectation, la priorité des dossiers ou le temps de réponse est modifié.

Au besoin, vous pouvez créer un bon de travail pour résoudre des dossiers, puis traiter les transactions de facturation qui y sont associées dans le système. Vous pouvez également paramétrer le système pour qu'il facture les dossiers et qu'il traite les transactions appropriées.

Touches rapides dans les applications de soutien du système Gestion de la relation client

Vous pouvez naviguer dans les applications EnterpriseOne et interagir avec elles à l'aide des touches rapides pour permettre un workflow plus rapide et efficace. Les touches rapides sont conçues pour fonctionner conjointement avec les touches rapides du navigateur et permettent d'utiliser uniquement le clavier.

Plusieurs touches rapides peuvent être utilisées pour naviguer dans toutes les applications. Par exemple, si vous appuyez sur la touche de tabulation du clavier dans n'importe quel écran EnterpriseOne, le curseur sera déplacé dans le champ, le bouton ou le lien dynamique suivant. Des touches rapides supplémentaires permettent de cliquer sur les boutons des écrans des applications de soutien du système Gestion de la relation client sans l'aide de la souris.

Pour utiliser ces touches rapides, vous devez maintenir la touche Majuscule et la touche de contrôle enfoncées sur le clavier en même temps que vous appuyez sur une touche rapide. Par exemple, la touche N est la touche rapide du bouton **d'ajout de réponses**. Ainsi, pour ajouter des réponses à un script sans cliquer sur le bouton **d'ajout de réponses**, appuyez sur les touches MAJ + CTRL + N du clavier.

Le tableau ci-dessous dresse une liste exhaustive des touches rapides dans les applications de soutien du système Gestion de la relation client.

Bouton	Touche rapide
Ajout de réponses	N
Ajout de tout nœud	Y
Ajout d'une question	Q
Ajout de scripts	P
Affectation d'une solution	N
Suppression de la valeur par défaut	L
Clone	L
Suppression d'un nœud	D
Édition	D
Envoi des solutions sélectionnées par courriel	M
Fin	N
Exécution d'un dossier	L

Bouton	Touche rapide
Envoi d'un courriel	M
Suivant	N
Non	N
Aperçu de l'exécution	M
Précédent	P
Recherche	Q
Paramétrage de la valeur par défaut	U
Validation des scripts	L
Oui	Y

Voir aussi

Guide EnterpriseOne Tools 8.95: Foundation

CHAPITRE 3

Paramétrage de base de la gestion des dossiers

Le présent chapitre donne un aperçu des conditions de paramétrage du système Gestion des dossiers et traite des sujets suivants :

- paramétrage des codes définis par l'utilisateur du système Gestion des dossiers;
- paramétrage des constantes du système Gestion des dossiers;
- paramétrage des options de traitement du système Gestion des dossiers;
- paramétrage de la réservation d'objets de gestion;
- paramétrage des champs obligatoires;
- paramétrage du cycle de traitement;
- paramétrage des données de tarification avancée relatives aux dossiers.

Présentation des conditions de paramétrage du système Gestion des dossiers

Avant de pouvoir utiliser les fonctions des programmes de gestion des dossiers, vous devez définir les données que le système utilisera pour contrôler et traiter les dossiers. Vous devez également préciser les données qui seront utilisées lorsque vous entrerez des données dans le système, par exemple un dossier, ainsi que la méthode qui sera utilisée pour escalader les dossiers. La méthode d'escalade est définie à l'aide des constantes du système. Lorsque vous entrez des dossiers, vous pouvez également leur attribuer des tâches.

Paramétrage des codes définis par l'utilisateur du système Gestion des dossiers

La présente section donne un aperçu des codes définis par l'utilisateur du système Gestion des dossiers.

Présentation des codes définis par l'utilisateur du système Gestion des dossiers

Avant de pouvoir utiliser les fonctions des applications de soutien, telles que le système Gestion des dossiers, vous devez définir les données que le système utilisera pour le traitement. Vous devez également préciser les données qui seront utilisées au moment de l'entrée des dossiers dans le système.

Vous pouvez accéder à la plupart de ces codes définis par l'utilisateur à partir du menu Codes définis/utilisateur pour appels (G17431).

Le tableau ci-dessous présente les données que vous devez paramétrer pour les dossiers.

Code défini par l'utilisateur	Type de données
17/PR	Priorité du dossier
17/CR	Motif du dossier
17/SC	Source du dossier
17/ST	Statut du dossier
17/CT	Type de dossier
17/EN	Environnements
17/GR	Régions
H91/TZ	Fuseaux horaires
17/WT	Types de travail
17/CB	Rappels
17/TN	Nom des tâches
17/01 à 17/10	Codes de catégorie de dossier 1 à 10
00/RR	<p>ID application objet utilisé.</p> <p>Utilisez ce fichier de codes définis par l'utilisateur pour vérifier si des objets sont utilisés dans des applications particulières et pour limiter l'accès à un enregistrement à un seul utilisateur à la fois.</p> <p>Paramétrez ce code défini par l'utilisateur afin de vérifier l'accès au programme de révision des dossiers (P90CG501). Pour activer le verrouillage des enregistrements, entrez la valeur <i>1</i> comme premier caractère dans le champ Code trtmt spécial. Si vous ne désirez pas activer le verrouillage des enregistrements, entrez la valeur <i>0</i> comme premier caractère dans le champ Code trtmt spécial.</p>
01/ST	<p>Type de recherche du répertoire d'adresses.</p> <p>Paramétrez un type de recherche dans le répertoire d'adresses afin de définir les groupes de prestataires.</p>

Paramétrage des constantes du système Gestion des dossiers

Pour définir les données par défaut du système entier, vous devez paramétrer les constantes du système. Les constantes contrôlent les types de données dont vous effectuez le suivi ainsi que les règles que le système utilise pour effectuer les calculs.

La présente section traite du paramétrage des constantes du système Gestion des dossiers. Vous devez également paramétrer les constantes du système Gestion de la relation client (GRC) pour activer l'enregistrement implicite des enregistrements de dossiers.

Écran utilisé

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Révision des constantes du système de gestion du service client	W17001C	Paramétrage du dossier (G90CG), Constantes du service client	Sert à paramétrer les constantes relatives aux dossiers.

Paramétrage des constantes du système Gestion des dossiers

Accédez à l'écran Révision des constantes du système de gestion du service client.

Général

Sélectionnez l'onglet **Général**.

Constantes du service client - Révision des constantes du système de gestion du service client i ?

OK Annuler Outils

Sélection onglet : 1-Général

Valeurs par défaut

N° réf. client pour garantie base	<input type="text"/>	
Type structure organisationnelle	<input type="text"/>	Comptabilité clients
Code jours fériés	H	Férié

Constantes

- ☒ Système Gestion service client installé
- ☒ Valider combinaison modèle/famille produits
- ☒ Vérifier dossiers et bons de travail précédents par client
- ☒ Vérifier dossiers et bons de travail précédents par équipement
- ☒ Utiliser arborescence analyse défaillances pour sélection codes
- ☐ Utiliser workflow pour approbation analyse défaillances à réutiliser
- ☐ Utiliser livre illustré composants

Autorisé par

☒ Client ☐ Site

Révision des constantes du système de gestion du service client, général

Vérifier dossiers et bons de travail précédents par client

Cochez cette case afin de vérifier les dossiers et les bons de travail précédents associés au numéro de client courant au moment de l'entrée de dossiers ou de bons de travail.

Vérifier dossiers et bons de travail précédents par équipement

Cochez cette case afin de vérifier les dossiers et les bons de travail précédents associés au produit courant (code d'article du stock) au moment de l'entrée de dossiers ou de bons de travail.

Dossiers

Sélectionnez l'onglet **Dossier**.

Constantes du service client - Révision des constantes du système de gestion du service client i ?

OK Annuler Outils

Sélection onglet : 2-Dossier

Valeurs par défaut

Type recherche groupe prestataires *	CMQ	Groupe prestataires dossier
Emplacement centre coûts responsable	1	Stock (F4117/F41171)
Type service *	W	Dossier
Boîte lettres pour escalade	67	Boîte escalade service cli
Déclencheur autorisation dossiers	3	N° client
Escalade	0	Aucune

Constantes

- ☐ Interface Messagerie
- ☐ Reconstruction dynamique
- ☐ Who's Who obligatoire
- ☒ Modification statut enregistrement
- ☒ Utilisation prix base
- ☒ Utilisation Conseiller solutions

Révision des constantes du système de gestion du service client, dossier

Type recherche groupe prestataires

Sélectionnez, dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type ST), la valeur qui indique le type de recherche du répertoire d'adresses pour les groupes de prestataires. Lorsqu'un groupe de prestataires est ajouté à l'aide du programme de révision des groupes de prestataires (P17506), l'enregistrement est ajouté dans le fichier F1797 de même que dans le fichier F0101 avec ce type de recherche.

Emplacement centre coûts responsable

Sélectionnez un code qui indique dans quel fichier le système extraira le centre de coûts responsable à utiliser au moment de la facturation des dossiers. Les valeurs correctes sont les suivantes :

- 1 — Stock (F4117/F41171);
- 2 — Modèle/Famille prod. (F1791);
- 3 — Immobilisations (F1201);
- 4 — N° client (F0101);
- 5 — Types de ligne (F1793);
- 6 — N° réf. client (F1797).

Type service

Sélectionnez une valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 00, type TY) afin d'indiquer le type de classification d'une demande utilisé pour effectuer une vérification d'autorisation. La valeur par défaut est *W* (dossier).

Boîte lettres pour escalade	Sélectionnez une valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 02, type B) afin de définir l'endroit où les messages concernant les escalades seront stockés.
Déclencheur autorisation dossiers	Sélectionnez une valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 17, type ET) afin de préciser le champ qui activera la vérification des autorisations au moment de l'entrée d'un dossier.
Escalade	<p>Sélectionnez une méthode d'escalade. Les valeurs correctes sont les suivantes :</p> <p>0 — Aucune;</p> <p>1 — Escalade avec notification;</p> <p>Les escalades sont traitées en envoyant une notification dans la messagerie des employés et par courrier électronique.</p> <p>2 — Escalade avec niv. qualif.</p> <p>Voir <u>Chapitre 4, "Paramétrage des groupes de prestataires," Paramétrage des priorités des dossiers à l'aide de la méthode de notification d'escalade, page 60.</u></p> <p>Voir <u>Chapitre 4, "Paramétrage des groupes de prestataires," Paramétrage des priorités des dossiers à l'aide de la méthode d'escalade utilisant le niveau de qualification, page 63.</u></p>
Interface Messagerie	Cochez cette case afin de créer un message pour les enregistrements associés au dossier et aux tâches. Vous pouvez l'afficher dans la messagerie.
Reconstruction dynamique	Utilisation future.
Who's Who obligatoire	Cochez cette case afin d'indiquer si le nom du demandeur est obligatoire et s'il doit figurer dans les enregistrements Who's who du répertoire d'adresses. Si cette case est cochée, vous ne pourrez pas ajouter le dossier à moins que le nom du demandeur soit sélectionné dans l'aide visuelle et qu'il figure dans le fichier F0111.
Modification statut enregistrement	Cochez cette case afin d'indiquer si le système doit enregistrer la modification du statut des appels dans le texte associé au dossier. Si cette case est cochée, le système générera une ligne de texte incluant le statut initial, le nouveau statut, l'utilisateur ainsi que la date et l'heure.
Utilisation prix base	<p>Cochez cette case afin d'indiquer si le système doit utiliser le prix de base pour calculer le prix du dossier. Cochez cette case si vous utilisez la tarification de base. Si vous utilisez la tarification avancée, ne cochez pas cette case. Vous devez paramétrer des champs supplémentaires pour la tarification avancée, ce qui sera expliqué plus loin dans le présent chapitre.</p> <p>Voir <u>Chapitre 3, "Paramétrage de base de la gestion des dossiers," Paramétrage des données de tarification avancée relatives aux dossiers, page 43.</u></p>
Utilisation Conseiller solutions	<p>Cochez cette case afin d'indiquer si le système Conseiller en solutions doit être utilisé. Si vous ne cochez pas cette case, le système utilisera l'analyse des défaillances.</p> <p>Voir <u>Chapitre 7, "Paramétrage de l'utilitaire Conseiller en solutions," page 109.</u></p>

Voir *Gestion des actifs immobilisés de la gamme EnterpriseOne , version 8.11 SPI*, "Utilisation de l'analyse des défaillances".

Paramétrage des options de traitement du système Gestion des dossiers

Les options de traitement permettent de préciser les traitements par défaut des programmes et des états.

La présente section traite du paramétrage des options de traitement des programmes suivants :

- fonction de gestion principale des dossiers (P90CG002);
- saisie des dossiers (P90CG504);
- mise à jour des dossiers (P90CG501);
- consultation et ajout de dossiers dans le système Services en ligne pour les clients (P90CG900);
- mise à jour des dossiers dans le système Services en ligne pour les clients (P90CG910);
- tâches (P17504);
- accès à la gestion des dossiers (P17500);
- saisie des heures (P17505);
- actions associées aux dossiers de gestion de la relation client (P90CG503).

Lorsque vous paramétrez les options de traitement des programmes de saisie des dossiers et de mise à jour des dossiers, utilisez la même liste de versions sous Mise à jour dossier. Lorsque vous paramétrez les options de traitement des programmes de saisie des dossiers et de mise à jour des dossiers dans le système Services en ligne pour les clients, utilisez la liste de versions du programme de consultation et d'ajout de dossiers dans le système Services en ligne pour les clients.

Vous devez définir les options de traitement des programmes de saisie des dossiers et de mise à jour des dossiers pour définir et contrôler le traitement des données au moment de l'entrée et de la révision des dossiers.

Si vous utilisez le système Services en ligne pour les clients, vous devez définir les options de traitement du programme de consultation et d'ajout de dossiers et du programme de mise à jour des dossiers dans le système Services en ligne pour les clients.

Remarque : La présente section ne comprend que les options de traitement dont le paramétrage est obligatoire au cours de l'implémentation et qui sont utilisées pour définir les traitements du système. Pour accéder à ces options de traitement, entrez *IV* dans le champ Accès rapide, puis entrez l'ID programme dans le champ **Application interactive**.

Paramétrage des options de traitement de la fonction de gestion principale des dossiers (P90CG002)

Ces options de traitement permettent de définir la base du système Gestion des dossiers.

Valeurs par défaut

Accédez à l'onglet Val. défaut.

- | | |
|--|--|
| 1. Type de document | Cette option de traitement permet de préciser le type de document du dossier. Sélectionnez une valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 00, type DT) (Type de document). |
| 2. Problème | <p>Cette option de traitement permet d'indiquer si les données des symptômes sont automatiquement entrées à l'aide de la première ligne de texte de l'objet média. Les valeurs correctes sont les suivantes :</p> <p>Blanc — ne pas utiliser la première ligne de texte de l'objet média;</p> <p><i>I</i> — utiliser la première ligne de texte de l'objet média comme symptôme.</p> |
| 3. Nom du demandeur | <p>Cette option de traitement permet d'indiquer si le système doit utiliser le nom du client comme nom du demandeur. Les valeurs correctes sont les suivantes :</p> <p>Blanc — ne pas utiliser le nom du client comme nom du demandeur;</p> <p><i>I</i> — utiliser le nom du client comme nom du demandeur.</p> |
| 4. Personne affectée | <p>Cette option de traitement permet de déterminer si le système doit utiliser l'ID utilisateur par défaut pour la personne affectée. Les valeurs correctes sont les suivantes :</p> <p>Blanc — ne pas utiliser l'ID utilisateur par défaut pour la personne affectée;</p> <p><i>I</i> — utiliser l'ID utilisateur par défaut pour la personne affectée.</p> |
| 5. Codes de catégorie | <p>Cette option de traitement permet d'indiquer si le système doit utiliser les codes de catégorie de la personne affectée qui sont extraits du fichier des données du répertoire d'adresses pour la gestion du service client (F1797). Les valeurs correctes sont les suivantes :</p> <p>Blanc — ne pas utiliser les codes de catégorie du fichier F1797;</p> <p><i>I</i> — utiliser les codes de catégorie du fichier F1797.</p> |
| 6. Type de numéro de télécopieur | Cette option de traitement permet de définir le type de numéro de télécopieur à utiliser. Il s'agit d'un code défini par l'utilisateur (système 01, type PH) correspondant au numéro de télécopieur. |
| 7. Affectation d'un statut au dossier | Cette option de traitement permet de préciser le statut par défaut à utiliser au moment de l'affectation du dossier. Sélectionnez une valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 17, type ST). |
| 8. Groupe de prestataires | Cette option de traitement permet d'indiquer le numéro de groupe de prestataires à utiliser par défaut. Le numéro de groupe de prestataires entré dans cette option de traitement remplace celui extrait des règles d'affectation. |
| 9. Type de dossier | Cette option de traitement permet de préciser le type de dossier à utiliser par défaut pour le programme d'accès à la gestion des dossiers (P17500). Sélectionnez une valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 17, type CT). Si vous laissez cette option de traitement à blanc, le système utilisera la valeur par défaut du dictionnaire de données. |
| 10. Type de coût | Cette option de traitement permet de préciser le type de coût à utiliser par défaut si vous facturez les appels à l'aide de la méthode de tarification forfaitaire. En général, <i>BI</i> (main-d'œuvre directe) est la valeur par défaut. Vous pouvez également sélectionner une autre valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 30, type CA) (ajouts aux composantes de coût). |

- 11. Unités de tarification** Cette option de traitement permet de préciser les unités de tarification à utiliser par défaut si vous facturez les dossiers à l'aide de la méthode de tarification forfaitaire. Les unités de tarification sont des quantités utilisées par le système pour extraire des données de tarification avancée, par exemple pour les niveaux de palier tarifaire basés sur les quantités. Entrez un chiffre ou utilisez la valeur par défaut 0 (zéro).
- 12. Unité de mesure de tarification** Cette option de traitement permet de préciser l'unité de mesure par défaut utilisée pour extraire les données de tarification avancée. Elle est utilisée pour facturer des demandes de service à l'aide du tarif forfaitaire. Sélectionnez une valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 00, type UM) (unité de mesure). Si vous laissez cette option de traitement à blanc, le système utilisera l'unité de mesure *EA* (unité).
- 13. Motif de la demande** Cette option de traitement permet d'indiquer le motif de la demande à utiliser par défaut.
- 14. Centre de coûts responsable** Cette option de traitement permet d'indiquer le centre de coûts responsable à utiliser par défaut.

Affichage

Accédez à l'onglet Affichage.

- 1. Données de l'affectation** Cette option de traitement permet de déterminer si le système doit afficher les données d'affectation une fois que vous avez cliqué sur OK. Les valeurs correctes sont les suivantes :
- Blanc — ne pas afficher les données d'affectation;
I — afficher les données d'affectation.
- 2. Données d'équipement** Cette option de traitement permet de déterminer si le système doit afficher les données de l'équipement lorsque le numéro de client est entré. Les valeurs correctes sont les suivantes :
- Blanc — ne pas afficher les données de l'équipement;
I — afficher les données de l'équipement.
- 3. Recherche et sélection Who's Who** Cette option de traitement permet de déterminer si le système doit afficher l'écran de recherche et de sélection du Who's Who une fois le champ du numéro de client rempli si vous avez laissé le champ du nom du demandeur à blanc. Les valeurs correctes sont les suivantes :
- Blanc — ne pas afficher l'écran de recherche et de sélection du Who's Who;
I — afficher l'écran de recherche et de sélection du Who's Who.

Versions

Accédez à l'onglet Versions.

- Options de traitement 1 à 34** Ces options de traitement permettent de préciser la version par défaut de chaque programme. Elles ne s'appliquent pas à l'application Saisie des dossiers (P17501E). Voici la liste des versions par défaut de chaque programme :

1. Accès aux dossiers précédents des clients (P17500).

La version utilisée par défaut est ZJDE0002.

2. Accès aux dossiers précédents des produits (P17500).
La version utilisée par défaut est ZJDE0003.
3. Historique des dossiers (P17500).
La version utilisée par défaut est ZJDE0004.
4. Accès aux tâches (P17504).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
5. Saisie des heures (P17505).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
6. Ajout rapide des clients/contacts (P01015).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
7. Révision du répertoire d'adresses (P90CA080).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
8. Fichier Clients (P90CA080).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
9. Consultation du Grand Livre clients (P03B2022).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
10. Fichier Fournisseurs (P04012).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
11. Saisie des pièces justificatives standard de compte fournisseur (P0411).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
12. Consultation des paiements (P0413M).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
13. Admissibilité (P08334).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
14. Instructions de RPP des employés (P050181).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
15. Profil d'employé (P060116).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
16. Accès aux données d'employés (P0801).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
17. Saisie des commandes des clients (P42101).
La version utilisée par défaut est ZJDE0006.
18. Consultation du stock prévisionnel (P4021).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
19. Consultation par équipement (P48201).
La version utilisée par défaut est ZJDE0002.

- 20. Révision des bons de travail (P17714).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
- 21. Données supplémentaires de clients (P00092).
La version utilisée par défaut est ZJDE0003.
- 22. Données supplémentaires d'articles (P00092).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
- 23. Données supplémentaires de bons de travail (P00092).
La version utilisée par défaut est ZJDE0007.
- 24. Données supplémentaires de commandes des clients (P00092).
La version utilisée par défaut est ZJDE0018.
- 25. Consultation du fichier Équipements (P1701).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
- 26. Révision du fichier Équipements (P90CD0001).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
- 27. Contrats (P1720).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
- 28. Impression des dossiers (R17674).
La version utilisée par défaut est ZJDE0003.
- 29. Génération du fichier de travail des dossiers (R17675).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
- 30. Consultation de la facturation des services (P4812).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
- 31. Recherche et sélection à l'aide de l'arborescence des analyses de défaillances (P17763S).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
- 32. Accès à l'analyse des défaillances (P17766).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
- 33. Analyse des défaillances (P17767).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.
- 34. Recherche et sélection de l'analyse des défaillances (P17768).
La version utilisée par défaut est ZJDE0001.

Éditions

Accédez à l'onglet Éditions.

1. Vérification des autorisations

Cette option de traitement permet de préciser le mode de vérification des autorisations. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — ne pas vérifier les autorisations;

- 1* — vérifier les autorisations à l'aide du fichier de dates (F1791);
2 — vérifier les autorisations sans l'aide du fichier de dates (F1791).
- 2. Nombre maximum de jours nécessaire à la réouverture d'un dossier** Cette option de traitement permet d'indiquer le nombre maximum de jours pouvant s'écouler entre la clôture d'un dossier et sa réouverture. Si vous laissez cette option de traitement à blanc, vous ne pourrez pas rouvrir un dossier fermé.
- 3. Date/Heure d'ouverture** Cette option de traitement permet d'indiquer si la date et l'heure actuelles doivent être utilisées comme date et heure de début lorsqu'un dossier est rouvert. Les valeurs correctes sont les suivantes :
 Blanc — la date et l'heure initiales du dossier sont conservées;
1 — le système utilise la date et l'heure actuelles comme date et heure de début.
- 4. Date/Heure de rappel** Cette option de traitement permet d'indiquer si la date et l'heure doivent être supprimées lorsqu'un dossier est rouvert. Les valeurs correctes sont les suivantes :
 Blanc — laisser la date et l'heure initiales;
1 — supprimer la date et l'heure initiales.
- 5. Indicatif régional et numéro de téléphone** Cette option de traitement permet d'indiquer si vous devez obligatoirement entrer l'indicatif et le numéro de téléphone lorsque vous entrez un dossier. Les valeurs correctes sont les suivantes :
 Blanc — indicatif et numéro de téléphone obligatoires;
1 — indicatif et numéro de téléphone facultatifs.
- 6. Code de motif** Cette option de traitement permet d'indiquer si un code de motif est requis lorsqu'un dossier est fermé. Les valeurs correctes sont les suivantes :
 Blanc — code de motif facultatif;
1 — code de motif obligatoire.

Traitement

Accédez à l'onglet Traitement.

- 1. Copie du texte** Cette option de traitement permet d'indiquer si le système doit copier le texte des objets médias lorsqu'un dossier est copié. Les valeurs correctes sont les suivantes :
 Blanc — ne pas copier le texte des objets médias;
1 — copier le texte des objets médias.
- 2. Indication de la date et de l'heure** Cette option de traitement permet de déterminer où vous devez imprimer la date et l'heure dans la zone des commentaires. Vous pouvez choisir d'imprimer la date et l'heure avant (en haut de la zone des commentaires) ou après (en bas de la zone des commentaires) les commentaires. Les valeurs correctes sont les suivantes :
 Blanc — imprimer la date et l'heure en haut de la zone des commentaires;
1 — imprimer la date et l'heure en bas de la zone des commentaires.

3. Protection du groupe de prestataires

Cette option de traitement permet d'indiquer si le numéro de file d'attente peut être modifié. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — autoriser les modifications du numéro de file d'attente;

2 — ne pas autoriser les modifications du numéro de file d'attente.

4. Protection de la méthode de tarification

Cette option de traitement permet d'indiquer si le système empêche la modification de la méthode de tarification lorsqu'une demande de service est créée. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — autoriser la modification de la méthode de tarification;

1 — empêcher la modification de la méthode de tarification.

Remarque : Si la modification est autorisée, vous pouvez sélectionner la méthode de tarification forfaitaire ou la méthode Temps et matières.

5. Données de clients différentes de celles du fichier Équipements

Cette option de traitement permet d'indiquer si le système doit vérifier que le numéro de client dans le dossier correspond à celui dans le fichier Équipements. Si les numéros de client diffèrent, vous pouvez préciser si le système doit mettre à jour le fichier Équipements. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — ne pas comparer les numéros de client;

1 — faire afficher une invite pour mettre à jour le numéro de client dans le fichier Équipements en fonction du numéro de client dans le dossier;

2 — mettre automatiquement à jour le numéro de client dans le fichier Équipements en fonction du numéro de client dans le dossier.

6. Site différent de celui du fichier Équipements

Cette option de traitement permet d'indiquer si le système doit vérifier que le numéro de site dans le dossier correspond à celui dans le fichier Équipements. Si les numéros de site diffèrent, vous pouvez préciser si le système doit mettre à jour le fichier Équipements. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — ne pas comparer les numéros de site;

1 — faire afficher une invite pour mettre à jour le numéro de site dans le fichier Équipements en fonction du numéro de site dans le dossier;

2 — mettre automatiquement à jour le numéro de site dans le fichier Équipements en fonction du numéro de site dans le dossier.

7. Validation de la personne affectée dans le groupe de prestataires

Cette option de traitement permet de déterminer si la personne affectée à la demande est paramétrée dans la file d'attente. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — ne pas vérifier si la personne affectée est paramétrée dans la file d'attente;

1 — afficher un message d'erreur si la personne affectée est dans la file d'attente;

2 — afficher un avertissement si la personne affectée est dans la file d'attente.

8. Vérification des champs obligatoires

Cette option de traitement permet d'indiquer si le système doit vérifier que tous les champs obligatoires ont été remplis. Les champs obligatoires sont définis dans les programmes Paramétrage des champs obligatoires (P1759) ou Paramétrage des règles de statut. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — ne pas vérifier si les champs obligatoires ont été remplis;
 / — vérifier si les champs obligatoires ont été remplis.

9. Facturation des dossiers

Cette option de traitement permet d'indiquer si les demandes de service doivent être facturées. Vous devez l'activer pour entrer les données de facturation des demandes. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — ne pas facturer les demandes de service;
 / — facturer les demandes de service.

10. Traitement du numéro suivant

Cette option de traitement permet d'indiquer si le système saisit les numéros suivants qui sont affectés temporairement, mais qui ne sont pas utilisés dans les enregistrements permanents. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — ne pas saisir les numéros suivants annulés;
 / — enregistrer les numéros suivants annulés avec le statut 3.

Vertex

Accédez à l'onglet Vertex.

1. Type de transaction de facturation à tarif forfaitaire

Cette option de traitement permet de préciser le type de transaction par défaut de la facturation à tarif forfaitaire. Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera la valeur *SERVIC*.

Cette option de traitement n'est valide que si le logiciel de tierce partie Quantum Sales and Use Tax de Vertex a été mis en œuvre.

Paramétrage des options de traitement du programme de saisie des dossiers (P90CG504)

Ces options de traitement permettent de paramétrer le traitement par défaut du programme de saisie des dossiers (P90CG504).

Versions

Accédez à l'onglet Versions.

1. Fonction de gestion principale des dossiers (P90CG002) pour l'ajout de dossiers et 2. Mise à jour de dossiers (P90CG501)

Ces options de traitement permettent de définir la version par défaut des programmes P90CG002 et P90CG501. Si vous les laissez à blanc, le système utilisera la version ZJDE0001.

Paramétrage des options de traitement du programme de mise à jour des dossiers (P90CG501)

Ces options de traitement permettent de définir le traitement par défaut du programme de mise à jour des dossiers (P90CG501).

Version

Accédez à l'onglet Version.

1. Fonction de gestion principale des dossiers (P90CG002)

Cette option de traitement permet de définir la version par défaut du programme P90CG002. Si vous la laissez à blanc, le système utilisera la version ZJDE0001.

Paramétrage des options de traitement du programme de consultation et d'ajout de dossiers dans le système Services en ligne pour les clients (P90CG900)

Ces options de traitement permettent de définir le traitement par défaut du programme de consultation et d'ajout de dossiers dans le système Services en ligne pour les clients (P90CG900).

Versions

Accédez à l'onglet Versions.

1. Ajout de dossiers dans le système Services en ligne pour les clients (P90CG904) et 2. Mise à jour des dossiers dans le système Services en ligne pour les clients (P90CG910)

Ces options de traitement permettent de définir les versions par défaut des programmes P90CG904 et P90CG910. Si vous les laissez à blanc, le système utilisera la version ZJDE0001.

Paramétrage des options de traitement du programme de mise à jour des dossiers dans le système Services en ligne pour les clients (P90CG910)

Ces options de traitement permettent de définir le traitement par défaut du programme de mise à jour des dossiers dans le système Services en ligne pour les clients (P90CG910).

Version

Accédez à l'onglet Version.

1. Fonction de gestion principale des dossiers (P90CG002)

Cette option de traitement permet de définir la version par défaut du programme P90CG002. Si vous la laissez à blanc, le système utilisera la version ZJDE0001.

Paramétrage des options de traitement du programme de tâches (P17504)

Vous pouvez configurer l'espace de travail en paramétrant les options de traitement pour qu'elles ne comprennent que les renseignements que vous utilisez directement. Certaines des options disponibles comprennent le séquençement des dossiers, le tri des dossiers par priorité ou par statut et le préchargement des données dans l'espace de travail pour limiter les données qui sont affichées. Vous pouvez également verrouiller les tâches pour qu'un seul utilisateur à la fois puisse vérifier et modifier les données sur les dossiers.

Valeurs par défaut

Les options de traitement de cet onglet permettent de définir les valeurs par défaut à utiliser au moment du lancement des consultations des tâches. Bien que vous puissiez remplacer ces valeurs pour rechercher des tâches, vous pouvez préciser des valeurs par défaut standard pour la plupart des tâches pour lesquelles vous lancez des consultations dans cette version de l'accès aux tâches.

- | | |
|--|--|
| 1. Statut Du et 2. Statut Au | Indiquez le statut Du ou le statut Au. Le système affiche uniquement les tâches qui se trouvent dans la fourchette de statuts Du à Au précisée dans ces options de traitement. |
| 3. Type de document | Précisez le type de document que le système doit utiliser lorsque vous ajoutez une tâche directement dans le programme d'accès aux tâches. La valeur par défaut est le type CL (appel). Entrez un type de document si le type de document du dossier diffère de la valeur par défaut. |
| 4. Statut à utiliser lorsqu'une tâche est affectée | Définissez le code de statut du dossier à utiliser lorsqu'une tâche est affectée à l'aide du fichier des codes définis par l'utilisateur (système 17, type ST). |
| 5. Affectation par défaut de l'utilisateur à la tâche | Précisez l'utilisateur qui sera la personne affectée par défaut. Le système affiche alors les tâches associées à cet utilisateur. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — ne pas préciser;
/ — préciser. |
| 6. Type de document par défaut | Précisez le type de document que le système doit utiliser lorsque vous ajoutez une tâche directement dans le programme de mise à jour des dossiers. La valeur par défaut est le type CL (appel). Entrez un type de document si le type de document du dossier diffère de la valeur par défaut. |

Éditions

Les options de traitement de cet onglet permettent de définir les données à vérifier au moment de l'entrée d'une tâche.

- | | |
|---|---|
| 1. Nombre maximum de jours nécessaire à la réouverture d'une tâche | Indiquez le nombre maximum de jours pouvant s'écouler entre la clôture d'une tâche et sa réouverture. Il s'agit du nombre de jours durant lesquels vous pouvez ouvrir une tâche ayant déjà été clôturée. Si vous laissez cette option de traitement à blanc, le programme ne vérifiera pas ce nombre de jours. Par conséquent, entrez un nombre maximum de jours. |
| 2. Autorisation | Cette option de traitement permet de préciser le mode de vérification des autorisations. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — ne pas vérifier les autorisations;
/ — vérifier les autorisations à l'aide du fichier de dates (F1791);
2 — vérifier les autorisations sans le fichier de dates (F1791). |

Traitement

Les options de traitement de cet onglet permettent de définir le traitement à exécuter pour cette version de l'accès aux tâches.

- | | |
|---|---|
| 1. Vérification des champs obligatoires | Indiquez si le système doit vérifier que tous les champs obligatoires ont été remplis. Les champs obligatoires sont définis dans le programme Paramétrage des champs obligatoires (P1759). Les valeurs correctes sont les suivantes :
Blanc — ne pas vérifier si les champs obligatoires ont été remplis;
1 — vérifier si les champs obligatoires ont été remplis.

Voir <u>Chapitre 3, "Paramétrage de base de la gestion des dossiers," Paramétrage des champs obligatoires, page 39.</u> |
| 2. Notification quand la tâche est entrée/clôturée | Indiquez si le système doit envoyer une notification lorsqu'une tâche est entrée ou clôturée. Les valeurs correctes sont les suivantes :
Blanc — ne pas envoyer de notification;
1 — envoyer une notification au groupe de prestataires lorsqu'une tâche est entrée et à la personne ayant créé cette tâche lorsque cette dernière est clôturée. |
| 3. Notification des ressources | Indiquez si le système doit envoyer une notification à la personne affectée. Les valeurs correctes sont les suivantes :
Blanc — ne pas notifier;
1 — notifier. |
| 4. Notification des files d'attente | Indiquez si le système doit envoyer une notification au groupe de prestataires. Les valeurs correctes sont les suivantes :
Blanc — ne pas notifier;
1 — notifier. |
| 5. Facturation des dossiers | Cette option de traitement permet d'indiquer si les demandes de service doivent être facturées. Vous devez l'activer pour entrer les données de facturation des demandes. Les valeurs correctes sont les suivantes : Blanc — ne pas facturer les demandes de service; 1 — facturer les demandes de service. |

Versions

Ces options de traitement permettent de préciser la version utilisée par le système lorsqu'il appelle les programmes ci-dessous.

- | | |
|--|---|
| 1. Saisie des heures (P17505) et 2. Accès à l'analyse des défaillances (P17766) | Ces options de traitement permettent de préciser la version par défaut. Si vous les laissez à blanc, le système utilisera la version par défaut ZJDE0001. |
|--|---|

Paramétrage des options de traitement du programme d'accès à la gestion des dossiers (P17500)

Vous pouvez personnaliser l'espace de travail en paramétrant les options de traitement pour qu'elles ne comprennent que les renseignements que vous utilisez directement. Certaines des options disponibles comprennent le séquençement des dossiers, le tri des dossiers par priorité ou par statut et le préchargement des données dans l'espace de travail pour limiter les données qui sont affichées. Vous pouvez également verrouiller les dossiers pour qu'un seul utilisateur à la fois puisse vérifier et modifier les données sur les dossiers.

Affichage

Les options de traitement de cet onglet permettent d'indiquer les données à afficher au moment du lancement des consultations des dossiers à l'aide de cette version de l'accès à la gestion des dossiers. Par exemple, vous pouvez paramétrer ces options de traitement pour que le système n'affiche que les dossiers qui sont compris dans une fourchette de statuts basée sur le fuseau horaire, l'heure de rappel, le code de pays et la langue.

1. Filtre des fuseaux horaires

Indiquez si le système doit vérifier le fuseau horaire du client. Le système affiche les dossiers en fonction des fuseaux horaires. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — ne pas vérifier les fuseaux horaires;

/ — vérifier les fuseaux horaires.

Si vous sélectionnez l'option de vérification du fuseau horaire et que vous paramétrez ensuite l'option de traitement pour vérifier l'heure de rappel, le système s'assurera que l'heure dans la zone géographique du client correspond aux heures de bureau. Si l'heure du client est antérieure ou postérieure aux heures de bureau, le système n'affichera pas les demandes.

2. Heure de début du rappel

Précisez l'heure de rappel pour filtrer les demandes. Si l'heure du client est antérieure à l'heure de rappel et que vous avez coché la case de filtre des fuseaux horaires dans l'écran Accès aux dossiers, le système n'affichera pas les demandes correspondantes. Vous devez entrer l'heure de rappel selon un format militaire, c'est-à-dire inclure les heures, les minutes et les secondes. Par exemple, entrez 130000 pour 13:00:00.

Si vous paramétrez cette option de traitement pour que le système vérifie l'heure de rappel et que la case de filtre des fuseaux horaires a été cochée, le système vérifiera si l'heure du client est antérieure à l'heure courante. Si tel est le cas, les appels ne seront pas affichés.

3. Code de pays

Indiquez si le système doit afficher le champ **Code de pays** à utiliser comme critère de sélection. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — ne pas afficher;

/ — afficher.

Si vous choisissez d'afficher les codes de pays, vous pouvez indiquer les critères de sélection à utiliser au moment de l'affichage des demandes. Pour préciser un code de pays par défaut, paramétrez-le dans l'option de traitement correspondante.

4. Langue

Indiquez si le champ **Langue** doit être affiché. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — ne pas afficher;

/ — afficher.

Si vous choisissez d'afficher les langues, vous pouvez indiquer les critères de sélection à utiliser au moment de l'affichage des demandes. Pour préciser une langue par défaut, paramétrez-la dans l'option de traitement correspondante.

5. Statut Du et 6. Statut Au

Indiquez le statut Du ou le statut Au. Le système affiche uniquement les dossiers qui se trouvent dans la fourchette de statuts **Du** à **Au** précisée dans ces options de traitement.

- | | |
|--|---|
| 7. Nombre de jours à utiliser pour le filtre de dates | Indiquez le nombre de jours utilisé par le système pour calculer les dates Du et Au . Le système affiche uniquement les dossiers se situant dans cette fourchette.

Si vous laissez cette option de traitement à blanc, le système ne calculera pas les dates. |
| 8. Colonne de priorité | Indiquez si le système doit distinguer les priorités à l'aide d'une couleur. Le paramétrage des couleurs est défini dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 17, type PR) dans la colonne de traitement spécial . Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — afficher la priorité sans couleur;
/ — afficher la priorité avec une couleur. |
| 9. Interface CTI | Indiquez si le système doit afficher l'interface CTI (couplage de la téléphonie et de l'informatique). Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — ne pas afficher;
/ — afficher. |
| 10. Dossiers en cours de traitement | Indiquez si le système doit afficher les dossiers en cours de traitement. Ces dossiers sont verrouillés par le système pour qu'un seul utilisateur à la fois puisse accéder aux données qui leur sont associées. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — afficher les dossiers verrouillés;
/ — ne pas afficher les dossiers verrouillés. |

Valeurs par défaut

Les options de traitement de cet onglet permettent de définir les valeurs par défaut à utiliser au moment du lancement des consultations des dossiers. Bien que vous puissiez remplacer ces valeurs pour rechercher des dossiers, vous pouvez préciser des valeurs par défaut standard pour la plupart des dossiers pour lesquels vous lancez des consultations dans cette version de l'accès aux dossiers, telles que le code de pays, le code de langue, la personne affectée et le groupe de prestataires.

- | | |
|------------------------|---|
| 1. Code de pays | Indiquez le code de pays utilisé par le système lorsque le champ correspondant est affiché. Le système affiche alors les dossiers associés à ce code de pays.

Si vous laissez cette option de traitement à blanc, le système n'utilisera pas de code de pays particulier comme critère de sélection.

Pour faire afficher les codes de pays, vous devez paramétrer l'option de traitement Code de pays sous l'onglet Affichage . |
| 2. Langue | Précisez la langue à extraire par défaut lorsque le champ Langue est affiché. Le système affichera uniquement les dossiers contenant la préférence de langue paramétrée.

Si vous laissez cette option de traitement à blanc, le système n'extraira pas de langue par défaut.

Vous devez paramétrer l'option de traitement Langue sous l'onglet Affichage pour faire afficher les langues. |

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 3. Employé affecté | Précisez l'utilisateur qui sera la personne affectée par défaut. Le système affiche alors les dossiers associés à cet utilisateur. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — ne pas préciser;
<i>1</i> — préciser. |
| 4. Groupe de prestataires | Précisez le groupe de prestataires par défaut comme critère de sélection. Le système affichera uniquement les dossiers affectés à ce groupe de prestataires. Les valeurs correctes sont les suivantes :

<i>0</i> — ne pas préciser;
<i>File d'attente particulière</i> — préciser. |
| 5. Type de document | Cette option de traitement permet de préciser le type de document par défaut. |
| 6. Motif du dossier | Cette option de traitement permet d'indiquer le motif du dossier utilisé par défaut. |
| 7. Centre de coûts responsable | Cette option de traitement permet de préciser le centre de coûts responsable par défaut. |

Versions

Les options de traitement de cet onglet permettent de définir les versions utilisées par le système lorsqu'il appelle les programmes ci-dessous.

- | | |
|---|--|
| 1. Mise à jour de dossiers (P90CG501) | Cette option de traitement permet de préciser la version par défaut du programme. Si vous laissez cette option de traitement à blanc, le système utilisera la version par défaut ZJDE0001. |
| 2. Saisie des dossiers (P90CG504) | Cette option de traitement permet de préciser la version par défaut du programme. Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera la version par défaut ZJDE0001. |
| 3. Données supplémentaires (P00092) | Cette option de traitement permet de préciser la version par défaut du programme. Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera la version par défaut ZJDE0003. |
| 4. Accès aux tâches (P17504) | Cette option de traitement permet de préciser la version par défaut du programme. Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera la version par défaut ZJDE0001. |
| 5. Messagerie (P012501) | Cette option de traitement permet de préciser la version par défaut du programme. Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera la version par défaut ZJDE0005. |
| 6. Impression des dossiers (R17674) | Cette option de traitement permet de préciser la version par défaut du programme. Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera la version par défaut XJDE0003. |
| 7. Accès à l'analyse des défaillances (P17766) et 8. Analyse des défaillances (P17767) | Ces options de traitement permettent de préciser la version par défaut du programme. Si vous les laissez à blanc, le système utilisera la version par défaut ZJDE0001. |

Traitement

Les options de traitement de cet onglet permettent de définir le traitement à exécuter pour cette version de l'accès aux dossiers.

1. Suppression d'enregistrements

Indiquez si le système doit supprimer les enregistrements du fichier F17500. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — supprimer l'enregistrement;

I — ne pas supprimer l'enregistrement, mais faire passer son statut à 4.

Paramétrage des options de traitement du programme de saisie des heures (P17505)

Lorsque vous réglez un dossier, vous devez entrer des heures afin de saisir avec précision le nombre d'heures qui ont été consacrées à la demande aux fins de facturation. Même si vous avez des contrats et des contrats de garantie avec des clients qui ne requièrent pas une facturation horaire, vous pourriez quand même devoir faire état des heures aux fins de comptabilité. Vous pouvez paramétrer les options de traitement pour qu'elles créent des transactions de paie par lots ou des transactions de grand livre.

Le paramétrage des options détermine quelles étapes d'un dossier nécessitent la saisie des heures. Vous pouvez paramétrer le système pour qu'il affiche l'écran de saisie des heures lorsqu'un changement de statut est effectué ou uniquement lorsqu'un dossier est fermé.

Lorsque vous entrez un dossier, le système calcule les données de saisie des heures selon l'heure à laquelle vous accédez à l'écran Saisie des dossiers et l'heure à laquelle vous le quittez. Vous pouvez remplacer ces données, au besoin.

Traitement

Les options de traitement de cet onglet permettent de définir les traitements à exécuter au cours de la saisie des heures.

1. Inscription des enregistrements de saisie des heures

Précisez les fichiers d'enregistrement de la saisie des heures. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — fichier F17860 uniquement;

I — fichiers F0911Z1 et F17860;

2 — fichiers F06116Z1 et F17860.

2. Protection de la ligne de saisie des heures

Indiquez si vous pouvez modifier la ligne de saisie des heures lorsque vous consultez des données de saisie des heures. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — ne pas protéger;

I — protéger.

3. Arrondi des heures réelles

Précisez le mode d'affichage des heures réelles travaillées. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — afficher les heures réelles;

I — arrondir les heures au quart d'heure près;

2 — arrondir les heures au dixième d'heure près;

- 3 — arrondir les heures à la demi-heure près.
- 4. Arrondi des heures facturables** Indiquez si les heures facturables doivent être arrondies. Les valeurs correctes sont les suivantes :
- Blanc — ne pas arrondir les heures facturables;
- 1 — arrondir les heures au quart d'heure près;
- 2 — arrondir les heures au dixième d'heure près;
- 3 — arrondir les heures à la demi-heure près.
- 5. Protection des heures et des montants minimums** Indiquez s'il faut empêcher la modification des champs du **nombre d'heures minimum** et du **montant minimum**. Les valeurs correctes sont les suivantes :
- Blanc — ne pas protéger;
- 1 — protéger.
- 6. Utilisation de la comptabilité flex (utilisation future)** Indiquez si la comptabilité flex doit être utilisée (utilisation future). Les valeurs correctes sont les suivantes :
- Blanc — ne pas utiliser;
- 1 — utiliser.

Valeurs par défaut

Les options de traitement de cet onglet permettent de définir les valeurs par défaut à utiliser au cours de la saisie des heures.

- 1. Type d'heure** Sélectionnez le code de description par défaut du type d'heure dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 17, type WT). Si vous laissez cette option de traitement à blanc, le système n'extraira pas la description.
- 2. Type de coût** Précisez le type de coût par défaut si vous facturez des dossiers à l'aide de la méthode de tarification Temps et matières.
- En général, *BI* (main-d'œuvre directe) est la valeur par défaut. Vous pouvez également sélectionner une autre valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 30, type CA) (ajouts aux composantes de coût).
- 3. Unité de mesure de la main-d'œuvre** Précisez l'unité de mesure de la main-d'œuvre à utiliser pour le programme de saisie des heures.
- Sélectionnez une valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 00, type UM). Si vous laissez cette option de traitement à blanc, la valeur *HR* (Heures) sera utilisée par défaut dans le champ **Unité de mesure de la main-d'œuvre**.
- 4. Nombre minimum d'heures** Indiquez le nombre d'heures minimum à entrer pour chaque enregistrement de saisie des heures. Si vous laissez cette option de traitement à blanc, la valeur 0 sera utilisée par défaut dans le champ du **nombre d'heures minimum**.
- 5. Sous-livre** Précisez les données que le système doit enregistrer dans le champ du **sous-livre** lorsque vous créez des enregistrements de saisie des heures dans les fichiers F06116Z1 ou F0911Z1. Les valeurs correctes sont les suivantes :
- Blanc — laisser le champ du **sous-livre** à blanc;
- 1 — numéro de dossier;

- 2 — numéro de client;
- 3 — numéro de site;
- 4 — numéro d'article système;
- 5 — numéro de contrat;
- 6 — numéro d'équipement.

6. Unité de mesure de la main-d'œuvre pour les heures

Précisez l'unité de mesure de temps utilisée par le système pour le champ des **heures**, par exemple *HR*. Le système utilise cette option de traitement pour la conversion des unités de mesure de la main-d'œuvre.

Vous devez préciser une valeur pour cette option de traitement si vous souhaitez le téléchargement des enregistrements de saisie des heures dans le fichier F06116Z1.

Sélectionnez une valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 00, type UM).

7. Code PRPP

Précisez la valeur par défaut du code PRPP. Ce code définit le type de rémunération, de retenue, de prestation ou de provision. Si vous laissez cette option de traitement à blanc, le système laissera le code PRPP à blanc.

Les types de rémunération sont numérotés de 1 à 999 et les retenues et les prestations, de 1 000 à 9 999.

Versions

Les options de traitement de cet onglet permettent de définir les versions utilisées par le système lorsqu'il appelle les programmes ci-dessous.

1. Consultation de la facturation des services (P4812), 2. Consultation du Grand Livre des clients et 3. Fonction de gestion principale de saisie des heures (P050002A)

Si vous laissez ces options de traitement à blanc, le système utilisera la version par défaut ZJDE0001.

Vertex

L'option de traitement de cet onglet permet de définir le type de transaction Vertex de la facturation de la main-d'œuvre.

1. Type de transaction de la facturation de la main-d'œuvre

Précisez le type de transaction Vertex utilisée par le système au moment du calcul des taxes pour la facturation relative à la saisie des heures. N'utilisez ce type de transaction que si vous facturez les dossiers à l'aide de la méthode de tarification Temps et matières.

Sélectionnez une valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 83, type TY) (Type de transaction Vertex). Si vous laissez cette option de traitement à blanc, le système utilisera le type de transaction *SERVIC*.

Paramétrage des options de traitement du programme d'actions associées aux dossiers de Gestion de la relation client (P90CG503)

Vous pouvez créer et vérifier une liste d'actions associées au dossier à l'aide de l'écran de révision des dossiers ou de saisie des dossiers. Dans l'onglet **Actions associées**, vous pouvez accéder à d'autres programmes afin d'associer des commandes clients, des devis, des bons de travail, des autorisations de retour des produits, des scripts, des plans d'action et des leads aux dossiers.

Versions

Les options de traitement de cet onglet permettent de définir les versions utilisées par le système lorsqu'il appelle les programmes ci-dessous.

1. Commandes clients (P42101), 2. Devis (P42101) et 3. Leads (P90CB010)	Ces options de traitement permettent de préciser la version par défaut du programme. Si vous les laissez à blanc, le système utilisera la version par défaut ZJDE0001.
4. Bons de travail (P90CD002) et 5. Autorisations de retour des produits (P400511)	Ces options de traitement permettent de préciser la version par défaut du programme. Si vous les laissez à blanc, le système utilisera la version par défaut ZJDE0001.
6. Script (P90CF160), 7. Durée d'exécution du script (P90CF180) et 8. Bons de travail par équipement (P17714)	Ces options de traitement permettent de préciser la version par défaut du programme. Si vous les laissez à blanc, le système utilisera la version par défaut ZJDE0001.

Paramétrage de la réservation d'objets de gestion

La présente section donne un aperçu de la réservation d'objets de gestion, présente l'étape préliminaire et traite de l'utilisation de la réservation d'objets de gestion.

Présentation de la réservation d'objets de gestion

Le programme de réservation d'objets de gestion (P00095) permet de consulter des enregistrements, tels que des dossiers, qui sont verrouillés. Ce programme est également utilisé par d'autres programmes, tels que les programmes d'employés et de saisie des bons de travail, pour vérifier et déverrouiller des enregistrements. Vous pouvez utiliser ce programme pour déverrouiller les enregistrements qui ont été verrouillés en raison de problèmes liés au système.

Étape préliminaire

Vous devez convertir le programme en valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur ID application objet utilisé (système 00, type RR). Par exemple, si vous désirez consulter les dossiers qui sont verrouillés, vous devrez paramétrer le programme de mise à jour des dossiers en tant que valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur ID application objet utilisé.

Écran utilisé

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Réservation d'objets de gestion	W00095A	Traitement de l'assistance périodique (G90CE02), Réservations objets gestion	Sert à rechercher des enregistrements verrouillés. Si vous désirez déverrouiller un enregistrement, sélectionnez-le et cliquez sur le bouton Supprimer .

Utilisation de la réservation d'objets de gestion

Accédez à l'écran Réservation d'objets de gestion.

Nom objet

Entrez le nom qui identifie un objet système dans l'en-tête de l'écran ou la ligne de query (QBE). Les objets système sont les suivants :

Applications de traitement par lots (telles que des états).

Applications interactives.

Vues logiques.

Fonctions de gestion.

Structures de données de fonctions de gestion.

Règles d'événement.

Structures de données d'objets médias.

Application

Entrez le numéro de l'application interactive ou de l'application de traitement par lots dans la ligne de query.

Paramétrage des champs obligatoires

Vous pouvez définir les champs dans lesquels vous devez entrer des données avant que le système ne fasse passer un dossier au statut suivant dans la file d'attente. Les champs obligatoires peuvent être basés sur des types de demande de document, des files d'attente de demandes et des types de demande précis, ou ils peuvent être paramétrés pour comprendre tous les types de document, toutes les files d'attente et tous les types de demande. Par exemple, lorsqu'une demande opérationnelle (type d'appel 1) est affichée dans la file d'attente prioritaire et que vous la faites passer au statut Clôturé (999), vous pouvez remplir le champ du motif (CALLRN).

La présente section indique l'étape préliminaire à effectuer et traite du paramétrage des champs obligatoires du système Gestion des dossiers.

Étape préliminaire

Paramétrez l'option de traitement Vérification des champs obligatoires de sorte que le système vérifie que tous les champs obligatoires sont remplis.

Voir Chapitre 3, "Paramétrage de base de la gestion des dossiers," Paramétrage des options de traitement du programme d'accès à la gestion des dossiers (P17500), page 31.

Écran utilisé

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Accès aux champs obligatoires associés aux dossiers	W1759B	Paramétrage du dossier (G90CG), Champs obligatoires Dans l'écran Accès aux champs obligatoires associés aux dossiers, entrez le numéro de fichier dans le champ Nom fichier , puis cliquez sur le bouton Rechercher .	Sert à définir les champs obligatoires.

Paramétrage des champs obligatoires du système Gestion des dossiers

Accédez à l'écran Accès aux champs obligatoires associés aux dossiers.

Champs obligatoires - Accès aux champs obligatoires associés aux dossiers

Sélectionner Rechercher Ajouter Supprimer (D) Fermer (L) Ligne (R) Outils

Nom fichier: F1755 Case Master

Type document: *

Groupe prestataires: *

Type dossier: *

Statut dossier: *

Enregistrements 1 - 2 Personnaliser grille

	Nom Fichier	Description Nom fichier	Type Document	Gr. prest. Dossier	Gr. prestataires Dossier	Type Dossier	Type Dossier
<input checked="" type="radio"/>	F1755	Case Master	CL	60000	Main Phone Provider Grc	1	Direct
<input type="radio"/>	F1755	Case Master	CL	60001	Computerized Branch Ex	3	Courriel

Accès aux champs obligatoires associés aux dossiers

Vous devez remplir les champs de l'écran pour paramétrer des champs obligatoires pour les dossiers.

Nom fichier Entrez le nom du fichier. Entrez la valeur *F1755* afin de préciser le fichier Dossiers et la valeur *F1757* afin de préciser le fichier Tâches.

Art. DD Entrez l'alias. Vous ne pouvez pas le modifier.

Si vous paramétrez des champs obligatoires pour les dossiers, vous devrez sélectionner des champs d'articles du dictionnaire de données dans le fichier F1755.

Si vous paramétrez des champs obligatoires pour les tâches, vous devrez sélectionner des champs d'articles du dictionnaire de données dans le fichier F1757.

Paramétrage du cycle de traitement

Le paramétrage du cycle de traitement permet de définir le traitement des dossiers.

La présente section donne un aperçu du cycle de traitement des dossiers et traite du paramétrage du cycle de traitement.

Présentation du cycle de traitement des dossiers

Vous pouvez paramétrer le cycle de traitement des dossiers afin de définir le cycle de statut des dossiers ainsi que l'étape suivante en fonction du statut en cours. Pour que le système passe à l'étape suivante, vous devez entrer le statut suivant dans le champ **Dern. statut**. Si vous n'indiquez pas le statut suivant, le dossier sera considéré comme clôturé. Si vous entrez un code de statut en cours dans l'une des autres colonnes, vous pourrez rouvrir le dossier.

Écran utilisé

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Révision du statut des groupes de prestataires du dossier	W17506D	Paramétrage du dossier (G90CG), Révision des groupes de prestataires Sélectionnez la valeur Statut groupe prestataires dans le menu Ecran de l'écran Accès aux groupes de prestataires.	Sert à définir le cycle de traitement des dossiers.

Exemple de cycle de traitement des dossiers

Le tableau ci-dessous constitue un exemple de paramétrage des statuts des dossiers. La colonne Dernier statut indique le statut du dossier et la colonne Description donne une description du statut. Les autres colonnes du tableau indiquent les statuts suivants qui sont autorisés pour le dossier lorsqu'il est associé au dernier statut. Par exemple, vous pouvez changer un dossier en cours (100) en dossier actif (150). Puis, vous pouvez laisser un message (250) ou annuler le dossier (997). Si le dernier statut d'un dossier est Clôturé (999), ce dossier pourra être rouvert (100).

Dernier statut	Description	Statut suivant	Autre	Autre
100	En cours	150	250	997
150	Actif	999		
250	Message laissé	999		

Dernier statut	Description	Statut suivant	Autre	Autre
997	Annulé			
999	Clôturé		100	

Paramétrage du cycle de traitement

Accédez à l'écran Révision du statut des groupes de prestataires du dossier.

Révision des groupes de prestataires - Révision du statut des groupes de prestataires du dossier

OK Rechercher Supprimer (D) Annuler Ligne (R) Outils

Type document

N° groupe prestataires

Dossier

Enregistrements 1 - 7 Personnaliser grille

	Dern. Statut	Description	Statut Suiv.	Autre 1	Autre 2	Autre 3	Autre 4	Autre 5	Protéger Hist.	MAJ Auto.	Saisie Heures	Analyse Défaillances	Sous-livre Inactif
<input checked="" type="radio"/>			100	110	260	997	999		N	N	N	N	N
<input type="radio"/>	100	En cours	110	260	997				N	N	N	N	N
<input type="radio"/>	110	Actif	260	997	999				N	N	N	N	N
<input type="radio"/>	260	Transféré	999						N	N	N	N	N
<input type="radio"/>	997	Annulé							N	N	N	N	N
<input type="radio"/>	999	Clôturé		100					Y	N	N	N	N

Révision du statut des groupes de prestataires du dossier

Dern. statut

Entrez le code qui indique le statut du dossier.

Statut suiv.

Entrez un statut d'événement de client actif. Ce statut sera utilisé par défaut lorsqu'un utilisateur activera un événement de client.

Si vous avez entré le statut de dossier clôturé comme dernier statut, laissez ce champ à blanc. Ainsi, le système considérera le dossier comme étant clôturé. Si vous désirez être en mesure de rouvrir un dossier clôturé, entrez le statut En cours dans l'un des champs **Autre**.

Protéger hist.

Entrez un code qui indique si vous pouvez modifier un dossier qui est associé à un statut particulier.

MAJ auto.

Entrez un code qui indique si le système peut mettre à jour un dossier qui est associé à un statut particulier.

Saisie heures

Entrez un code qui indique si le système doit faire afficher un écran de saisie des heures pour un statut particulier.

Analyse défaillances

Entrez un code qui indique si le système doit faire afficher un écran d'analyse des défaillances pour un statut particulier.

Paramétrage des données de tarification avancée relatives aux dossiers

La présente section donne un aperçu de la tarification avancée dans le système Gestion des dossiers et présente les étapes préliminaires.

Présentation de la tarification avancée dans le système Gestion des dossiers

Vous pouvez annexer un accord client de tarification avancée à un dossier. Le paramétrage d'une tarification avancée pour les dossiers permet de fixer le prix des articles et des services à l'aide d'une structure de tarification avancée et de simplifier le paramétrage et la gestion de la tarification.

Un accord client contient un ou plusieurs types de remise susceptibles d'être associés à un client ou à un article. Le système applique les remises dans l'ordre précisé. Vous associez un client à un prix et à un accord à l'aide du programme Instructions de facturation clients.

Lorsque vous entrez un dossier, le système copie l'accord correspondant au numéro de référence Facturé à dans le document. Vous pouvez personnaliser l'accord client au niveau de l'en-tête.

Pour paramétrer la tarification avancée des dossiers, vous devez suivre les mêmes étapes que pour paramétrer la tarification avancée dans le système Gestion du service client.

Étapes préliminaires

Pour annexer un accord client à un dossier, vous devez effectuer les tâches suivantes :

- paramétrer des hiérarchies de préférences;
- paramétrer des groupes en lien avec les détails du service-client;
- paramétrer des définitions de remises;
- paramétrer des accords clients;
- paramétrer les détails des remises.

Voir Chapitre 5, "Présentation de la facturation associée à la gestion des dossiers," page 69.

CHAPITRE 4

Paramétrage des groupes de prestataires

Le présent chapitre donne un aperçu des groupes de prestataires ainsi que des méthodes d'escalade et traite des sujets suivants :

- paramétrage des codes définis par l'utilisateur des groupes de prestataires;
- paramétrage des groupes de prestataires;
- paramétrage de la sécurité des files d'attente;
- paramétrage des propriétés des files d'attente;
- paramétrage des données d'affectation;
- paramétrage des types de dossiers;
- paramétrage des priorités des dossiers à l'aide de la méthode de notification d'escalade;
- paramétrage des priorités des dossiers à l'aide de la méthode d'escalade utilisant le niveau de qualification;
- paramétrage des options de traitement pour le programme d'accès aux groupes de prestataires (P17506).

Présentation des groupes de prestataires et des méthodes d'escalade

Paramétrez des groupes de prestataires pour vous assurer que les dossiers sont affectés aux personnes appropriées. Par exemple, vous pouvez paramétrer et organiser des groupes de prestataires selon les lignes de produits et réunir les consultants qui connaissent bien chacun des produits en groupes de prestataires distincts. Vous pouvez également créer des groupes de prestataires pour vous assurer que les dossiers en langue étrangère sont attribués aux groupes appropriés.

Paramétrez les données d'affectation pour définir la séquence et la méthode qui détermineront l'acheminement des dossiers aux groupes de prestataires qui conviennent.

La méthode d'escalade relative à la gestion du service client définie dans le programme de constantes de la gestion du service client (P17001) détermine la définition des groupes de prestataires et l'escalade des dossiers.

Remarque : Les conditions de paramétrage propres à une méthode d'escalade en particulier sont inscrites dans la procédure de paramétrage applicable.

Méthode de notification d'escalade

Si vous décidez d'effectuer l'escalade des dossiers à l'aide de la méthode de notification (méthode d'escalade 1 du programme de constantes de la gestion du service client), utilisez le programme de contrôle des listes de distribution (P02150) pour associer des personnes affectées aux groupes de prestataires. Utilisez le programme de sécurité des files d'attente (P01135) pour préciser si des groupes ou des utilisateurs particuliers sont autorisés à apporter des modifications aux listes de distribution.

Servez-vous du programme de propriétés des files d'attente (P901133P) pour définir les programmes accessibles aux membres des listes de distribution lorsqu'ils accèdent à leur file d'attente de workflow.

Les pourcentages d'escalade définis dans l'écran Révision de la priorité des dossiers déterminent le mode d'acheminement et d'escalade des dossiers aux membres des listes de distribution. Lorsqu'un dossier est associé à un groupe de prestataires, le système utilise les valeurs indiquées dans cet écran pour déterminer le temps de réponse relatif à l'escalade et envoie un avis aux membres de la liste de distribution qui est associée au groupe de prestataires.

Méthode d'escalade utilisant le niveau de qualification

Si vous décidez d'effectuer l'escalade des dossiers à l'aide de la méthode utilisant le niveau de qualification (méthode d'escalade 2 du programme de constantes de la gestion du service client), affectez des membres aux groupes de prestataires à l'aide du programme d'accès aux employés des groupes de prestataires (P90CG506). Ce programme permet d'associer des enregistrements du répertoire d'adresses, comme ceux des employés ou des sous-traitants, aux groupes de prestataires et de préciser un niveau de qualification pour chaque membre des groupes de prestataires. Les enregistrements du répertoire d'adresses peuvent être associés à un ou à plusieurs groupes de prestataires, à condition qu'ils aient été paramétrés comme prestataires de services.

Lorsque des dossiers sont affectés à des groupes de prestataires, le système compare les niveaux de qualification et les dossiers en cours de chaque membre des groupes de prestataires et associe les dossiers en conséquence.

Les pourcentages d'escalade définis dans l'écran Révision de la priorité des dossiers déterminent le moment de l'acheminement et de l'escalade des dossiers aux membres des groupes de prestataires.

Paramétrage des codes définis par l'utilisateur des groupes de prestataires

La présente section donne un aperçu des codes définis par l'utilisateur des groupes de prestataires.

Présentation des codes définis par l'utilisateur des groupes de prestataires

Avant de pouvoir utiliser les fonctions relatives aux groupes de prestataires, vous devez définir des données que le système utilise pour le traitement. Vous devez également préciser les données qui sont utilisées lorsque vous paramétrez des groupes de prestataires dans le système.

Vous pouvez accéder à ces codes définis par l'utilisateur à partir du menu Codes définis utilisateur dossier (G90CG01).

Le tableau ci-dessous présente les données que vous devez paramétrer pour les groupes de prestataires.

Code défini par l'utilisateur	Type de données
90CG/SL	<p>Niveau de qualification</p> <p>Définissez les niveaux de qualification que le système doit utiliser pour effectuer l'escalade lorsque l'option Escalade avec niv. qualif. est sélectionnée. Lorsque le système traite les escalades, il commence par le membre du groupe de prestataires qui est associé au niveau de qualification inférieur, puis il passe au niveau supérieur suivant du groupe de prestataires. Vous pouvez entrer des niveaux de qualification supplémentaires, au besoin. Cependant, vous devrez utiliser des nombres entiers. Par exemple, entrez 5, 6 ou 7 comme niveaux de qualification.</p>
17/PR	<p>Priorité du dossier</p> <p>Utilisez les priorités des dossiers pour définir et organiser les dossiers en fonction de leur niveau de gravité.</p>

Paramétrage des groupes de prestataires

La présente section donne un aperçu des groupes de prestataires, indique l'étape préliminaire à effectuer et traite des sujets suivants :

- paramétrage d'un groupe de prestataires;
- affectation des membres de groupes de prestataires à l'aide des niveaux de qualification;
- affectation des membres de groupes de prestataires à l'aide des listes de distribution.

Présentation des groupes de prestataires

Les groupes de prestataires constituent un critère de recherche particulier (code défini par l'utilisateur - système 01, type ST) dans le système Répertoire d'adresses. Utilisez le programme d'accès aux groupes de prestataires pour paramétrer des groupes de prestataires. Lorsque vous paramétrez un groupe de prestataires, le système ajoute un enregistrement dans les fichiers F1797 et F0101.

Si vous effectuez l'escalade des dossiers à l'aide des niveaux de qualification, utilisez le programme d'employés des groupes de prestataires pour désigner les membres de chaque groupe de prestataires ainsi que le niveau de qualification qui est associé à chaque membre.

Si vous effectuez l'escalade des dossiers à l'aide des listes de distribution, utilisez le programme de contrôle des listes de distribution pour associer des personnes affectées aux groupes de prestataires. Lorsque vous définissez les structures organisationnelles, créez des hiérarchies de relations entre les parents et les enfants.

Étape préliminaire

Tous les membres des groupes de prestataires doivent d'abord être paramétrés dans le système Répertoire d'adresses et définis comme prestataires de services.

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Révision des groupes de prestataires	W17506B	<p>Paramétrage du dossier (G90CG), Révision des groupes de prestataires</p> <p>Cliquez sur le bouton Ajouter dans l'écran Accès aux groupes de prestataires.</p>	<p>Sert à paramétrer des groupes de prestataires. Il peut être nécessaire d'ajouter des groupes de prestataires si l'organisation élargit sa gamme de groupes de produits ou si vous décidez d'affecter des spécialistes à des dossiers selon leur connaissance des groupes de produits.</p>
Employés des groupes de prestataires	W90CG506B	<p>Dans l'écran Accès aux groupes de prestataires, recherchez et sélectionnez un groupe de prestataires, puis sélectionnez Employés groupe prestataires dans le menu Ligne.</p>	<p>Sert à définir des membres et à associer des niveaux de qualification au groupe de prestataires.</p> <p>Remarque : Utilisez cet écran si vous effectuez l'escalade des dossiers à l'aide des niveaux de qualification. Si vous n'avez pas paramétré la constante d'escalade du programme de constantes de la gestion du service client pour qu'elle effectue l'escalade à l'aide du niveau de qualification, l'option Employés groupe prestataires du menu Ligne sera désactivée.</p> <p>N'importe quel critère de recherche d'enregistrements du répertoire d'adresses peut être associé à un groupe de prestataires. Le critère doit cependant être paramétré comme prestataires de services dans le système Répertoire d'adresses.</p>

Nom de la page	Nom de l'objet	Navigation	Utilisation
Accès aux listes de distribution	W02150A	Dans l'écran Accès aux groupes de prestataires, recherchez et sélectionnez un groupe de prestataires, puis sélectionnez Révision groupe workflow dans le menu Ligne. Vous pouvez également sélectionner Paramétrage du dossier (G90CG), Révisions des groupes.	Sert à vérifier les données des listes de distribution. Remarque : Utilisez cet écran si vous effectuez l'escalade des dossiers à l'aide de la méthode de notification.
Révision références entité principale/entités secondaires	W0150A	Dans l'écran Accès aux listes de distribution, cliquez sur le bouton Ajouter .	Sert à paramétrer des listes de distribution pour des groupes de prestataires. Remarque : Utilisez cet écran si vous effectuez l'escalade des dossiers à l'aide de la méthode de notification.

Paramétrage d'un groupe de prestataires

Accédez à l'écran Révision des groupes de prestataires.

Révision des groupes de prestataires - Révision des groupes de prestataires i ?

OK Annuler Ecran (F) Outils

N° groupe prestataires

Nom groupe prestataires ★

Données groupe prestataires **Références associées**

N° long groupe prestataires ☐ Inactive

ID boîte lettres *Echange informatisé*

Poste DAA

Centre charge *LM Service Center*

Code cat. dossiers 05

Code cat. dossiers 06

N° récept. radiom./adr. électr.

Révision des groupes de prestataires

Données du groupe de prestataires

Accédez à l'onglet Données groupe prestataires.

N° groupe prestataires Entrez un numéro de référence du répertoire d'adresses.

Vous pouvez entrer un numéro de groupe de prestataires manuellement ou laisser ce champ à blanc pour que le système en attribue un. Le système créera un enregistrement de répertoire d'adresses pour le nouveau groupe de prestataires associé à ce numéro.

Nom groupe prestataires	Entrez le nom du groupe de prestataires. Ce champ de 40 caractères alphabétiques se trouve dans plusieurs écrans et états. Vous pouvez entrer des tirets, des virgules et d'autres caractères spéciaux, mais le système ne peut les prendre en compte si vous utilisez ce champ pour la recherche d'un nom.
N° long groupe prestataires	<p>Entrez une valeur dans ce champ pour saisir et rechercher des données. Si vous entrez une autre valeur que le numéro de référence, telle que le numéro long ou l'ID taxe, vous devrez la faire précéder du caractère spécial défini dans les constantes du répertoire d'adresses. Lorsque le système trouve l'enregistrement, il retourne le numéro de référence dans ce champ.</p> <p>Si le numéro de référence 4100 (total des solutions) est associé à un numéro long TOTAL et qu'un astérisque le distingue des autres entrées (tel que défini dans les constantes du répertoire d'adresses), vous pourrez entrer *TOTAL dans le champ et le système retournera le numéro 4100.</p>
ID boîte lettres	Sélectionnez un code de boîte aux lettres, dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 02, type MB), qui est associé au groupe de prestataires et qui servira à recevoir le message.
Poste DAA	Entrez le numéro de téléphone du groupe de prestataires. N'entrez pas d'indicatif ni de caractère spécial, tels que des traits d'union ou des points. Vous pouvez utiliser un format de numéro quelconque pour un pays. Ce champ est utilisé conjointement avec le champ d' indicatif , dans lequel vous devez entrer la première partie du numéro de téléphone, c'est-à-dire l'indicatif régional. Lorsque vous recherchez une adresse à partir du numéro de téléphone, vous devez entrer celui-ci tel qu'il a été paramétré dans le système Répertoire d'adresses, caractères spéciaux compris.
Centre charge	Entrez une valeur dans ce champ pour calculer la date et l'heure de l'engagement si vous n'utilisez pas les autorisations. Le système se sert aussi du centre de charge pour calculer le temps écoulé et la durée restante dans la demande.
Code cat. dossiers 05 et Code cat. dossiers 06	Entrez les codes de catégories de dossiers (codes définis par l'utilisateur - système 17, type 05 et système 17, type 06) afin d'enregistrer des données supplémentaires pour un groupe de prestataires. Ces données peuvent être utilisées dans le cadre de l'élaboration d'états sur les groupes de prestataires.
N° récept. radiom./adr. électr.	Entrez le numéro de récepteur de radiomessagerie ou l'adresse de courrier électronique du groupe de prestataires dans ce champ de texte.

Références associées

Accédez à l'onglet Références associées.

**1er n° référence, 2e n°
référence, 3e n° référence,
4e n° référence, 5e n°
référence et 6e n° référence**

Entrez les numéros de référence d'un dossier qui est associé à un groupe de prestataires.

N'associez pas le numéro de référence des consultants qui reçoivent des dossiers pour ce groupe de prestataires. Associez plutôt les consultants aux groupes de prestataires appropriés pour élaborer des états ou traiter le

workflow. Pour associer des consultants à un groupe de prestataires, vous devez les inclure comme membres du groupe de prestataires.

Affectation des membres de groupes de prestataires à l'aide des niveaux de qualification


Accédez à l'écran Employés des groupes de prestataires.

Révision des groupes de prestataires - Employés des groupes de prestataires

OK Supprimer (D) Annuler Outils

Groupe prestataires 60001 Computerized Branch Exch. Prov

Enregistrements 1 - 5 Personnaliser grille

		Número * Employé	Nom	Niveau Qual.	Descr. Qualification	Resp.	Indicateur Non dispo.
<input checked="" type="radio"/>		2006	Walters, Annette	01	Niveau 1	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="radio"/>		2111	Ingram, Paul	02	Niveau 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="radio"/>		2428	Escalante, George	04	Niveau 4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="radio"/>		6001	Allen, Ray	03	Niveau 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="radio"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Paramétrage resp. Effacer resp.

Employés des groupes de prestataires

Numéro Employé

Entrez le numéro de référence de la personne que vous associez au groupe de prestataires. Les numéros de référence, peu importe leurs critères de recherche, peuvent être associés à un groupe de prestataires, à condition que les enregistrements du répertoire d'adresses aient été paramétrés comme prestataires de services.

Niveau Qual.

Entrez le niveau de qualification du membre du groupe de prestataires. Sélectionnez une valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 90CG, type SL). Le système utilise le niveau de qualification de chaque membre du groupe de prestataires pour affecter les dossiers et traiter les escalades. Lorsque le système affecte les dossiers, il commence par le membre du groupe de prestataires qui est associé au niveau de qualification inférieur, puis il passe au niveau de qualification suivant.

Resp.

Définissez le responsable du groupe de prestataires. Vous ne pouvez sélectionner qu'un responsable par groupe de prestataires. Pour sélectionner le responsable du groupe de prestataires, cliquez sur la case d'option à côté du membre, puis sélectionner la valeur **Paramétrage resp.** Le responsable de chaque groupe de prestataires reçoit la notification qui est échue et est affecté à tous les dossiers non résolus. Le responsable recevra les affectations des dossiers échus même si l'**indicateur de non disponibilité** est coché.

Indicateur Non dispo.

Cochez cette case pour les membres qui ne peuvent pas être affectés à un dossier, par exemple ceux qui sont en vacances ou qui sont absents. Aucun

dossier ne sera affecté aux membres du groupe de prestataires dont la case **Indicateur Non dispo.** est cochée tant que cette case ne sera pas décochée.

Affectation des membres de groupes de prestataires à l'aide des listes de distribution

Accédez à l'écran Révision références entité principale/entités secondaires.

Révision des groupes de prestataires - Révision références entité principale/entités secondaires

OK Supprimer (D) Annuler Ecran (F) Outils

Numéro principal ★ 60001 Computerized Branch Exch. Prov ☐ Première réponse
 Type structure Comptabilité clients ☐ Pers. niveau supérieur
 Article DD associé ☐ Autorisation requise

Enregistrements 1 - 4 Personnaliser grille

Groupe	N° Référence	Nom Recherche	Valeur Seuil	Délai escalade (heures)	Délai escalade (minutes)	Remarque
100,00	5055	Kellerman, James				
200,00	6001	Allen, Ray				
300,00						

Révision des références de l'entité principale et des entités secondaires

Numéro principal

Entrez le numéro principal de la liste de distribution. Le système utilise ce numéro pour associer des références à la liste de distribution principale. Le fichier F0150 sera mis à jour à l'aide de la valeur entrée dans ce champ si le champ Type structure est à blanc. Ce numéro doit figurer dans le fichier F0101 pour être validé.

Il s'agit du numéro de référence du premier niveau d'une hiérarchie ou d'un rapport hiérarchique. Un parent dans une hiérarchie peut être en même temps un enfant dans une autre hiérarchie. Une hiérarchie peut être organisée par centre de coût, employé ou poste. Par exemple, vous pouvez créer une hiérarchie indiquant les rapports hiérarchiques entre les employés et les supérieurs hiérarchiques.

Type structure

Sélectionnez une valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type TS) qui permet d'identifier un type de structure organisationnelle ayant sa propre hiérarchie dans le système Répertoire d'adresses (par exemple, le courrier électronique).

Lorsque vous créez une hiérarchie (entité principale/entité secondaire) pour le système Comptes clients, vous devez laisser le champ Type structure à blanc.

Le champ identifie le type de liste de distribution, tel que *WFS* pour workflow, *ORG* pour groupe et *EML* pour courrier électronique. Entrez la valeur *WFS*.

Groupe

Entrez le numéro du groupe. Lorsque vous définissez les priorités des dossiers, le champ **Niveau Message** du programme de priorités des dossiers utilise la valeur de ce champ pour déterminer qui recevra les messages lorsque les dossiers seront escaladés.

Voir Chapitre 4, "Paramétrage des groupes de prestataires," Paramétrage des priorités des dossiers à l'aide de la méthode de notification d'escalade, page 60.

N° Référence	Entrez un numéro qui désigne une entrée dans le répertoire d'adresses, notamment l'employé, le postulant, le participant, le client, le fournisseur, le locataire ou l'emplacement.
Remarque	Entrez une remarque, une description, un nom ou une référence dans ce champ générique.
Date effet Début	Entrez la date à laquelle le numéro de référence est affiché dans la structure. Le champ Date effet Début empêche l'affichage dans la structure d'un numéro de référence du répertoire d'adresses tant que la date d'effet de début est différente de la date courante. Si vous laissez ce champ à blanc, le numéro de référence du répertoire d'adresses sera affiché dans la structure, sauf s'il existe une date d'effet de fin.
Date effet Fin	Entrez la date à laquelle l'enregistrement du répertoire d'adresses n'est plus affiché dans la structure.

Remarque : Les valeurs limites ainsi que les délais d'escalade en heures et en minutes ne sont pas utilisés pour les dossiers.

Paramétrage de la sécurité des files d'attente

La présente section donne un aperçu de la sécurité des files d'attente et traite de leur paramétrage.

Présentation de la sécurité des files d'attente

Si vous effectuez l'escalade des dossiers à l'aide de la méthode de notification, vous pourrez paramétrer le statut de la sécurité d'un utilisateur ou d'un groupe d'utilisateurs dans une file d'attente des messages de workflow. Vous pouvez ajouter la sécurité par utilisateur et liste de distribution.

Écran utilisé

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Révision de la sécurité des messages de workflow	W01135A	Paramétrage des appels (G1743), Sécurité des files d'attente Cliquez sur le bouton Ajouter dans l'écran Accès à la sécurité des messages de workflow.	Sert à paramétrer la sécurité des files d'attente. Remarque : Pour des raisons de sécurité, cet écran n'est affiché que dans le client Windows.

Paramétrage de la sécurité des files d'attente

Accédez à l'écran Révision de la sécurité des messages de workflow.

Utilisateur	Entrez un utilisateur dans le système de workflow. Vous pouvez également indiquer un groupe.
--------------------	--

Groupe/Rôle	Entrez un groupe ou une liste d'utilisateurs dans le système de workflow. Ce numéro de référence identifie une liste d'utilisateurs dans le système de workflow.
Autor. Y/N	Indiquez si l'utilisateur est autorisé à apporter des modifications aux données relatives à la sécurité. Dans un workflow, ce champ indique si l'utilisateur peut afficher d'autres files d'attente dans la messagerie.

Paramétrage des propriétés des files d'attente

La présente section donne un aperçu des propriétés des files d'attente et traite de leur paramétrage.

Présentation des propriétés des files d'attente

Si vous effectuez l'escalade des dossiers à l'aide de la méthode de notification, vous pourrez paramétrer les propriétés des files d'attente pour qu'elles fournissent un lien vers une application EnterpriseOne si, par exemple, vous désirez que les destinataires vérifient des données dans une application EnterpriseOne dès qu'ils font afficher des messages de cette file d'attente particulière.

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Accès aux files d'attente	W01133PA	Paramétrage des appels (G1743), Propriétés des files d'attente	Sert à vérifier la liste de files d'attente.
Révision des propriétés des files d'attente	W01133PB	Cliquez sur le bouton Ajouter dans l'écran Accès aux files d'attente.	Sert à paramétrer les propriétés des files d'attente. Remarque : Pour des raisons de sécurité, cet écran n'est affiché que dans le client Windows.

Paramétrage des propriétés des files d'attente

Accédez à l'écran Révision des propriétés des files d'attente.

Files attente	Entrez une valeur qui indique la boîte aux lettres associée à la file de réception d'un message.
Application	Entrez un nom qui identifie un objet système. L'architecture PeopleSoft EnterpriseOne est orientée objets. Des objets logiciels discrets constituent donc les blocs fonctionnels de toutes les applications. Ils sont réutilisables dans plusieurs applications. Le gestionnaire des bibliothèques d'objets effectue le suivi de chaque objet. Les objets système sont les suivants : applications de traitement par lots (telles que des états); applications interactives;

	vues logiques; fonctions de gestion; structures de données de fonctions de gestion; règles d'événement; structures de données d'objets médias.
Nom écran	Entrez un nom unique qui identifie un écran.
Version	Entrez un ensemble particulier de paramètres de sélection et de séquence des données pour l'application. Les versions peuvent être nommées à l'aide d'une combinaison quelconque de caractères alphanumériques. Les versions qui commencent par XJDE ou ZJDE sont fournies avec le système EnterpriseOne.

Paramétrage des données d'affectation

Lorsque vous paramétrez des données d'affectation, vous pouvez affecter les dossiers aux groupes de prestataires dans l'ordre qui vous semble le plus logique.

La présente section donne un aperçu des séquences et des règles d'affectation et traite des sujets suivants :

- paramétrage d'une séquence d'affectation;
- paramétrage des règles d'affectation.

Présentation des séquences et des règles d'affectation

La séquence d'affectation permet de gérer l'ordre dans lequel un dossier est affecté à des groupes de prestataires. Utilisez la séquence d'affectation afin de définir la façon dont le système effectue des recherches parmi les règles d'affectation pour déterminer le groupe de prestataires auquel il affecte un dossier entrant.

Les règles d'affectation servent à définir le chemin d'accès prévu pour affecter les dossiers aux groupes de prestataires appropriés. Vous pouvez affecter des dossiers à certains groupes de prestataires ou à certaines personnes selon leur connaissance d'une famille de produits ou d'une langue.

L'écran Révision des règles d'affectation des groupes de prestataires pour les dossiers permet d'affecter des dossiers à un groupe de prestataires ou à une personne selon les données suivantes :

- numéro de référence du client;
- emplacement du centre des dossiers;
- modèle de produit;
- famille de produits;
- environnement;
- langue du répertoire d'adresses;
- région du répertoire d'adresses.

Vous pouvez définir l'emplacement du centre d'appels dans le répertoire d'adresses du prestataire de services, c'est-à-dire la personne qui entre le dossier. Dans l'écran Révision du répertoire d'adresses, accédez à l'enregistrement du répertoire d'adresses du prestataire de services et entrez l'emplacement du centre d'appels dans le champ du **centre de coûts**.

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Séquence des règles d'affectation associées au groupe de prestataires pour les dossiers	W17506H	Paramétrage du dossier (G90CG), Révision des groupes de prestataires Dans l'écran Accès aux groupes de prestataires, sélectionnez Séquence affectation dans le menu Ecran.	Sert à définir l'ordre dans lequel le système effectuera les recherches de correspondances entre le dossier et les règles d'affectation. Le système utilise une méthode de recherche hiérarchique, c'est-à-dire du plus précis au plus général. Enregistrez un numéro de séquence , puis entrez Y dans les champs que le système devra inclure dans la recherche hiérarchique.
Révision des règles d'affectation des groupes de prestataires pour les dossiers	W17506G	Dans l'écran Accès aux groupes de prestataires, sélectionnez Règles affectation dans le menu Ecran.	Sert à paramétrer des règles d'affectation afin d'affecter les dossiers aux groupes de prestataires appropriés. Précisez une personne affectée ou un groupe de prestataires, puis servez-vous des autres champs activés tels que Modèle Produit, Famille Produits et Environnement pour établir la règle d'affectation.

Paramétrage d'une séquence d'affectation

Accédez à l'écran Séquence des règles d'affectation associées au groupe de prestataires pour les dossiers.

Révision des groupes de prestataires - Séquence des règles d'affectation associées au groupe de prestataires pour les dossiers

OK Rechercher Supprimer (D) Annuler Outils

Enregistrements 1 - 4 Personnaliser grille

	N° Séquence	Modèle Produit	Famille Produits	Env.	N° réf. Client	Langue	Région	Centre Dossiers
<input checked="" type="radio"/>	1,00	N	N	N	Y	N	N	N
<input type="radio"/>	2,00	N	Y	N	N	N	N	N
<input type="radio"/>		N	N	N	N	N	N	N
<input type="radio"/>								

Séquence des règles d'affectation associées au groupe de prestataires pour les dossiers

Paramétrage des règles d'affectation

Accédez à l'écran Révision des règles d'affectation des groupes de prestataires pour les dossiers.

Révision des groupes de prestataires - Révision des règles d'affectation des groupes de prestataires pour les dossiers ? ? ?

OK Rechercher Supprimer (D) Annuler Outils

Enregistrements 1 - 9 Personnaliser grille

	N° réf. Client	Nom Client	Emplacement Centre dossiers	Description Centre dossiers	Modèle Produit	Description Modèle produit	Famili Prod
<input type="radio"/>	4270	Forest Gas Sta					
<input type="radio"/>							ACCI
<input type="radio"/>							ACD
<input type="radio"/>							CABL
<input type="radio"/>							CBX
<input type="radio"/>							HEAT
<input type="radio"/>							MOD
<input type="radio"/>							MON
<input type="radio"/>							PHO

Révision des règles d'affectation des groupes de prestataires pour les dossiers (1 de 2)

Révision des groupes de prestataires - Révision des règles d'affectation des groupes de prestataires pour les dossiers ? ? ?

OK Rechercher Supprimer (D) Annuler Outils

Enregistrements 1 - 9 Personnaliser grille

Environnement	Description Environmt	Langue	Description Langue	Région	Description Région	Gr. prestataires Dossier	Nom gr. Prest. dossier
						60003	VIP Provider Group
						60000	Main Phone Provider Group
						60005	Phone Hardware
						60000	Main Phone Provider Group
						60001	Computerized Branch Exch
						60005	Phone Hardware
						60005	Phone Hardware
						60005	Phone Hardware
						60005	Phone Hardware

Révision des règles d'affectation des groupes de prestataires pour les dossiers (2 de 2)

Gr. prestataires Dossier

Entrez le numéro de référence du groupe de prestataires si vous entrez des règles d'affectation pour des groupes de prestataires.

N° pers. Affectée

Entrez le numéro de référence de la personne affectée si vous entrez des règles d'affectation pour une personne affectée.

Modèle Produit

Sélectionnez une valeur, dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 17, type PM), qui classe un article du stock dans un modèle.

Famille Produits

Sélectionnez une valeur, dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 17, type PA), qui classe un article du stock dans un groupe.

Environnement

Sélectionnez une valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 17, type EN) pour définir l'environnement d'exploitation de l'utilisateur.

Langue	Sélectionnez une valeur, dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type LP), qui indique la langue. Avant de préciser une langue, le code de langue correspondant doit avoir été défini dans le système ou dans les préférences utilisateur.
Région	Sélectionnez une valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 17, type GR) pour indiquer la région du client.

Paramétrage des types de dossiers

Paramétrez des types de dossiers afin d'organiser les dossiers, puis associez des types de dossiers particuliers aux groupes de prestataires.

La présente section donne un aperçu des types de dossiers et traite du paramétrage des types de dossiers généraux ainsi que des types de dossiers propres à chacun des groupes de prestataires.

Présentation des types de dossiers

Vous pouvez paramétrer différents types de dossiers selon le mode de réception des dossiers de l'organisation. Voici des exemples de types de dossiers :

- télécopie;
- appel téléphonique direct;
- retour d'appel;
- courrier électronique.

Paramétrez des types de dossiers généraux qui s'appliquent à tous les groupes de prestataires. Vous pourrez ensuite définir des types de dossiers particuliers pour chacun des groupes de prestataires, au besoin.

Si vous ne paramétrez pas de types de dossiers particuliers pour un groupe de prestataires, les valeurs associées au type de dossier général seront associées par défaut au groupe de prestataires.

L'écran servant à paramétrer les types de dossiers généraux et les types de dossiers propres à chacun des groupes de prestataires est le même. Toutefois, la navigation permettant d'accéder à l'écran est différente.

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Révision des types de dossiers	W17506C	<p>Paramétrage du dossier (G90CG), Révision des groupes de prestataires</p> <p>Dans l'écran Accès aux groupes de prestataires, sélectionnez Type groupe prest. dans le menu Ecran.</p>	<p>Sert à définir, pour les types de dossiers généraux, la valeur par défaut du champ Type Dossier en sélectionnant une valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 17, type CT), la valeur du champ Origine dossier Par défaut en sélectionnant une valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 17, type SC) et la valeur du champ Temps Réponse pour tous les groupes de prestataires.</p>
Révision des types de dossiers	W17506C	<p>Dans l'écran Accès aux groupes de prestataires, sélectionnez un groupe de prestataires, puis sélectionnez Types groupe prest. dans le menu Ligne.</p>	<p>Sert à définir, pour les types de dossiers propres à chacun des groupes de prestataires, la valeur par défaut du champ Type Dossier en sélectionnant une valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 17, type CT), la valeur du champ Origine dossier Par défaut en sélectionnant une valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 17, type SC) et la valeur du champ Temps Réponse pour le groupe de prestataires sélectionné.</p> <p>Remarque : Pour définir un type de dossier, vous devez d'abord créer la valeur de type de dossier dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 17, type CT).</p>




Paramétrage des types de dossiers généraux et des types de dossiers propres à chacun des groupes de prestataires


Accédez à l'écran Révision des types de dossiers.

Révision des groupes de prestataires - Révision des types de dossiers

OK Supprimer (D) Annuler Ligne (R) Outils

N° groupe prestataires

Enregistrements 1 - 7 [Personnaliser grille](#)   

	Type Dossier *	Description	Origine dossier Par défaut	Temps Réponse
<input checked="" type="radio"/>	1	Direct	1	1,00
<input type="radio"/>	2	Rappel	1	2,00
<input type="radio"/>	3	Courriel	2	2,00
<input type="radio"/>	4	Télécopieur	3	2,00
<input type="radio"/>	5	Nouvel - Réf. appel clôturé	1	2,00
<input type="radio"/>	6	Web	4	2,00
<input type="radio"/>				

Révision des types de dossiers

N° groupe prestataires

Ce champ est à blanc dans le cas des types de dossiers généraux.

Le numéro du groupe de prestataires est affiché par défaut dans le cas des types de dossiers propres à un groupe de prestataires.

Type Dossier

Sélectionnez une valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 17, type CT) pour préciser le type de dossier.

Origine dossier Par défaut

Sélectionnez une valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 17, type SC) pour préciser l'origine du dossier.

Temps Réponse

Entrez la durée qui est allouée au consultant pour répondre à un dossier. Ce temps de réponse garanti représente un composant servant à calculer la date et l'heure de l'engagement ainsi que la date et l'heure de l'escalade si le dossier n'est pas sous garantie. La durée utilisée est directement associée au type de service paramétré dans le fichier F1725. Entrez le temps de réponse en heures.

Remarque : Si un dossier est sous garantie, le temps de réponse associé au contrat remplacera celui qui est indiqué dans l'écran Révision des types de dossiers.

Paramétrage des priorités des dossiers à l'aide de la méthode de notification d'escalade

La présente section donne un aperçu des priorités et des escalades et traite du paramétrage des priorités générales ainsi que des priorités propres à chacun des groupes de prestataires.

Présentation des priorités et des escalades

La méthode d'escalade définie dans le programme de constantes de la gestion du service client détermine le paramétrage des priorités des dossiers dans le système. Vous utilisez l'écran Accès aux priorités des dossiers pour les deux méthodes d'escalade afin de définir l'escalade des dossiers. Cependant, les champs et les nombres affichés diffèrent selon la méthode sélectionnée.

Chaque fois que le système effectue l'escalade d'un dossier, il utilise les données détaillées de l'écran Révision de la priorité des dossiers pour calculer les éléments suivants :

- nouvelle date et heure de l'escalade;
- niveau de message dans la liste de distribution principale des messages;
- priorité.

Lorsque vous entrez un dossier, le niveau d'escalade est 1. Le système repère la ligne de détails qui contient ce niveau d'escalade. Si le dossier est affecté, le système utilisera la valeur du champ **% Affecté** pour calculer la date et l'heure de l'escalade. Dans le cas contraire, le système utilisera la valeur du champ **% Non aff.** pour effectuer le calcul. Le système se sert également de la **date et de l'heure de l'engagement** ainsi que du **temps de réponse** pour calculer l'heure de l'escalade.

Si vous ne fermez pas le dossier à la date et à l'heure de l'escalade, le système enverra des messages aux membres des listes de distribution, modifiera le niveau d'escalade et calculera une nouvelle date et une nouvelle heure d'escalade. Le système continuera d'effectuer l'escalade du dossier et d'incrémenter le niveau d'escalade jusqu'à ce que vous fermiez le dossier ou que le système ne trouve pas de ligne de détails qui contient le niveau d'escalade suivant.

Vous devez définir une priorité générale qui s'applique à tous les groupes de prestataires. Vous pouvez préciser un traitement d'escalade pour chaque priorité de dossier (fichier des codes définis par l'utilisateur - système 17, type PR).

Lorsque vous avez paramétré des priorités générales, vous pouvez paramétrer des valeurs de priorité pour chaque groupe de prestataires. Si aucune valeur particulière n'est associée à un groupe de prestataires, les valeurs générales lui seront appliquées par défaut.

L'écran servant à paramétrer les priorités générales et les priorités propres à chacun des groupes de prestataires est le même. Toutefois, la navigation permettant d'accéder à l'écran est différente.

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Accès aux priorités des dossiers	W17506J	Dans l'écran Accès aux groupes de prestataires, sélectionnez Priorités groupe prestataires dans le menu Ecran.	Sert à vérifier les priorités générales des dossiers et les pourcentages d'engagement. Ces valeurs s'appliquent par défaut à tous les groupes de prestataires.
Révision de la priorité des dossiers	W17506I	Dans l'écran Accès aux priorités des dossiers, cliquez sur le bouton Ajouter .	Sert à définir les priorités générales des dossiers qui constituent les valeurs par défaut de tous les groupes de prestataires. Lorsque vous paramétrez des priorités, le système met à jour le fichier F1753.
Accès aux priorités des dossiers	W17506J	Dans l'écran Accès aux groupes de prestataires, sélectionnez un groupe de prestataires, puis sélectionnez Priorités groupe prest. dans le menu Ligne.	Sert à vérifier les priorités des dossiers ainsi que les pourcentages d'engagement qui sont propres au groupe de prestataires.
Révision de la priorité des dossiers	W17506I	Dans l'écran Accès aux priorités des dossiers, sélectionnez un groupe de prestataires, puis cliquez sur le bouton Ajouter .	<p>Sert à définir les priorités des dossiers du groupe de prestataires. Lorsque vous paramétrez des priorités, le système met à jour le fichier F1753.</p> <p>Vous pouvez paramétrer autant de niveaux d'escalade que nécessaire. Le système enverra des messages concernant les escalades tant que la demande ne sera pas clôturée ou qu'il restera des niveaux d'escalade.</p>

Paramétrage des priorités générales et des priorités propres à chacun des groupes de prestataires

Accédez à l'écran Révision de la priorité des dossiers.

N° groupe prestataires

Ce champ est à blanc dans le cas des priorités générales.

Le numéro du groupe de prestataires est affiché par défaut dans le cas des priorités propres à un groupe de prestataires.

Priorité

Entrez le niveau de gravité du problème du client.

% engagement	<p>Entrez le pourcentage à utiliser pour calculer l'échéance de l'escalade. L'heure d'engagement est fondée sur le type de dossier. Lorsqu'un dossier n'est pas sous garantie, le système utilise la valeur dans ce champ pour calculer l'heure de l'escalade.</p> <p>Heure de l'escalade = heure actuelle + (heure d'engagement × pourcentage)</p>
Niveau Escalade	<p>Entrez le code de statut qui sert à assurer le suivi de l'engagement envers le client ou une escalade. Le niveau d'escalade provient d'un dossier et il doit être supérieur ou égal à 1.</p>
Niveau Message	<p>Entrez le niveau du message. Le niveau du message est associé au numéro du groupe dans l'écran Révision références entité principale/entités secondaires et permet au système de déterminer les destinataires des messages lorsque le dossier est escaladé.</p>
% Non aff. et % Affecté	<p>Entrez le pourcentage à utiliser pour calculer l'échéance de l'escalade.</p> <p>heure de l'escalade = heure actuelle + (heure d'engagement × pourcentage)</p> <p>L'heure d'engagement est fondée sur le type de dossier. Le pourcentage est fondé sur la priorité de la demande et son affectation à une personne.</p> <p>Le système se sert du pourcentage non affecté pour calculer la date et l'heure de l'escalade des dossiers qui ne sont pas affectés. La formule est la suivante : Date et heure de l'escalade = date et heure de l'engagement × pourcentage non affecté.</p> <hr/> <p>Remarque : Les valeurs dans le champ % Affecté peuvent être supérieures à 100, car il est possible d'envoyer des messages concernant les escalades après que l'heure d'engagement a été atteinte.</p> <hr/>
Priorité Escalade	<p>Sélectionnez une valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 17, type PR) pour préciser la priorité de l'escalade.</p>

Paramétrage des priorités des dossiers à l'aide de la méthode d'escalade utilisant le niveau de qualification

La présente section donne un aperçu des priorités et des escalades et traite du paramétrage des priorités générales ainsi que des priorités propres à chacun des groupes de prestataires.

Présentation des priorités et des escalades

La méthode d'escalade définie dans le programme de constantes de la gestion du service client détermine le paramétrage des priorités des dossiers dans le système. Vous utilisez l'écran Accès aux priorités des dossiers pour les deux méthodes d'escalade afin de définir l'escalade des dossiers. Cependant, les champs et les nombres affichés diffèrent selon la méthode sélectionnée.

À l'aide des valeurs du fichier F1753, le système affecte le dossier aux membres du groupe de prestataires associés au dossier. Les valeurs de ce fichier permettent au système de déterminer combien de temps un membre du groupe de prestataires travaille sur un dossier avant que ce dernier soit automatiquement escaladé au prochain membre du groupe de prestataires du niveau le plus élevé.

Vous devez définir une priorité générale qui s'applique à tous les groupes de prestataires. Lorsque vous avez paramétré des priorités générales, vous pouvez paramétrer des valeurs de priorité pour chaque groupe de prestataires. Si aucune valeur particulière n'est associée à un groupe de prestataires, les valeurs générales lui seront appliquées par défaut.




L'écran servant à paramétrer les priorités générales et les priorités propres à chacun des groupes de prestataires est le même. Toutefois, la navigation permettant d'accéder à l'écran est différente.

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Accès aux priorités des dossiers	W17506J	Dans l'écran Accès aux groupes de prestataires, sélectionnez Priorités groupe prestataires dans le menu Ecran.	Sert à vérifier les priorités générales des dossiers et les pourcentages d'engagement. Ces valeurs s'appliquent par défaut à tous les groupes de prestataires.
Révision de la priorité des dossiers	W17506E	Dans l'écran Accès aux priorités des dossiers, cliquez sur le bouton Ajouter .	Sert à définir les priorités générales des dossiers qui constituent les valeurs par défaut de tous les groupes de prestataires. Lorsque vous paramétrez des priorités, le système met à jour le fichier F1753.
Accès aux priorités des dossiers	W17506J	Dans l'écran Accès aux groupes de prestataires, sélectionnez un groupe de prestataires, puis sélectionnez Priorités groupe prest. dans le menu Ligne.	Sert à vérifier les priorités ainsi que les pourcentages d'engagement associés aux priorités qui sont propres au groupe de prestataires sélectionné.
Révision de la priorité des dossiers	W17506E	Dans l'écran Accès aux priorités des dossiers, cliquez sur le bouton Ajouter .	<p>Sert à définir les détails de la priorité des dossiers du groupe de prestataires. Lorsque vous créez une priorité et que vous entrez des détails la concernant, le système met à jour le fichier F1753.</p> <p>Vous pouvez paramétrer autant de niveaux d'escalade que nécessaire. Le système enverra des messages concernant les escalades tant que la demande ne sera pas clôturée ou que le dossier n'est pas escaladé au niveau de qualification le plus élevé. Si le dossier n'est pas fermé, un message sera envoyé au responsable.</p>

Paramétrage des priorités générales et des priorités propres à chacun des groupes de prestataires

Accédez à l'écran Révision de la priorité des dossiers.

Révision des groupes de prestataires - Révision de la priorité des dossiers		
<div>OK Annuler Outils</div> <div>    </div>		
Groupe prestataires	60001	Computerized Branch Exch. Prov
Priorité événement	1	Urgent
Pourcentage engagement	90	
Pourcentage escalade	95	
Pourcentage avert. escalade	80	
Pourcentage avert. solution	90	
Pourcentage début escalade	90	

Révision de la priorité des dossiers

Groupe prestataires

Ce champ est à blanc dans le cas des priorités générales.

Le numéro du groupe de prestataires est affiché par défaut dans le cas des priorités propres à un groupe de prestataires.

Priorité événement

Sélectionnez une valeur dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 17, type PR) pour préciser la priorité du problème.

Pourcentage engagement

Entrez le pourcentage à utiliser pour calculer l'échéance de l'escalade. L'heure d'engagement est fondée sur le type de dossier. Lorsqu'un dossier n'est pas sous garantie, le système utilise la valeur dans ce champ pour calculer l'heure de l'escalade.

Heure de l'escalade = heure actuelle + (heure d'engagement × pourcentage)

Pourcentage escalade

Entrez le pourcentage du total du temps de réponse qui est prévu pour chacun des intervalles de l'escalade du dossier. Un intervalle d'escalade correspond à la durée entre l'affectation d'un dossier à un membre d'un groupe de prestataires et l'escalade de ce dossier au prochain membre du groupe de prestataires du niveau de qualification le plus élevé.

Par exemple, si vous entrez 25 dans ce champ et que le temps de réponse du dossier est de 4 heures, le premier niveau de qualification affecté à ce dossier possédera le dossier pendant une heure, et chacun des niveaux de qualification suivants possédera également le dossier pendant une heure jusqu'à ce que le temps de réponse soit épuisé.

Pourcentage avert. escalade

Entrez le pourcentage résiduel de l'intervalle d'escalade actuel au moment où la personne affectée est avertie de l'escalade imminente à un autre membre du groupe de prestataires.

Par exemple, si vous entrez 25 dans ce champ et qu'un membre du groupe de prestataires possède le dossier pendant une heure, le système générera et émettra un message d'avertissement 15 minutes avant que le dossier soit escaladé au niveau de qualification suivant.

- Pourcentage avert. solution** Entrez le pourcentage résiduel de l'intégralité du sous-programme d'escalade au moment où la personne affectée actuellement est avertie de l'escalade imminente au responsable du groupe de prestataires.
- Par exemple, si vous entrez *10* dans ce champ et que le temps de réponse est de 4 heures (240 minutes), un message d'avertissement sera envoyé à la personne affectée qui travaille sur le dossier lorsqu'il ne restera plus que 24 minutes.
- Pourcentage début escalade** Indiquez le pourcentage estimatif du temps de réponse qui s'est écoulé avant le début du premier intervalle d'escalade.
- Par exemple, si vous entrez *10* dans ce champ et que le temps de réponse est de 4 heures (240 minutes), le premier membre du groupe de prestataires qui est associé au dossier sera affecté dès que le dossier sera créé et enregistré, mais l'intervalle d'escalade débutera après que 24 minutes se seront écoulées.

Paramétrage des options de traitement pour le programme d'accès aux groupes de prestataires (P17506)

Les options de traitement permettent de préciser les traitements par défaut des programmes et des états.

Versions

L'option de traitement de cet onglet permet de définir la version utilisée par le système lorsqu'il appelle le programme ci-dessous.

- 1. Fonction de gestion principale du répertoire d'adresses (P0100041)** Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera la version par défaut ZJDE0001.

Valeur par défaut

L'option de traitement de cet onglet permet de définir les valeurs par défaut à utiliser pour les groupes de prestataires.

- 1. Type de document** Indiquez le type de document à utiliser par défaut pour la révision des groupes de prestataires. La valeur par défaut est le type *CL* (demande). Modifiez cette valeur, au besoin.

Affichage

L'option de traitement de cet onglet permet d'indiquer les données à afficher aux fins de consultation des groupes de prestataires à l'aide de cette version du programme d'accès aux groupes de prestataires.

- 1. Affichage des groupes de prestataires relatifs au dossier ou les groupes de prestataires relatifs au bon de travail** Précisez le groupe de prestataires à afficher. Les valeurs correctes sont les suivantes :
- Blanc — groupes de prestataires relatifs au bon de travail;
1 — groupes de prestataires relatifs au dossier.

CHAPITRE 5

Présentation de la facturation associée à la gestion des dossiers

Le présent chapitre donne un aperçu de la facturation, des méthodes de tarification, du traitement multidevise pour la facturation et des instructions de comptabilisation automatique (ICA) dans le cadre de la gestion des dossiers.

Remarque : Vous devez effectuer les opérations indiquées dans le présent chapitre afin d'implémenter la facturation des dossiers.

Présentation de la facturation associée à la gestion des dossiers

Le traitement de facturation comprend habituellement l'accumulation de dossiers à facturer, la création et l'impression de factures et l'enregistrement d'écritures de journal pour les revenus et les comptes clients.

Le système Gestion des dossiers s'intègre aux systèmes Comptabilité clients et Compatibilité générale. Dans le système Gestion du service client, le traitement de la facturation est le même pour les contrats, les demandes de service et les dossiers. Une fois que vous avez défini les détails dans le système Gestion du service client, le traitement de facturation met à jour les fichiers du système Comptabilité clients avec les données des factures ainsi que les fichiers du système Comptabilité générale avec les données des revenus.

Les factures sont créées pour des dossiers facturables. La première étape de la facturation comprend l'accumulation de dossiers facturables. Lorsque vous exécutez le rapport Génération du fichier de travail des dossiers (R17675), le système sélectionne les dossiers qui sont susceptibles d'être facturés des fichiers F1755 et 1760 et il crée des enregistrements F4812.

Étape préliminaire

Paramétrez des instructions de comptabilisation automatique (ICA) de distribution.

Présentation des méthodes de tarification

Pour entrer des données sur la facturation pour un dossier, sélectionnez une des méthodes de tarification :

- taux forfaitaire;
- temps et matières.

Pour la méthode de taux forfaitaire, définissez la facturation au moyen des options de traitement du programme Mise à jour des dossiers. Vous pouvez déterminer le type de coût, l'unité de tarification et l'unité de mesure de tarification.

Pour la méthode de temps et matières, définissez la facturation au moyen des options de traitement du programme Saisie des heures (P17505). Vous pouvez déterminer si le système doit créer des enregistrements de saisie des heures dans le fichier F1760 et dans un des fichiers suivants :

- F06116Z1;
- F0911Z1.

Vous pouvez également indiquer le type de coût, l'unité de mesure de la main-d'oeuvre, telle que des heures, et les heures minimales.

Voir aussi

Chapitre 3, "Paramétrage de base de la gestion des dossiers," Paramétrage des options de traitement du système Gestion des dossiers, page 21

Présentation du traitement multidevise associé à la gestion des dossiers

Si vous travaillez dans un environnement multidevise, vous pouvez vérifier et modifier les données sur les devises, au besoin. Lorsque vous vérifiez les données sur les devises, considérez les directives suivantes :

- Si le traitement multidevise n'est pas activé, le système n'affichera pas les champs des données sur la devise dans les écrans de données sur la facturation.
- Si le code de devise du client est le même que celui de la monnaie de base (le code de devise de la société), l'option **Devise étrangère** ne sera pas activée.
- Le système extrait le code de devise du client à l'aide du numéro enregistré dans le fichier F03012.
S'il y n'a pas de code de devise pour un client, le système extraira le code de devise de la société.
- Le système extrait le numéro de société du fichier F0006.

Si le champ **Société** est vide, le système utilisera la valeur 0000 et extrait par la suite le code de la monnaie de base du fichier F0010.

- Pour calculer le montant en monnaie nationale, le système utilise le taux de change. Vous pouvez toutefois le remplacer.
- Les champs de devise seront désactivés si les enregistrements des dossiers ou de saisie des heures ont été facturés.
- Si vous sélectionnez l'option **Devise étrangère**, les montants facturables seront affichés dans la monnaie du client.

Si vous ne travaillez pas dans un environnement multidevise, les montants seront affichés dans la monnaie de la société.

Présentation des instructions de comptabilisation automatique (ICA) associées à la gestion des dossiers

Afin de pouvoir bien facturer des dossiers et traiter des transactions, vous devez préciser des données sur la structure du compte et des valeurs spécifiques de celui-ci. Vous définissez la structure de compte et les valeurs spécifiques de compte à l'aide des instructions de comptabilisation automatique que le système stocke dans le fichier F4095. Chaque fois qu'un programme exécute une fonction comptable, le système accède à ce fichier.

Les instructions de comptabilisation automatique de distribution établissent les règles pour l'interaction du système Gestion des dossiers avec le grand livre. Les instructions de comptabilisation automatique établissent les règles pour l'interaction des systèmes Gestion des dossiers et Comptabilité clients. Les instructions de comptabilisation automatique déterminent le mode de traitement des transactions des divers programmes.

Les instructions de distribution associées aux dossiers sont les suivantes :

- Revenus d'appels (1747);

Cette ICA détermine le compte de crédit des dossiers facturables. Les instructions de comptabilité déterminent le débit ou compte clients.

- Dépenses du centre d'appels (1792);

Cette ICA détermine le compte de débit pour les enregistrements de saisie des heures que le système charge dans le fichier F0911Z1 ou dans le fichier F05116Z1.

- Accroissement du coût du centre d'appels (1793).

Cette ICA détermine le compte de crédit des coûts pour les enregistrements de saisie des heures que le système charge dans le fichier F0911Z1.

En fonction des champs clés, le système extrait le compte du grand livre à utiliser au moment de la création d'une saisie dans le fichier F4812. Les champs clés sont les suivants :

- **Société;**
- **Type Doc;**
- **Codes catégorie GL;**
- **Type coût.**

En fonction des champs clés, le système crée des écritures de journal en utilisant les données suivantes :

- Magasin/usine;
- Objet;
- Sous-compte.

Hiérarchie des codes G/L associés aux dossiers

En fonction du type de service du dossier, le système repère le code G/L couvert ou non couvert dans le fichier F1725. Le système utilise ces codes G/L pour chercher les ICA de distribution appropriées correspondant aux montants couverts ou non couverts par les contrats de services.

En fonction du code G/L, de la société et du type de document, le système crée une saisie en utilisant les ICA de distribution. Cette saisie contient un centre de coûts, un objet et un sous-compte, le cas échéant. Vous pouvez remplacer les codes G/L.

Hierarchie du centre de coûts responsable associé aux dossiers

Si le centre de coûts n'est pas défini pour une ICA, le système extrait le centre de coûts responsable en fonction de la valeur entrée dans le champ correspondant dans l'écran des constantes de la gestion du service client.

Dans cet écran, vous sélectionnez un des fichiers suivants afin de repérer le centre de coûts responsable :

Stock (F4117, F41171)	<p>Sélectionnez ce fichier si vous désirez extraire le centre de coûts responsable du fichier F41171 en fonction du magasin ou de l'usine et du numéro d'article du dossier.</p> <p>Si le champ de magasin ou d'usine est vide, le système utilisera le numéro d'article du dossier pour extraire le centre de coûts responsable du fichier F4117.</p> <p>Si le centre de coûts est défini dans le fichier F41171 ou F4117, le système utilisera le même centre de coûts dans l'écriture de journal.</p>
Modèle/Famille prod. (F1791)	<p>Sélectionnez ce fichier si vous désirez extraire le centre de coûts responsable du fichier F1790 en fonction du modèle de produits indiqué dans la ligne de détails sur le dossier.</p> <p>Si le centre de coûts est défini dans le fichier F1790, le système utilisera le même centre de coûts dans l'écriture de journal.</p>
Immobilisations (F1201)	<p>Sélectionnez ce fichier si vous désirez extraire le centre de coûts responsable du fichier F1201 en fonction du numéro d'équipement indiqué dans la ligne de détails sur le dossier.</p> <p>Si le centre de coûts est défini dans le fichier F1201, le système utilisera le même centre de coûts dans l'écriture de journal.</p>
N° client (F0101)	<p>Sélectionnez ce fichier si vous désirez extraire le centre de coûts responsable du fichier F0101 en fonction du numéro de client indiqué dans la ligne de détails sur le dossier.</p> <p>Si le centre de coûts correspondant au numéro de client est défini dans le fichier F0101, le système utilisera le même centre de coûts dans l'écriture de journal.</p>
Types de ligne (F1793)	<p>Sélectionnez ce fichier si vous désirez extraire le centre de coûts responsable du fichier F1793 en fonction du numéro de client indiqué dans la ligne de détails sur le dossier.</p> <p>Si le centre de coûts correspondant au numéro de client est défini dans le fichier F1793, le système utilisera le même centre de coûts dans l'écriture de journal.</p>
N° réf. client (F1797)	<p>Sélectionnez ce fichier si vous désirez extraire le centre de coûts responsable du fichier F1797 en fonction du numéro de client indiqué dans la ligne de détails sur le dossier.</p> <p>Si le centre de coûts correspondant au numéro de client est défini dans le fichier F1797, le système utilisera le même centre de coûts dans l'écriture de journal.</p>

Remarque : Si vous associez un centre de coûts de projet au centre de coûts du fichier F0006, le système utilisera le centre de coûts du projet comme centre de coûts pour le compte.

CHAPITRE 6

Paramétrage et gestion des scripts

Le présent chapitre donne un aperçu des scripts et traite des sujets suivants :

- création des composants de scripts;
- création des scripts;
- gestion des scripts.

Présentation des scripts

Un script est composé d'un jeu prédéfini de questions ou d'énoncés qui sont groupés dans un certain ordre et servent à recueillir les données des répondants. Après le traitement d'un script, communément appelé exécution, un questionnaire suit le script et enregistre les réponses du répondant. Selon le but du script, le système peut utiliser les réponses du répondant pour noter le script.

Pour créer un script, vous devez avoir défini ses composants dans l'ordre approprié. Les composants de scripts sont les suivants :

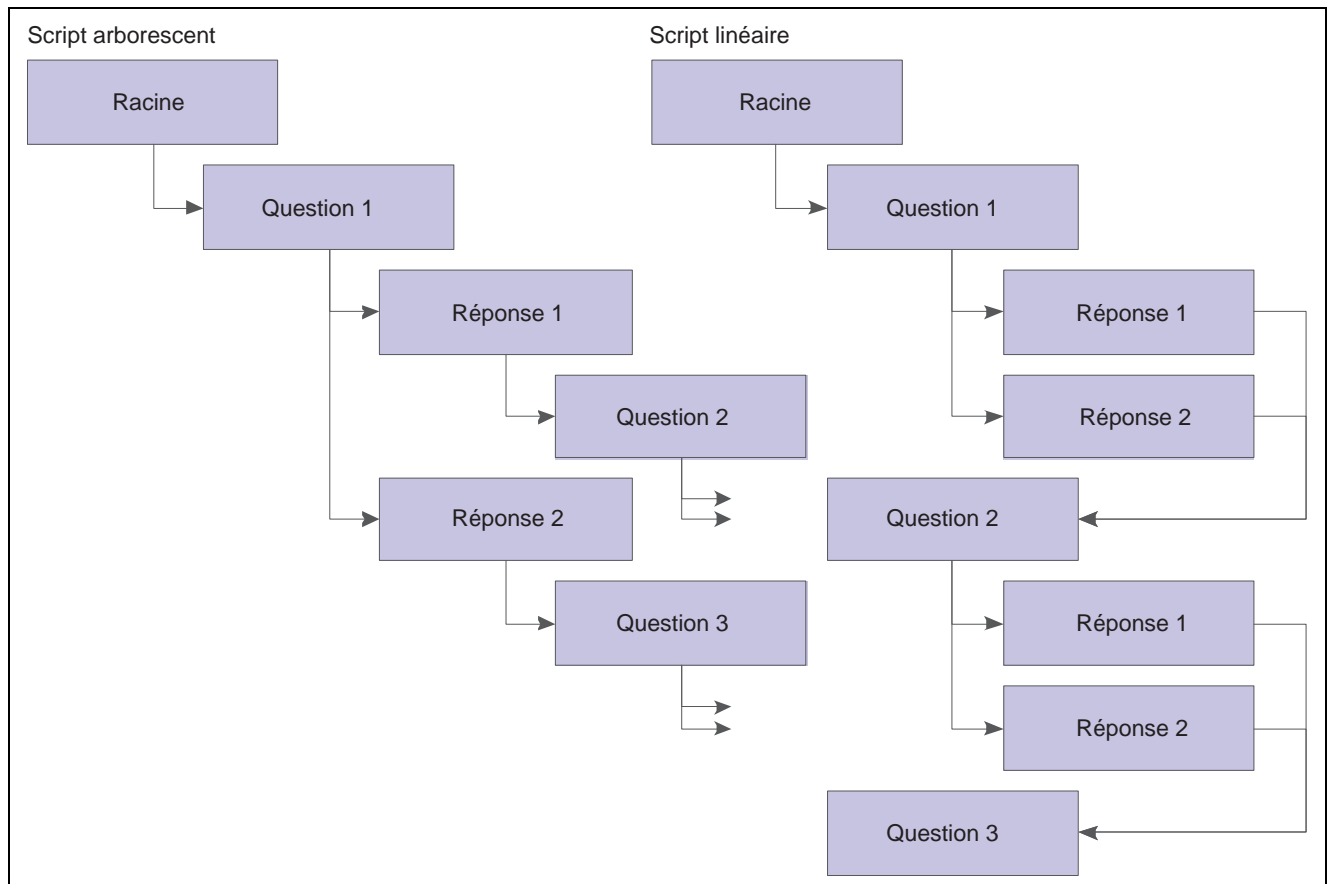
- jeux de réponses;
- variables;
- jetons;
- jeux de taux;
- questions.

Vous n'avez pas à utiliser tous les composants dans chaque script, mais seulement ceux qui prennent en charge les fonctions que vous désirez inclure dans le script. Par exemple, vous pouvez décider de ne pas utiliser les variables et les jetons dans un script.

Lorsque les composants de scripts sont définis, vous pouvez créer des scripts. Il peut s'agir de scripts arborescents, qui utiliseront la logique conditionnelle pour déterminer une séquence de questions, ou de scripts linéaires, qui contiendront un jeu de questions fixe dans un ordre déterminé.

Dans un script arborescent, une arborescence de script montre les relations hiérarchiques entre les questions. Les questions constituent les parents des réponses, qui elles sont les parents des questions de suivi. Les nœuds apparentés de l'arborescence représentent les chemins d'accès du script, qui s'excluent l'un l'autre. Ainsi, les questions posées dépendent des réponses fournies.

Dans un script linéaire, la hiérarchie de l'arborescence de script est unidirectionnelle. Les questions sont les parents des réponses, mais les réponses n'ont pas d'enfants. De cette façon, toutes les questions figurent au même niveau hiérarchique. Elles sont toutes posées, et aucune logique arborescente n'est utilisée. Le diagramme ci-dessous montre la différence entre un script arborescent et un script linéaire.



Exemple de script arborescent et de script linéaire

Après avoir créé les scripts, vous pouvez les valider afin de vérifier qu'ils ont été correctement paramétrés. Lorsque vous validez un script, le système le compare à au moins une des trois règles prédéfinies servant à déterminer si tous les nœuds de l'arborescence de script sont corrects.

Si le script est correct, vous pourrez le cloner. Si vous désirez créer plusieurs scripts similaires, vous trouverez la fonction de clonage utile, car elle permet de créer un script et de le cloner autant de fois que nécessaire. Vous pourrez par la suite modifier les scripts clonés pour qu'ils contiennent les données particulières à leur version du script.

Les scripts peuvent également être traduits en différentes langues. Si des représentants du service d'assistance technique s'occupent des mêmes problèmes dans divers pays, vous trouverez la fonction de traduction utile. En effet, cette fonction permet de créer un script et de le traduire en différentes langues, plutôt que de créer de nombreux scripts dans chacune des langues nécessaires.

Les scripts qui sont corrects peuvent servir à résoudre des problèmes liés à un bon de travail ou à un dossier. Vous pouvez accéder directement aux scripts à partir des écrans de saisie des bons de travail et de saisie des dossiers ainsi qu'à l'aide du système Conseiller en solutions. Lorsque vous trouvez des scripts qui concernent le problème que vous tentez de résoudre, vous pouvez annexer une instance de chaque script pertinent au bon de travail ou au dossier. De cette façon, vous pourrez exécuter le script immédiatement, l'enregistrer pour l'exécuter plus tard ou en exécuter une partie, enregistrer les réponses du répondant et terminer le script ultérieurement.

Création des composants de scripts

La présente section donne un aperçu des composants de scripts et traite des sujets suivants :

- création de jeux de réponses;
- association de réponses aux jeux de réponses;
- traduction des réponses;
- création de variables;
- création de jetons;
- création de jeux de taux;
- création de questions;
- traduction des questions.

Présentation des composants de scripts

Avant de créer un script, vous devez définir les composants, c'est-à-dire les blocs fonctionnels, que vous utiliserez dans le script. Les composants de scripts sont les suivants :

- jeux de réponses;
- variables;
- jetons;
- jeux de taux;
- questions.

Il n'est pas nécessaire de créer tous ces composants pour chaque script. Vous pouvez choisir les composants à inclure dans un script selon le but du script. Toutefois, un script doit absolument comporter des jeux de réponses et des questions.

Les composants doivent être paramétrés dans le bon ordre. Vous devez définir un jeu de réponses pour pouvoir créer une question. Vous devez également définir une variable pour pouvoir créer un jeton. La séquence ci-dessous est recommandée au moment de la création des composants de scripts.

1. Jeux de réponses (obligatoires).

Un jeu de réponses doit être défini pour pouvoir créer une question à sélection unique ou à sélections multiples. Lorsque vous créez l'un de ces types de question, vous devez lui associer des réponses correctes provenant d'un jeu de réponses existant.

2. Variables.

La création de variables est facultative. Si vous en créez, vous devrez également définir des jetons. Cependant, une variable doit absolument être créée pour pouvoir définir un jeton.

3. Jetons.

La définition de jetons est facultative, à moins que des variables soient créées. Vous devez définir des jetons si vous avez créé des variables.

4. Jeux de taux.

La création de jeux de taux est facultative. Vous pouvez en créer si vous désirez noter un script chaque fois qu'il est exécuté. Si vous décidez de créer un jeu de taux pour un script, affectez des valeurs aux questions et aux réponses qui sont associées à ce script. Le script sera alors noté d'après ces valeurs, puis la note sera comparée au jeu de taux pour déterminer sa signification. Les valeurs sont affectées aux questions et aux réponses lorsque vous créez les questions. Par conséquent, il n'est pas nécessaire de créer les jeux de taux avant les jeux de réponses. Toutefois, vous devez créer un jeu de taux avant de définir les questions.

5. Questions (obligatoires).

Quels que soient les composants que vous décidez d'inclure dans le script, vous devez y ajouter des questions. Lorsque vous créez des questions, vous devez leur associer des réponses correctes provenant de jeux de réponses existants. Vous pouvez également utiliser des variables, des jetons et des jeux de taux lorsque vous créez une question.

Réponses et jeux de réponses

La première étape de la création d'un script est la définition des jeux de réponses. Les jeux de réponses sont des groupes de réponses correctes pouvant être associées à des questions. Utilisez le programme de jeux de réponses (P90CF030) pour créer des jeux de réponses. Pour créer un jeu de réponses correct, vous devez d'abord définir l'en-tête de jeu de réponses, puis associer des réponses au jeu. Lorsque vous créez un jeu de réponses, le système insère des enregistrements dans les fichiers suivants :

- F90CF030;
- F90CF040.

Par exemple, vous pourriez créer un jeu de réponses nommé *Couleur préférée* et ajouter à ce jeu les réponses suivantes :

- *rouge;*
- *bleu;*
- *vert;*
- *jaune.*

Vous pourrez ensuite utiliser ce jeu de réponses au moment de créer un script. Si vous insérez dans un script une question telle que *Quelle est votre couleur préférée?*, vous pourrez y associer n'importe laquelle des réponses, ou même toutes les réponses, du jeu de réponses *Couleur préférée*. Lorsqu'un utilisateur exécute le script, il demande au répondant quelle est sa couleur préférée, puis choisit une réponse dans le jeu.

Vous pouvez créer des réponses par défaut dans un jeu de réponses. Cette option pourrait être utile si la réponse de la plupart des répondants est la même pour une question. Si une réponse par défaut est paramétrée, le système sélectionnera automatiquement cette réponse lorsque le script sera traité. Par conséquent, l'utilisateur n'aura pas à sélectionner cette réponse avant de passer à la question suivante. Cependant, l'utilisateur peut choisir une autre des réponses correctes pour la question avant de passer à la question suivante. L'utilisation de réponses par défaut peut contribuer à réduire le nombre de fois qu'un utilisateur doit cliquer sur la souris lorsqu'il exécute un script. Un jeu de réponses ne peut comporter qu'une seule réponse par défaut.

Vous pouvez également désactiver des réponses dans un jeu de réponses. Par exemple, si le jeu de réponses constitue une liste de produits courants dont le service technique assure le soutien et qu'un de ces produits n'est plus pris en charge, vous pourrez désactiver la réponse qui correspond à ce produit.

Les réponses des jeux de réponses peuvent également être traduites en différentes langues. Si l'organisation fait affaire avec des clients, des prospects ou des répondants multilingues, utilisez la fonction de traduction des réponses afin de créer un jeu de réponses et de le traduire dans toutes les langues nécessaires. Lorsque les utilisateurs exécutent un script, ils sélectionnent la langue dans laquelle ils veulent faire afficher le script. Si la réponse est offerte dans la langue sélectionnée, l'utilisateur verra la réponse traduite. Dans le cas contraire, le système affichera la réponse dans la langue dans laquelle elle a été créée à l'origine.

Lorsque vous traduisez des réponses, le système crée des enregistrements dans le fichier F90CF03A.

Enfin, vous pouvez affecter une note à chaque réponse. Si vous utilisez un système de notation lorsque vous exécutez des scripts, une note sera affectée à chaque réponse. Le système calculera ensuite la note totale du script selon les réponses aux questions du répondant, puis comparera la note totale à la valeur du jeu de taux correspondant.

Par exemple, vous pourriez créer un script que les représentants du service d'assistance technique utiliseront lorsqu'ils recevront un appel. Les questions et les réponses du script seraient notées et serviraient à déterminer la priorité de l'appel. L'une des questions pourrait concerner la durée du problème qui est l'objet de l'appel. Le jeu de réponses pourrait comprendre les réponses et les notes correspondantes présentées ci-dessous.

Temps de résolution (réponse)	Note
Un jour ou moins	100
Une semaine ou moins	75
Un mois ou moins	50
Plus d'un mois	25

Lorsque le répondant choisit une réponse, le système utilise la note qui y est associée pour calculer la note totale de la question. Dans cet exemple, plus la durée associée à une réponse est petite, plus la note est élevée. On suppose qu'un problème qui existe déjà depuis une longue période lorsqu'un répondant appelle n'est pas aussi crucial qu'un problème qui est rapporté au moment où il surgit.

Pour calculer la note du script, le système additionne les notes des questions du script. La note du script est par la suite comparée au jeu de taux qui est associé au script pour déterminer sa signification.

Variables et jetons

Les variables et les jetons servent à personnaliser les scripts en fonction des réponses des répondants. Ils permettent de remplacer les valeurs génériques par des valeurs propres au répondant. Si vous décidez d'utiliser des variables, vous devrez également utiliser des jetons. Vous ne pouvez pas utiliser de variables sans jeton ni de jetons sans variable.

Utilisez le programme de variables (P90CF070) pour créer des variables et le programme de jetons (P90CF070) pour créer des jetons. Lorsque vous créez des variables et des jetons, le système met à jour les fichiers suivants :

- F90CF080;
- F90CF070.

Si vous désirez utiliser des variables et des jetons, vous devrez d'abord créer une variable. Par exemple, vous pouvez créer la variable *Couleur préférée*, puis créer un jeton que vous nommerez également *Couleur préférée*. Vous devrez ensuite associer le jeton à la variable.

Après avoir créé la variable et le jeton, vous pouvez les utiliser lorsque vous définissez des questions. Vous pouvez, par exemple, associer la variable *Couleur préférée* à la question *Quelle est votre couleur préférée?* La réponse donnée par le répondant est par la suite considérée comme la valeur de la variable lorsque le script est exécuté. Vous pouvez ensuite utiliser le jeton *Couleur préférée* dans les questions suivantes afin de personnaliser le script pour le répondant. Par conséquent, la question suivante du script pourrait être créée à l'aide du jeton *Couleur préférée* de la façon suivante :

Seriez-vous intéressé à acheter des objets <Couleur préférée>?

Lorsqu'un utilisateur exécute le script, le jeton de la question précédente est remplacé par la valeur qui est associée à la variable *Couleur préférée*. Par exemple, si le répondant avait choisi la couleur rouge comme couleur préférée, la question précédente serait affichée au moment de l'exécution du script de la façon suivante :

Seriez-vous intéressé à acheter des objets rouges?

Jeux de taux

Les jeux de taux servent à donner une signification et un contexte à la note d'un script. Lorsque vous créez un script, vous pouvez affecter des valeurs aux questions et aux réponses de ce script. Au fur et à mesure que le répondant répond aux questions du script, le système note le script en fonction de ces valeurs.

Utilisez le programme de jeux de taux (P90CF140) pour créer un jeu de taux. Lorsque vous créez un jeu de taux, le système insère des enregistrements dans les fichiers suivants :

- F90CF140;
- F90CF14A.

Pour être en mesure de comprendre la signification de la note finale du script, associez un jeu de taux au script. Par exemple, vous pourriez créer un script afin de déterminer la priorité d'un appel entrant au service à la clientèle. Lorsque vous créez le script, affectez une valeur à chaque question et à chaque réponse du script. Au fur et à mesure que le représentant exécute le script, le système calcule la note à l'aide d'une valeur numérique. Le système compare ensuite la note numérique au jeu de taux associé au script pour déterminer la signification de la note. Le tableau ci-dessous présente le jeu de taux qui serait utilisé par le script relatif à la priorité des appels.

Note du script	Valeur du jeu de taux	Note du jeu de taux
40 ou plus	Crucial	40
25 à 39,9999	Élevée	25
10 à 24,9999	Moyen	10
0 à 9,999	Faible	0

Si la note finale du script est 28, le système affichera la valeur *Élevée* à côté de cette note lorsque l'exécution du script sera terminée.

Questions

La dernière étape de la création des composants de scripts est la définition des questions du script. Utilisez le programme de questions (P90CF060) pour créer les questions du script. Lorsque vous créez des questions, le système insère des enregistrements dans le fichier F90CF060.

Vous pouvez créer les types de question suivants :

- Sélection unique

Le répondant ne peut choisir qu'une seule réponse pour cette question. Cette dernière comporte une liste de réponses correctes qui sont associées à un jeu de réponses. Voici un exemple de question à sélection unique : *Appelez-vous au sujet d'un problème existant?* Les réponses possibles sont *Oui* et *Non*, et l'utilisateur ne peut choisir qu'une seule réponse.

- Sélections multiples

Le répondant peut choisir plus d'une réponse pour cette question. Cette dernière comporte une liste de réponses correctes qui sont associées à un jeu de réponses. Voici un exemple de question à sélections multiples : *Quelles sont vos trois couleurs préférées?* Les réponses possibles comprennent une liste de couleurs parmi lesquelles le répondant peut choisir trois couleurs.

- Saisie de valeur

L'utilisateur peut entrer un texte libre comme réponse à la question. Cette dernière n'est pas associée à une liste de réponses provenant d'un jeu de réponses. Voici un exemple de question de saisie de valeur : *Quelle est votre adresse?* L'utilisateur peut entrer l'adresse du répondant comme réponse à la question. Vous ne pouvez pas affecter de notes aux questions de saisie de valeur.

- Données guide

Les questions de données guide sont des énoncés que l'utilisateur voit et qui ne nécessitent aucune réponse. Vous pouvez régulièrement insérer des questions de données guide dans un script afin de fournir des renseignements au répondant. Voici un exemple de question de données guide : *Nous vous remercions d'avoir entré ces renseignements. Nous sommes rendus à peu près à la moitié du sondage.* Ces questions ne sont pas associées à une liste de réponses provenant d'un jeu de réponses, et vous ne pouvez pas leur affecter de notes.

Après avoir sélectionné le type de question, vous pouvez entrer la question ainsi que des renseignements supplémentaires sur celle-ci. Vous pouvez inclure des conseils relatifs à la question, ce qui aide les utilisateurs à comprendre dans quel contexte une question doit être posée ou à déterminer le type de renseignement qu'ils veulent obtenir du répondant. Par exemple, vous pouvez inclure à la question *Quelle est votre adresse?* un conseil qui recommande aux utilisateurs de recueillir l'adresse complète du répondant, y compris la ville, l'état ou la province et le code postal, afin qu'ils ne passent pas à la question suivante avant d'avoir rassemblé tous les renseignements nécessaires.

Vous associez ensuite la question à un jeu de réponses s'il s'agit d'une question à sélection unique ou à sélections multiples. Lorsque vous créez le script et que vous insérez la question, vous pouvez préciser les réponses du jeu qui peuvent être sélectionnées pour répondre à cette question du script. La possibilité de préciser ces réponses vous permet de créer moins de jeux de réponses. Par exemple, vous pouvez créer un jeu de réponses nommé *Couleurs*. Ce dernier peut être utilisé pour toutes les questions demandant au répondant de choisir une couleur, et ce, même si chaque question comporte une liste de couleurs possibles différentes parmi lesquelles une couleur doit être choisie. Lorsque vous créez le script, vous ne pouvez choisir que les couleurs du jeu de réponses qui sont associées à la question courante.

Vous pouvez également associer une variable à une question ou insérer un jeton dans une question ou dans les conseils relatifs à une question. Si vous associez une variable à une question, la réponse à cette question sera utilisée comme valeur pour cette variable. Cette valeur servira ensuite à remplacer le jeton associé à la variable dans les questions suivantes. Par exemple, vous pouvez créer la question *Quelle est votre couleur préférée?* et l'associer à la variable *Couleur préférée*. Si le répondant sélectionne la couleur *rouge* comme réponse, le mot *rouge* sera inscrit à la place du jeton *Couleur préférée* dans toutes les questions suivantes qui comprennent ce jeton. Par conséquent, si la question suivante est *Seriez-vous intéressé à acheter des objets <Couleur préférée>?*, le jeton sera remplacé par la valeur de la variable et la question sera affichée comme suit :

Seriez-vous intéressé à acheter des objets rouges?

Pour insérer un jeton dans une question, cliquez sur le lien **Affichage jeton** afin de faire afficher la liste des jetons offerts. Les jetons sont affichés en ordre alphabétique. Vous pouvez copier et coller le jeton de la zone **Affichage jeton** dans la zone de la question.

Enfin, les questions peuvent être traduites en différentes langues. Si l'organisation fait affaire avec des clients, des prospects ou des répondants multilingues, utilisez la fonction de traduction des questions pour créer un groupe de questions et le traduire dans toutes les langues nécessaires. Lorsque les utilisateurs exécutent un script, ils sélectionnent la langue dans laquelle ils veulent faire afficher le script. Si la question est offerte dans la langue sélectionnée, l'utilisateur verra la question traduite. Dans le cas contraire, le système affichera la question dans la langue dans laquelle elle a été créée à l'origine.

Lorsque vous traduisez une question, le système crée un enregistrement dans le fichier F90CF06A.

Codes définis par l'utilisateur pour les scripts

Avant de commencer la création des scripts, vous devez vous familiariser avec les fichiers de codes définis par l'utilisateur qui sont utilisés dans le système Script arborescent. Bien que plusieurs de ces fichiers puissent être modifiés pour répondre aux besoins organisationnels, les fichiers ci-dessous contiennent des valeurs cruciales pour le système Script arborescent, et celles-ci ne doivent pas être modifiées.

- 90CF/AS — Jeu réponses;
- 90CF/IS — Statut instance script;
- 90CF/QT — Type question;
- 90CF/SC — Catégorie script;
- 90CF/ST — Statut;
- 90CF/QT — Type variable.

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Recherche de jeux de réponses	W90CF030A	Paramétrage du script (G90CF), Définition du jeu de réponses	Sert à sélectionner des jeux de réponses existants ou à accéder à des écrans permettant de créer des jeux de réponses.
Ajout d'un jeu de réponses	W90CF030C	Cliquez sur le bouton Ajouter dans l'écran Recherche de jeux de réponses.	Sert à créer un jeu de réponses.
Gestion jeu réponses <nom du jeu de réponses>	W90CF030D	Cliquez sur le bouton Enregistrer et continuer après avoir créé l'en-tête du jeu de réponses.	Sert à associer des réponses à un jeu de réponses et à traduire les réponses.
Recherche de variables	W90CF080A	Paramétrage du script (G90CF), Paramétrage des variables	Sert à vérifier les variables existantes ou à accéder à des écrans permettant de créer des variables.

Nom de la page	Nom de l'objet	Navigation	Utilisation
Ajout d'une variable	W90CF080B	Cliquez sur le bouton Ajouter dans l'écran Recherche de variables.	Sert à créer une variable.
Recherche de jetons	W90CF070C	Paramétrage du script (G90CF), Paramétrage des jetons	Sert à vérifier les jetons existants ou à accéder à des écrans permettant de créer des jetons.
Ajout d'un jeton	W90CF070B	Cliquez sur le bouton Ajouter dans l'écran Recherche de jetons.	Sert à créer un jeton.
Recherche de jeux de taux	W90CF140B	Paramétrage du script (G90CF), Définition du jeu de taux	Sert à vérifier les jeux de taux existants ou à accéder à des écrans permettant de créer des jeux de taux.
Ajout de jeux de taux	W90CF140C	Cliquez sur le bouton Ajouter dans l'écran Recherche de jeux de taux.	Sert à créer un jeu de taux.
Recherche de questions	W90CF060A	Paramétrage du script (G90CF), Définition de la question	Sert à sélectionner des questions existantes ou à accéder à des écrans permettant de créer des questions.
Ajout d'une question	W90CF060B	Cliquez sur le bouton Ajouter dans l'écran Recherche de questions.	Sert à créer une question.
Gestion questions <nom de la question>	W90CF060C	Sélectionnez une question dans l'écran Recherche de questions.	Sert à traduire des questions.

Création de jeux de réponses

Accédez à l'écran Ajout d'un jeu de réponses.

Définition du jeu de réponses - Ajout d'un jeu de réponses

Enregistrer et
Enregistrer et
Enregistrer et
Annuler

ID jeu réponses

Nom jeu réponses *
YesMaybeNo

Inactif
☐

Description
Use for questions with Yes, No, or Maybe answers

Date/heure MAJ
MAJ par

Enregistrer et
Enregistrer et
Enregistrer et
Annuler

Ajout d'un jeu de réponses

Après avoir créé le jeu de réponses, cliquez sur le bouton **Enregistrer et continuer** afin de passer à la tâche suivante, qui consiste à associer des réponses au jeu de réponses.

ID jeu réponses

Vérifiez ce champ après avoir enregistré le jeu de réponses afin de prendre connaissance du numéro d'identification unique que le système a affecté au jeu de réponses à l'aide de la fonction de numéros suivants.

Inactif

Cochez cette case pour désactiver le jeu de réponses. Ainsi, le jeu de réponses ne sera plus actif pour aucune des questions que vous créerez après avoir coché cette case et enregistré le jeu de réponses. Cependant, le jeu de réponses demeurera actif pour les questions qui l'utilisent déjà.

Association de réponses aux jeux de réponses

Accédez à l'onglet Jeu réponses de l'écran Gestion jeu réponses <nom du jeu de réponses>. Cliquez sur le lien de **détails**.

Définition du jeu de réponses - Gestion jeu réponses YesMaybeNo

Jeu réponses

Objets associés

Detail

Translation

Enreg. modif. (U)

Annuler modif.

Fermer (L)

ID jeu réponses

13

Nom jeu réponses...

YesMaybeNo

Inactif

☐

Description

Use

Date/heure MAJ

11/02/2005

MAJ par

OWTT_F

Answers

Set Default

Clear Default

Delete

Enregistrements 1 - 5

	Default	Sequence *	Disabled	Answers *	Answer Score	Updated Date/Time	Updated By
<input type="radio"/>	Y	1	<input type="checkbox"/>	5-10	10,00	08/23/2005 00:23:17	OWTT_F
<input type="radio"/>	N	2	<input type="checkbox"/>	11-20	20,00	08/23/2005 00:23:17	OWTT_F
<input type="radio"/>	N	3	<input type="checkbox"/>	21-100	30,00	08/23/2005 00:23:17	OWTT_F

Gestion du jeu de réponses <nom du jeu de réponses>, jeu de réponses, détails

Paramétrer la valeur par défaut

Sélectionnez une réponse, puis cliquez sur ce bouton afin qu'elle devienne la réponse par défaut du jeu de réponses. Un jeu de réponses ne peut comporter qu'une seule réponse par défaut.

Supprimer la valeur par défaut

Sélectionnez la réponse qui est actuellement sélectionnée comme réponse par défaut, puis cliquez sur ce bouton afin qu'elle ne soit plus la réponse par défaut. Il n'est pas nécessaire d'exécuter cette action avant de modifier la réponse par défaut. Lorsque vous sélectionnez une réponse et que vous cliquez sur ce bouton, le système supprime automatiquement le paramétrage par défaut de la réponse par défaut existante, puis paramètre la nouvelle réponse comme réponse par défaut. Cochez cette case afin de supprimer le paramétrage par défaut si vous ne voulez plus que le jeu de réponses comporte une réponse par défaut.

Désactivé

Cochez cette case si vous ne voulez plus que la réponse soit offerte aux utilisateurs lorsqu'ils créent des scripts. Si vous cochez cette case, la réponse ne sera plus affichée comme réponse possible au cours de la création des scripts. Toutefois, le système continuera d'afficher la réponse pour les scripts qui comprennent déjà cette réponse. Pour que la réponse ne figure plus dans aucun script, vous devez la supprimer de tous les scripts qui l'utilisent actuellement. Vous pouvez consulter la liste des questions qui utilisent actuellement le jeu de réponses dans l'onglet Objets associés.

Note de la réponse

Entrez la valeur numérique que le système utilise pour calculer la note de la question correspondante. Le système effectue les opérations ci-dessous.

Il totalise la valeur de pondération de chaque question d'un script, puis divise le total par le nombre de questions qui comportent une pondération dans le script pour déterminer le pourcentage de chaque question.

- Il multiplie le pourcentage de la question par la note de la réponse sélectionnée pour déterminer la note de la question.
- Il totalise la note de chaque question du script pour déterminer la note du script.
- Il compare la note du script au jeu de taux qui est associé au script pour déterminer sa signification.

Traduction des réponses

Accédez à l’onglet Jeu réponses de l’écran Gestion jeu réponses <nom du jeu de réponses>. Cliquez sur le lien de **traduction**.

Définition du jeu de réponses - Gestion jeu réponses YesMaybeNo

Jeu réponses

Objets associés

Detail

Translation

Enreg. modif. (U)

Annuler modif.

Fermer (L)

ID jeu réponses

13

Nom jeu réponses

YesMaybeNo

Langue

Portugais

Valeur réponse

57

Valeur réponse traduite

11-20

11-20

Date/heure MAJ

MAJ par

Answer Translations

Edit

Delete

Enregistrements 1 - 1

	Answer ID	Original	Language	Translation
	56	5-10	Portugais	5-10

Gestion du jeu de réponses <nom du jeu de réponses>, jeu de réponses, traduction

- Langue** Sélectionnez la langue dans laquelle vous désirez traduire la réponse.
- Valeur réponse** Sélectionnez la réponse du jeu de réponses que vous désirez traduire.
- Valeur réponse traduite** Entrez le texte traduit de la réponse.
- Enreg. modif.** Cliquez sur ce bouton pour enregistrer la réponse traduite. Le système créera dans la zone des détails un enregistrement qui indique la réponse, la langue et la valeur traduite. Vous pourrez ensuite modifier ou supprimer l’enregistrement, au besoin.

Création de variables

Accédez à l’écran Ajout d’une variable.

84

Copyright © 2005 Oracle. Tous droits réservés.

Paramétrage des variables - Add Variable

OK Annuler Outils

ID variable

Nom variable *

Type * Chaîne

Description

Date/heure maj MAJ par

Ajout d'une variable

Après avoir entré la variable, cliquez sur le bouton **OK** pour enregistrer les données, puis sur le bouton **Annuler** pour quitter l'écran.

Type

Entrez une valeur pour indiquer si la variable est numérique ou si elle est constituée d'un texte. Si la variable est une valeur numérique, entrez la valeur *I* (Entier). Si la variable est constituée d'un texte, entrez la valeur *S* (Chaîne). Les valeurs sont stockées dans le fichier des codes définis par l'utilisateur 90CF/VT.

Création de jetons

Accédez à l'écran Ajout d'un jeton.

Paramétrage des jetons - Add Token

OK Annuler Outils

ID jeton

Nom jeton *

Description

Nom variable jeton * Favorite Color

Date/heure MAJ MAJ par

Ajout d'un jeton

Après avoir entré le jeton, cliquez sur le bouton **OK** pour enregistrer les données, puis sur le bouton **Annuler** pour quitter l'écran.

Nom jeton

Entrez un nom descriptif pour le jeton. Le nom que vous choisissez doit être facile à repérer dans une recherche en ordre alphabétique. Si vous insérez des jetons dans les questions, vous ne pourrez pas rechercher des jetons à l'aide d'une ligne de query (QBE). Vous devrez sélectionner les jetons dans une liste alphabétique. De plus, il peut être utile de désigner les jetons et les variables qui sont associés par le même nom.

Nom variable jeton

Entrez le nom de la variable associée au jeton qui sert à contenir la valeur que vous désirez utiliser pour remplacer le jeton. Par exemple, si le jeton que vous créez sert à faire afficher la couleur préférée du répondant, entrez dans ce champ la variable qui est associée à la question *Quelle est votre couleur préférée?*

Création de jeux de taux

Accédez à l'écran Ajout de jeux de taux.

Ajout de jeux de taux

Lorsque vous avez entré des valeurs dans les champs **Nom jeu taux** et **Description**, cliquez sur le bouton **OK**, puis entrez les valeurs qui sont associées au jeu de taux dans la zone des détails de l'écran. Cliquez ensuite sur le bouton **OK** pour enregistrer les données, puis sur le bouton **Annuler** pour quitter l'écran.

Définition du jeu de taux - Rate Set - Manage Credit Score Qualification

OK Supprimer (D) Annuler Outils

ID jeu taux: 6

Nom jeu taux ★: Credit Score Qualification

Description: Use this rate set for all scripts associated with approving credit applications.

Date/heure MAJ: 11/02/2005 20:18:07 MAJ par: OWTT_F

Enregistrements 1 - 3 [Personnaliser grille](#)

	Valeur taux *	Note taux	Date/heure MAJ	MAJ par
	Credit Denied	0,00	11/02/2005 20:18:25 UTC+01	OWTT_F
	Credit Approved	100,00	11/02/2005 20:18:37 UTC+01	OWTT_F

Gestion du jeu de taux <nom du jeu de taux>

Valeur taux

Entrez le texte que vous désirez faire afficher dans le script lorsque le système note ce dernier. Par exemple, si vous exécutez un script afin de déterminer la priorité des appels, une valeur de note de script particulière ou une fourchette de valeurs doit être associée aux appels cruciaux. Par conséquent, entrez la valeur *Crucial* dans ce champ.

Note taux

Entrez dans ce champ la note de script la moins élevée qui est associée à la valeur entrée dans le champ Valeur taux. Par exemple, si vous voulez que les scripts dont la note est située entre 0 et 9,999 soient associés aux appels dont la priorité est *Faible*, et que les scripts dont la note est de 10 ou plus soient associés aux appels dont la priorité est *Élevée*, créez deux valeurs de taux, soit *Faible* et *Élevée*. Entrez ensuite la valeur 0 pour désigner le taux *Faible* et la valeur 10 pour désigner le taux *Élevée*.

Création de questions

Accédez à l'écran Ajout d'une question.

Définition de la question - Ajout d'une question

Enregistrer et fermer (Q)

Enregistrer et continuer

Enregistrer et ajouter (N)

Annuler

ID question

Nom question *

F

Type question *

S

Sélection unique

Pondération quest.

999,99

Question *

What is your favorite color?

Conseils question

We sell products in red, yellow, blue, green, orange and purple

ID jeu réponses *

3

yes/NO

ID variable

11

Favorite Color

Cacher jeton

{Gender}
{Model}
{Part}

Date/heure MAJ

MAJ par

Enregistrer et fermer (Q)

Enregistrer et continuer

Enregistrer et ajouter (N)

Annuler

Ajout d'une question

Type question

Indiquez le type de question à créer. Le type de question est déterminé par les réponses que le répondant est autorisé à donner. Par exemple, si le répondant ne peut choisir qu'une seule réponse, créez une question à sélection unique. Les valeurs, stockées dans le fichier des codes définis par l'utilisateur 90CF/QT, sont les suivantes :

G — Données guide;
M — Sélections multiples;
S — Sélection unique;
V — Saisie valeur.

Pondération quest.

Entrez la valeur qui est associée à la question. Cette valeur sert à déterminer la note du script dans lequel la question est comprise. En général, la pondération des questions les plus importantes du script est plus élevée que celle des questions les moins importantes. Vous ne pouvez entrer une pondération que

pour les questions à sélection unique et à sélections multiples. Le système effectue les opérations ci-dessous.

Il totalise la valeur de pondération de chaque question d'un script, puis divise le total par le nombre de questions qui comportent une pondération dans le script pour déterminer le pourcentage de chaque question.

Il multiplie le pourcentage de la question par la note de la réponse sélectionnée pour déterminer la note de la question.

Il totalise la note de chaque question du script pour déterminer la note du script.

Il compare la note du script au jeu de taux qui est associé au script pour déterminer sa signification.

ID jeu réponses

Sélectionnez le jeu de réponses qui comprend les choix possibles pour la question. Lorsque vous créez le script, vous pouvez préciser les réponses du jeu de réponses qui seront affichées lorsque le script sera exécuté.

ID variable

Entrez le numéro d'identification de la variable qui contiendra la valeur de la réponse du répondant. Cette valeur servira ensuite à remplacer le jeton associé à la variable dans les questions suivantes. L'utilisation de jetons et de variables permet de personnaliser les questions en fonction des réponses obtenues.

Affichage jeton

Cliquez sur ce lien afin de faire afficher la liste des jetons actifs. Ces derniers sont affichés en ordre alphabétique. Pour qu'un jeton soit actif, vous devez avoir utilisé la variable à laquelle il est associé dans une question précédant la question que vous ajoutez dans le script. Par exemple, si vous utilisez le jeton *<Couleur préférée>* dans la question courante, vous devez avoir utilisé la variable *<Couleur préférée>* dans une question précédente. La variable sert à contenir la valeur utilisée pour remplacer le jeton. Si aucune variable n'est utilisée, il n'existera pas de valeur pour remplacer le jeton. L'utilisateur verra le jeton plutôt qu'une valeur de variable lorsqu'il exécutera le script.

Traduction des questions

Accédez à l'onglet Question de l'écran Gestion questions <nom de la question>. Cliquez sur le lien de **traduction**.

Langue

Sélectionnez la langue dans laquelle vous désirez traduire la question.

Question traduite

Entrez le texte traduit de la question dans la langue indiquée.

Traduit Conseils question

Entrez le texte traduit des conseils relatifs à la question dans la langue indiquée.

Enreg. modif.

Cliquez sur ce bouton pour enregistrer les traductions. Le système créera dans la zone des détails un enregistrement qui indique la question traduite, les conseils relatifs à la question traduits et la langue. Vous pouvez ensuite modifier ou supprimer l'enregistrement, au besoin.

Création des scripts

La présente section donne un aperçu de la création des scripts et traite des sujets suivants :

- création d'un en-tête de script;

- création d'un script linéaire;
- création d'un script arborescent;
- validation d'un script;
- traduction du message de sortie d'un script;
- clonage d'un script.

Fonctionnement de la création des scripts

Lorsque des composants de scripts sont définis, vous pouvez les utiliser pour créer des scripts. Les scripts sont composés de jeux prédéfinis de questions ou d'énoncés qui sont groupés dans un certain ordre et servent à recueillir les données des répondants. Utilisez d'abord le programme de scripts (P90CF160) pour créer un en-tête de script. Utilisez ensuite le programme de sous-écrans réutilisables associés aux scripts (P90CFSUB) pour créer les types de script suivants :

- Scripts linéaires.

Les scripts linéaires sont composés de jeux de questions ou d'énoncés fixes disposés dans un ordre fixe. Les questions sont les mêmes pour tous les répondants, peu importe les réponses qu'ils donnent.

- Scripts arborescents.

Les scripts arborescents sont plus complexes que les scripts linéaires. Ils comportent une logique conditionnelle qui détermine les questions qui sont affichées en fonction des réponses des répondants.

Lorsque vous créez un script, le système insère des enregistrements dans les fichiers suivants :

- F90CF160;
- F90CF170.

Les scripts servent à effectuer les opérations suivantes :

- résoudre les problèmes;
- saisir les données;
- répondre aux demandes;
- évaluer les prospects.

Les scripts peuvent aider les organisations à simplifier et à normaliser les traitements de regroupement des renseignements, ce qui assure l'exactitude et l'uniformité des données. Les scripts fournissent des traitements réexécutable qui peuvent aider les organisations à accroître l'efficacité ainsi qu'à diminuer le temps de formation et les coûts. Les scripts peuvent aider les organisations à simplifier les diagnostics relatifs aux problèmes complexes en permettant aux employés qui n'ont pas beaucoup d'expérience d'atteindre le niveau de qualification des employés qui ont plus d'expérience qu'eux. Vous pouvez également utiliser les jetons et les variables dans les questions pour configurer les scripts selon les réponses d'un répondant.

Le message de sortie d'un script peut également être traduit en différentes langues. Lorsqu'un utilisateur exécute le script, le message de sortie est affiché dans la langue sélectionnée s'il a été traduit dans cette langue. Si ce n'est pas le cas, le message de sortie sera affiché dans la langue dans laquelle il a été créé à l'origine. Lorsque vous traduisez un message de sortie, le système crée un enregistrement dans le fichier F90CF16C.

Lorsque vous créez un script, vous pouvez lui affecter un type de script. Les types de script servent à classer les différentes sortes de scripts, ce qui facilite leur recherche. Vous pouvez créer autant de codes de types de script que nécessaire afin de répondre aux besoins de l'organisation. Les codes de types de script sont stockés dans le fichier des codes définis par l'utilisateur 90CF/TY et comprennent notamment les valeurs suivantes :

- Configuration commande;
- Questionnaire contact;
- Conseiller produits;
- Guide diagnostic.

Notation des scripts

Selon le but du script, vous pouvez décider que la notation du script soit effectuée en fonction des réponses du répondant. Vous pouvez noter les scripts linéaires et les scripts arborescents. Pour qu'un script soit noté, au moins une des questions du script doit être pondérée, et une note doit être associée à la réponse à cette question.

Vous devez également associer un jeu de taux au script. Le jeu de taux sert à mettre en contexte la note du script. Par exemple, une note de script de 10 n'indique pas nécessairement à l'utilisateur quelque chose sur la situation d'un répondant. Par conséquent, le système associe la note du script à la valeur correspondante dans le jeu de taux pour donner un sens à la note. Dans l'exemple précédent, la valeur 10 pourrait correspondre à la priorité *Élevée* dans le jeu de taux associé à un script, mais à la priorité *Faible* dans le jeu de taux associé à un autre script.

Pour calculer la note d'un script, le système effectue les opérations suivantes :

1. Il totalise la valeur de pondération de chaque question d'un script, puis divise le total par la pondération de chaque question de ce script qui comporte une pondération pour déterminer le pourcentage de chaque question.
2. Il multiplie le pourcentage de la question par la note de la réponse sélectionnée pour déterminer la note de la question.
3. Il totalise la note de chaque question du script pour déterminer la note du script.
4. Il compare la note du script au jeu de taux qui est associé au script pour déterminer sa signification.

Arborescences et nœuds de scripts

Lorsque vous créez un script, le système affiche les questions et les réponses dans une arborescence hiérarchique pour vous aider à repérer les articles parents et enfants ainsi que les articles apparentés, ou même les nœuds. Un nœud est représenté par une ligne dans l'arborescence. Il existe quatre types de nœud :

- Nœuds racines.

Le nœud racine est le premier nœud dans une arborescence de script. Il doit être suivi d'un nœud de question. Le nœud racine est automatiquement créé lorsque vous enregistrez l'en-tête de script.

- Nœuds de questions.

Les nœuds de questions sont les questions d'un script. Ils doivent être suivis d'un ou de plusieurs nœuds de réponses ou nœuds vides, à cette exception près :

Vous ne devez pas faire suivre d'un nœud de réponse ou d'un nœud vide une question de données guide dans un script linéaire.

Par exemple, si vous insérez une question à sélection unique dans un script, vous devrez la faire suivre d'un ou de plusieurs nœuds de réponses. Les nœuds de questions peuvent suivre un nœud de réponse ou un nœud vide.

- Nœuds de réponses

Les nœuds de réponses représentent les enfants des nœuds de questions auxquels ils sont associés. Chaque nœud de réponse correspond à un choix de réponse possible pour la question. Utilisez les nœuds de réponses après les questions à sélection unique et à sélections multiples. Vous pouvez faire suivre un jeu de nœuds de réponses d'un nœud de question ou d'un nœud vide.

- Nœuds vides

Les nœuds vides occupent une fonction de remplissage lorsque aucun nœud de réponse n'est sélectionné ou que plusieurs nœuds de réponses le sont. Ils peuvent suivre un nœud de question ou de réponse. Les nœuds vides représentent les enfants des nœuds de questions auxquels ils sont associés. Vous devez inclure un nœud vide dans les cas suivants :

- Dans les scripts arborescents ou linéaires, un nœud vide doit suivre une question de saisie de valeur.

Vous ne pouvez pas placer un nœud de réponse après ce type de question et vous ne pouvez pas faire suivre un nœud de question d'un autre nœud de question. Par conséquent, insérez un nœud vide afin de diriger le système vers la question suivante du script.

- Dans les scripts arborescents, un nœud vide doit suivre une question de données guide, à moins que cette question ne soit la dernière du script.

Vous ne pouvez pas placer un nœud de réponse ou un autre nœud de question directement après un nœud de question de données guide dans un script arborescent.

- Dans les scripts arborescents, vous devez inclure un nœud vide si une question comporte une ou plusieurs réponses suivies d'une question (enfant), mais que les questions ne sont pas toutes associées à une question de suivi.

Le nœud vide dirige le système vers la question suivante du script si l'utilisateur choisit l'une des réponses qui ne comporte pas de question de suivi. Supposons que vous demandez aux répondants quelle est leur couleur préférée et que vous leur donnez le choix parmi les couleurs rouge, bleu, jaune et vert. Votre organisation possède des produits rouge vif et brun rougeâtre. Par conséquent, si un répondant choisit la couleur rouge, vous devrez lui poser une question de suivi telle que *Préférez-vous le rouge vif ou le brun rougeâtre?*

Cependant, si les répondants indiquent que leurs couleurs préférées sont le bleu, le jaune ou le vert, et que vous n'offrez des produits que d'un seul type de bleu, de jaune et de vert, vous n'aurez pas à poser une question de suivi pour ces réponses. Vous devrez donc inclure, en plus des nœuds de réponses pour les couleurs rouge, jaune, bleu et vert, un nœud vide pour la question. Le nœud vide dirige le système vers la question suivante du script si la réponse choisie n'a pas de chemin d'accès qui lui est propre. Si le répondant choisit la couleur rouge, le système affichera la question suivante qui se trouve sous le chemin d'accès de la couleur rouge. Cependant, aucun chemin d'accès n'est associé à la couleur jaune. Par conséquent, si le répondant choisit la couleur jaune, le système utilisera le nœud vide pour diriger l'utilisateur vers la question suivante du script.

- Dans les scripts arborescents, un nœud vide doit suivre une question à sélections multiples.

D'une part, si une seule réponse est sélectionnée, le système sera dirigé vers la branche qui est associée à ce nœud de réponse, s'il en existe une. Si aucune branche n'est associée au nœud de réponse, le système sera dirigé vers le nœud vide. D'autre part, si plusieurs réponses sont sélectionnées, il est possible qu'une branche distincte soit associée à chacune de ces questions. Par conséquent, lorsque plusieurs réponses sont sélectionnées, le système est dirigé vers le nœud vide. Ce dernier dirige le système vers la question suivante du script. Le système fait abstraction des chemins d'accès des nœuds de réponses sélectionnés si plusieurs réponses sont sélectionnées, puisque ces chemins peuvent être différents.

Lorsque vous créez des scripts, utilisez les boutons **Ajout question**, **Ajouter réponses**, **Ajout. tout nœud** et **Suppr. nœud** pour ajouter ou supprimer des nœuds dans l'arborescence. Ces boutons sont activés ou désactivés selon l'endroit où l'utilisateur est situé dans l'arborescence pour l'empêcher d'y ajouter des nœuds au mauvais endroit. Par exemple, étant donné que le bouton **Ajout question** est désactivé, vous ne pourrez pas entrer un nœud de question directement après un autre nœud de question.

Avertissement ! Si vous supprimez un nœud dans l'arborescence, le système supprimera le nœud sélectionné *ainsi que tous ses enfants*. Vous devez donc planifier le script avec soin avant de commencer la saisie des données afin d'éviter de supprimer des parties du script. De plus, la validation du script doit être effectuée fréquemment. Lorsque vous validez le script, le système parcourt ce dernier du début à la fin et vous avertit s'il trouve une erreur. Plus vous validez le script souvent, plus vous repérerez et corrigerez les erreurs avant qu'il ne devienne nécessaire de supprimer de grandes parties du script.

Validation des scripts

Pendant ou après la création des scripts, vous pouvez effectuer une validation pour vous assurer qu'il n'y a pas d'erreur ni de boucle et que l'arborescence n'est pas sans issue. Le système comprend les règles de validation prédéfinies suivantes :

- Règle 1 — les questions à sélection unique doivent être suivies d'au moins un nœud d'arborescence;
- Règle 2 — les questions à sélections multiples doivent être suivies d'au moins un nœud d'arborescence;
- Règle 3 — les questions de saisie de valeur doivent être suivies d'au moins un nœud d'arborescence.

Vous pouvez exécuter l'une ou l'autre de ces règles ou encore toutes les trois lorsque vous validez le script. Si le système trouve un nœud incorrect dans le script, il affichera ce nœud erroné ainsi que la règle qu'il transgresse. Le système marque ensuite le script comme inactif.

Exécutez le traitement de validation souvent au cours de la création des scripts afin de repérer et de corriger rapidement les erreurs et d'éviter d'avoir à supprimer des parties substantielles du script.

Conseils relatifs à la création des scripts linéaires

Les scripts linéaires sont utilisés lorsque les mêmes questions sont posées à tous les répondants, peu importe leurs réponses. Voici les conseils à suivre lorsque vous créez un script linéaire :

- Soyez conscient du niveau de la hiérarchie lorsque vous insérez des nœuds dans une arborescence.
En ce qui concerne les scripts linéaires, vous ne pouvez pas insérer des questions comme enfants de nœuds de réponses. Toutes les questions d'un script linéaire doivent figurer au même niveau hiérarchique. Par conséquent, pour ajouter un nœud de question dans un script linéaire, vous devez sélectionner le nœud de question après lequel vous désirez que la nouvelle question figure. Ne sélectionnez pas le dernier nœud de réponse lié à la question sous laquelle vous désirez que la nouvelle question figure. Le bouton **Ajout question** est désactivé lorsque vous sélectionnez un nœud de réponse.
- Les règles relatives aux nœuds vides dans les scripts linéaires diffèrent de celles dans les scripts arborescents.
Il n'est pas nécessaire d'insérer un nœud vide après une question de données guide dans un script linéaire. Le système permet d'entrer des nœuds de questions directement après un nœud de question de données guide lorsque vous créez un script linéaire.

Conseils relatifs à la création des scripts arborescents

Les scripts arborescents peuvent être complexes puisqu'il est possible de créer plusieurs chemins d'accès différents dans un même script. Lorsque vous créez des scripts arborescents, gardez à l'esprit les éléments suivants :

- Soyez conscient du niveau de la hiérarchie lorsque vous insérez des nœuds dans une arborescence.
Lorsque vous sélectionnez un nœud et cliquez sur l'un des boutons d'ajout, le système ajoute le nœud comme enfant du nœud sélectionné. Pour ajouter une question à la fin du script, vous devez sélectionner le dernier nœud de l'arborescence et cliquer sur le bouton **Ajout question**. Toutefois, si le dernier nœud de l'arborescence est un nœud de réponse, la question que vous ajouterez sera un enfant de ce nœud de réponse.

Si vous ne voulez pas que la question suivante soit un enfant d'un des nœuds de réponses, et par conséquent, qu'elle ne soit posée qu'aux répondants qui ont choisi cette réponse, vous devrez insérer un nœud vide à la fin de l'arborescence, puis insérer la question comme enfant de ce nœud. Le nœud vide dirige le système vers la question suivante lorsque le répondant choisit plusieurs réponses ou qu'il choisit une réponse qui n'a pas de chemin d'accès qui lui est propre.

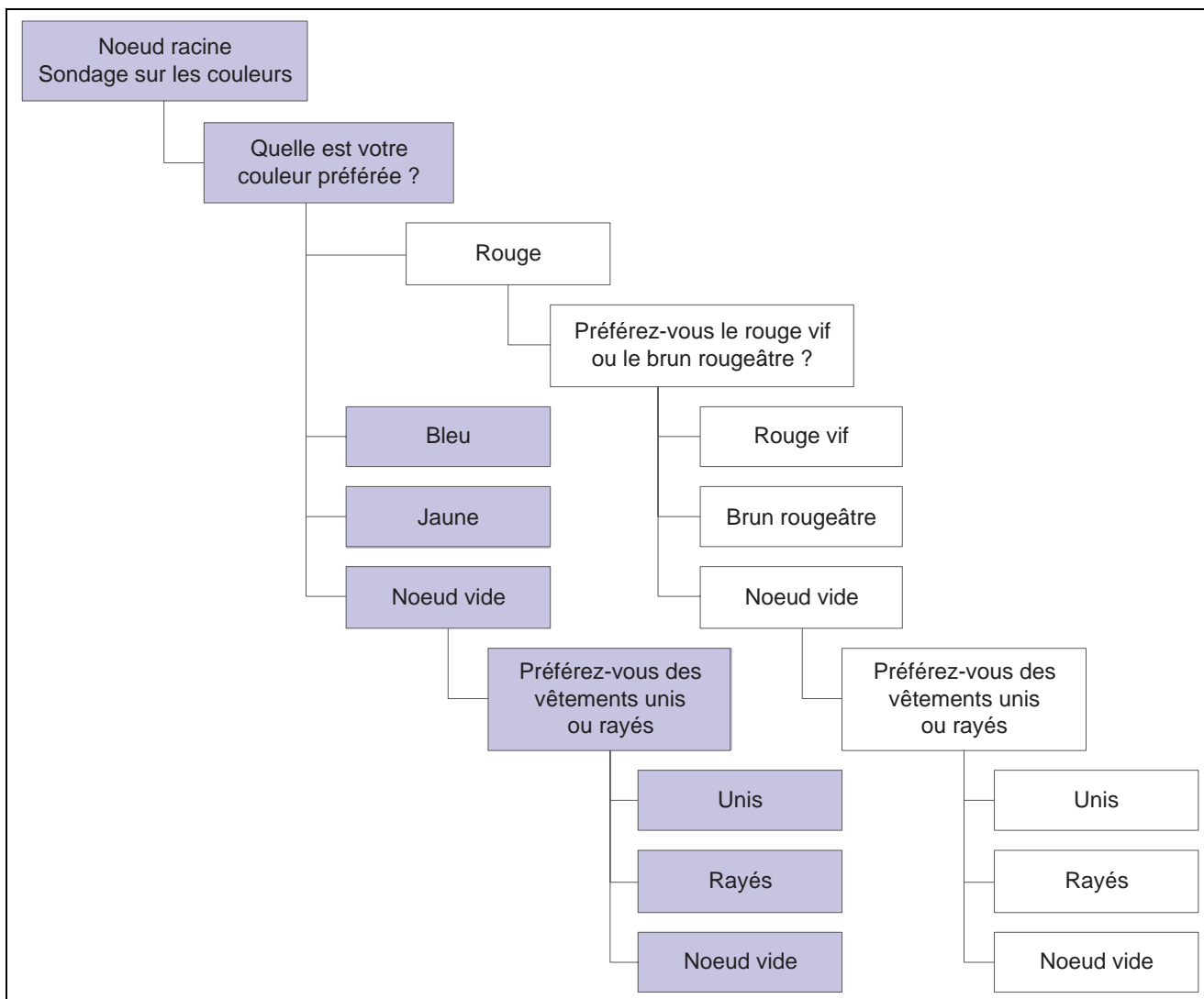
- Sachez que lorsque vous entreprenez un chemin d'accès particulier, le système poursuit la création du script dans cette voie et ne revient pas aux questions qui sont situées aux niveaux hiérarchiques supérieurs.

Supposons que vous demandez aux répondants quelle est leur couleur préférée au début du script et que les trois réponses possibles sont rouge, bleu et jaune. Si les répondants choisissent la couleur rouge, vous pourriez leur demander s'ils préfèrent le rouge vif ou le brun rougeâtre. Cependant, si les répondants choisissent les couleurs bleu ou jaune, aucune question en lien avec ces couleurs ne leur serait posée puisque aucune question de suivi n'est associée à ces réponses.

Dans ce cas, même si la question suivante est la même pour tous les répondants, vous devrez l'insérer à deux endroits dans le script : pour les répondants qui choisissent les couleurs bleu ou jaune et pour ceux qui choisissent la couleur rouge et qui sont dirigés vers la question de suivi relative au type de rouge. Puisque le système a développé le chemin d'accès de la couleur rouge, toutes les questions suivantes posées aux répondants qui choisissent cette couleur doivent être des enfants de la question concernant leur type de rouge préféré, tandis que toutes les questions suivantes pour les répondants qui choisissent les couleurs jaune ou bleu sont les enfants d'un nœud vide inséré sous le nœud de la question sur la couleur préférée.

À la lumière de ces renseignements, vous tenterez d'insérer les questions qui doivent être posées à tous les répondants au tout début du script, avant de commencer à créer des branches distinctes.

Le graphique ci-dessous donne un exemple de script arborescent simple.



Exemple de script arborescent simple

Clonage des scripts

Si l'organisation utilise des scripts qui se ressemblent, vous pouvez créer un script générique, puis cloner ce script autant de fois que nécessaire. Vous n'aurez qu'à modifier chacun des scripts en fonction des besoins de la société.

Ajout d'articles à un script

Après avoir créé un script, vous pouvez lui annexer des articles. Annexe un article à un script si ce dernier sert à résoudre des problèmes associés à cet article. Les utilisateurs peuvent ensuite rechercher les scripts qui concernent cet article lorsqu'ils tentent de résoudre des dossiers ou des bons de travail qui y sont liés. Lorsque vous ajoutez un article à un script, le système crée un enregistrement dans le fichier F90CF16B.

Vous pouvez ajouter des articles à un script à l'aide de l'onglet Objets associés de l'écran Gestion scripts <nom du script>.




Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Recherche de scripts	W90CF160E	Paramétrage du script (G90CF), Saisie du script	Sert à sélectionner des scripts existants ou à accéder à des écrans permettant de créer des scripts.
Ajout de scripts	W90CF160C	Cliquez sur le bouton Ajouter dans l'écran Recherche de scripts.	Sert à créer un en-tête de script.
Gestion scripts <nom du script>	W90CF160B	Cliquez sur le bouton Enregistrer et continuer dans l'écran Ajout de scripts ou sélectionnez un en-tête de script dans l'écran Recherche de scripts et cliquez sur le bouton Sélectionner .	Sert à créer, à valider et à cloner des articles ainsi qu'à ajouter des articles à un script linéaire ou arborescent, de même qu'à traduire le message final du script.

Création d'un en-tête de script

Accédez à l'écran Ajout de scripts.

Lorsque vous avez créé l'en-tête de script, cliquez sur le bouton **Enregistrer et continuer** afin de commencer à créer le script. Effectuez les tâches expliquées plus bas dans la présente section.

Saisie du script - Ajout de scripts




Détails script

ID script	<input type="text"/>	Date effet	<input type="text" value="11/02/2005 20:27:51 UTC"/>
Nom script *	<input type="text" value="Call Priority"/>	Catégorie script *	<input type="text" value="L"/> Script linéaire
Type script *	<input type="text" value="TG"/> Guide diagnostic	Inactif	<input type="checkbox"/>
Visibilité	<input type="text" value="AL"/> Tous		
Description	<input type="text" value="Use this script to determine the priority of incoming calls."/>		

Détails cote

Pondér. script total	<input type="text"/>
Jeu taux	<input type="text" value="2"/> a

Message sortie

Message dernière question	<input type="text" value="Now let me see how I can help you fix your issue."/>
---------------------------	--

Ajout de scripts

Catégorie script	Indiquez si vous créez un script arborescent ou linéaire. Les valeurs correctes sont les suivantes : <i>B</i> — Script arborescent; <i>L</i> — Script linéaire.
Type script	Entrez une valeur pour préciser le type de situation qui commande l'utilisation du script. Utilisez les types de script pour séparer les scripts en catégories logiques. Par exemple, vous pouvez décider de créer des codes de types de script pour chacun des genres de produits dont le soutien est assuré par le service technique ou le centre d'appels. Les valeurs sont stockées dans le fichier des codes définis par l'utilisateur 90CF/TY et comprennent notamment les codes suivants : <i>CO</i> — Configuration commande; <i>CQ</i> — Questionnaire contact; <i>LQ</i> — Lead de qualification; <i>PA</i> — Conseiller produits; <i>TG</i> — Guide diagnostic.
Visibilité	Entrez une valeur pour indiquer si vous désirez que le script ne soit accessible qu'aux utilisateurs internes ou à ces derniers ainsi qu'aux utilisateurs des services en ligne pour les clients. Les valeurs, stockées dans le fichier des codes définis par l'utilisateur 90CE/VI, sont les suivantes : <i>AL</i> — tous les utilisateurs; <i>IN</i> — utilisateurs internes seulement.
Pondér. script total	Vérifiez ce champ après avoir ajouté des questions au script pour déterminer le nombre total de points qui sont associés au script. Le système indique dans ce champ le total de la pondération de chaque question du script.
Jeu taux	Entrez le jeu de taux utilisé pour donner un sens à la note du script. Lorsqu'un utilisateur exécute le script et entre les réponses d'un répondant, le système note l'instance de script. Il compare ensuite la note numérique au jeu de taux pour déterminer la signification de la note lorsqu'elle est associée à ce script. Par exemple, un jeu de taux pourrait classer une note de script de 10 dans la catégorie de priorité <i>Faible</i> , tandis qu'un autre jeu de taux pourrait classer cette même note de script dans la catégorie de priorité <i>Élevée</i> .
Message dernière question	Entrez la dernière question ou le dernier énoncé qui est affiché et que les utilisateurs lisent lorsqu'ils atteignent la fin d'un script.

Création d'un script linéaire

Accédez à l'onglet Arborescence de l'écran Gestion scripts <nom du script>. Cliquez sur le lien **Détails**.

Saisie du script - Gestion scripts Call Priority

Script | **Arborescence** | Instances | Objets associés

Détails | Validation

Enreg. modif. (V) | Annuler modif. | Clone (L) | Fermer (L)

Nom script : Call Priority Aperçu exécution

Catégorie script : L *Script linéaire*

Type script : TG *Guide diagnostic*

Ajout question | Ajouter réponses | Ajout. tout noeud | Suppr. noeud

Enregistrements 1 - 1 | Développer tout | Réduire tout

Script Tree

Call Priority

Gestion des scripts <nom du script>, arborescence, détails

Voici la marche à suivre pour créer un script linéaire :

1. Sélectionnez le nœud racine qui contient le nom du script.
2. Cliquez sur le bouton **Ajout question** pour ajouter une question au script.
La section des données de la question sera alors affichée dans l'écran. Vous devrez peut-être faire défiler l'écran vers le bas pour la consulter.
3. Entrez la question que vous désirez ajouter au script dans le champ **ID question** de la section des données de la question.
Le système affichera le texte de la question sélectionnée dans le champ **Question**.
4. Cliquez sur le bouton d'insertion de la question sélectionnée pour insérer la question sélectionnée ou sur le bouton d'annulation pour sélectionner une autre question.

Lorsque vous insérez la question dans le script, le système ajoute un nœud de question dans l'arborescence de script.

Remarque : Vous avez la possibilité de créer une question à ce stade-ci. Pour ce faire, cliquez sur le bouton de création de la question. Si vous décidez de créer une question, vous devrez effectuer les étapes 3 et 4 après avoir créé la question afin de l'ajouter au script.

5. Sélectionnez, dans l'arborescence de script, la question que vous avez insérée.

Si vous avez inséré une question à sélection unique ou à sélections multiples, cliquez sur le bouton **Ajouter réponses** et passez à l'étape suivante.

Si vous avez inséré une question de saisie de valeur, cliquez sur le bouton **Ajout. tout nœud**. Pour ajouter une autre question au script, sélectionnez le nœud de question sous lequel vous désirez insérer une question, cliquez sur le bouton **Ajout question** et retournez à l'étape 3 afin de poursuivre la création du script.

Si vous avez créé une question de données guide, retournez à l'étape 2 afin de poursuivre la création du script.

6. Pour ajouter des nœuds de réponses à la question, faites défiler l'écran jusqu'à la section des données du jeu de réponses, sélectionnez toutes les réponses que vous désirez annexer à la question et cliquez sur le bouton d'insertion des réponses sélectionnées.

Le système insérera des nœuds de réponses pour chaque réponse sélectionnée sous la question. Pour ajouter une autre question au script, sélectionnez le nœud de question sous lequel vous désirez insérer une question, cliquez sur le bouton **Ajout question** et retournez à l'étape 3 afin de poursuivre la création du script.

Remarque : Au besoin, vous pouvez créer un jeu de réponses à ce stade-ci. Pour ce faire, cliquez sur le bouton de création d'un jeu de réponses et effectuez les étapes de création d'un jeu.

7. Cliquez sur le bouton **Enreg. modif.** lorsque vous avez terminé d'ajouter tous les nœuds de questions et de réponses ainsi que les nœuds vides dans le script.
8. Cliquez sur le bouton **Aperçu exécution** pour visualiser le script.

Le système créera une instance du script et permettra à l'utilisateur de parcourir le script. Lorsque vous avez terminé de parcourir le script, cliquez sur le bouton de fin. Le système retournera à l'arborescence de script.

9. Vérifiez que toutes les modifications ont été enregistrées, puis cliquez sur le bouton **Fermer** pour quitter le programme.

Création d'un script arborescent

Accédez à l'onglet Arborescence de l'écran Gestion scripts <nom du script>. Cliquez sur le lien **Détails**.

Saisie du script - Gestion scripts Script diagnostic vélo

Script **Arborescence** Instances Objets associés

Détails | Validation

Enreg. modif. (M) Annuler modif. Clone (L) Fermer (L)

Nom script Script diagnostic vélo Aperçu exécution

Catégorie script B Script arborescent

Type script TG Guide diagnostic

Ajout question Ajouter réponses Ajout. tout noeud Suppr. noeud

Enregistrements 1 - 13 Développer tout Réduire tout

Script Tree

- Are you having a problem with a mountain bike or a road bike?
 - Mountain Bike
 - What model is your mountain bike?
 - A500
 - A300
 - AX1000
 - Road Bike
 - What model is your road bike?
 - R1000

Gestion des scripts <nom du script>, arborescence, détails

Voici la marche à suivre pour créer un script arborescent :

1. Sélectionnez le nœud racine qui contient le nom du script.
2. Cliquez sur le bouton **Ajout question** pour ajouter une question au script.
La section des données de la question sera alors affichée dans l'écran. Vous devrez peut-être faire défiler l'écran vers le bas pour la consulter.
3. Entrez la question que vous désirez ajouter au script dans le champ **ID question** de la section des données de la question.
Le système affichera le texte de la question sélectionnée dans le champ **Question**.
4. Cliquez sur le bouton d'insertion de la question sélectionnée pour insérer la question sélectionnée ou sur le bouton d'annulation pour sélectionner une autre question.
Lorsque vous insérez la question dans le script, le système ajoute un nœud de question dans l'arborescence de script.

Remarque : Vous avez la possibilité de créer une question à ce stade-ci. Pour ce faire, cliquez sur le bouton de création de la question. Si vous décidez de créer une question, vous devrez effectuer les étapes 3 et 4 après avoir créé la question afin de l'ajouter au script.

5. Sélectionnez, dans l'arborescence de script, la question que vous avez insérée.

Si vous avez inséré une question à sélection unique ou à sélections multiples, cliquez sur le bouton **Ajouter réponses** et passez à l'étape suivante.

Si vous avez inséré une question de saisie de valeur ou une question de données guide, cliquez sur le bouton **Ajout. tout nœud**. Sélectionnez ensuite le nœud de réponse ou de question ou encore le nœud vide sous lequel vous désirez insérer une question et retournez à l'étape 3 afin de poursuivre la création du script

6. Pour ajouter des nœuds de réponses à la question, faites défiler l'écran jusqu'à la section des données du jeu de réponses, sélectionnez toutes les réponses que vous désirez annexer à la question et cliquez sur le bouton d'insertion des réponses sélectionnées.

Le système insérera des nœuds de réponses pour chaque réponse sélectionnée sous la question. Si vous avez ajouté des nœuds de réponses sous une question à sélections multiples, vous devrez insérer un nœud vide au même niveau que ces nœuds de réponses pour pouvoir ajouter d'autres questions sous la question. Il n'est pas nécessaire d'insérer un nœud vide après une question à sélection unique.

Pour ajouter une autre question au script, sélectionnez le nœud de réponse ou de question ou encore le nœud vide sous lequel vous désirez insérer une question, cliquez sur le bouton **Ajout question** et retournez à l'étape 3 afin de poursuivre la création du script.

Remarque : Au besoin, vous pouvez créer un jeu de réponses à ce stade-ci. Pour ce faire, cliquez sur le bouton de création d'un jeu de réponses et effectuez les étapes de création d'un jeu.

7. Cliquez sur le bouton **Enreg. modif.** lorsque vous avez terminé d'ajouter tous les nœuds de questions et de réponses ainsi que les nœuds vides dans le script.

8. Cliquez sur le bouton **Aperçu exécution** pour visualiser le script.

Le système créera une instance du script et permettra à l'utilisateur de parcourir le script. Lorsque vous avez terminé de parcourir le script, cliquez sur le bouton de fin. Le système retournera à l'arborescence de script.

9. Vérifiez que toutes les modifications ont été enregistrées, puis cliquez sur le bouton **Fermer** pour quitter le programme.

Validation d'un script

Accédez à l'onglet Arborescence de l'écran Gestion scripts <nom du script>. Cliquez sur le lien **Validation**.

Saisie du script - Gestion scripts Script diagnostic vélo

Script **Arborescence** Instances Objets associés

Détails | **Validation**

Fermer (L)

Nom script

Catégorie script *Script arborescent*

Type script *Guide diagnostic*

Règles validation

☒ Règle 1 The single-type question node requires branch node

☒ Règle 2 The multiple-type question node requires branch node

☒ Règle 3 The value-input-type question node requires branch node

Valider scripts

Tree is Valid

Gestion des scripts <nom du script>, arborescence, validation

- Règle 1** Cochez cette case si vous désirez que le système confirme que tous les nœuds de questions à sélection unique sont suivis d’au moins un nœud de réponse.
- Règle 2** Cochez cette case si vous désirez que le système confirme que tous les nœuds de questions à sélections multiples sont suivis d’au moins un nœud de réponse.
- Règle 3** Cochez cette case si vous désirez que le système confirme que tous les nœuds de questions de saisie de valeur sont suivis d’au moins un nœud de réponse ou un nœud vide.
- Valider scripts** Cliquez sur ce bouton pour valider le script à l’aide des règles sélectionnées. Si le script est validé avec succès, le système affichera *Arborescence valide* sous ce bouton. Si le script est incorrect, le système affichera tous les nœuds incorrects ainsi que les règles qu’ils ne respectent pas dans une grille.

Traduction du message de sortie d’un script

Accédez à l’onglet Script de l’écran Gestion scripts <nom du script>. Cliquez sur le lien **Traduction**.

Saisie du script - Gestion scripts Script diagnostic vélo

Script | Arborescence | Instances | Objets associés

Détails | Traduction

Enreg. modif. (M) | Annuler modif. | Fermer (L)

Message de sortie: Thanks you. Have a nice day.

Langue: Portugais

Traduit: Muito abrigado. Tenha un bom dia.

Message de sortie

Date/heure MAJ: MAJ par:

Gestion des scripts <nom du script>, script, traduction

Traduit Message de sortie Entrez le texte du message de sortie dans la langue indiquée dans le champ **Langue**, puis cliquez sur le bouton **Enreg. modif.** Le système ajoutera l'enregistrement traduit dans la zone des détails de l'écran. Vous pouvez traduire le message de sortie dans plusieurs langues, mais vous ne pouvez créer qu'une seule traduction pour chaque langue.

Clonage d'un script

Accédez à l'onglet Arborescence de l'écran Gestion scripts <nom du script>. Cliquez sur le lien **Détails**.

Voici la marche à suivre pour cloner un script :

1. Cliquez sur le bouton **Clone**.
2. Dans l'écran Script du clone, entrez le nom du nouveau script dans le champ **Nom script**.
Pour revenir à l'écran précédent sans cloner le script, cliquez sur le lien de retour à la définition de l'arborescence avant de cliquer sur le bouton **Clone** pour cloner le script.
3. Pour accéder à l'arborescence du script nouvellement créé, cliquez sur le lien de retour au script cloné.
Pour revenir au script initial, cliquez sur le lien de retour à la définition de l'arborescence.
4. Mettez le script à jour au besoin, enregistrez les modifications, puis cliquez sur le bouton **Fermer** pour quitter.

Gestion des scripts

La présente section donne un aperçu de la gestion des scripts, présente les étapes préliminaires et traite des sujets suivants :

- exécution d'un script pour un dossier ou un bon de travail à l'aide du système Conseiller en solutions;
- exécution d'un script pour un dossier ou un bon de travail à l'aide du programme d'actions associées aux dossiers de gestion de la relation client.

Présentation de la gestion des scripts

Lorsque vous avez créé des scripts corrects dans toutes les langues nécessaires, vous pouvez commencer à utiliser ces scripts pour recueillir des données et contribuer à la résolution des appels au service à la clientèle et des bons de travail.

Scripts, dossiers et bons de travail

Les scripts servent à résoudre les dossiers et les bons de travail en cours dont le service à la clientèle et le service technique assurent le soutien. Les scripts peuvent aider les représentants du service à la clientèle et du service technique à diagnostiquer les problèmes en fournissant une liste de questions et de réponses possibles. Par exemple, le script peut interroger les demandeurs sur le modèle d'un produit donné qu'ils utilisent. Selon le modèle sélectionné, le script peut ensuite poser une série de questions propres à ce modèle de produit. Le tableau ci-dessous montre de quelle façon un représentant du service à la clientèle peut utiliser un script pour résoudre un dossier ou un bon de travail.

Questions	Réponses
Quel produit vous cause un problème?	J'éprouve de la difficulté avec les objets que j'ai achetés.
Quel est le modèle de l'objet que vous utilisez?	Je ne sais pas.
Est-il rouge ou noir?	Noir.
Est-il plus gros ou plus petit qu'une balle de golf?	Plus petit.
Je crois que vous utilisez le modèle 500A de l'objet.	Aucune réponse n'est nécessaire, car il s'agit d'une question de données guide.
Utilisez-vous les objets 500A dans des réfrigérateurs ou des congélateurs?	Réfrigérateurs.
Est-ce que l'objet semble desserré?	Oui.
Vous devrez le resserrer à l'aide d'une clé à molette. Votre problème devrait ainsi être réglé.	Aucune réponse n'est nécessaire, car il s'agit d'une question de données guide.

Pour résoudre des dossiers et des bons de travail à l'aide de scripts, accédez aux onglets Solutions et Actions associées afin de rechercher et d'exécuter des scripts.

Si vous utilisez le système Conseiller en solutions, vous pourrez rechercher des scripts en effectuant une **recherche avancée** dans l'onglet Solutions du dossier ou du bon de travail. Lorsque vous avez trouvé le script que vous désirez exécuter, cliquez sur l'ID script afin d'exécuter le script. Le système créera une instance du script pour le dossier ou le bon de travail qui y est associé. Vous pourrez ensuite vérifier toutes les instances de scripts dans l'onglet Actions associées. Pour rechercher des scripts à l'aide du système Conseiller en solutions, paramétrez les constantes du système Gestion des dossiers.

Voir [Chapitre 3, "Paramétrage de base de la gestion des dossiers," Paramétrage des constantes du système Gestion des dossiers, page 17.](#)

Vous pouvez également utiliser la recherche de ligne de query dans l'onglet Actions associées pour rechercher des scripts. En effet, lorsque vous repérez un script que vous désirez utiliser, vous pouvez le sélectionner et l'exécuter à partir de cet onglet.

Quelle que soit la méthode choisie, le système utilisera le programme d'exécution du script (P90CF180) pour exécuter le script.

Voir [Chapitre 8, "Entrée des données des dossiers," Entrée et vérification des actions associées, page 145.](#)

Instances de scripts

Lorsque vous exécutez un script, le système crée une instance du script pour contenir les réponses et les commentaires du répondant. Chaque fois que vous exécutez un script, le système crée une instance. Vous pouvez consulter toutes les instances de scripts qui sont associées à un dossier ou à un bon de travail en accédant à l'onglet Actions associées. Lorsque vous associez et exécutez un script à partir d'un dossier ou d'un bon de travail, le système alimente les fichiers suivants :

- F90CF180;
- F90CG503.

Lorsque vous examinez une instance de script, vous pouvez enregistrer des données au fur et à mesure en cliquant sur le bouton **Enregistrer et continuer**. Vous pouvez également enregistrer l'instance telle quelle à l'heure actuelle et terminer le script ultérieurement en cliquant sur le bouton **Enreg. pr plus tard**. Tant que vous n'avez pas terminé le script, vous pouvez retourner aux réponses précédentes pour les modifier. Toutefois, sachez que si vous modifiez une réponse à une question dans un script arborescent, le système supprimera toutes les données qui se trouvent sous cette réponse. Cette suppression est nécessaire, car il est possible que la modification d'une réponse oblige le script à comprendre des questions différentes de celles qui étaient posées avant que la réponse soit modifiée.

Lorsque vous avez terminé l'instance de script, cliquez sur le bouton de fin afin d'enregistrer le script. Après avoir cliqué sur ce bouton, vous ne pourrez plus mettre à jour les réponses du script. Cependant, au besoin, vous pourrez créer une autre instance du même script.

Objets associés

Lorsque vous créez un script, vous pouvez l'associer à des articles dont l'organisation assure le soutien, l'entretien ou la vente. Les articles sont considérés comme des objets associés à un script. Une fois que la création des instances de scripts à partir de dossiers et de bons de travail est commencée, ces derniers sont également considérés comme des objets associés.

Vous pouvez vérifier tous les objets associés à un script directement dans celui-ci. Ces objets peuvent servir à déterminer l'utilité d'un script. La vérification des objets associés permet de déterminer le nombre d'utilisation du script.

Étapes préliminaires

Pour pouvoir exécuter un script à partir d'un dossier ou d'un bon de travail, vous devez effectuer une des tâches suivantes :

- créer un dossier;
- créer un bon de travail.

Voir aussi

[Chapitre 8, "Entrée des données des dossiers," page 117](#)

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Accès à la gestion des dossiers	W17500A	Traitement de l'assistance quotidien (G90CE01), Saisie du dossier	Sert à accéder aux dossiers existants ou à des écrans permettant d'entrer des dossiers.
Gest. dossier	W90CG501J	Sélectionnez un dossier dans l'écran Accès à la gestion des dossiers, puis cliquez sur le bouton Sélectionner .	Sert à accéder aux onglets Solution et Actions associées afin d'entrer et de vérifier les scripts qui sont associés à des dossiers.
Recherche de bons de travail	W90CD020B	Traitement quotidien des bons de travail (G1712), Traitement de la gestion du service client	Sert à accéder aux bons de travail existants et à des écrans permettant d'entrer des bons de travail.
Bon travail - Gérer <nom du bon de travail>	W90CD002B	Sélectionnez un bon de travail dans l'écran Recherche de bons de travail, puis cliquez sur le bouton Sélectionner .	Sert à accéder aux onglets Solution et Actions associées afin d'entrer et de vérifier les scripts qui sont associés à des bons de travail.
Recherche de scripts	W90CF160E	Paramétrage du script (G90CF), Saisie du script	Sert à sélectionner un script existant.
Gestion scripts <nom du script>	W90CF160B	Sélectionnez un script dans l'écran Recherche de scripts, puis cliquez sur le bouton Sélectionner .	Sert à vérifier les instances de scripts et les objets associés à l'aide des onglets Instances et Objets associés.

Exécution d'un script pour un dossier ou un bon de travail à l'aide du système Conseiller en solutions

Accédez à l'onglet Solution de l'écran Gest. dossier ou de l'écran Bon travail - Gérer <nom du bon de travail>. Cliquez sur le lien de **recherche**.

Voici la marche à suivre afin d'exécuter un script pour un dossier ou un bon de travail :

1. Cliquez sur le lien de **recherche avancée**.
2. Sélectionnez l'option de **script** pour rechercher des scripts qui sont associés au dossier ou au bon de travail.
3. Entrez des mots clés dans les champs **Nom Script** et **Description** pour rechercher des scripts qui sont associés au problème et choisissez le type de recherche (*Tous*, *N'importe quelle* ou *Exacte*) de chacun de ces champs.
4. Le cas échéant, entrez le numéro d'article qui est associé au problème dans le champ **Article** afin de rechercher les scripts qui sont également associés à cet article.
5. Cliquez sur **Rechercher**, puis faites défiler l'écran vers le bas pour vérifier la liste des scripts qui correspondent aux critères de recherche.
6. Pour créer une instance de script et l'associer au dossier ou au bon de travail, cliquez sur le lien **ID**.

7. Dans l'écran Exéc. pour <nom du script>, le système invite l'utilisateur à répondre à la première question du script.
8. Choisissez une réponse, puis cliquez sur **Suivant** afin de passer à la question suivante du script.
Au fur et à mesure que l'utilisateur répond aux questions du script, le système enregistre les questions et les réponses à gauche de l'écran.
9. Vous pouvez enregistrer les données à tout moment au cours de l'exécution du script en cliquant sur le bouton **Enregistrer et continuer**.
Vous pouvez également enregistrer l'instance de script afin de l'exécuter ultérieurement en cliquant sur le bouton **Enreg. pr plus tard**.
10. Lorsque vous atteignez la fin d'un script, le **message de la dernière question** est affiché, et vous pouvez cliquer sur le bouton de fin pour enregistrer l'instance de script.

Exécution d'un script pour un dossier ou un bon de travail à l'aide du programme d'actions associées aux dossiers de gestion de la relation client

Accédez à l'onglet Actions associées de l'écran Gest. dossier ou de l'écran Bon travail - Gérer <nom du bon de travail>.

Voici la marche à suivre pour exécuter un script pour un dossier ou un bon de travail à l'aide du programme d'actions associées aux dossiers de gestion de la relation client :

1. Dans un dossier, sélectionnez l'option de *script* parmi les options offertes, puis cliquez sur le bouton **d'ajout**.
Dans un bon de travail, cliquez sur le bouton **d'ajout**.
2. Dans l'écran Sélection de scripts, repérez les scripts qui sont associés au problème à l'aide des champs de recherche **ID script**, **Catégorie Script**, **Nom Script** et **Visibilité**.
3. Sélectionnez le script que vous désirez exécuter, puis cliquez sur le bouton **Sélectionner**.
4. Dans l'écran Exéc. pour <nom du script>, le système invite l'utilisateur à répondre à la première question du script.
5. Choisissez une réponse, puis cliquez sur **Suivant** afin de passer à la question suivante du script.
Au fur et à mesure que l'utilisateur répond aux questions du script, le système enregistre les questions et les réponses à gauche de l'écran.
6. Vous pouvez enregistrer les données à tout moment au cours de l'exécution du script en cliquant sur le bouton **Enregistrer et continuer**.
Vous pouvez également enregistrer l'instance de script afin de l'exécuter ultérieurement en cliquant sur le bouton **Enreg. pr plus tard**.
7. Lorsque vous atteignez la fin d'un script, le **message de la dernière question** est affiché, et vous pouvez cliquer sur le bouton de fin pour enregistrer l'instance de script.

CHAPITRE 7

Paramétrage de l'utilitaire Conseiller en solutions

Le présent chapitre donne un aperçu de l'utilitaire Conseiller en solutions, présente une étape préliminaire et traite des sujets suivants :

- paramétrage des codes définis par l'utilisateur de l'utilitaire Conseiller en solutions;
- création de solutions;
- création de bibliothèques de solutions;
- mise à jour du nombre d'utilisations et de cas résolus.

Présentation de l'utilitaire Conseiller en solutions

L'utilitaire Conseiller en solutions est une application d'analyse des défaillances qui assemble et classe les données propres aux clients. Les données sur les solutions sont accessibles aux clients de même qu'aux agents du service à la clientèle, qui peuvent tous effectuer des recherches dans la base de connaissances afin de trouver la solution appropriée à un dossier ou à un bon de travail.

Le Conseiller en solutions comprend les composants suivants :

- solutions;
- bibliothèques de solutions;
- recherches de solutions.

Verity

Verity est un logiciel de tierce partie qui vous permet d'effectuer des recherches textuelles avancées dans les données EnterpriseOne. Verity fonctionne conjointement avec le Conseiller en solutions et vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Consulter la pertinence de chaque résultat de recherche.

Le système détermine quels sont les résultats de la recherche qui correspondent le plus aux critères de recherche. La pertinence est affichée comme un pourcentage dans le champ correspondant. Habituellement, les résultats de recherche qui présentent des valeurs élevées sont les plus utiles.

- Rechercher du texte dans les objets médias.

Vous pouvez rechercher du texte dans les notes des objets médias qui sont annexées aux dossiers et aux bons de travail.

- Effectuer des recherches en respectant la casse.
- Rechercher des mots semblables.

Par exemple, si vous désirez rechercher des solutions ou des dossiers reliés aux codes d'article R500A et R500B, vous pouvez rechercher R500 et consulter les résultats pour les deux codes.

- Effectuer des recherches à l'aide des caractères génériques.

Vous pouvez utiliser l'astérisque (*) comme caractère générique dans des mots ou dans des phrases. Par exemple, si vous recherchez les dossiers reliés au code d'article R500*, le système renverra les dossiers ou bons de travail associés aux articles R500A, R500B et R5000.

Pour utiliser Verity conjointement avec le Conseiller en solutions, vous devez définir la source de données pour les vues logiques suivantes :

- V90CE03A;
- V90CE03B;
- V90CE03C;
- V90CE03D;
- V90CE03E;
- V90CE03F.

Vous devez également paramétrer les propriétés de recherche textuelle pour chaque vue logique, ainsi que créer des index de recherche. Utilisez un des programmes suivants pour créer l'index :

- Programme d'index de recherche du Conseiller en solutions (R90CE031).

Ce programme crée un index pour chacune des six vues logiques utilisées par le Conseiller en solutions. Chaque fois que vous exécutez le programme, le système remplace les anciens index avec de nouveaux index complets pour chaque vue logique.

- Programme de création de la recherche de texte (R958001).

Ce programme crée un index pour toutes les vues logiques configurées pour des recherches textuelles. Vous pouvez choisir des versions différentes du programme pour créer des index complets, optimiser des index ou les supprimer.

Indépendamment du programme que vous utilisez pour créer des index, vous devez créer un index complet au moins une fois avant de pouvoir rechercher des solutions à l'aide de Verity.

Remarque : Le programme d'index de recherche du Conseiller en solutions (R90CE031) n'est pas affiché dans un menu. Pour l'utiliser, accédez aux versions de traitement par lots en entrant *BV* dans l'accès rapide.

Voir aussi

Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration de Verity et des index, consultez le guide *EnterpriseOne Tools, 8.95 : System Administration*.

Étape préliminaire

Avant d'effectuer les opérations indiquées dans le présent chapitre, vous devez préciser dans le programme Révision des constantes du système de gestion du service client (P17001) que vous utilisez le Conseiller en solutions. Indiquez l'utilisation du Conseiller en solutions dans les onglets Dossier et Bons travail.

Voir Chapitre 3, "Paramétrage de base de la gestion des dossiers," Paramétrage des constantes du système Gestion des dossiers, page 17.

Paramétrage des codes définis par l'utilisateur de l'utilitaire Conseiller en solutions

La présente section donne un aperçu des codes définis par l'utilisateur de l'utilitaire Conseiller en solutions et traite des codes que vous devez paramétrer pour utiliser des solutions.

Le tableau ci-dessous décrit les fichiers des codes définis par l'utilisateur que vous devez paramétrer pour utiliser des solutions.

Code défini par l'utilisateur	Type de données
Système 90, types CE et AS	Statut de solution associée Définissez le statut de la solution. Le système utilise ce fichier des codes définis par l'utilisateur dans le champ Statut de l'écran Solutions tentées, auquel vous accédez à partir de l'onglet Solution de l'écran Saisie des dossiers. Ne modifiez pas les valeurs qui sont déjà paramétrées dans le fichier, car le système les utilise aux fins de traitement. Vous pouvez modifier les descriptions des valeurs et ajouter des valeurs, au besoin.
Système 90, types CE et SS	Statut des détails de la solution Définissez le statut de la solution. Ne modifiez pas les valeurs qui sont déjà paramétrées dans le fichier, car le système les utilise aux fins de traitement.
Système 90, types CE et ST	Type de détails de la solution Pour faciliter la recherche, définissez davantage le type de solution.
Système 90, types CE et VI	Visibilité des détails de la solution Définissez la visibilité de la solution. Ne modifiez pas les valeurs qui sont déjà paramétrées dans le fichier, car le système les utilise pour déterminer quelles solutions sont visibles aux clients. Les solutions qui portent le statut <i>Tous</i> peuvent être consultées par les clients.

Création de solutions

La présente section donne un aperçu des solutions et traite de leur mode de création.

Présentation des solutions

Les solutions sont des enregistrements de résolutions connues qui sont créés pour aider les agents ou les clients résoudre un problème. Chaque enregistrement de solution contient un nombre d'attributs conçus pour vous aider à trouver la solution rapidement ou à résoudre le problème.

Les attributs de solution contiennent les données suivantes :

- description résumée;
- description détaillée;
- liste des symptômes que la solution peut résoudre;
- ensemble des mots clés associés communément au problème.

Seuls les administrateurs de solutions peuvent gérer et mettre à jour la base de connaissances des solutions. Ils doivent créer, mettre à jour, désactiver et approuver des solutions.

Les agents des centres d'appels peuvent rechercher et créer des solutions lorsqu'ils essaient de résoudre un dossier ou un bon de travail. Au départ, la nouvelle solution est propre à un seul dossier ou bon de travail. Si elle est approuvée, elle sera incluse dans la base de connaissances et mise à la disposition de tous les agents aux fins d'association à un dossier ou à un bon de travail.

En utilisant les services en ligne, les clients peuvent rechercher des solutions et soumettre des solutions préliminaires. Vous pouvez vérifier ces dernières par la suite et les ajouter à la bibliothèque de solutions.

Voir *Services en ligne pour les clients de la gamme EnterpriseOne, version 8.11 SP1*, "Utilisation des applications de portlet de service et de soutien".

Objets associés

Le Conseiller en solutions vous permet d'associer des solutions aux articles et de vérifier une liste de dossiers et de bons de travail auxquels la solution a été associée. Accédez à ces données à partir de l'onglet des objets associés dans l'écran d'ajout des solutions.

Après avoir entré et enregistré les données de base des solutions, vous pouvez associer les solutions à des articles. Lorsque vous entrez un dossier ou un bon de travail pour un article précis, la solution est affichée dans l'écran de solutions utilisées fréquemment, dans lequel vous pouvez vérifier et sélectionner la solution appropriée. La solution est affichée dans l'écran de solutions utilisées fréquemment une fois qu'elle a résolu au moins un dossier ou bon de travail avec l'article sélectionné.

Lorsqu'une solution est associée à un dossier ou à un bon de travail, le système met à jour l'enregistrement de solution en fonction des données de l'association. L'enregistrement de solution contient tous les dossiers et bons de travail auxquels la solution a été appliquée, peu importe si la solution a résolu le dossier ou bon de travail. Le système conserve une liste des dossiers et des bons de travail associés en temps réel. Ces associations ne peuvent pas être supprimées.

Les administrateurs de solutions utilisent ces données pour vérifier la quantité de dossiers et de bons de travail auxquels la solution a été associée, ainsi que les détails de chaque dossier ou bon de travail auquel la solution a été associée. Ils peuvent également consulter les autres solutions qui sont associées à un dossier ou à un bon de travail.

Voir Chapitre 8, "Entrée des données des dossiers," Utilisation des solutions, page 137.

Annexes

Utilisez l'onglet des annexes du programme de solutions pour annexer des données supplémentaires. Les annexes sont affichées dans les écrans de résumés de solutions, y compris les écrans de services en ligne. Il est donc préférable que toutes les annexes, en particulier celles qui sont associées à des solutions portant un statut de visibilité *Tous*, soient des fichiers qu'un client utilise pour implémenter la solution. Vous accédez à l'écran des annexes à partir de l'onglet d'annexes dans l'écran d'ajout des solutions.

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Recherche de solutions	W90CE050C	Conseiller en solutions (G90CE0302), Définition des solutions	Sert à rechercher et à vérifier des solutions.
Ajout d'une solution	W90CE050B	Cliquez sur l'icône Ajouter dans l'écran Recherche de solutions.	Sert à créer des solutions.

Création d'une solution

Accédez à l'écran Ajout d'une solution.

Définition des solutions - Ajout d'une solution

Enregistrer et Enregistrer et Enregistrer et ajouter Annuler

ID solution

Bibliothèque Bicycles

Statut solution ★

Type solution ★

Visib. solution ★

Résumé solution ★

Mot clé ou phrase

Défaillance

Détails ★

Ajout d'une solution

Bibliothèque

Sélectionnez la bibliothèque principale de la solution. Il s'agit de la bibliothèque propre à la solution. Définissez les bibliothèques dans l'écran Ajout d'une bibliothèque.

Voir [Chapitre 7, "Paramétrage de l'utilitaire Conseiller en solutions," Création de bibliothèques de solutions, page 114.](#)

Statut solution	Sélectionnez le statut de solution approprié parmi les codes définis par l'utilisateur (système 90, types CE et SS). Lorsque vous créez des solutions à l'aide du programme de saisie des dossiers, le système leur attribue automatiquement un statut de <i>Version préliminaire</i> . Seules les solutions qui portent un statut <i>Actif</i> peuvent être consultées par des utilisateurs autres que des administrateurs de solutions. Lorsqu'une solution est approuvée, le système règle son statut à <i>Actif</i> pour qu'elle soit disponible. Sélectionnez la valeur <i>Inactif</i> pour mettre fin à une solution ou pour qu'elle ne soit plus disponible.
Type solution	<p>Sélectionnez le type de solution approprié parmi les codes définis par l'utilisateur (système 90, types CE et ST). En général, sélectionnez la valeur <i>Standard</i> ou <i>Rechange</i>.</p> <p>Le système attribue la valeur <i>Ad-hoc</i> aux solutions créées lorsqu'un agent entre une résolution de texte indépendante. Vous pouvez convertir les solutions standard en modifiant le type de solution.</p> <p>Le système attribue la valeur <i>Ordinaire</i> aux solutions créées lorsque des utilisateurs des services en ligne sélectionnent des motifs de clôture prédéfinis pour un dossier ou un bon de travail.</p>
Visib. solution	Sélectionnez la valeur <i>Tous</i> si vous désirez donner accès à la solution aux utilisateurs des services en ligne. Sélectionnez la valeur <i>Interne</i> si vous ne désirez pas que les utilisateurs des services en ligne utilisent la solution.
Résumé solution	Entrez une description courte de la solution. Vous pouvez utiliser ce champ pour rechercher des solutions.
Mot clé ou phrase	Entrez un mot clé ou une phrase pour rechercher une solution.
Défaillance	Entrez une description du problème que la solution résout.
Détails	Entrez l'explication complète du mode de résolution du problème.

Création de bibliothèques de solutions

La présente section donne un aperçu des bibliothèques de solutions et traite de leur mode de création.

Présentation des bibliothèques de solutions

Une bibliothèque de solutions présente les avantages suivants :

- regroupement de solutions sous un en-tête commun;
- organisation logique des données des solutions;
- création d'un référentiel intuitif des solutions et simplification de la recherche.

Le programme Bibliothèques de solutions (P90CE040) vous permet de créer des groupes auxquels une ou plusieurs solutions sont associées. Chaque solution ne peut être associée qu'à une seule bibliothèque de solutions. Seuls les utilisateurs qui ont des droits d'administrateur de solutions peuvent accéder à ce programme et créer de nouvelles bibliothèques.




Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Recherche de bibliothèques	W90CE040C	Conseiller en solutions (G90CE0302), Définition bibliothèque solutions	Sert à rechercher des bibliothèques de solutions.
Ajout d'une bibliothèque	W90CE040A	Cliquez sur l'icône Ajouter dans l'écran Recherche de bibliothèques.	Sert à définir les bibliothèques de solutions.


Création d'une bibliothèque de solutions

Accédez à l'écran Ajout d'une bibliothèque.

Définition bibliothèque solutions - Ajout d'une bibliothèque

Enregistrer et  Enregistrer et  Enregistrer et ajouter  Annuler




ID biblio.

Nom biblio. 

Descr. biblio.

Date/heure MAJ

MAJ par

Enregistrer et  Enregistrer et  Enregistrer et ajouter  Annuler

Ajout d'une bibliothèque

Nom biblio. Entrez un nom pour la bibliothèque.

Descr. biblio. Entrez une description courte de la bibliothèque.

Mise à jour du nombre d'utilisations et de cas résolus

La présente section donne un aperçu du nombre d'utilisations et de cas résolus et traite de l'exécution du programme de traitement des solutions utilisées fréquemment (R90CE01).

Présentation du nombre d'utilisations et de cas résolus

Chaque enregistrement de solution contient des mesures, telles que le nombre d'utilisations et de cas résolus. Le nombre d'utilisations permet d'évaluer la fréquence à laquelle une solution est sélectionnée, et le nombre de cas résolus indique la fréquence à laquelle la solution résout le dossier ou bon de travail pour lequel elle a été sélectionnée. En outre, les mesures sont utilisées pour générer une liste des solutions utilisées le plus fréquemment pour chaque dossier ou bon de travail, en fonction de l'article du stock qui est associé au dossier ou au bon de travail.

Nombre de cas résolus

Le nombre de cas résolus indique combien de dossiers et de bons de travail ont été résolus par solution. Il s'agit d'un chiffre à titre informatif seulement, affiché par le Conseiller en solutions pour vous aider à déterminer le potentiel d'une solution. Il augmente de un chaque fois que vous réglez le statut d'une solution à *Réussie*. Il diminuera de un si vous modifiez le statut d'une solution qui a été marquée comme réussie. Vous devez exécuter le programme de traitement des solutions utilisées fréquemment (R90CE01) pour que le système mette à jour le nombre de cas résolus.

Nombre d'utilisations

Le nombre d'utilisations indique le nombre de dossiers et de bons de travail auxquels la solution a été associée, indépendamment du succès de cette dernière.

Ce chiffre est un facteur peu important dans la détermination de la pertinence lorsque vous utilisez le Conseiller en solutions pour rechercher des solutions. Le chiffre augmente de un chaque fois que vous associez une solution à un dossier.

Exécution du programme de traitement des solutions utilisées fréquemment (R90CE01)

Pour accéder au programme de traitement des solutions utilisées fréquemment (R90CE01), entrez *BV* dans le champ **Accès rapide**, puis entrez *R90CE01* dans le champ **Application/lots** de l'écran Accès aux versions de traitement par lots. Étant donné que seuls les administrateurs de solutions peuvent exécuter le programme, ce dernier n'est pas disponible dans le menu Conseiller en solutions (G90CE0302).

CHAPITRE 8

Entrée des données des dossiers

Le présent chapitre donne un aperçu de l'entrée des données des dossiers et traite des sujets suivants :

- entrée des données de base des dossiers;
- entrée des données de base des dossiers relative au démarrage rapide pour les États-Unis et le Canada;
- entrée des données de facturation d'un dossier;
- utilisation des solutions;
- entrée des activités relatives à un dossier;
- entrée et vérification des actions associées;
- entrée des commentaires (annexes);
- création des tâches;
- utilisation de l'écran d'historique des dossiers;
- utilisation des liens associés.

Présentation des dossiers

En tant que composant principal des applications de soutien PeopleSoft EnterpriseOne, le système Gestion des dossiers recueille les détails des problèmes des clients et offre un traitement pour effectuer le suivi des dossiers, de leur création à leur résolution.

Utilisez l'écran de gestion des dossiers pour entrer et vérifier toutes les données associées à un dossier. Cet écran comprend des onglets et donne accès aux programmes de saisie des dossiers (P90CG501), de solutions (P90CG502), d'activités (P90CG510) et d'actions associées (P90CG503). Il vous permet d'annexer des messages internes et externes ou des documents à un dossier à l'aide d'objets médias.

Il vous permet également de créer divers objets associés à un dossier, tels que des commandes clients, des devis, des scripts, des bons de travail de service et d'équipement, des leads et des autorisations de retour des produits, à l'aide du programme d'actions associées.

Cliquez sur le lien Liens ass. pour accéder à chaque zone du dossier que vous voulez vérifier. Vous pouvez accéder à de nombreux programmes de contacts, de clients, de fournisseurs, d'employés, d'articles et d'équipement, et de contrats en cliquant sur ce lien.

Utilisez le programme d'activités pour associer des événements relatifs à un dossier à d'autres membres de l'équipe afin de résoudre le problème d'un client. Le programme d'activités, un composant fondamental du système Gestion de la relation client (GRC), permet aux utilisateurs d'effectuer le suivi des actions associées à un dossier, telles que des réunions, des tâches et des choses à faire. Les activités sont affichées dans le contrôle de calendrier.

Entrée des données de base des dossiers

La présente section donne un aperçu des données de base des dossiers, présente une étape préliminaire et traite du mode d'entrée des données de base des dossiers.

Présentation de l'entrée des données de base des dossiers

Avant de traiter un dossier et d'entrer des données supplémentaires, telles que des activités, des données sur la facturation et des solutions, vous devez entrer des données de base dans le système, comme le numéro de client ou d'article, pour que le système puisse attribuer un numéro de dossier et commencer le traitement de ce dernier.

Étapes préliminaires

Avant de pouvoir entrer des données d'un dossier, vous devez effectuer les tâches suivantes :

- effectuer les étapes décrites dans le chapitre intitulé «Paramétrage de base de la gestion des dossiers»;
- vous enregistrer dans le Répertoire d'adresses en tant que prestataire de services;
- effectuer les étapes décrites dans le chapitre intitulé «Paramétrage des groupes de prestataires».

Voir [Chapitre 3, "Paramétrage de base de la gestion des dossiers," page 15](#).

Voir [Chapitre 4, "Paramétrage des groupes de prestataires," page 45](#).

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Accès à la gestion des dossiers	W17500A	Traitement de l'assistance quotidien (G90CE01), Saisie du dossier	Sert à rechercher des dossiers.
Ajout d'un dossier	W90CG504A	Cliquez sur l'icône Ajouter dans l'écran Accès à la gestion des dossiers.	Sert à entrer des données de base des dossiers.



Entrée des données de base des dossiers

Accédez à l'écran Ajout d'un dossier.


Saisie du dossier - Ajout d'un dossier i ?





















Enregistrer et ferme Enregistrer et contri Enregistrer et ajout Annuler N° dossier 15048

Client

N° client	3334	 <i>Lewis Enterprises</i>	Ajout rapide	
N° demandeur	3334	<i>Lewis Enterprises</i>	Rappels	2
Nom demandeur	MARY JOHNSON		Adresse électr.	
N° téléphone	303	555-4100		



Descr. événement

Texte1 

Courier New 10 **B**  **U**                   

Problème TIRE REPLACEMENT Motif 130 Demande de ...

Ajout d'un dossier (1 de 2)

Détail	Dates/heures	Données suppl.	Codes catégorie
Date/heure début <input type="text" value="11/02/2005"/> <input type="text" value="13:48:00"/> Date/heure fin <input type="text"/> <input type="text"/>			
Importance dossier			
Priorité	<input type="text" value="2"/>	Priorité	Statut dossier <input type="text"/>
Type dossier	<input type="text" value="6"/>	Web	
Données produit			
N° équipement	<input type="text"/>		
Code article stock	<input type="text" value="2003"/>	Cadre Cro-Moly, Vert	
N° lot/magasin	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Modèle/famille produits	<input type="text"/>		<input type="text"/>
Composant produit	<input type="text"/>	Environnement	<input type="text"/>
Groupe prest.			
N° groupe prestataires	<input type="text" value="60001"/>	Computerized Branch Exch. Prov	N° DAA <input type="text"/>
Personne affectée	<input type="text" value="5651"/>	Rothchild, Abigail E.	
Données contrat			
N° contrat	<input type="text"/>	<input type="text"/>	 Vérif. autorisations
Vérif. autorisations	<input type="text" value="0"/>	Non autorisé	Ens. services <input type="text"/>
Grpe couverture	<input type="text"/>		

Ajout d'un dossier, détail (2 de 2)

Client

N° client

Entrez le numéro de client.

Si le client existe déjà dans le système, ce dernier extraira les données sur le client, telles que le numéro de téléphone. Ces données sont affichées par défaut, mais vous les pouvez remplacer, au besoin.

Si le client n'existe pas dans le Répertoire d'adresses, cliquez sur le lien **Ajout rapide** et ajoutez l'enregistrement du client.

Rappels

Entrez un code défini par l'utilisateur (système 17, type CB) afin de préciser le nombre de rappels correspondant au dossier.

N° demandeur

Entrez le numéro de demandeur afin d'associer une tierce partie au dossier, comme un technicien ou un représentant des services clients. Le numéro de client est affiché par défaut dans ce champ.

Nom demandeur

Entrez le nom du contact du client pour le dossier.

Si le demandeur n'existe pas dans le Répertoire d'adresses, cliquez sur le lien d'ellipse (...) et ajoutez des données de contact.

Problème

Entrez une description courte du dossier.

En fonction du paramétrage des options de traitement, vous pourrez utiliser les 80 premiers caractères de l'objet média comme valeur par défaut pour ce champ. Si vous n'utilisez pas le Conseiller en solutions et que la constante du système de solutions n'est pas sélectionnée, vous pouvez également cliquer sur le bouton de recherche pour sélectionner la description d'une défaillance.

Voir [Chapitre 3, "Paramétrage de base de la gestion des dossiers," Paramétrage des constantes du système Gestion des dossiers, page 17.](#)

Motif

Entrez le motif du problème du client.

Remarque : Pour ajouter du texte au dossier, entrez-le dans la zone de texte de l'écran. Lorsque vous paramétrez des règles de statut, vous pouvez définir si le texte associé à un dossier est protégé. Si vous protégez le texte, vous ne pourrez pas modifier le texte annexé au dossier. Pour ajouter du texte à un document protégé, cliquez sur le lien **Texte annexé**. Vous ne pouvez pas modifier le texte déjà existant. Le système affiche l'heure dans la zone de texte lorsque les données sont modifiées.

Priorité

Entrez un code défini par l'utilisateur (système 17, type PR) afin de préciser le code de priorité du dossier. Ce champ est utilisé conjointement avec le fichier F1753 pour déterminer le délai de réponse.

Statut dossier

Entrez un code défini par l'utilisateur (système 17, type ST) afin de préciser le statut du dossier, tel qu'ouvert, actif, etc.

Type dossier

Entrez un code défini par l'utilisateur (système 17, type CT) afin de préciser le type de dossier.

N° équipement

Entrez un code d'identification désignant une immobilisation. Vous pouvez entrer un numéro de série selon les constantes de l'équipement. Utilisez un des formats de saisie suivants :

Numéro d'immobilisation — numéro de contrôle numérique attribué automatiquement et composé de huit chiffres.

Numéro d'unité — champ alphanumérique composé de 12 caractères.

Numéro de série — champ alphanumérique composé de 25 caractères.

Un numéro est attribué à chaque immobilisation. Vous pouvez utiliser le numéro d'unité et le numéro de série pour identifier davantage les immobilisations. S'il s'agit d'un champ de saisie, le premier caractère entré indiquera s'il s'agit du format principal, défini pour le système, ou d'un des deux autres formats. Un caractère spécial, tel que la barre oblique (/) ou l'astérisque (*), entré en première position indique le format utilisé. L'affectation de caractères spéciaux aux formats de code d'immobilisation s'effectue dans l'écran des constantes du système Gestion des immobilisations.

Code article stock

Entrez le code attribué à un article sous un des trois formats suivants : numéro d'article système, code d'article (long) ou troisième code d'article.

Modèle/famille produits

Entrez un code permettant de classer un article du stock dans un groupe de modèles pour le service clients.

Remarque : En fonction du numéro d'équipement que vous avez défini dans l'enregistrement de l'équipement, le système extrait le code d'article du stock, le numéro de lot de l'usine ou du magasin et le modèle ou la famille de produits. Si vous n'entrez pas de numéro d'équipement, le système extraira le numéro de lot de l'usine ou du magasin et le modèle ou la famille de produits en fonction du code d'article du stock.

Composant produit

Entrez les composants du numéro d'équipement ou les composants associés au site de client.

Environnement

Entrez l'environnement d'exploitation de l'utilisateur.

N° groupe prestataires

Entrez le numéro du groupe de prestataires. Si vous paramétrez des règles d'affectation, le système affectera automatiquement le dossier à un groupe de prestataires, selon le type de dossier ou de façon générique. Le groupe de prestataires est affecté en fonction des règles d'affectation, sauf s'il est entré manuellement ou qu'il est affiché par défaut à partir des options de traitement.

Si vous entrez une autre valeur que le numéro de référence, telle que le numéro long ou l'ID taxe, vous devrez la faire précéder du caractère spécial défini dans les constantes du répertoire d'adresses. Lorsque le système trouve l'enregistrement, il indique le numéro de référence dans le champ.

Si le numéro de référence 4100 (solutions totales) est associé à une adresse longue TOTAL et qu'un astérisque la distingue des autres entrées (selon la définition des constantes du répertoire d'adresses), vous pourrez entrer *TOTAL dans le champ et le système indiquera 4100.

Voir Chapitre 3, "Paramétrage de base de la gestion des dossiers," Paramétrage des constantes du système Gestion des dossiers, page 17.

Personne affectée

Entrez la personne affectée manuellement ou assignez-la en utilisant les données d'affectation ou la routine d'escalade si vous utilisez l'escalade par niveaux de qualification.

Si vous assignez les dossiers manuellement, entrez le numéro de référence de la personne affectée.

Si vous entrez une autre valeur que le numéro de référence, telle que le numéro long ou l'ID taxe, vous devrez la faire précéder du caractère spécial défini dans les constantes du répertoire d'adresses. Lorsque le système trouve l'enregistrement, il indique le numéro de référence dans le champ.

Si vous utilisez la méthode d'escalade par niveaux de qualification et que les données d'une personne affectée ont été entrées ou sont affichées par défaut en fonction des règles d'affectation et que cette personne n'est pas un employé du groupe de prestataires, le dossier sera réaffecté à un membre du groupe de prestataires à l'aide du traitement d'escalade.

Si vous paramétrez des règles d'escalade indiquant que le dossier doit être affecté à une personne, le champ contiendra les données par défaut.

Voir Chapitre 9, "Utilisation des escalades," page 153.

et

Voir Chapitre 4, "Paramétrage des groupes de prestataires," Paramétrage des données d'affectation, page 55.

Ens. services

Si le dossier est autorisé, ce champ contiendra l'ensemble de services par défaut : le type de service, le type de couverture, le délai de réponse et le groupe de couverture.

Groupe couverture

Ce champ contient les données par défaut de l'ensemble de services. Un groupe de couverture est composé d'un nombre illimité de codes de coût et du pourcentage de couverture associé à chaque code.

Dates/heures

Accédez à l'écran Dates/heures. Sélectionnez l'onglet **Dates/heures**.

Détail	Dates/heures	Données suppl.	Codes catégorie
Date/heure début	11/02/2005	13:48:00	
Date/heure fin			
Date/heure retour	10/19/2004	11:58:00	Temps réponse 0,00
Date/heure site			Durée réservation
Date/heure réservation			
Fuseau horaire util.	42	Heure Rocheuses (EU et Canada)	

Ajout d'un dossier, dates/heures

Date/heure retour

Entrez la date d'exécution du programme. Lorsqu'un dossier est affecté pour la première fois, la date et l'heure actuelles sont affichées dans ce champ ainsi que dans le champ **Date/heure début**.

Date/heure site

Entrez la date à laquelle le prestataire de services arrive au site du client.

Date/heure réservation

Ce champ contient la date et l'heure de réservation telles qu'elles sont calculées par le système.

Si le dossier est couvert par un contrat, ce champ contiendra la date et l'heure actuelles plus le délai de réponse garanti dans le contrat.

Si le dossier n'est pas couvert par un contrat, ce champ contiendra la date et l'heure actuelles plus le délai de réponse garanti fondé sur le groupe de prestataires et le type de dossier. Cette valeur est multipliée par le pourcentage de réservation, qui est fondé sur le groupe de prestataires et la priorité.

Voir [Chapitre 4, "Paramétrage des groupes de prestataires," Paramétrage des priorités des dossiers à l'aide de la méthode de notification d'escalade, page 60.](#)
et

Voir [Chapitre 4, "Paramétrage des groupes de prestataires," Paramétrage des priorités des dossiers à l'aide de la méthode d'escalade utilisant le niveau de qualification, page 63.](#)

Fuseau horaire util.

Ce champ contient le fuseau horaire défini dans les données du prestataire de services de l'enregistrement du répertoire d'adresses correspondant à l'utilisateur qui entre le dossier.

Durée réservation

Ce champ contient le temps passé entre l'entrée du dossier et son affectation.

Données supplémentaires

Accédez à l'écran Données suppl. Sélectionnez l'onglet **Données suppl.**

Détail	Dates/heures	Données suppl.	Codes catégorie
N° dossier principal	<input type="text"/>	N° déclaration	<input type="text"/>
Source dossier	1 Téléphone		
Message action	<input type="text"/>		
Numéro site	<input type="text"/>		
Type service ★	W Dossier	Date rappel	<input type="text"/>
Langue	<input type="text"/>	Description rappel	<input type="text"/>
Région	<input type="text"/>		
Données comptables		Codes catégorie GL	
Centre coûts responsable	<input type="text"/>	Couvert	<input type="text"/>
Société	<input type="text"/>	Non couvert	<input type="text"/>
Partenaire			
N° partenaire	<input type="text"/>		
Contact partenaire	<input type="text"/>		

Ajout d'un dossier, données supplémentaires

N° dossier principal

Entrez le numéro du dossier principal s'il s'agit d'un dossier secondaire ou si d'autres dossiers y sont associés.

N° déclaration	Entrez un numéro de déclaration à associer à la déclaration de l'utilisateur final d'un produit. Les numéros de déclaration figurent généralement sur des formulaires imprimés au préalable.
Source dossier	Entrez un code défini par l'utilisateur (système 17, type SC) afin de préciser la source d'un dossier, telle que le téléphone, le courrier électronique ou l'Internet.
Date rappel	<p>Entrez la date à laquelle cette transaction prend effet. La date d'effet est utilisée de façon générique. Il peut s'agir de la date de la prochaine augmentation, de date d'effet d'un bail, d'un prix ou d'un coût, d'une devise, d'un taux de taxe, etc.</p> <p>Lorsque vous entrez une date de rappel, le système génère un message avec la date dans la boîte à lettres du groupe de prestataires ou de la personne affectée. Par exemple, vous pouvez utiliser les champs de date de rappel si vous désirez appeler un client après la clôture d'un dossier afin de vous assurer que le problème ne demande plus d'attention.</p>
Description rappel	Entrez une remarque ou un nom défini par l'utilisateur.
Centre coûts responsable	<p>Entrez l'entité pour laquelle vous souhaitez effectuer le suivi des coûts. Il peut s'agir d'un entrepôt, d'un travail, d'un projet, d'un centre de charge ou d'un magasin/usine.</p> <p>Vous pouvez associer un centre de coûts à une facture fournisseur, à une facture client, à une immobilisation, etc., dans le cadre de l'élaboration des états. Par exemple, le système peut fournir des états sur les comptes fournisseurs et les comptes clients ouverts par centre de coûts pour effectuer le suivi de l'équipement par service responsable.</p> <p>La sécurité associée aux centres de coûts peut bloquer l'exécution de consultations sur des centres de coûts pour lesquels vous n'avez pas d'autorisation.</p>
Couvert	Entrez le code défini par l'utilisateur (système 41, type 09) qui permet d'identifier la clé G/L à utiliser lorsque le système recherche le compte dans lequel la partie couverte (par la garantie ou par le contrat) de la transaction comptable est comptabilisée. Si vous ne souhaitez pas spécifier de clé G/L, vous pouvez entrer quatre astérisques (****) dans ce champ ou le laisser à blanc. Si vous le laissez à blanc, le système utilisera la clé G/L de la gestion des stocks.
Non couvert	Entrez le code défini par l'utilisateur (système 41, type 09) qui permet d'identifier la clé G/L à utiliser lorsque le système recherche le compte dans lequel la partie non couverte de la transaction comptable est comptabilisée. Si vous ne souhaitez pas spécifier de clé G/L, vous pouvez entrer quatre astérisques (****) dans ce champ ou le laisser à blanc. Si vous le laissez à blanc, le système utilisera la clé G/L de la gestion des stocks.
N° partenaire	Entrez le numéro du partenaire. Le partenaire peut être une tierce partie que vous associez au dossier, telle qu'une société que vous utilisez pour régler un dossier.

Codes de catégorie

Accédez à l'écran Codes catégorie. Sélectionnez l'onglet **Codes catégorie**.

**Codes catégorie dossier
et Codes catégorie
équipement**

Vérifiez et entrez des codes de catégorie pour les dossiers et l'équipement, au besoin.

Entrée des données de base des dossiers relative au démarrage rapide pour les États-Unis et le Canada

La présente section mentionne une étape préliminaire et traite des sujets suivants :

- entrée des données de base des dossiers;
- options de traitement prédéfinies pour l'accès à la gestion des dossiers pour le Canada et les États-Unis (P17500);
- options de traitement prédéfinies pour l'ajout et la mise à jour des dossiers pour le Canada et les États-Unis (P90CG002);
- options de traitement prédéfinies pour la mise à jour des dossiers pour le Canada et les États-Unis (P90CG501);
- options de traitement prédéfinies pour l'ajout des dossiers pour le Canada et les États-Unis (P90CG504).

Étape préliminaire

L'utilisateur doit être défini dans le profil d'utilisateur. Le numéro de référence du profil d'utilisateur doit être ajouté au répertoire d'adresses en tant que prestataire de services. Sinon, l'utilisateur ne pourra pas entrer de données d'un dossier.

1. Accédez au menu GH9011 et sélectionnez Profils utilisateur.
L'utilisateur doit y être défini. Notez son numéro de référence.
2. Accédez au Répertoire d'adresses (P01012) et recherchez le numéro de référence.
Si le numéro n'existe pas, ajoutez-le. Si le numéro existe, sélectionnez l'option **Gestion service client** du menu Ligne et ajoutez des données sur le prestataire de services.

Entrée des données de base des dossiers

Le tableau ci-dessous contient les tâches pour entrer des données de base des dossiers.

Tâche	Navigation	Programme et version	Données prédéfinies
Entrer des données d'un dossier.	Gestion de la relation client Saisie des dossiers	P17500/RIS0001 P90CG504/RIS0001 P90CG002/RIS0001	Les options de traitement du programme P17500 précisent la version RIS0001 du programme P90CG504, qui est utilisée pour ajouter des dossiers. Les options de traitement de la version RIS0001 du programme P90CB504 appellent la version RIS0001 du programme P90CB002, qui est la fonction de gestion principale pour l'ajout et la mise à jour des dossiers.
Vérifier, réviser et gérer les dossiers.	Gestion de la relation client Saisie des dossiers	P17500/RIS0001 P90CG501/RIS0001 P90CG002/RIS0001	Les options de traitement du programme P17500 précisent la version RIS0001 du programme P90CG501, qui est utilisée pour mettre à jour des données des dossiers. Les options de traitement de la version RIS0001 du programme P90CB501 appellent la version RIS0001 du programme P90CB002, qui est la fonction de gestion principale pour l'ajout et la mise à jour des dossiers.

Les états de données offrent des renseignements supplémentaires sur les données prédéfinies pour le démarrage rapide.

Options de traitement prédéfinies pour l'accès à la gestion des dossiers pour le Canada et les États-Unis (P17500)

Ces options de traitement présentent les valeurs prédéfinies pour la version RIS0001.

Affichage

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Filtre des fuseaux horaires	blanc

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
2. Heure de début du rappel	60
3. Code de pays	blanc
4. Langue	blanc
5. Statut Du	blanc
6. Statut Au	blanc
7. Nombre de jours à utiliser pour le filtre de dates	0
8. Colonne de priorité	1
9. Interface CTI	blanc
10. Dossiers en cours de traitement	blanc

Valeurs par défaut

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Code de pays	blanc
2. Langue	blanc
3. Employé affecté	blanc
4. File d'attente	0
5. Type de document	blanc
6. Motif dossier	blanc
7. Centre de coûts responsable	blanc

Versions

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Mise à jour des dossiers (P90CG501)	RIS0001
2. Ajout de dossiers (P90CG501)	RIS0001
3. Données supplémentaires (P00092)	blanc
4. Accès aux tâches (P17504)	blanc
5. Messagerie (P012501)	blanc
6. Impression des dossiers (R17674)	blanc

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
7. Accès à l'analyse des défaillances (P17766)	blanc
8. Analyse des défaillances (P17767)	blanc

Traitement

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Suppression d'enregistrements	blanc

Voir aussi

Chapitre 3, "Paramétrage de base de la gestion des dossiers," Paramétrage des options de traitement du programme d'accès à la gestion des dossiers (P17500), page 31

Options de traitement prédéfinies pour l'ajout et la mise à jour des dossiers pour le Canada et les États-Unis (P90CG002)

Ces options de traitement présentent les valeurs prédéfinies pour la version RIS0001.

Valeurs par défaut

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Type de document	blanc
2. Problème	1
3. Nom du demandeur Blanc — ne pas utiliser le nom du client	1
4. Personne affectée	blanc
5. Codes de catégorie	blanc
6. Type de numéro de télécopieur	blanc
7. Affectation d'un statut au dossier	blanc
8. Groupe de prestataires Remarque — ce groupe de prestataires ne remplace celui des règles d'affectation.	60000
9. Type de dossier	blanc
10. Type de coût	blanc
11. Unités de tarification	0
12. Unité de mesure de tarification	blanc

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
13. Motif des appels	blanc
14. Centre de coûts responsable	blanc

Affichage

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
CES OPTIONS DE TRAITEMENT NE S'APPLIQUENT PAS À L'APPLICATION DES DOSSIERS (P17501E).	blanc
1. Données de l'affectation	blanc
2. Données d'équipement	blanc
3. Recherche et sélection Who's Who	blanc

Versions

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
CES OPTIONS DE TRAITEMENT NE S'APPLIQUENT PAS À L'APPLICATION DES DOSSIERS (P17501E).	blanc
Entrez la version des programmes suivants :	blanc
1. Accès aux appels par client précédents (P17500)	blanc
2. Accès aux appels par produit précédents (P17500)	blanc
3. Historique des dossiers (P17500)	blanc
4. Accès aux tâches (P17504)	blanc
5. Saisie des heures (P17505)	blanc
6. Ajout rapide des clients/contacts (P01015)	blanc
7. Révision du répertoire d'adresses (P90CA080)	blanc
8. Fichier Clients (P90CA080)	blanc
9. Consultation du Grand Livre clients (P03B2022)	blanc
10. Fichier Fournisseurs (P04012)	blanc
11. Saisie des pièces justificatives standard de compte fournisseur (P0411)	blanc
12. Consultation des paiements (P0413M)	blanc
13. Admissibilité (P08334)	blanc

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
14. Instructions de RPP des employés (P050181)	blanc
15. Profil d'employé (P060116)	blanc
16. Accès aux données d'employés (P0801)	blanc
17. Saisie des commandes clients (P42101)	blanc
18. Consultation du stock prévisionnel (P4021)	blanc
19. Consultation par équipement (P48201)	blanc
20. Révision des bons de travail (P17714)	blanc
21. Données supplémentaires de clients (P00092)	blanc
22. Données supplémentaires d'articles (P00092)	blanc
23. Données supplémentaires de bons de travail (P00092)	blanc
24. Données supplémentaires de commandes clients (P00092)	blanc
25. Consultation du fichier des immobilisations (P1701)	blanc
26. Révision du fichier des immobilisations (P90CD0001)	RIS0001
27. Contrats (P1720)	blanc
28. Impression des dossiers (R17674)	blanc
29. Génération du fichier de travail des dossiers (R17675)	blanc
30. Consultation de la facturation des services (P4812)	blanc
31. Recherche et sélection à l'aide de l'arborescence des analyses de défaillances (P17763S)	blanc
32. Accès à l'analyse des défaillances (P17766)	blanc
33. Analyse des défaillances (P17767)	blanc
34. Recherche et sélection de l'analyse des défaillances (P17768)	blanc
35. Actions associées (P90CG503)	RIS0001
36. Conseiller en solutions (P90CG501)	blanc
37. Lien d'envoi de messages pour des dossiers (P90CG501)	RIS0001

Validation

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
Autorisation	blanc
1. Vérification des autorisations	2
Réouverture d'un dossier	blanc
2. Nombre maximum de jours nécessaire à la réouverture d'un dossier	0
3. Date/Heure d'ouverture	blanc
4. Date/Heure retour	blanc
Général	blanc
5. Indicatif régional et numéro de téléphone	blanc
6. Code de motif	blanc

Traitement

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Copie du texte	blanc
2. Indication de la date et de l'heure	blanc
3. Protection de la file d'attente	blanc
4. Protection de la méthode de tarification	0
5. Données de clients différentes de celles du fichier des immobilisations	blanc
6. Site différent de celui du fichier des immobilisations	blanc
7. Validation de la personne affectée dans la file d'attente	blanc
8. Vérification des champs obligatoires	blanc
9. Facturation des dossiers	blanc
10. Traitement du numéro suivant	blanc

Vertex

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
Cette option de traitement ne peut être utilisée que si le logiciel Quantum Vertex (logiciel tiers de calcul des taxes) est installé.	blanc
1. Type de transaction de facturation à tarif forfaitaire	blanc

Options de traitement prédéfinies pour la mise à jour des dossiers pour le Canada et les États-Unis (P90CG501)

Ces options de traitement présentent les valeurs prédéfinies pour la version RIS0001.

Version

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Fonction de gestion principale des dossiers (P90CG002)	RIS0001

Voir aussi

Chapitre 3, "Paramétrage de base de la gestion des dossiers," Paramétrage des options de traitement du système Gestion des dossiers, page 21

Options de traitement prédéfinies pour l'ajout des dossiers pour le Canada et les États-Unis (P90CG504)

Ces options de traitement présentent les valeurs prédéfinies pour la version RIS0001.

Versions

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Fonction de gestion principale pour l'ajout des dossiers (P90CG002)	RIS0001
2. Mise à jour de dossiers (P90CG501)	RIS0001

Entrée des données de facturation d'un dossier

La présente section mentionne une étape préliminaire et traite de l'entrée des données de facturation.

Étape préliminaire

Avant d'effectuer les tâches indiquées dans la présente section, vous devez effectuer les étapes nécessaires pour paramétrer la facturation des dossiers.

Voir Chapitre 5, "Présentation de la facturation associée à la gestion des dossiers," page 69.

Écran utilisé

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Données de facturation	W90CG501B	<p>Traitement de l'assistance quotidien (G90CE01), Saisie du dossier</p> <p>Sélectionnez le client dans l'écran Accès à la gestion des dossiers et cliquez sur Sélectionner.</p> <p>Dans l'écran de saisie des dossiers, cliquez sur le lien de facturation.</p>	Sert à entrer des données de facturation d'un dossier.

Entrée des données de facturation

Accédez à l'écran Données de facturation.

Remarque : Si vous consultez un dossier que vous avez déjà facturé, certains champs seront estompés.

L'écran Données de facturation ne sera affiché que si vous avez activé l'option de traitement Facturation dossiers de l'onglet de traitement du programme Mise à jour des dossiers (P90CG501).

Données sur les clients

N° référence fact. et Destinataire facture

Entrez le numéro de référence de l'adresse de facturation ou du destinataire de la facture. Si vous entrez une autre valeur que le numéro de référence, telle que le numéro long ou l'ID taxe, vous devrez la faire précéder du caractère spécial défini dans les constantes du répertoire d'adresses. Lorsque le système trouve l'enregistrement, il indique le numéro de référence dans le champ.

Si le numéro de référence 4100 (solutions totales) est associé à une adresse longue TOTAL et qu'un astérisque la distingue des autres entrées (selon la définition des constantes du répertoire d'adresses), vous pourrez entrer *TOTAL dans le champ et le système indiquera 4100.

N° cmde frns

Entrez la valeur alphanumérique utilisée comme numéro de référence secondaire ou comme référence croisée. Il s'agit en principe d'un numéro de client, de fournisseur ou de projet.

Délais paiement

Indiquez les délais de paiement et le pourcentage de remise proposé si la facture est payée avant la date d'échéance de remise. Un code à blanc indique généralement les délais de paiement les plus courants. La définition des modalités de paiement s'effectue dans l'écran Révision des délais de paiement. Voici quelques exemples de délais de paiement :

Blanc — net à 15 jours;

001 — 1 % d'escompte dans les 10 jours, échéance à 30 jours;

002 — 2 % d'escompte dans les 10 jours, échéance à 30 jours;

003 — exigible le 10 de chaque mois;

006 — payable à la réception.

	Ce code est imprimé sur les factures clients.
Mode paiement	<p>Entrez un code défini par l'utilisateur (système 00, type PY) afin de préciser le mode de paiement du client. Voici quelques exemples de valeurs correctes :</p> <p><i>C</i> — chèque;</p> <p><i>D</i> — effet;</p> <p><i>T</i> — transfert électronique de fonds.</p>
Centre coûts responsable	<p>Entrez l'entité, au sein d'une entreprise, pour laquelle vous souhaitez effectuer le suivi des coûts. Il peut s'agir d'un entrepôt, d'un travail, d'un projet, d'un centre de charge ou d'un magasin/usine. Ce champ est alphanumérique.</p> <p>Vous pouvez associer un centre de coûts à une facture fournisseur, à une facture client, à une immobilisation, etc., dans le cadre de l'élaboration des états. Par exemple, le système peut fournir des états sur les comptes fournisseurs et les comptes clients ouverts par centre de coûts pour effectuer le suivi de l'équipement par service responsable.</p> <p>La sécurité associée aux centres de coûts peut bloquer l'exécution de consultations sur des centres de coûts pour lesquels vous n'avez pas d'autorisation.</p>

Données de tarification

Sélectionnez l'onglet **Données tarification**.

Taux forfaitaire et Temps et matières	<p>Entrez un code permettant de déterminer si ce type de service doit être tarifié sur la base d'un taux forfaitaire ou sur celle des temps de main-d'œuvre et matières réels. Les valeurs correctes sont les suivantes :</p> <p><i>Blanc</i> — Vous pouvez utiliser le blanc uniquement lorsque vous définissez la méthode de tarification pour un prestataire de services. Cette valeur permet d'indiquer qu'il s'agit d'un prestataire de services interne qui ne doit donc pas être payé.</p> <p><i>F</i> — Facturation de la main-d'œuvre basée sur un taux forfaitaire. La facturation des pièces est déjà incluse dans le taux forfaitaire.</p> <p><i>T</i> — Facturation de la main-d'œuvre basée sur les temps de main-d'œuvre réels. La facturation des pièces est basée sur les pièces réellement utilisées.</p>
Type coût	<p>Désignez chaque élément du coût d'un article. Exemples :</p> <p><i>A1</i> — matières premières achetées;</p> <p><i>B1</i> — coût de la main-d'œuvre directe calculé à partir de la gamme;</p> <p><i>B2</i> — coût de la main-d'œuvre de préparation calculé à partir de la gamme;</p> <p><i>C1</i> — coûts indirects variables calculés à partir de la gamme;</p> <p><i>C2</i> — coûts fixes machine calculés à partir de la gamme;</p> <p><i>Dx</i> — coût des opérations de sous-traitance calculé à partir de la gamme;</p> <p><i>Xx</i> — coûts supplémentaires, comme l'eau et l'électricité.</p> <p>Les calculs d'ajouts facultatifs utilisent en général le type <i>Xx</i>. Cette structure de coût permet d'utiliser un nombre illimité de composantes de coût afin</p>

d'effectuer le calcul des coûts supplémentaires. Le système associe alors ces composantes de coût à l'une des six rubriques de coûts définies par l'utilisateur.

Accord client

Entrez un code défini par l'utilisateur (système 40, type AS) qui désigne un prix et un accord client. Un accord client contient des types de remise susceptibles d'être associés à un client ou à un article. Le système applique les remises dans l'ordre spécifié. Vous associez un client à un prix et à un accord à l'aide du programme Instructions de facturation clients. Lorsque vous entrez des données d'un dossier, le système copie l'accord correspondant au numéro de référence Facturé à dans le document. Vous pouvez remplacer l'accord client au niveau de l'en-tête.

Date effet prix

Entrez la date d'effet du prix. Le système utilise cette date pour calculer le prix de base et les ajustements de prix avancés et la stocke dans le fichier F4009.

Unités tarification

Entrez le montant facturé pour un dossier. Selon le type de frais calculé (la base de taux de l'article de facturation), la valeur de ce champ multipliée par le taux de facturation donne le montant brut de facturation.

UM tarification

Entrez un code défini par l'utilisateur (système 00, type UM), afin de désigner l'unité de mesure d'un montant ou d'une quantité. Il peut s'agir d'un baril, d'une caisse, de mètre cube, de litre, d'heure, etc.

Taxable

Cochez cette case si le dossier est imposable. Le système entre des valeurs par défaut dans les champs **Type taxe** et **Taux/zone taxe**.

Montants facturés

Sélectionnez l'onglet **Montants facturés**.

Monnaie

Précisez la monnaie de la transaction.

Taux change

Entrez le chiffre qui permet d'obtenir le montant dans la monnaie nationale lorsqu'il est divisé ou multiplié par le montant en devise étrangère.

Le nombre entré dans ce champ ne doit pas comporter plus de sept décimales. Si vous en entrez davantage, le système l'ajustera aux sept positions décimales les plus proches.

Devise

Ce champ contient les montants dans la monnaie nationale ou en devise étrangère. Cochez cette case pour faire afficher les montants en devise. Décochez-le si vous désirez faire afficher les montants en monnaie nationale.

Montant minimum

Entrez le montant minimum pouvant être facturé au client. Si le montant facturé est inférieur à ce montant, le système facturera le client pour le montant minimum au lieu du montant facturable. Ce montant est exprimé dans la devise paramétrée pour la société.

Mt taux forfaitaire

Entrez le montant facturé au client indépendamment des heures de travail ou du nombre de pièces utilisées au moment de la réalisation du service. Il est exprimé dans la devise paramétrée pour la société responsable de la transaction.

Le système extrait le montant de taux forfaitaire de l'application Tarification avancée. Remplacez-le, au besoin. Si vous le remplacez et que plus tard vous avez besoin du prix par défaut initial extrait de l'application Tarification avancée, sélectionnez **Retarification au taux forfaitaire** du menu Écran.

	Vérifiez le montant facturable. Si vous avez entré un montant minimum et un montant de taux forfaitaire, le système utilisera le montant le plus grand comme montant facturable.
% remise	Cochez cette case si le dossier est assujéti à une remise. Si vous utilisez le pourcentage de remise, le système calculera la remise en fonction d'un pourcentage du montant facturable.
Montant remise	Entrez le montant de la remise proposée, par opposition à la remise accordée. La remise est calculée en fonction du montant de la facture et non des revenus.
Mt total HT, Taxe et Montant facturable total	Vérifiez les montants de ces champs. Le système calcule le montant des taxes à l'aide du taux/zone de taxe et du type de taxe de l'onglet Données tarification. Le montant facturable total est la somme des valeurs des champs Mt total HT et Taxe .
Facturable	Cochez cette case.
<hr/> Remarque : La case Facturable doit être cochée pour générer une saisie avec succès lorsque vous exécutez le programme Génération du fichier de travail des dossiers (R17675).	

Utilisation des solutions

La présente section donne un aperçu des solutions, présente des étapes préliminaires et les éléments communs et traite des sujets suivants :

- association des solutions à un dossier;
- envoi de solutions;
- vérification des solutions utilisées fréquemment;
- recherche des solutions pour un dossier.

Remarque : Le Conseiller en solutions est une application supplémentaire que vous pouvez utiliser avec des dossiers.

Présentation des solutions

Lorsque vous entrez ou vérifiez un dossier, vous pouvez consulter et associer des solutions en accédant à l'onglet Solutions du programme de révision des dossiers. L'application Solutions permet d'effectuer les tâches suivantes :

- vérifier les solutions tentées;
- vérifier les solutions utilisées fréquemment;
- rechercher des solutions;
- envoyer des solutions à un client en utilisant le courrier électronique;
- créer une solution qui pourrait être ajoutée au référentiel des solutions.

Statuts de solution

Lorsque vous associez une solution à un dossier, la solution peut porter un des statuts suivants :

- *IC* (en considération) — Vous n’avez pas suggéré la solution. Elle appartient à une liste de solutions tentées et est disponible lorsque vous en aurez besoin.
- *FR* (échec) — Le demandeur ou le technicien a essayé la solution, mais elle n’a pas résolu le problème.
- *SR* (réussie) — La solution a résolu le problème. Vous pouvez associer ce statut à une seule solution de la grille **Solutions tentées** pour le dossier sélectionné.
- *WC* (attente client) — Vous avez suggéré cette solution, mais vous ignorez les résultats.
- *WD* (retirée) — La solution ne doit pas être associée au dossier et n’est pas présentée au demandeur.

Traitement de solution

Utilisez le Conseiller en solutions pour rechercher des résolutions aux dossiers. Vous pouvez rechercher des solutions, des dossiers, des bons de travail et des scripts aux fins de résolution de dossiers. Accédez aux champs de recherche de base et de recherche avancée à partir de l’onglet Solution de l’écran Gest. dossier. Lorsque vous recherchez des dossiers, des solutions, des bons de travail et des scripts, le Conseiller en solutions renvoie des résultats qui correspondent aux critères de recherche. La valeur de pertinence de chaque résultat est affichée. Habituellement, les résultats de recherche qui présentent les valeurs de pertinence les plus élevées contiennent les données les plus importantes, car ils correspondent davantage à vos critères de recherche. Le Conseiller en solutions vous permet d’effectuer les recherches suivantes :

- Recherches en respectant la casse.

Pour vous assurer d’obtenir des résultats qui incluent le texte et la casse que vous entrez, cochez la case **Respecter casse** lorsque vous effectuez une recherche.

- Recherches incluant les mots semblables.

Pour consulter des résultats qui incluent des mots semblables à ceux que vous avez entrés dans les critères de recherche, cochez la case **Inclure mots semblables** lorsque vous effectuez une recherche.

- Recherches génériques.

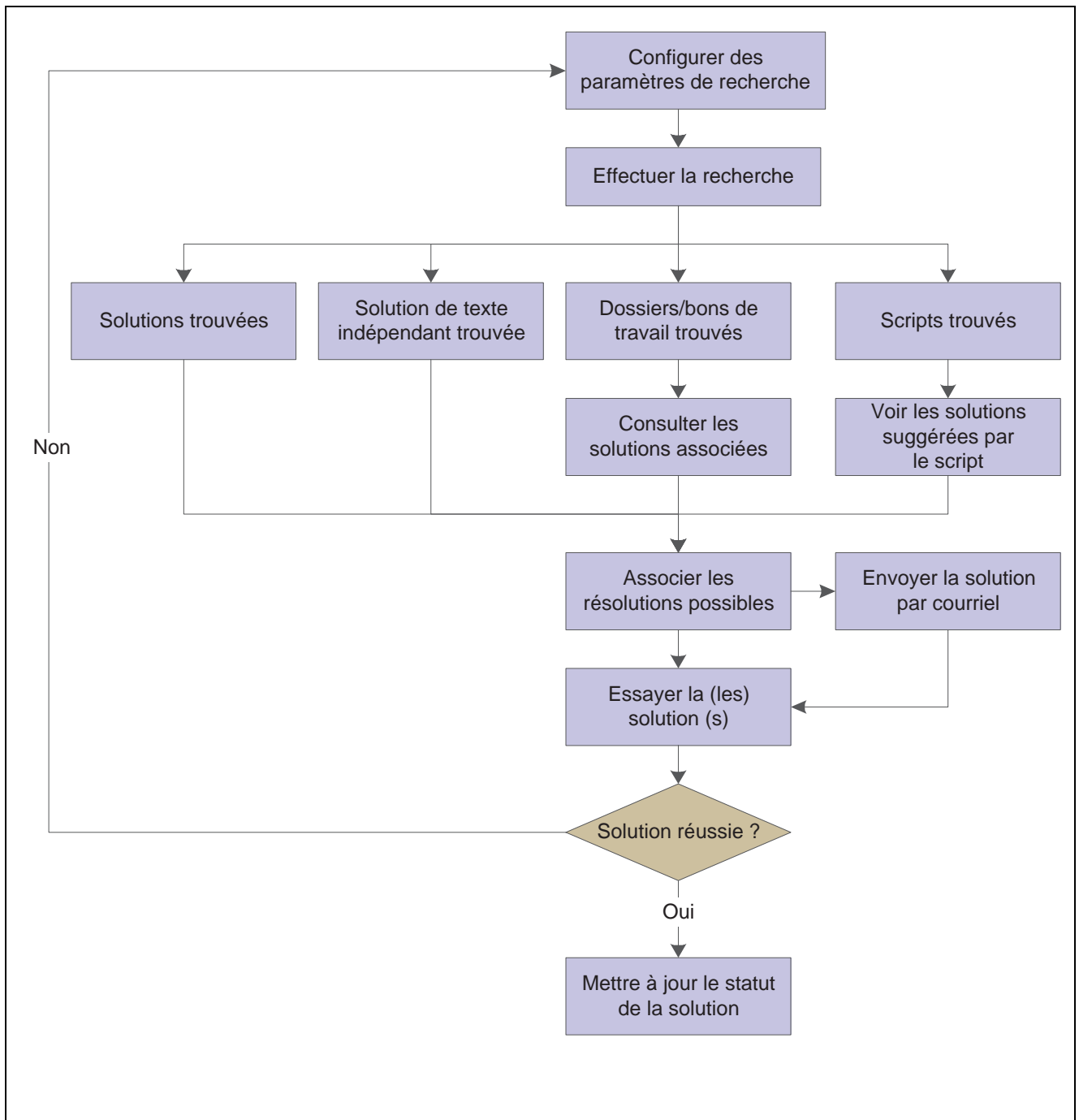
Vous pouvez utiliser l’astérisque (*) comme caractère générique lorsque vous recherchez des solutions. À titre d’exemple, pour rechercher des dossiers reliés aux articles R500, R500A et R5001, vous pouvez entrer R500* comme critère de recherche.

- Recherches du texte des objets médias.

Vous pouvez effectuer des recherches dans les notes qui sont annexées aux dossiers et aux solutions. Les notes sont annexées en tant qu’objets médias.

Remarque : Les résolutions ne changent pas le statut d’un dossier. Une fois que vous avez associé une solution réussie au dossier, son statut est mis à jour à 999 (terminé ou fermé). Vous devrez rouvrir le dossier en mettant à jour le champ **Statut dossier** de l’écran de mise à jour des dossiers avant de modifier le statut de solution.

Le graphique ci-dessous présente le traitement de recherche de solutions et de résolution associé aux dossiers :



Traitement de recherche de solutions associé aux dossiers

Étapes préliminaires

Avant de rechercher des solutions et de les associer aux dossiers, vous devez effectuer les tâches suivantes :

- paramétrer le système Conseiller en solutions;
- définir les bibliothèques de solutions;
- définir des solutions;

- préciser l'utilisation du Conseiller en solutions dans le programme de constantes de la gestion du service client (P17001) relatif aux dossiers.

Voir aussi

Chapitre 7, "Paramétrage de l'utilitaire Conseiller en solutions," page 109

Éléments communs

Afficher

Sélectionnez le nombre d'enregistrements à faire afficher. Le système effectue la recherche jusqu'au nombre indiqué. Par exemple, si vous sélectionnez 25 enregistrements, le système effectuera la recherche jusqu'à ce qu'il trouve 25 enregistrements qui correspondent aux critères de recherche entrés dans les champs **Rech. solution**. Cliquez sur le bouton **Rechercher** pour faire afficher les résultats. Lorsqu'un utilisateur recherche plus d'un objet de recherche, tel que des dossiers et des solutions, le nombre sélectionné d'enregistrements pour chaque objet est additionné pour définir le nombre limite des résultats.

ID

Cliquez sur le lien **ID** pour vérifier ou exécuter un enregistrement renvoyé comme résultat de recherche.

Par exemple, si des solutions sont affichées dans l'écran Solutions utilisées fréquemment par article, vous pouvez cliquer sur le lien **ID** pour consulter les détails d'un enregistrement de solution. Dans l'écran Recherche avancée, vous pouvez cliquer sur le code d'un résultat de recherche pour consulter les détails des solutions, des bons de travail et des dossiers. Si vous recherchez des scripts, vous pouvez en exécuter un en cliquant sur son code.

Sélectionner

Sélectionnez la solution de l'écran Solutions tentées que vous désirez envoyer au client par courriel. Vous pouvez sélectionner jusqu'à cinq enregistrements à la fois.

Lorsque vous associez des solutions à un dossier à l'aide des écrans Solutions utilisées fréquemment par article et Recherche solutions, les solutions sont affichées dans la grille **Solutions tentées** de l'écran homonyme.

ID solution

Entrez le numéro d'identification unique attribué à la solution dans le programme de solutions. Dans l'écran Solutions tentées, vous devez entrer un numéro de solution et cliquer ensuite sur le bouton **Associer Solution** afin d'associer la solution au dossier.

Résumé solution

Entrez un résumé de la solution dans ce champ pour rechercher des solutions possibles. Vous définissez ce champ lorsque vous paramétrez les solutions pour activer les recherches.

Écran utilisé

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Gest. dossier	W90CG501J	Traitement de l'assistance quotidien (G90CE01), Saisie du dossier Recherchez et sélectionnez le dossier.	Sert à vérifier les données des dossiers.

Association des solutions à un dossier

Accédez à l'écran Gest. dossier. Sélectionnez l'onglet **Solution**.

Saisie du dossier - Gestion solutions

Contact : LEWIS ENTREPRISES 303 555-4100 Dossier : 34
 Problème : TIRE REPLACEMENT Statut : Clôturé

Dossier **Solution** Activités Actions associées Annexes

Solutions tentées

Fermer (L)

Solutions tentées

Solution

Statut solution: SR Réussie Échec Solution

Résumé solution: How to change a flat tire

Détails solution: In order to fix a flat tire, you must purchase a tube repair kit. Follow the instructions in the kit, and using the tools provided you will be back on your way in not time at all.

Gestion de solutions pour un dossier (1 de 2)

Associer solution

ID solution:

Enregistrements 1 - 1

Sél.	ID Solution	Résumé solution	Statut	Description statut	Date mod
<input type="checkbox"/>	5	How to change a flat tire	SR	Réussie	10/1

Enreg. modif. Annulation modif. Envoyer solutions par courriel

Gestion de solutions pour un dossier (2 de 2)

Utilisez cet écran pour consulter des solutions associées aux dossiers et accéder à l'application de courrier électronique qui permet d'envoyer des solutions aux clients. Vous pouvez associer des solutions à partir des écrans Recherche solutions, Solutions utilisées fréquemment par article et Création. Cependant, vous devez toujours retourner à l'écran Solutions tentées pour consulter la liste des solutions que vous avez associées au dossier et pour envoyer les solutions sélectionnées au client.

Statut solution	Entrez <i>SR</i> (réussie) dans le champ Statut d'un enregistrement de solution tentée. Le système alimente ce champ, dont la valeur provient par défaut du champ Statut de l'enregistrement de solution mis à jour dans la grille Solutions tentées .
Résumé solution	Entrez <i>SR</i> (réussie) dans le champ Statut d'un enregistrement de solution tentée. Le système alimente ce champ, dont la valeur provient par défaut du champ Résumé solution de l'enregistrement de solution mis à jour dans la grille Solutions tentées .
Détails solution	Entrez <i>SR</i> (réussie) dans le champ Statut d'un enregistrement de solution tentée. Le système alimente ce champ, dont la valeur provient par défaut du champ Détails de l'enregistrement de solution mis à jour dans la grille Solutions tentées .
Statut	<p>Sélectionnez un statut de solution parmi les codes définis par l'utilisateur (système 90, types CE et AS). Lorsqu'une solution est affichée dans la liste pour la première fois, elle porte le statut <i>IC</i> (en considération).</p> <p>Pour préciser qu'une solution a résolu le dossier, entrez la valeur <i>SR</i> dans le champ Statut de l'enregistrement de solution tentée approprié. Lorsque vous entrez la valeur <i>SR</i>, le système met à jour les champs Statut solution, Résumé solution et Détails solution. Après avoir associé une solution qui porte le statut <i>SR</i>, vous ne pourrez pas changer le statut des autres solutions.</p> <p>Si vous déterminez qu'une solution ne résout pas un dossier après lui avoir associé un statut <i>SR</i>, rouvrez le dossier, cliquez sur le bouton d'échec de solution et le système renverra la solution à la zone d'enregistrements avec un statut <i>FR</i>. Vous pourrez alors associer une autre solution au dossier et modifier le statut des autres solutions, y compris la solution marquée comme ayant échoué.</p> <hr/> <p>Remarque : Une fois que vous avez associé une solution réussie au dossier, son statut est mis à jour à <i>999</i> (terminé ou fermé). Vous devrez rouvrir le dossier en mettant à jour le champ Statut dossier de l'écran de mise à jour des dossiers avant de modifier le statut de solution.</p> <hr/>

Envoi de solutions

Pour accéder à l'écran de courriel, sélectionnez jusqu'à cinq solutions tentées et cliquez sur le bouton **Envoyer solutions par courriel**.

Vous pouvez envoyer des solutions à des listes de distribution ou à des personnes définies dans le système, ou vous pouvez ajouter des adresses de courriel externes pour envoyer des solutions à d'autres contacts. Pour faire afficher l'écran de courriel, vous devez sélectionner des solutions et cliquer sur le bouton **Envoyer solutions par courriel** dans l'écran Solutions tentées.

Lorsque vous associez des solutions à un dossier, vous devez cliquer d'abord sur le bouton **Enreg. modif.** pour faire afficher le bouton **Envoyer solutions par courriel**. L'adresse de courriel du contact associé au dossier est affichée par défaut dans la grille **Courriel externe** de l'écran de courriel.

Détails

Création activité pr contacts	Cochez cette case si vous désirez créer une activité pour le contact dans le programme des activités.
--------------------------------------	---

Voir [Chapitre 8, "Entrée des données des dossiers," Entrée des activités relatives à un dossier, page 145.](#)

Corps	Entrez du texte supplémentaire ou modifiez le texte par défaut. Le message électronique comprend ce texte.
Liste groupe courriels	Sélectionnez un groupe. Si vous avez paramétré des listes de distribution de courriel, cliquez sur le bouton Ajouter gr. courriels pour rechercher et sélectionner des groupes supplémentaires qui recevront les détails des enregistrements de solution sélectionnés.
Liste personnes	Sélectionnez les personnes qui recevront la solution. Si vous avez défini des personnes dans le système, cliquez sur le bouton Ajouter personne pour rechercher et sélectionner des personnes.
Courriel externe	Entrez des adresses de courriel supplémentaires pour envoyer des solutions à des personnes qui ne sont pas incluses dans les listes de groupe de courriels ni de personnes. L'adresse de courriel du contact du dossier est affichée par défaut.

Vérification des solutions utilisées fréquemment

Accédez à l'écran Solutions utilisées fréquemment par article. Cliquez sur le lien **Util. fréquente** dans l'onglet **Solution**.

Utilisez cet écran pour rechercher des solutions associées à un article. Si vous remplissez le champ **Code article stock** dans l'écran Saisie des dossiers, l'écran Solutions utilisées fréquemment par article contiendra la liste des solutions qui ont été utilisées pour résoudre des dossiers ou des bons de travail associés au même numéro d'article que l'enregistrement de dossier en cours. Les solutions indiquées sont triées en ordre descendant selon le nombre total de dossiers et de bons de travail que la solution a résolu.

Si aucun résultat n'est affiché dans cet écran, vous ne pourrez pas rechercher de solutions supplémentaires. Toutefois, vous pourrez utiliser la ligne Query pour réduire le nombre de résultats si l'article est associé à de nombreuses solutions.

Nbre cas Résolus	Entrez un nombre pour rechercher un nombre de cas résolus précis. Ce champ indique combien de dossiers et de bons de travail ont été résolus par la solution.
-------------------------	---

Recherche des solutions pour un dossier

Accédez à l'écran Gest. dossier. Cliquez sur le lien **Rech.** dans l'onglet **Solution**.

Cet écran vous permet d'effectuer des recherches de base ainsi que des recherches avancées. Lorsque vous cliquez sur le lien **Rech.**, l'écran Recherche base est affiché par défaut.

Recherche de base

Rech. solution	Sélectionnez des critères de recherche et entrez le texte à utiliser pour rechercher la solution. Ce champ recherche dans les champs Résumé solution , Détails solution et Descr. symptômes .
Respecter casse	Cochez cette case si vous désirez faire afficher des résultats dont le texte et la casse correspondent aux critères de recherche.
Inclure mots semblables	Cochez cette case si vous désirez faire afficher des résultats qui incluent des mots semblables aux critères de recherche.

Pertin. Vérifiez la valeur de ce champ afin de sélectionner la solution qui correspond le mieux aux critères de recherche. Les valeurs de pertinence sont affichées sous forme de nombres entiers de zéro à 100. Habituellement, les résultats de recherche qui présentent les valeurs de pertinence les plus élevées contiennent les données les plus importantes, car ils correspondent davantage à vos critères de recherche.

Recherche avancée

Accédez à l'écran Recherche avancée en cliquant sur le lien **Recherche avancée**.

Sélectionnez la zone de l'écran pour activer les champs de recherche. Vous pouvez effectuer la recherche à l'aide de plusieurs articles. Par exemple, si vous cochez les cases **Dossier** et **Solution**, vous pourrez rechercher des solutions dans les deux zones. Vous devez effectuer la recherche dans une seule transaction. Vous ne pouvez pas effectuer une recherche par solution et ensuite par dossier. Le système ne combinera pas les résultats.

Chaque zone de l'écran effectue la recherche en utilisant une logique ET.

Article	Entrez un code d'article dans la zone correspondante pour rechercher des solutions, des scripts, des dossiers ou des bons de travail associés à l'article.
Bibliothèque	Entrez une bibliothèque de solutions. Au moment de paramétrer les solutions, vous pouvez les regrouper en créant des bibliothèques.
Descr. enreg.	<p>Vérifiez le type d'enregistrement. Ce champ précise si le résultat est un dossier, un bon de travail, une solution ou un script. Vous pouvez associer des solutions aux dossiers seulement, mais vous pouvez accéder à des enregistrements de bon de travail, de dossier ou de script à l'aide du champ ID afin de déterminer la solution.</p> <p>Ce champ vous permet de rechercher un script et de l'exécuter. Si vous exécutez un script, l'onglet Actions associées enregistrera une instance pour le script.</p>
Notes dossier	Entrez du texte dans ce champ si vous désirez effectuer la recherche des objets médias de texte associés aux dossiers. Supposons que vous désirez rechercher des dossiers qui contiennent le mot <i>vélo</i> dans l'objet média associé. Vous devrez entrer <i>vélo</i> dans ce champ.
Notes solution	Entrez du texte dans ce champ si vous désirez effectuer la recherche des objets médias de texte associés aux solutions. Supposons que vous désirez rechercher des solutions qui contiennent le mot <i>vélo</i> dans l'objet média associé. Vous devrez entrer <i>vélo</i> dans ce champ.

Voir aussi

[Chapitre 8, "Entrée des données des dossiers," Entrée des données de base des dossiers, page 118](#)

[Chapitre 6, "Paramétrage et gestion des scripts," page 73](#)

[Chapitre 8, "Entrée des données des dossiers," Entrée et vérification des actions associées, page 145](#)

[Chapitre 7, "Paramétrage de l'utilitaire Conseiller en solutions," page 109](#)

Entrée des activités relatives à un dossier

La présente section donne un aperçu des activités et traite de l'entrée des activités relatives à un dossier.

Présentation des activités relatives aux dossiers

Un agent doit souvent assigner des événements à d'autres membres de l'équipe afin de résoudre le problème d'un client. Le programme d'activités effectue le suivi des actions associées aux dossiers, telles que des réunions, des tâches et des choses à faire. Les activités sont affichées dans le contrôle de calendrier, ce qui permet aux utilisateurs de gérer leurs activités quotidiennes. Pour gérer les dossiers, ajoutez des activités telles que des messages ou des éléments de calendrier à un dossier à l'aide du programme d'activités relatives aux dossiers, auquel un onglet de l'écran de révision donne accès.

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Gest. dossier	W90CG501J	Traitement de l'assistance quotidien (G90CE01), Saisie du dossier Localisez et sélectionnez le dossier dans l'écran Accès à la gestion des dossiers et cliquez sur Sélectionner .	Sert à vérifier les données des dossiers.
Gestion activités	W90CG510B	Sélectionnez l'onglet Activités dans l'écran Gest. dossier. Vous pouvez également sélectionner Traitement de l'assistance quotidien (G90CE01), Activité.	Sert à vérifier des activités relatives aux dossiers.
Ajouter	W01301B	Cliquez sur l'icône Ajouter dans l'écran Gestion activités.	Sert à ajouter des activités relatives aux dossiers.

Entrée et vérification des actions associées

La présente section donne un aperçu des actions associées et traite des écrans utilisés pour associer des actions à un dossier.

Présentation des actions associées

Vous pouvez associer à un dossier les objets suivants :

- bon de travail d'équipement;
- commande client;

- lead;
- devis;
- script;
- autorisation de retour des produits;
- bon de travail.

Le programme d'actions associées aux dossiers (P90CG503) permet de créer et d'associer des objets, tels que des commandes clients, des devis, des bons de travail d'équipement, des leads, des scripts et des autorisations de retour des produits aux dossiers. Vous pouvez par la suite accéder aux écrans de révision de ces actions associées en cliquant sur les liens de l'écran. Ces associations aux dossiers se trouvent dans le fichier F90CG503, dans lequel le numéro de dossier ou de bon de travail, le type d'association, l'ID de lead, le numéro d'autorisation de retour de produits et l'ID de script sont enregistrés.

Association d'un script à un dossier

Si l'organisation utilise des scripts, utilisez le programme d'exécution des scripts (P90CF180) pour trouver des solutions à un dossier. Un script est composé d'un jeu prédéfini de questions ou de relevés qui sont groupés dans un certain ordre et sont utilisés pour regrouper les données des répondants. Vous pouvez utiliser des scripts arborescents ou linéaires pour trouver une solution à un dossier actif.

Si vous utilisez des scripts arborescents, le système affichera des questions différentes selon les réponses fournies par le répondant. Les scripts linéaires présentent les mêmes questions et réponses à chaque répondant, indépendamment des réponses fournies aux questions précédentes. Les scripts vous permettent de trouver la solution appropriée pour un dossier.

Vous pouvez accéder aux scripts à l'aide de l'onglet **Actions associées** ou **Solution**.

Voir aussi

[Chapitre 8, "Entrée des données des dossiers," Utilisation des solutions, page 137](#)

[Chapitre 6, "Paramétrage et gestion des scripts," page 73](#)

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Gest. dossier	W90CG501J	Traitement de l'assistance quotidien (G90CE01), Saisie du dossier Localisez et sélectionnez le dossier dans l'écran Accès à la gestion des dossiers et cliquez sur Sélectionner .	Sert à vérifier les données des dossiers.
Gestion actions associées	W90CG503B	Cliquez sur le lien Actions associées dans l'écran Gest. dossier.	Sert à entrer des actions associées, telles que des bons de travail d'équipement ou de service, des commandes clients, des leads, des devis, des autorisations de retour des produits et des scripts.

Voir aussi

[Chapitre 6, "Paramétrage et gestion des scripts," page 73](#)

[Chapitre 8, "Entrée des données des dossiers," Utilisation des solutions, page 137](#)

Gestion des actifs immobilisés de la gamme EnterpriseOne , version 8.11 SPI, "Traitement des bons de travail"

Entrée des commentaires (annexes)

La présente section donne un aperçu des commentaires et comprend une liste des écrans utilisés pour entrer des commentaires.

Présentation des commentaires

Utilisez l'écran des annexes pour entrer des commentaires relatifs aux dossiers. Vous pouvez préciser s'il s'agit de commentaires externes (accessibles au client et à l'organisation) ou internes (accessibles seulement à l'organisation). Vous pouvez ensuite définir des états de clients qui ne comprennent que des commentaires externes.

Écran utilisé

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Gestion annexes externes	W90CG509A	Traitement de l'assistance quotidien (G90CE01), Saisie du dossier Localisez et sélectionnez le dossier dans l'écran Accès à la gestion des dossiers et cliquez sur Sélectionner . Cliquez sur le lien Annexes dans l'écran Gest. dossier.	Sert à entrer des commentaires internes et externes relatifs au dossier à l'aide de l'onglet Annexes.

Création des tâches

La présente section donne un aperçu des tâches et traite de leur mode de création.

Présentation des tâches

Une tâche est une action qui est associée à un dossier. Vous pouvez ajouter plusieurs tâches à un même dossier. Vous pouvez également ajouter une annexe à une tâche afin d'entrer des données détaillées. Lorsque vous exécutez une tâche, vous devez la fermer. La tâche et le dossier sont indépendants, ce qui permet de fermer l'une sans fermer l'autre. Par exemple, vous pouvez exécuter une tâche mais conserver le dossier ouvert.

Vous ne pouvez pas associer le même dossier à plusieurs utilisateurs. Par contre, vous pouvez assigner les tâches associées à plusieurs personnes et n'associer la propriété qu'à une personne. Assignez des tâches à d'autres utilisateurs qui aideront à la résolution du dossier, au besoin.

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Accès aux tâches	W17504A	Traitement de l'assistance quotidien (G90CE01), Saisie du dossier Localisez et sélectionnez le dossier dans l'écran Accès à la gestion des dossiers et sélectionnez Accès aux tâches du menu Ligne ou sélectionnez le bouton du répertoire.	Sert à gérer les tâches associées aux dossiers.
Révision des tâches	W17504B	Cliquez sur l'icône Ajouter dans l'écran Révision des tâches.	Sert à paramétrer et à associer des tâches au dossier. Remarque : Vous pouvez également associer une tâche à un dossier dans l'écran Gest. dossier. Cliquez sur le lien Liens ass.

Création d'une tâche

Accédez à l'écran Révision des tâches.

Saisie du dossier - Révision des tâches

OK Annuler Ecran (F) Outils

N° dossier 36 CL N° tâche

Problème CHAIN REPAIR

Client 3334 *Lewis Enterprises*

Origine dossier MARY JOHNSON

N° téléphone 303 555-1212

Adresse électr.

Description Order a part Priorité 2 *Priorité*

Gr. prestataires 60000 *Main Phone Provider Group* Statut dossier

Pers. affectée 8893165 *Jillian Smith* Date début

Date rappel Date fin

Texte1

Courier New 10 B U

Order a replacement chain.

Révision des tâches

N° dossier

Entrez le numéro du dossier. Les valeurs des champs **Problème**, **Client** et **Origine dossier** proviennent par défaut du dossier.

Description

Entrez un code défini par l'utilisateur (système 17, type TN) afin de préciser la tâche.

Gr. prestataires

Entrez le numéro du groupe de prestataires auquel vous voulez assigner la tâche.

Pers. affectée

Entrez le numéro de référence de la personne à laquelle vous voulez assigner la tâche.

Si vous cliquez sur le bouton d'aide visuelle, l'écran Liste distribution sera affiché et vous pourrez sélectionner une liste de distribution. Vous ne pouvez pas rechercher des enregistrements individuels du répertoire d'adresses.

Utilisation de l'écran d'historique des dossiers

La présente section donne un aperçu de l'historique des dossiers et comprend une liste des écrans utilisés pour y accéder.

Présentation de l'historique des dossiers

Accédez à l'écran d'historique des dossiers pour vérifier les modifications des données sur les dossiers, telles que le demandeur, la personne affectée et le groupe de prestataires. Vous pouvez accéder à des données d'analyse des défaillances associées au dossier, à la messagerie et au CTI (couplage de la téléphonie et de l'informatique) à partir du menu Écran de l'écran Accès historique dossiers.

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Accès historique dossiers	W17500A	Traitement de l'assistance quotidien (G90CE01), Saisie du dossier Recherchez et sélectionnez un dossier.	Sert à vérifier les données des dossiers. Cliquez sur le lien Hist. pour vérifier l'historique des dossiers.
Messagerie	W012503F	Sélectionnez Messagerie dans le menu Écran de l'écran Accès historique dossiers.	Sert à vérifier les données de la messagerie.
Accès à l'analyse des défaillances	W17766C	Sélectionnez Analyse défaillances dans le menu Écran de l'écran Accès historique dossiers.	Sert à vérifier les données de l'analyse des défaillances. Voir Gestion des actifs immobilisés de la gamme EnterpriseOne , version 8.11 SP1, "Utilisation de l'analyse des défaillances".
Interface CTI	W00094B	Sélectionnez CTI dans le menu Écran de l'écran Accès historique dossiers.	Sert à vérifier les données sur le couplage de la téléphonie et de l'informatique. Voir Chapitre 10 , " Utilisation du couplage de la téléphonie et de l'informatique. " page 159.

Utilisation des liens associés

La présente section donne un aperçu des liens associés et comprend une liste des écrans utilisés pour y accéder.

Présentation des liens associés

Cliquez sur le lien Liens associés dans le programme de saisie des dossiers afin de sélectionner les éléments du dossier que vous désirez vérifier. Vous pouvez accéder à de nombreux programmes de contacts, de clients, de fournisseurs, d'employés, d'articles et d'équipement, et de contrats en cliquant sur ce lien.

Écran utilisé

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Gest. dossier	W90CG501J	Traitement de l'assistance quotidien (G90CE01), Saisie du dossier Recherchez et sélectionnez le dossier.	Sert à vérifier des données des dossiers. Cliquez sur le lien Liens associés et sélectionnez ensuite l'application à laquelle vous désirez accéder.

CHAPITRE 9

Utilisation des escalades

Le présent chapitre traite des sujets suivants :

- escalade (promotion) des dossiers;
- gestion des escalades des dossiers à l'aide des niveaux de qualification.

Escalade (promotion) des dossiers

La présente section donne un aperçu des escalades à l'aide d'une méthode de notification et d'une méthode utilisant les niveaux de qualification, et mentionne également une étape préliminaire.

Vous précisez la méthode d'escalade dans l'onglet **Dossier** de l'écran Révision des constantes du système de gestion du service client (P17001).

Voir Chapitre 3, "Paramétrage de base de la gestion des dossiers," page 15.

Présentation de l'escalade à l'aide de la méthode de notification

Utilisez les outils de workflow dans le système PeopleSoft pour rationaliser le traitement d'escalade des dossiers et pour aviser les personnes concernées de l'escalade du dossier. Le système permet d'envoyer des notifications par courrier électronique si un dossier n'est pas fermé dans un délai donné, ce qui automatise les tâches à l'aide d'un traitement fondé sur des courriels dans l'ensemble du réseau.

Définissez des structures de workflow pour chaque groupe de prestataires, priorité et niveau d'escalade. La définition de la structure de workflow permet l'utilisation d'un seul numéro de référence par niveau d'escalade. Pour envoyer le message d'escalade à plusieurs destinataires, vous devez créer une liste de distribution et spécifier le groupe dans la liste au niveau d'escalade approprié.

Lorsque vous ajoutez un dossier à la base de données, le système crée un message dans la Messagerie (P012501). Le message est placé dans une boîte à lettres au niveau du groupe de prestataires ou de la personne affectée. Si vous avez paramétré des règles d'affectation, le système affecte le dossier au groupe de prestataires ou à la personne que vous avez indiqué dans les règles. Après avoir affecté le groupe de prestataires, le système calcule la date et l'heure de réservation à l'aide d'une analyse des enregistrements autorisés et non autorisés (contrats de service et type de dossier et dossiers de priorité, respectivement), des calendriers des jours ouvrés et des heures seuil. Selon le groupe de prestataires, le type de dossier et les données sur la priorité définies dans l'écran Révision des groupes de prestataires (P17506), le système met à jour l'enregistrement en fonction de la date et de l'heure d'escalade et d'un niveau d'escalade 1. Tous les calculs de la date et de l'heure d'escalade sont fondés sur une date et une heure de réservation calculées par le système à l'aide des données sur le groupe de prestataires ou le contrat. Lorsque vous exécutez le traitement de l'escalade (R17680), le système vérifie s'il existe des dossiers qui exigent une escalade.

Une fois le délai d'escalade expiré, le système peut augmenter la priorité du dossier et envoyer des notifications aux membres du groupe de prestataires (liste de distribution) si le dossier est affecté à un groupe de prestataires, ou il peut envoyer un message à la personne affectée si le dossier est affecté à une seule personne. Le système met à jour le niveau d'escalade du dossier et attend une modification de statut, le niveau d'escalade suivant ou une notification. À chaque niveau d'escalade, le système utilise les valeurs correspondant au pourcentage d'escalade définies dans le fichier F1753 et le temps restant avant la clôture aux fins de calcul de l'intervalle d'escalade. Lorsque vous fermez le dossier ou arrivez à la fin des niveaux d'escalade, le dossier n'est plus susceptible d'être escaladé.

Présentation de l'escalade à l'aide de la méthode utilisant les niveaux de qualification

Si vous décidez d'escalader des dossiers à l'aide de la méthode par niveau de qualification et que vous avez paramétré des règles d'affectation, le système affecte un groupe de prestataires et une personne au dossier en fonction de vos règles d'affectation. Après avoir affecté le groupe de prestataires, le système calcule la date et l'heure de réservation à l'aide d'une analyse des enregistrements autorisés et non autorisés (contrats de service et type de dossier et dossiers de priorité, respectivement), des calendriers des jours ouvrés et des heures seuil. La routine d'escalade affecte ensuite le membre initial du groupe de prestataires au dossier en vérifiant et en comparant les charges de travail et les niveaux de qualification des membres.

Si une personne est affectée par les règles d'affectation ou manuellement et qu'elle est membre du groupe de prestataires, elle conserve le dossier jusqu'à la fin de l'intervalle d'escalade. La routine d'escalade ne traite pas l'affectation initiale. La personne affectée au dossier en premier lieu est normalement le membre du groupe de prestataires qui a le niveau de qualification le plus bas et le moins de dossiers affectés.

Au moment d'entrer le dossier, le système calcule l'événement de début de l'escalade, l'événement d'avertissement d'escalade et l'événement d'escalade. Le système utilise les valeurs définies dans les fichiers F1753 et F90CG506 pour affecter le dossier aux membres du groupe de prestataires. Le fichier F90CG506 stocke les personnes affectées et les niveaux de qualification alors que le fichier F1753 stocke les valeurs du pourcentage d'escalade. Les valeurs contenues dans ces fichiers déterminent le moment où un membre commence à étudier un dossier et la durée de cette étude.

En utilisant les valeurs contenues dans le fichier F1753, le dossier est transmis aux membres du groupe de prestataires jusqu'à la clôture du dossier ou jusqu'au moment où la liste de membres est épuisée. Le membre le plus qualifié reste comme personne affectée s'il n'y a pas suffisamment de membres pour continuer l'escalade du dossier. Le responsable du groupe reçoit toutes les notifications antérieures des dossiers non résolus.

Exemple de méthode d'escalade par niveau de qualification

Dans l'exemple, le Groupe de prestataires 1 reçoit un dossier de priorité critique.

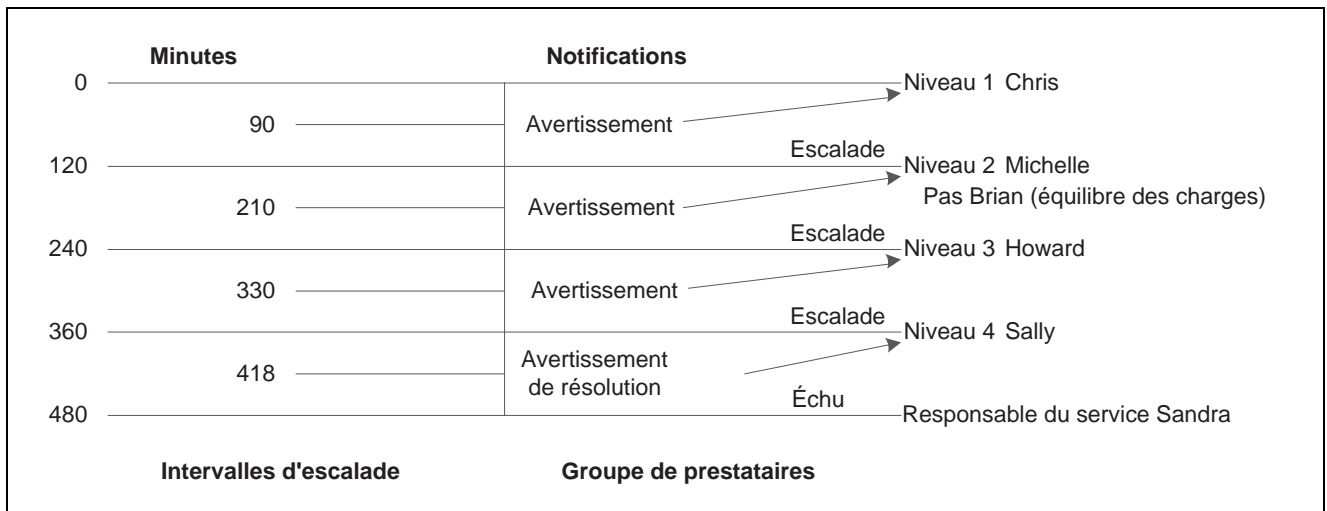
Le fichier F1753 contient les valeurs d'escalade suivantes correspondant au dossier de priorité critique et à ce groupe de prestataires :

- pourcentage d'escalade — 25;
- pourcentage d'avertissement d'escalade — 25;
- pourcentage d'avertissement de résolution — 13.

Le système détermine que le temps restant jusqu'à la clôture est de huit heures ou 480 minutes à l'aide du calcul suivant :

(date et heure de réservation EnterpriseOne) – (date et heure de création du dossier)

Le schéma ci-dessous illustre le traitement des dossiers à l'aide de la méthode par niveau de qualification :



Méthode d'escalade utilisant les niveaux de qualification

Chaque membre du groupe de prestataires affecté a 120 minutes pour étudier le dossier avant qu'il soit escaladé au niveau de qualification suivant. En raison de l'équilibrage des charges de travail, l'employé nommé Brian ne reçoit pas le dossier. Le système envoie des messages d'avertissement d'escalade à la personne affectée lorsqu'il reste 30 minutes dans chaque intervalle d'escalade. Un message d'avertissement de résolution est généré lorsqu'il reste 62 minutes dans l'intervalle d'escalade, et Sally reçoit ce message. Si le dossier n'est pas résolu dans le délai de réservation, Sandra, la responsable du service, reçoit le dossier non résolu.

Étapes préliminaires

Si vous traitez les escalades à l'aide de la méthode de notification, assurez-vous d'avoir effectué les opérations suivantes :

- installer le modéliseur du workflow afin de pouvoir utiliser le workflow d'escalade;
- paramétrer les constantes du système pour l'escalade 1 (escalade à l'aide d'une méthode de notification);
- définir les groupes de prestataires et les listes de distribution connexes.

Si vous traitez les escalades à l'aide de la méthode des niveaux de qualification, assurez-vous d'avoir effectué les opérations suivantes :

- paramétrer les constantes du système pour l'escalade 2 (escalade à l'aide d'une méthode par niveau de qualification);
- définir les groupes de prestataires et les membres et les niveaux de qualification connexes.

Lorsque vous escaladez des dossiers, rappelez-vous des points suivants :

- l'escalade dépend de la date et de l'heure d'entrée du dossier ainsi que de l'heure de chaque escalade;
- les dates et les heures dépendent du paramétrage spécifique d'escalade de chaque groupe de prestataires et de chaque priorité, ou du paramétrage général d'escalade pour tous les groupes de prestataires et chaque priorité.

Voir aussi

Chapitre 4, "Paramétrage des groupes de prestataires," Paramétrage des groupes de prestataires, page 47

Chapitre 4, "Paramétrage des groupes de prestataires," Paramétrage des priorités des dossiers à l'aide de la méthode de notification d'escalade, page 60

Chapitre 4, "Paramétrage des groupes de prestataires," Paramétrage des priorités des dossiers à l'aide de la méthode d'escalade utilisant le niveau de qualification, page 63

PeopleSoft EnterpriseOne Tools 8.95 PeopleBook: Workflow Tools

Gestion des escalades des dossiers à l'aide des niveaux de qualification

La présente section donne un aperçu du traitement d'escalade lorsqu'il y a une modification dans les paramètres.

Présentation du traitement des escalades en cas de modification dans les paramètres

À tout moment dans le traitement d'escalade, vous pouvez réaffecter le dossier à un autre membre du groupe de prestataires, changer la priorité du dossier, modifier la date ou l'heure de réservation ou réaffecter le dossier à un autre groupe de prestataires. Lorsque vous modifiez une des variables dans le traitement d'escalade, le système ajuste les intervalles d'escalade en conséquence. La présente section contient des exemples de modifications dans le traitement d'escalades et traite du mode d'ajustement du système.

Dossier réaffecté à un autre membre du groupe de prestataires

Vous pouvez effectuer la promotion du dossier à un autre membre du groupe de prestataires à n'importe quel moment du traitement d'escalade. Lorsque vous réaffectez le dossier à un autre membre, ce dernier reçoit un intervalle d'escalade entier, à condition qu'il reste du temps avant le délai de réponse promis, aussi appelé *temps restant avant la clôture*.

Vous pouvez réaffecter manuellement un membre du groupe de prestataires en exécutant une des tâches suivantes :

- Utilisation du champ de personne affectée pour rechercher et sélectionner un membre du groupe de prestataires.

Vous pouvez réaffecter le dossier à un membre du groupe de prestataires à n'importe quel niveau de qualification, même si le membre se trouve à un niveau inférieur à celui de la personne affectée actuelle. Si vous réaffectez le dossier à un membre du groupe de prestataires, le système pourra redonner le dossier à la personne affectée actuelle une fois l'intervalle d'escalade terminé. Par exemple, supposons que vous réaffectez le dossier d'un membre dont le niveau de qualification est 3 à un autre dont le niveau est 2. Une fois l'intervalle d'escalade terminé, le membre qui compte un niveau de qualification 3 pourrait recevoir le dossier à nouveau.

- Utilisation du bouton **Réaffectation**.

Si vous réaffectez le dossier en cliquant sur le bouton de réaffectation, le système utilisera l'équilibrage des charges de travail et escaladera le dossier au niveau de qualification suivant dans le groupe de prestataires.

Membre du groupe de prestataires non disponible

Si un membre du groupe de prestataires est marqué comme non disponible dans l'écran Employés des groupes de prestataires, le système réaffectera automatiquement le dossier au membre suivant. Le membre qui n'est pas disponible ne reçoit pas de notification d'escalade. Cependant, les responsables qui sont marqués comme non disponibles reçoivent toujours les notifications de retard.

Modification de la priorité

Vous devrez peut-être réaffecter la priorité du dossier au cours du traitement d'escalade. Par exemple, vous pouvez réduire les pourcentages d'escalade afin de faire passer le dossier plus rapidement d'un niveau de qualification à l'autre. Lorsqu'il y a une modification de priorité, la personne affectée conserve le dossier et reçoit un intervalle d'escalade complet en fonction de la nouvelle priorité, et ce, peu importe à quel moment du traitement d'escalade la priorité change, tant qu'il reste suffisamment de temps avant la clôture.

Lorsque vous modifiez la priorité, la date et l'heure de réservation peuvent changer si un contrat de service est associé au dossier. À titre d'exemple, supposons que vous changez la priorité du dossier de 2 à 1, que le dossier n'est pas associé à un contrat de service et qu'il existe des valeurs différentes pour chaque priorité dans le champ **Pourcentage engagement** du fichier F1753. L'intervalle d'escalade pourrait changer. Dans l'exemple, la personne affectée conserve le dossier et reçoit un intervalle d'escalade complet en fonction de la nouvelle priorité. Cependant, cet intervalle est modifié en fonction de la nouvelle date et du nouveau délai de réponse. Si le nouvel intervalle d'escalade passe de 12 heures à 8 heures et que le pourcentage d'escalade passe à 25 % pour la nouvelle priorité, la personne affectée recevra un intervalle d'escalade complet de 120 minutes (25 % de 8 heures) au lieu de 180 minutes (25 % de 12 heures).

Modification de la date et de l'heure de réservation

En raison de l'importance du dossier ou d'une modification dans la priorité du dossier, vous devrez peut-être changer la date et l'heure de réservation. Lorsque vous effectuez une telle modification, la personne affectée conserve le dossier. Cependant, elle reçoit un intervalle d'escalade complet en fonction des nouvelles date et heure de réservation, tant qu'il reste suffisamment de temps avant la clôture. Par exemple, si l'intervalle d'escalade initial est de 8 heures, que le pourcentage d'escalade est 25 % et que la personne affectée a étudié le dossier pendant 20 minutes avant que la date et l'heure de réservation changent l'intervalle à 4 heures, la personne affectée conservera le dossier et recevra un autre intervalle d'escalade de 60 minutes (25% de 4 heures).

Centre d'appels fermé pendant l'escalade

Le système continue d'escalader les dossiers même si le centre d'appels est fermé. En fonction des pourcentages d'escalade, il est possible que certains niveaux de qualification ne reçoivent pas un dossier parce qu'il est escaladé pendant que le centre d'appels est fermé. Dans l'exemple en question, le niveau de qualification qui reçoit le dossier lorsque le centre d'appels est rouvert peut réaffecter le dossier manuellement à la personne affectée initialement. Cette personne reçoit un intervalle d'escalade complet, tant qu'il reste suffisamment de temps avant la clôture.

Nombre insuffisant de membres de groupes de prestataires

En fonction de la charge, du type et de la priorité du dossier, le traitement d'escalade peut affecter tous les niveaux de qualification. Dans l'exemple, le membre le plus qualifié conserve le dossier jusqu'à la fin du temps d'escalade, et le dossier est envoyé au responsable du groupe de prestataires. Le système ne traite pas d'escalade ni envoie de notification une fois que le dossier a atteint le niveau de qualification le plus élevé.

Dossier réaffecté après un avertissement de résolution

Si un dossier est réaffecté après que le système a généré l'avertissement de résolution, la nouvelle personne affectée recevra un courriel indiquant la date et l'heure de réservation, mais ne recevra aucune autre notification.

Modification de groupe de prestataires

Vous pouvez réaffecter le dossier à tout moment dans le traitement d'escalade. Vous pouvez réaffecter un dossier afin d'ajuster les charges de travail manuellement. Vous pouvez également, après une recherche initiale, déterminer que le dossier doit être affecté à un groupe de prestataires spécialisé dans un domaine particulier.

Lorsque vous réaffectez le dossier à un autre groupe de prestataires, le système utilise la fonction d'équilibrage des charges de travail pour affecter le dossier au membre le moins qualifié du nouveau groupe de prestataires et lancer le traitement d'escalade, en fonction des priorités du dossier définies pour le nouveau groupe.

CHAPITRE 10

Utilisation du couplage de la téléphonie et de l'informatique

Le couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) est une interface entre un réseau téléphonique et les programmes du système Gestion des dossiers. En utilisant le CTI, un ordinateur peut recevoir des dossiers et les acheminer à la personne ou au dispositif approprié.

Le présent chapitre traite des sujets suivants :

- paramétrage des propriétés du couplage de la téléphonie et de l'informatique;
- utilisation du couplage de la téléphonie et de l'informatique.

Remarque : Vous ne devez exécuter les étapes indiquées dans le présent chapitre que si vous vous servez du couplage de la téléphonie et de l'informatique. Si vous utilisez le Gestionnaire d'interactions à canaux multiples pour acheminer et gérer les appels, consultez le guide correspondant.

Paramétrage des propriétés du couplage de la téléphonie et de l'informatique

La présente section donne un aperçu des propriétés du couplage de la téléphonie et de l'informatique et traite de leur paramétrage.

Présentation des propriétés du couplage de la téléphonie et de l'informatique

Définissez les propriétés du CTI pour connecter les applications du système au pilote téléphonique. Ces propriétés vous permettent de recréer un pavé numérique pour les fonctions téléphoniques.

Écran utilisé

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Révision des propriétés CTI	W00094PB	Paramétrage du dossier (G90CG), Propriétés CTI Cliquez sur l'icône Ajouter dans l'écran Accès aux propriétés CTI.	Sert à paramétrer les propriétés du couplage téléphonie-informatique.

Paramétrage des propriétés du couplage de la téléphonie et de l'informatique

Accédez à l'écran Révision des propriétés CTI.

Propriétés CTI - Révision des propriétés CTI

OK Annuler Outils

N° référence 3001 Global Enterprises

ID agent 528

N° ACD 7175551212

Révision des propriétés CTI

- N° référence** Entrez le numéro de référence que vous voulez transmettre à l'agent.
- ID agent** Entrez le code de l'agent, qui sera utilisé pour enregistrer l'agent dans le distributeur des appels automatiques.
- N° ACD** Entrez le nombre, sans préfixe ni caractères spéciaux, tels que des tirets ou des points, qui représente le numéro de téléphone d'une entité. Vous pouvez utiliser n'importe quel format de numéro applicable pour un pays. Ce champ est utilisé conjointement avec le champ de préfixe. Entrez les premiers chiffres du numéro de téléphone. Il s'agit de l'indicatif régional aux États-Unis.
- Lorsque vous recherchez une adresse à partir du numéro de téléphone, vous devez entrer ce dernier tel qu'il a été paramétré dans le Répertoire d'adresses, caractères spéciaux compris.

Utilisation du couplage de la téléphonie et de l'informatique

La présente section donne un aperçu de l'utilisation du couplage de la téléphonie et de l'informatique.

Présentation de l'utilisation du CTI pour accéder aux dossiers

Lorsque vous utilisez le CTI, vous vous enregistrez dans le système téléphonique et accédez aux dossiers au moyen du programme de saisie des dossiers (P90CG501). Vous pouvez accéder aux interfaces CTI et dossiers pour exécuter des tâches.

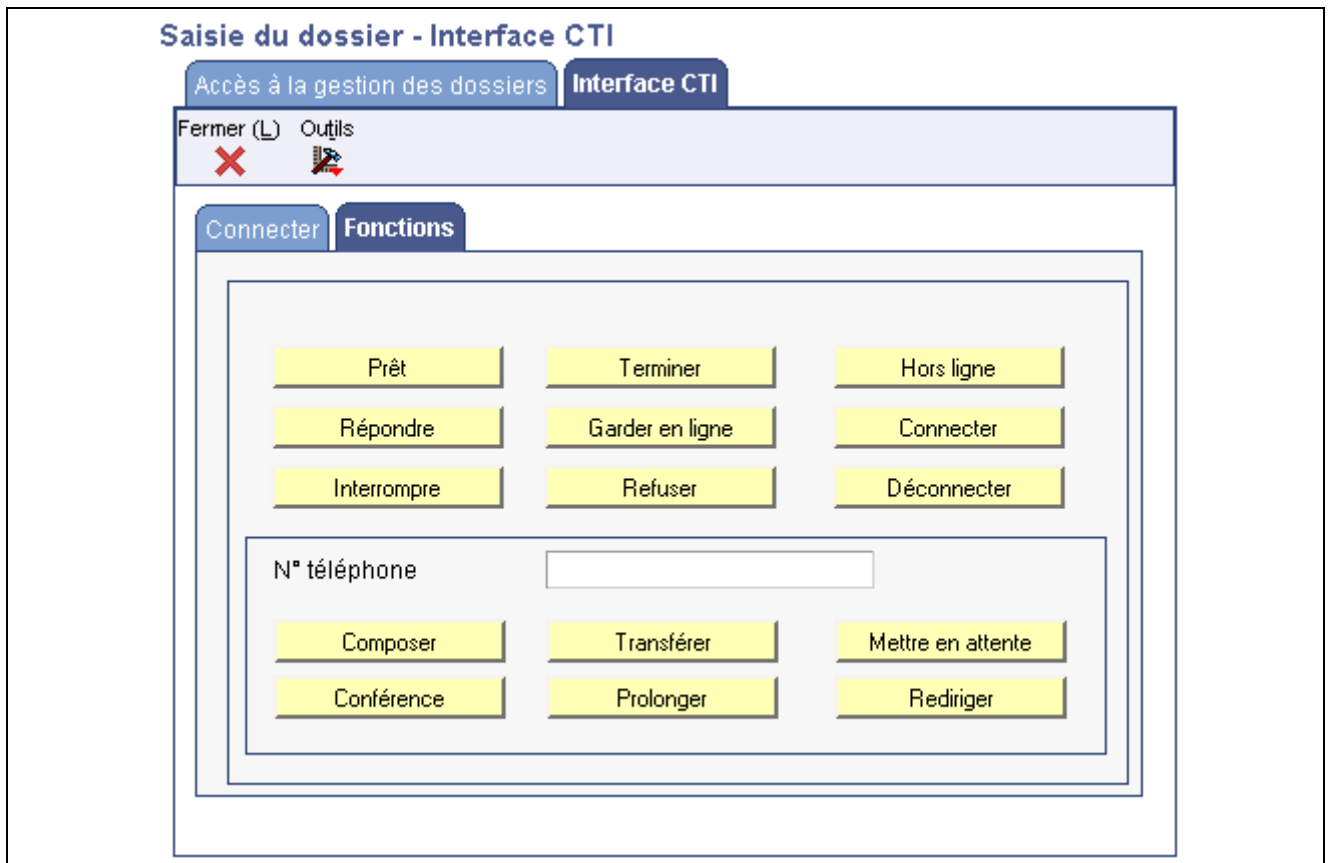
En fonction du paramétrage des options de traitement dans le programme d'accès aux dossiers (P17500), le système affiche automatiquement l'interface CTI au moment où vous accédez au programme de saisie des dossiers.

Écran utilisé

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Interface CTI	W00094B	Traitement de l'assistance quotidien (G90CE01), Saisie du dossier Sélectionnez l'option CTI (C) du menu Écran (F) .	Sert à utiliser le couplage de la téléphonie et de l'informatique.

Utilisation du couplage de la téléphonie et de l'informatique

Accédez à l'écran Interface CTI. Sélectionnez l'onglet **Fonctions**.



Interface CTI, Fonctions

Accédez à l'écran Interface CTI, puis cliquez sur l'onglet **Fonctions** pour utiliser le couplage de la téléphonie et de l'informatique.

CHAPITRE 11

Résolution des dossiers

Le présent chapitre donne un aperçu de la résolution des dossiers et traite des sujets suivants :

- saisie des bons de travail pour des dossiers;
- fermeture des dossiers;
- facturation des heures associées aux dossiers;
- génération du fichier de travail des dossiers.

Présentation de la résolution des dossiers

La résolution d'un dossier peut comprendre la réponse à une consultation ou à un problème d'un client ou la saisie d'un bon de travail parce que le dossier exige un support supplémentaire. Un dossier porte le statut *Ouvert* jusqu'à sa résolution. Afin d'assurer la précision des états, vous devez régler le statut d'un dossier à *Fermé* une fois qu'il a été résolu. Pour saisir des heures, accédez au programme Saisie des heures (P17505) si le cycle de traitement est défini pour faire afficher la page Saisie des heures au moment de la fermeture du dossier.

Saisie des bons de travail pour des dossiers

La présente section donne un aperçu des bons de travail et comprend une liste des écrans utilisés pour entrer des bons de travail pour des dossiers.

Présentation des bons de travail

Entrez des bons de travail pour effectuer le suivi des demandes de réparation sur place ou internes, ainsi que pour effectuer le suivi des expéditions des pièces de rechange.

En fonction de la demande du client, vous devrez ouvrir un dossier en premier lieu et créer le bon de travail par la suite ou vous pourrez créer un bon de travail qui n'est pas associé à un dossier ouvert. Si un dossier ne peut pas être résolu par un consultant, ou qu'une pièce de rechange est nécessaire, vous pouvez créer un bon de travail.

Utilisez l'écran des actions associées dans le programme de saisie des dossiers pour entrer et vérifier les bons de travail qui sont associés aux dossiers.

Voir [Chapitre 8, "Entrée des données des dossiers," Entrée et vérification des actions associées, page 145.](#)

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Gest. dossier	W90CG501J	Traitement de l'assistance quotidien (G90CE01), Saisie du dossier Sélectionnez un dossier et cliquez sur l'icône Sélectionner.	Sert à vérifier les dossiers.
Actions associées aux dossiers GRC	W90CG503B	Sélectionnez l'onglet Actions associées dans l'écran Gest. dossier.	Sert à vérifier une liste des actions associées au dossier.
Ajout d'un bon de travail	W90CD002A	Dans l'écran Actions associées aux dossiers GRC, sélectionnez Bons travail comme action associée, ensuite, cliquez sur l'icône Ajouter.	Sert à entrer un bon de travail associé à un dossier.

Fermeture des dossiers

Lorsqu'un dossier est résolu, vous devez changer son statut afin de le fermer. Une fois que vous avez fermé le dossier, vous aurez peut-être besoin d'entrer des heures pour facturer le client avec précision.

La présente section traite de la fermeture d'un dossier.

Remarque : En fonction du paramétrage du système, vous n'aurez peut-être pas à fermer le dossier manuellement. Le système peut le faire automatiquement.

Écran utilisé

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Gest. dossier	W90CG501J	Traitement de l'assistance quotidien (G90CE01), Saisie du dossier Sélectionnez un dossier et cliquez sur l'icône Sélectionner.	Sert à fermer un dossier.

Fermeture d'un dossier

Accédez à l'écran Gest. dossier.

Statut dossier

Entrez un code défini par l'utilisateur (système 17, type ST) afin de préciser la résolution du dossier.

Le système met à jour l'heure et la date lorsque le dossier est terminé. Si vous définissez le cycle de traitement pour faire afficher la saisie des heures ou l'analyse des défaillances, les écrans correspondants seront affichés automatiquement.

Facturation des heures associées aux dossiers

La présente section donne un aperçu de la saisie des heures pour un dossier, comprend une liste des étapes préliminaires et traite de la facturation des heures associées à un dossier.

Présentation de la saisie des heures pour un dossier

Lorsqu'un dossier est résolu, vous devez entrer des heures afin d'enregistrer avec précision le temps accordé au dossier aux fins de facturation. Même si vous avez des accords de contrat et de garantie avec des clients qui n'exigent pas de facturation à l'heure, vous devrez peut-être facturer les heures aux fins de comptabilité. Vous pouvez paramétrer les options de traitement pour créer soit des transactions de paie par lots, soit des transactions de Grand Livre.

Le cycle de traitement détermine les étapes d'un dossier qui exigent une saisie d'heures. Vous pouvez paramétrer le système pour faire afficher l'écran Saisie des heures lorsqu'un statut est modifié ou seulement lorsqu'un dossier est fermé.

Lorsque vous entrez un dossier, le système calcule les données sur la saisie des heures en fonction de l'heure à laquelle vous avez accédé à l'écran Ajout d'un dossier et de l'heure à laquelle vous avez quitté cet écran. Vous pouvez remplacer les données, au besoin.

Les trois méthodes d'utilisation du programme Saisie des heures sont les suivantes :

1. Ne pas utiliser la facturation des dossiers avec la saisie des heures aux fins d'élaboration d'états seulement.
2. Utiliser la facturation des dossiers avec la méthode de tarification de taux forfaitaire.
3. Utiliser la facturation des dossiers avec la méthode de tarification de temps et de matières.

Les champs dans l'écran Saisie des heures varient en fonction de la méthode utilisée. Lorsque vous n'utilisez pas la facturation des dossiers, les champs sont les mêmes que pour la facturation de taux forfaitaire, à l'exception des champs **Téléch. Ds fich.** et **Date Téléch.**, qui ne sont pas affichés.

Remarque : Si le dossier a déjà été facturé, vous ne pouvez pas modifier les données sur la facturation.

Étapes préliminaires

Voici la marche à suivre pour accéder aux données sur la facturation et entrer des heures facturables :

- Activez l'option de traitement **Facturation des dossiers** pour les programmes de dossiers.
- Paramétrez les cycles de traitement des dossiers pour définir le statut auquel l'écran de saisie des heures sera affiché.

Voir Chapitre 3, "Paramétrage de base de la gestion des dossiers," Paramétrage des options de traitement du système Gestion des dossiers, page 21.

et

Voir Chapitre 3, "Paramétrage de base de la gestion des dossiers," Paramétrage du cycle de traitement, page 41.

Écran utilisé

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Gest. dossier	W90CG501J	<p>Traitement de l'assistance quotidien (G90CE01), Saisie du dossier</p> <p>Localisez le dossier et cliquez sur l'icône Sélectionner.</p> <p>Changez le statut du dossier au statut qui fait afficher l'écran de saisie des heures.</p>	Sert à entrer des données sur les heures.

Facturation des heures associées à un dossier

Accédez à l'écran Saisie des heures associées aux dossiers.

Saisie du dossier - Saisie des heures associées aux dossiers

OK Rechercher Annuler Ecran (E) Ligne (R) Outils

Données dossier Codes G/L Facturation

N° appel 36 CL

Centre coûts responsable M30 Société 00200

N° réf. client 3334 Lewis Enterprises

N° site 3334 Lewis Enterprises

Grpe couverture

Enregistrements 1 - 2 Personnaliser grille

	N° Prest. srv.	Nom Prest. srv.	Description	Type Coût	Heures Réelles	UM MO	Taux Horaire	Date déb Prévue	Heure Début
	8893165	Jillian Smith	Research	B1	1.00	HR		10/19/04	20:16:00

Saisie des heures associées aux dossiers

N° Prest. srv.

Entrez le numéro du répertoire d'adresses du prestataire du service. Si vous entrez une autre valeur que le numéro de référence, telle que le numéro long ou l'ID taxe, vous devez la faire précéder du caractère spécial défini dans les constantes du répertoire d'adresses. Lorsque le système trouve l'enregistrement, il indique le numéro de référence dans le champ.

Type Coût

Entrez le code qui désigne chaque élément du coût d'un article. Exemples :

A1 — matières premières achetées;

B1 — coût de la main-d'œuvre directe calculé à partir de la gamme;

B2 — coût de la main-d'œuvre de préparation calculé à partir de la gamme;

C1 — coûts indirects variables calculés à partir de la gamme;

C2 — coûts fixes machine calculés à partir de la gamme;

Dx — coût des opérations de sous-traitance calculé à partir de la gamme;

Xx — coûts supplémentaires, comme l'eau et l'électricité.

Le calcul des coûts supplémentaires utilise en général le type Xx. Cette structure de coût permet d'utiliser un nombre illimité de composantes de coût afin d'effectuer le calcul des coûts supplémentaires. Le système associe ensuite ces composantes de coût avec une des six rubriques de coûts définies par l'utilisateur.

Heures Réelles

Entrez le nombre d'heures associées à chaque transaction.

UM MO

Entrez un code défini par l'utilisateur (système 00, type UM), afin d'identifier l'unité de mesure d'un montant ou d'une quantité. Il peut s'agir d'un baril, d'une caisse, de mètre cube, de litre, d'heure, etc.

Taux Horaire

Entrez le taux horaire de l'employé, qui est extrait au cours de la saisie des heures. Si vous entrez un taux dans le même champ d'un autre écran, le taux peut remplacer la valeur du fichier F060116.

Dans le fichier F060116, ce chiffre représente le taux horaire de base de l'employé.

Dans le fichier F069126, ce chiffre représente le taux des heures normales.

Remarque : Si vous modifiez l'affichage de ce champ, vous devrez également modifier les champs de taux de base horaire et de taux horaire afin qu'ils s'affichent avec le même nombre de décimales.

Date déb Prévue

Entrez la date de début du bon de travail. Vous pouvez entrer cette date vous-même ou laisser le système la calculer à l'aide du programme de jalonnement en amont. Le programme démarre avec la date requise et décale le délai total pour calculer la date de début appropriée.

Heure Début

Entrez les heures écoulées entre la date et l'heure d'entrée du dossier et celles de son assignation.

Date Fin

Entrez la date de fin ou d'annulation du bon de travail ou de l'ordre de modification technique.

Heure Fin

Entrez les heures écoulées entre la date et l'heure d'entrée du dossier et celles de son assignation.

N° Compte

Entrez la valeur qui identifie un compte du Grand Livre. Utilisez l'un des formats suivants pour la saisie des numéros de compte :

numéro de compte standard (centre de coûts.objet.sous-compte ou format flex);

troisième numéro GL (25 chiffres au maximum);

numéro du compte à huit chiffres;

code rapide, de deux caractères, concaténé selon l'article ICA et utilisé à la place d'un numéro de compte.

Le premier caractère du numéro de compte indique son format. Vous définissez le format du compte dans les constantes de la comptabilité générale.

Le système extrait le numéro de compte en fonction du numéro de compte défini pour un prestataire de services ou consultant dans les données du répertoire d'adresses du système Gestion du service client.

Code PRPP	<p>Entrez le code qui définit le type de paie, de retenue, de prestation ou de provision.</p> <p>Les types de paie sont numérotés de 1 à 999. Les retenues et les prestations, de 1000 à 9999.</p>
% Couv.	Entrez le pourcentage couvert par la garantie ou par le contrat. Il permet de calculer le montant à facturer ou à tarifier pour l'article concerné par la demande de service ou par le dossier en cours de traitement.
Fact.	<p>Entrez une valeur qui permet d'indiquer s'il faut facturer un compte du Grand Livre. Les valeurs correctes sont les suivantes :</p> <p><i>Y</i> — le compte doit être facturé;</p> <p><i>N</i> — le compte ne doit pas être facturé;</p> <p><i>I</i> — le compte n'est utilisé que pour la facturation client;</p> <p><i>2</i> — le compte n'est utilisé que pour la constatation des revenus;</p> <p><i>4</i> — le compte n'est utilisé que pour les coûts.</p> <hr/> <p>Remarque : Les codes 1, 2 et 4 ne concernent que le système Facturation des services.</p> <hr/>
N° Cmde frns	Entrez une valeur alphanumérique qui est utilisée comme numéro de référence secondaire ou comme référence croisée. Il s'agit en principe d'un numéro de client, de fournisseur ou de projet.
Accord Client	<p>Entrez un code défini par l'utilisateur (système 40, type AS) qui identifie un prix et un accord client. Un accord client contient un ou plusieurs types de remise susceptibles d'être associés à un client ou à un article. Le système applique les remises dans l'ordre spécifié. Vous associez un client à un prix et à un accord à l'aide du programme Instructions de facturation client.</p> <p>Lorsque vous entrez un dossier, le système copie l'accord correspondant au numéro de référence Facturé à dans le document. Vous pouvez remplacer l'accord client au niveau de l'en-tête.</p>
Date effet prix	Entrez la date d'effet du prix. Le système utilise cette date pour calculer le prix de base et les ajustements de prix avancés et la stocke dans le fichier F4009.
Heures Fact.	Entrez le nombre d'heures facturées.
Nbre min. Heures fact.	Entrez le nombre minimum d'heures facturées au client. Si le nombre d'heures facturable est inférieur au nombre minimum d'heures, le système facturera ce dernier au client.
Taux Fact.	<p>Entrez le taux de facturation utilisé par le système pour calculer le montant facturable.</p> <p>Il est exprimé dans la devise paramétrée pour la société responsable de la transaction.</p>
Montant min. Fact.	Entrez le montant minimum pouvant être facturé au client. Si le montant facturé est inférieur à ce montant, le système facturera le client pour le montant minimum au lieu du montant facturable. Ce montant est exprimé dans la devise paramétrée pour la société.

Méthode Remise	Précisez la méthode de remise. Dans l'écran de révision des catégories de prix d'articles, la valeur \$ indique que le type numérique est un montant ajouté et la valeur % indique que le coefficient est un multiplicateur.
% Escompte	Entrez le pourcentage de remise du devis quantitatif.
Montant Remise	Entrez le montant de la remise proposée, par opposition à la remise accordée. La remise est calculée en fonction du montant de la facture et non des revenus.
Taxable	Entrez le code qui indique si un article est soumis à la taxe sur les ventes. Cette taxe est calculée uniquement si le client est également assujéti à la taxe.
Type Taxe	Entrez un code défini par l'utilisateur (système 00, type EX) qui contrôle l'algorithme de calcul des montants de taxe et de ventilation comptable. Le système utilise le type de taxe avec le taux, la zone et les règles de taxe pour déterminer le mode de calcul des taxes. Chaque poste de facturation peut être défini avec un type de taxe différent.
Taux/Zone Taxe	Entrez le code qui permet d'identifier une zone de taxe ou lieu géographique qui applique une législation fiscale commune (taux et administration). Le système valide le code entré à l'aide du fichier Zones de taxe (F4008). Le système utilise cette valeur conjointement avec le type de taxe et les règles fiscales pour calculer les montants de taxe et de ventilation dans le Grand Livre lorsque vous créez une facture ou une pièce justificative.
N° Dest. fact. et Destinataire Fact.	<p>Entrez le nom ou numéro défini par l'utilisateur qui identifie le numéro de référence du destinataire de la facture. Si vous entrez une autre valeur que le numéro de référence, telle que le numéro long ou l'ID taxe, vous devez la faire précéder du caractère spécial défini dans les constantes du répertoire d'adresses. Lorsque le système trouve l'enregistrement, il indique le numéro de référence dans le champ.</p> <p>Si le numéro de référence 4100 (solutions totales) est associé à une adresse longue <i>TOTAL</i> et qu'un astérisque la distingue des autres entrées (défini dans les constantes du répertoire d'adresses), vous pouvez entrer <i>*TOTAL</i> dans le champ et le système indique <i>4100</i>.</p>

Remarque : La valeur du champ **Destinataire Fact.** permet de rechercher et d'entrer des données sur l'enregistrement du répertoire d'adresses.

Génération du fichier de travail des dossiers

La présente section donne un aperçu du fichier de travail des dossiers et traite du paramétrage des options de traitement du programme Génération du fichier de travail des dossiers (R17675).

Présentation de la génération du fichier de travail des dossiers

Lorsque vous exécutez le programme Génération du fichier de travail des dossiers, le système traite les enregistrements des fichiers F1755 et F1760.

Lorsque vous exécutez ce programme en mode final, le système crée des enregistrements de facturation dans le fichier F4812 et met à jour l'enregistrement de dossier en fonction de la date de facturation. Le système Facturation des services crée ensuite les transactions de fichier de travail qui sont utilisées par les systèmes Comptes clients et Compatibilité générale.

Important ! Vous ne pouvez pas modifier un dossier que vous avez facturé en mode final.

Écran utilisé

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Accès aux versions de traitement par lots - Versions disponibles	W98305WA	Dossier (G90CE0201), Génération du fichier de travail des dossiers	Sert à générer le fichier de travail des dossiers.

Paramétrage des options de traitement pour la génération du fichier de travail des dossiers (R17675)

Les options de traitement vous permettent de préciser le traitement par défaut des programmes et des états.

Traitement

Ces options de traitement permettent de spécifier si le programme de génération des fichiers de travail doit être exécuté en mode préliminaire ou final, ainsi que si le système doit enregistrer les erreurs dans la messagerie ou dans l'état.

1. Mode préliminaire ou final

Indiquez si le programme doit être exécuté en mode préliminaire ou final. Le mode final met à jour tous les enregistrements. Si vous laissez cette option à blanc, le système générera le programme en mode préliminaire et ne mettra pas à jour les enregistrements. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — mode préliminaire;

I — mode final.

2. Messagerie ou état

Indiquez si le système doit enregistrer les erreurs dans la messagerie ou dans l'état. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — enregistrer les erreurs dans la messagerie;

I — enregistrer les erreurs dans l'état.

Affichage

Cette option de traitement permet de spécifier si les montants de l'état doivent être imprimés en monnaie nationale ou en devise.

1. Impression en monnaie nationale ou devise

Indiquez si les montants de l'état doivent être imprimés en monnaie nationale ou en devise. Si vous laissez cette option à blanc, le système imprimera les montants en devise. S'il n'existe pas de montants en devise, le système imprimera les montants en monnaie nationale. Les valeurs correctes sont les suivantes :

D — monnaie nationale;

F — devise.

Valeurs par défaut

Ces options de traitement permettent de spécifier la valeur à utiliser dans le champ **Sous-livre** au moment de la création des transactions de facturation, ainsi que la date de facturation à utiliser.

1. Sous-livre

Indiquez la valeur du sous-livre à utiliser au moment de la création des transactions de facturation. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — aucune valeur de sous-livre;

1 — numéro de dossier;

2 — numéro de référence du client;

3 — numéro de site;

4 — code d'article;

5 — numéro de contrat;

6 — numéro d'équipement.

2. Date de facturation

Indiquez la valeur à utiliser au moment de la création des transactions de facturation. Le système ne met ce champ à jour que si l'état est lancé en mode final. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — date système;

1 — date de début du dossier.

Vertex

Ces options de traitement permettent de spécifier le type de transaction Vertex à utiliser au moment du calcul des taxes pour la facturation.

1. Type de transaction Vertex pour la facturation de la main-d'œuvre et
2. Type de transaction Vertex pour la facturation forfaitaire

Indiquez le type de transaction Vertex utilisé par le système au moment du calcul des taxes pour la facturation avec saisie des heures ou pour la facturation par taux forfaitaire. N'utilisez ce type de transaction que si vous facturez les dossiers à l'aide de la méthode de tarification Temps et matières.

Entrez une valeur extraite des codes définis par l'utilisateur (système 73, type TY). Si vous laissez cette option à blanc, le système utilise le type de transaction *SERVIC*.

Remarque : Utilisez l'option **Type de transaction Vertex pour la facturation forfaitaire** uniquement si vous facturez les dossiers à l'aide de la méthode Taux forfaitaire.

ANNEXE A

Workflow associé aux applications de soutien du système Gestion de la relation client

La présente annexe traite du workflow associé aux applications de soutien du système Gestion de la relation client.

Voir aussi

Guide EnterpriseOne Tools 8.95: Workflow Tools

Workflow associé aux applications de soutien du système Gestion de la relation client

La présente section traite du workflow associé aux applications de soutien du système Gestion de la relation client.

Workflow d'interruption

La présente section traite du workflow d'interruption.

Description

Description du workflow	Le système interrompt le workflow jusqu'au moment d'envoyer un message d'avertissement et il l'interrompt encore jusqu'au moment d'escalader. Il existe une fonction de gestion récurrente qui crée des workflows K90CG01 jusqu'à la fin du temps calculé.
Déclencheur du workflow	Le délai pour l'envoi d'un avertissement et pour l'escalade est atteint.
Action workflow	La fonction de gestion est lancée.

Objets workflow

Système	90CG
Nom de l'objet	K90CG01
Code de l'objet	N90CG01
Descriptions des événements/nom de la fonction	StartCaseEscalationWorkflow
Numéro de séquence/ligne	4

Message de retard

La présente section traite du workflow associé au message de retard.

Description

Description du workflow	Le système envoie le message de retard au responsable.
Déclencheur du workflow	Le statut du dossier n'a pas été réglé à fermé dans le temps prévu.
Action workflow	Un courriel est envoyé au responsable pour l'aviser que le dossier est escaladé au membre suivant du groupe de prestataires.

Objets workflow

Système	90CG
Nom de l'objet	K90CG06
Code de l'objet	N90CG01
Descriptions des événements/nom de la fonction	StartCasePastDueMessageWF
Numéro de séquence/ligne	4

Workflow de retard

La présente section traite du workflow de retard.

Description

Description du workflow	Il déclenche l'envoi d'un message d'avertissement de retard et d'un message de retard. Il réaffecte également le dossier à un responsable une fois qu'il est en retard.
Déclencheur du workflow	L'instanciation se produit lorsqu'une des conditions suivantes est remplie : 1. Un dossier est créé. 2. Un dossier est mis à jour en fonction d'une nouvelle date ou heure de réservation.
Action workflow	Le workflow K90CG02 est interrompu jusqu'à l'expiration d'un pourcentage des heures de réservation du dossier. Ce pourcentage est défini par l'utilisateur. À ce stade, une fonction de gestion instancie un workflow K90CG05, qui à son tour envoie un courriel (message d'avertissement de retard) à la personne affectée au dossier. Le workflow K90CG02 est encore interrompu jusqu'à l'expiration des heures de réservation. Une fonction de gestion réaffecte donc le dossier au responsable du groupe de prestataires affecté et instancie un workflow K90CG06, qui à son tour envoie un courriel (message de retard) au responsable du groupe de prestataires associé au dossier.

Objets workflow

Système	90CG
Nom de l'objet	K90CG02
Code de l'objet	N90CG01
Descriptions des événements/nom de la fonction	StartCasePastDueWorkflow
Numéro de séquence/ligne	4

Message d'escalade

La présente section traite du workflow de message d'escalade.

Description

Description du workflow	Le système envoie un message d'escalade à la personne affectée suivante.
Déclencheur du workflow	Le membre du groupe de prestataires de niveau inférieur ne met pas le statut du dossier à fermé.
Action workflow	Le système envoie un courriel au membre du groupe de prestataires qui se trouve au niveau suivant.

Objets workflow

Système	90CG
Nom de l'objet	K90CG07
Code de l'objet	N90CG01
Descriptions des événements/nom de la fonction	StartEscalationPeriodExpireMsg
Numéro de séquence/ligne	4

Avertissement d'escalade

La présente section traite du workflow d'avertissement d'escalade.

Description

Description du workflow	Le système envoie un message d'avertissement d'escalade.
Déclencheur du workflow	Le membre du groupe de prestataires de niveau inférieur ne met pas le statut du dossier à fermé dans la période de temps allouée.
Action workflow	Le système envoie un courriel à la personne affectée au dossier afin de l'aviser que le dossier sera escaladé après un certain temps s'il n'est pas fermé.

Objets workflow

Système	90CG
Nom de l'objet	K90CG03
Code de l'objet	N90CG01
Descriptions des événements/nom de la fonction	StartEscalationWarningMessageW
Numéro de séquence/ligne	4

Message d'escalade initial

La présente section traite du workflow de message d'escalade initial.

Description

Description du workflow	Le système envoie le message à la personne du workflow qui est initialement affectée au dossier.
Déclencheur du workflow	Le dossier est créé et affecté à un membre du groupe de prestataires.
Action workflow	Le système envoie un courriel au membre du groupe de prestataires afin de le notifier de l'affectation du dossier.

Objets workflow

Système	90CG
Nom de l'objet	K90CG04
Code de l'objet	N90CG01
Descriptions des événements/nom de la fonction	StartInitialAssignmentMessageW
Numéro de séquence/ligne	4

Message d'avertissement de retard

La présente section traite du workflow associé au message d'avertissement de retard.

Description

Description du workflow	Le système envoie un message d'avertissement de retard.
Déclencheur du workflow	Le membre du groupe de prestataires affecté ne met pas le statut du dossier à fermé dans la période de temps allouée.
Action workflow	Un courriel est envoyé au responsable du groupe de prestataires.

Objets workflow

Système	90CG
Nom de l'objet	K90CG05
Code de l'objet	N90CG01
Descriptions des événements/nom de la fonction	StartPastDueWarningMessageWF
Numéro de séquence/ligne	3

Modification du statut des appels

La présente section traite du workflow de modification du statut des appels.

Description

Description du workflow	Le système envoie un message si le statut est réglé à fermé, c'est-à-dire que le dossier est fermé.
Déclencheur du workflow	Une modification du statut du dossier.
Action workflow	Les clients recevront un message les avisant que leurs dossiers ont été fermés.

Objets workflow

Système	17
Nom de l'objet	CALLSTATUS
Codes de l'objet	W90CG504A, W90CG501J
Descriptions des événements/nom de la fonction	Cliquez sur les boutons OK et Enregistrer
Numéro de séquence/ligne	69, 71

Traitement d'escalade des appels

La présente section traite du workflow de traitement d'escalade des appels.

Description

Description du workflow	Le système envoie un message à une liste de distribution définie par l'utilisateur si le dossier n'est pas fermé avant la date et l'heure d'escalade.
Déclencheur du workflow	Le programme R17680 est exécuté et le dossier n'est pas fermé avant la date et l'heure d'escalade.
Action workflow	Un avis sera envoyé à une liste de distribution définie par l'utilisateur si le dossier n'est pas fermé avant la date et l'heure d'escalade.

Objets workflow

Système	17
Nom de l'objet	CALLESCAL
Code de l'objet	R17680
Descriptions des événements/nom de la fonction	Section Do
Numéro de séquence/ligne	62

ANNEXE B

États associés aux applications de soutien du système Gestion de la relation client

La présente annexe donne un aperçu des états associés aux applications de soutien du système Gestion de la relation client et comprend des tableaux sommaires de tous les états.

Remarque : Pour obtenir un exemple de ces états, consultez les fichiers en format PDF sur le cédérom de la documentation.

Liste des états associés aux applications de soutien du système Gestion de la relation client

Les tableaux ci-dessous présentent les états associés aux applications de soutien du système Gestion de la relation client.

Chacun des tableaux porte sur l'une des catégories suivantes :

- applications de soutien;
- plans d'action et activités;
- concurrents;
- clients;
- employés;
- partenaires;
- contacts;
- catalogues de produits.

États associés aux applications de soutien

ID et nom d'état	Description	Navigation
R17670 Détails/résumé des appels	<p>Exécutez les différentes versions de cet état pour consulter et classer les données détaillées ou sommaires sur les dossiers fermés. Ces versions ont été paramétrées pour classer les dossiers selon les méthodes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • dossiers par groupes de prestataires (version XJDE0001); • dossiers par modèle de produit (version XJDE0002); • dossiers par environnement (version XJDE0003); • dossiers par numéro d'équipement (version XJDE0004). 	Dossier (G90CE0201), Résumé des détails des dossiers
R17671 Statist. appels/employé affecté	<p>Cet état présente les dossiers fermés selon les méthodes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • dossiers par employé affecté (version XJDE0001); • dossiers par groupe de prestataires (version XJDE0002). 	Dossier (G90CE0201), Statistiques du dossier par employé affecté
R17672 Statist. appels par prod	<p>Cet état présente des statistiques sur les dossiers fermés selon l'une des méthodes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • dossiers par modèle de produit (version XJDE0001); • dossiers par environnement (version XJDE0002); • dossiers par numéro d'équipement (version XJDE0003); • dossiers par numéro d'équipement (version XJDE0004); • dossiers par groupe de prestataires (version XJDE0005). 	Dossier (G90CE0201), Statistiques du dossier par produit

ID et nom d'état	Description	Navigation
R17673 Statist durée appels/prodt	<p>Cet état présente des statistiques sur la durée des dossiers fermés selon l'une des méthodes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> dossiers par modèle de produit (version XJDE0001); dossiers par environnement (version XJDE0002); dossiers par numéro d'équipement (version XJDE0003); dossiers par numéro d'équipement (version XJDE0004); dossiers par groupe de prestataires (version XJDE0005). 	Dossier (G90CE0201), Statistiques de la durée du dossier par produit
R17674 Impression des appels	Cet état présente les données sur les dossiers. À l'aide des options de traitement, vous pouvez indiquer au système qu'il doit inclure les objets médias associés.	Dossier (G90CE0201), Impression du dossier
R17680 Escalade appels	<p>Si vous effectuez l'escalade des dossiers à l'aide de la méthode de notification, exécutez cet état pour consulter la liste des dossiers dont le système doit effectuer l'escalade.</p> <p>Voir Chapitre 9, "Utilisation des escalades," Escalade (promotion) des dossiers, page 153.</p>	Dossier (G90CE0201), Traitement de l'escalade
R90CG700 Dossiers par état de client	Cet état présente les dossiers par client. La dernière page de cet état contient une liste du nombre d'enregistrements de dossier inclus dans l'état pour chaque client.	Dossier (G90CE0201), Dossiers par client
R90CG701 Dossiers par état de priorité	Cet état présente les dossiers par priorité (fichier des codes définis par l'utilisateur 17/PR). Pour chaque priorité, les dossiers sont regroupés par client. La dernière page de cet état contient une liste du nombre d'enregistrements de dossier inclus dans l'état pour chaque priorité de dossier.	Dossier (G90CE0201), Dossiers par priorité

ID et nom d'état	Description	Navigation
R90CG702 Dossiers par état de statut	Cet état présente les dossiers par statut (fichier des codes définis par l'utilisateur 17/ST). Pour chaque statut, les dossiers sont regroupés par client. La dernière page de cet état contient une liste du nombre d'enregistrements de dossier inclus dans l'état pour chaque statut.	Dossier (G90CE0201), Dossiers par statut
R90CG703 Dossiers par état de type	Cet état présente les dossiers par type (fichier des codes définis par l'utilisateur 17/CT). Pour chaque type, les dossiers sont regroupés par client. La dernière page de cet état contient une liste du nombre d'enregistrements de dossier inclus dans l'état pour chaque type de dossier.	Dossier (G90CE0201), Dossiers par type
R90CG704 Statut de dossier par état d'agent	Cet état présente le statut des dossiers par agent de centre d'appels.	Dossier (G90CE0201), Statut du dossier par agent
R90CG705 Analyse par état de famille de produits	Cet état présente les dossiers par famille de produits (fichier des codes définis par l'utilisateur 17/PA).	Dossier (G90CE0201), Analyse du dossier par famille de produits

Plans d'action et activités

ID et nom d'état	Description	Navigation
R90CA014A Liste des plans d'action	Cet état présente des données sommaires sur tous les plans d'action, telles que la description des plans et la liste des activités qu'ils contiennent. L'état comprend également des données supplémentaires sur chaque activité, telles que le type d'activité, l'employé affecté, la date de début prévue et la date de fin prévue.	Plan d'action/activité (G90CE0202), Liste des plans d'action

ID et nom d'état	Description	Navigation
R90CA1301B Activités par contact client	Cet état présente, par client, les activités qui ont été affectées. Il indique, pour chaque activité, le nom du contact, le numéro de téléphone, la description, la date prévue, l'heure de début et le type d'activité.	Plan d'action/activité (G90CE0202), Activités par client
R90CA13D Planif. périodique	Cet état présente le calendrier des utilisateurs sélectionnés, y compris les activités et la liste des choses à faire, pour une période de temps donnée. Il indique également tous les détails liés à chacune des activités et choses à faire.	Plan d'action/activité (G90CE0202), Planificateur périodique des activités

État sur les concurrents

ID et nom d'état	Description	Navigation
R90CA060A Détail feuille articles concurrent	Cet état présente toutes les données sur un concurrent et ses produits. Vous pouvez utiliser cet état pour comparer les produits de l'organisation à ceux des concurrents.	Concurrent (G90CE0203), Produits concurrents sélectionnés

États sur les clients

ID et nom d'état	Description	Navigation
R90CA0111A Contacts d'un client	Cet état présente, pour chaque client sélectionné, les contacts et les données qui lui sont associées.	Client (G90CE0204), Contacts par client
R90CA080B Résumé du client/contact - sélectionné	Cet état présente des données sommaires pour tous les enregistrements de client dans le système. Il contient, pour chaque client, des données sur chacun des contacts qui lui sont associés, y compris le nom de ceux-ci.	Client (G90CE0204), Résumé du contact du client
R90CA080G Résumé du client - sélectionné	Cet état présente des données sommaires sur les clients sélectionnés, telles que les membres d'équipe de vente, les opportunités et les contacts.	Client (G90CE0204), Résumé du client

État sur les employés

ID et nom d'état	Description	Navigation
R90CA0101E Liste n° tél. employés	Cet état présente une liste de tous les employés actifs dans le système, y compris leurs titres et leurs numéros de téléphone.	Employé (G90CE0205), Liste des numéros de téléphone des employés

État sur les partenaires

ID et nom d'état	Description	Navigation
R90CA01B Liste partenaires client	Cet état présente tous les partenaires qui ont été définis dans le système, y compris des données sur chacun d'eux, telles que le nom, l'adresse, les données sur le contact et l'URL.	Partenaire (G90CE0206), Liste des partenaires

États sur les contacts

ID et nom d'état	Description	Navigation
R90CA070AA Adresse de contact - Avery 5163	Cet état sert à produire des étiquettes d'expédition pour chaque contact défini dans le système dans le format d'étiquette Avery 5163. Chaque étiquette contient le nom du contact, le nom de la société, l'adresse municipale, la ville, l'État, le code postal et le pays.	Dossier (G90CE0201), Etiquette d'expédition - contact (Avery 5163)
R90CA070B Adresse de contact - Avery 5160	Cet état sert à produire des étiquettes d'expédition pour chaque contact défini dans le système dans le format d'étiquette Avery 5160. Chaque étiquette contient le nom du contact, le nom de la société, l'adresse municipale, la ville, l'État, le code postal et le pays.	Dossier (G90CE0201), Etiquette d'expédition - contact (Avery 5160)
R90CA070C Adresse de contact - Avery 5161	Cet état sert à produire des étiquettes d'expédition pour chaque contact défini dans le système dans le format d'étiquette Avery 5161. Chaque étiquette contient le nom du contact, le nom de la société, l'adresse municipale, la ville, l'État, le code postal et le pays.	Dossier (G90CE0201), Etiquette d'expédition - contact (Avery 5161)

États sur les catalogues de produits

ID et nom d'état	Description	Navigation
R90CA55CAT Liste catalogue produits	Cet état présente la liste de tous les catalogues de produits et la liste des produits qu'ils contiennent.	Catalogue de produits (G90CE0108), Liste des catalogues de produits

Détails sur les états associés aux applications de soutien du système Gestion de la relation client

La présente section fournit des données détaillées sur des états particuliers, y compris les options de traitement et les fichiers utilisés. Les états sont présentés par ordre alphanumérique d'ID d'état.

États sur les détails ou le résumé des dossiers (R17670)

Cet état est fondé sur les dossiers fermés. Vous pouvez consulter des données sommaires ou détaillées sur les dossiers, en fonction des options de traitement de la version. Lorsque vous exécutez l'état sur les détails, celui-ci présente tous les dossiers et indique le nombre total de dossiers fermés. Lorsque vous exécutez l'état sur le résumé, celui-ci indique seulement le nombre total de dossiers fermés.

Exécutez les différentes versions de cet état pour vérifier les dossiers selon les classements suivants :

- dossiers par groupe de prestataires (version XJDE0001);
- dossiers par modèle de produit (version XJDE0002);
- dossiers par environnement (version XJDE0003);
- dossiers par numéro d'équipement (version XJDE0004).

Options de traitement de l'état sur les détails ou le résumé des dossiers (R17670)

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions particulières, les champs que comprennent les écrans et la version du programme que vous voulez exécuter.

Valeurs par défaut

Les options de traitement qui se trouvent sous cet onglet servent à définir les valeurs par défaut qu'utilisera le système lorsque vous exécuterez l'état sur les détails ou le résumé des dossiers.

- 1. Impression du modèle de produit ou du code d'article** Indiquez si le système doit inclure le modèle de produit ou le code d'article dans l'état sur les détails ou le résumé des dossiers. Les valeurs correctes sont les suivantes :
 Blanc — indiquer le modèle de produit.
 / — indiquer le code d'article.
- 2. Date du et 3. Date au** Indiquez les dates de début et de fin de l'état.

Remarque : Si vous laissez l'option de traitement **Date au** à blanc, le système utilisera la date courante.

Impression

- 1. Impression des états** Indiquez si le système doit générer l'état sur le résumé des dossiers ou l'état sur les détails des dossiers. Les valeurs correctes sont les suivantes :
- Blanc — résumé des dossiers.
- I* — détails des dossiers.

Options de traitement de l'état de statistiques sur les dossiers par employé affecté (R17671), de l'état de statistiques sur les dossiers par produit (R17672) et de l'état de statistiques sur la durée des dossiers par produit (R17673)

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions particulières, les champs que comprennent les écrans et la version du programme que vous voulez exécuter.

Valeurs par défaut

Les options de traitement qui se trouvent sous cet onglet servent à définir les valeurs par défaut qu'utilisera le système lorsque vous exécuterez les états.

- 1. Date du et 2. Date au** Indiquez les dates de début et de fin des états.

Remarque : Si vous laissez l'option de traitement **Date au** à blanc, le système utilisera la date courante.

- 3. Type de dossier traité directement** Indiquez le type de dossier pour les demandes en direct, c'est-à-dire des demandes pour lesquelles le client parle à un représentant au cours du premier appel. Les types de demande figurent sur l'état, dans les statistiques des demandes. Entrez une valeur contenue dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 17, type CT).
- 4. Statut de dossier clôturé** Indiquez le statut des dossiers fermés. Les dossiers dotés de ce statut figureront dans les statistiques des états. Entrez une valeur contenue dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 17, type ST).

Options de traitement de l'état d'impression des dossiers (R17674)

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions particulières, les champs que comprennent les écrans et la version du programme que vous voulez exécuter.

Impression

- 1. Impression des objets médias** Indiquez si les objets médias associés doivent être inclus dans l'état. Les valeurs correctes sont les suivantes :
- Blanc — ne pas inclure les objets médias.

I — inclure les objets médias.

Options de traitement de l'état d'escalade des dossiers (R17680)

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions particulières, les champs que comprennent les écrans et la version du programme que vous voulez exécuter.

Impression

1. Affichage des dossiers traités pour l'escalade

Indiquez si le système doit inclure les dossiers qui ne font pas partie de l'escalade. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — inclure les dossiers qui font partie de l'escalade et ceux qui n'en font pas partie.

I — inclure seulement les dossiers qui font partie de l'escalade.

Options de traitement de l'état sur la liste des numéros de téléphone des employés (R90CA0101E)

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions particulières, les champs que comprennent les écrans et la version du programme que vous voulez exécuter.

Valeurs par défaut

Les options de traitement ci-dessous servent à préciser les données par défaut qui seront utilisées pour exécuter l'état.

1. Entrez le critère de recherche pour un employé

Indiquez un critère de recherche qui est contenu dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type ST) et qui servira à repérer les employés.

2. Entrez le type de numéro de téléphone professionnel

Indiquez un type de numéro de téléphone professionnel contenu dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type PH).

Options de traitement de l'état sur les contacts d'un client (R90CA0111A)

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions particulières, les champs que comprennent les écrans et la version du programme que vous voulez exécuter.

Valeurs par défaut

Les options de traitement qui se trouvent sous cet onglet servent à préciser les données par défaut qui seront utilisées pour exécuter l'état.

1. Entrez le type de numéro de téléphone professionnel et 2. Entrez le type de numéro de télécopieur

Indiquez un type de numéro de téléphone professionnel ou un type de numéro de télécopieur contenu dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type PH).

3. Entrez le type d'adresse de travail

Indiquez un type d'adresse de travail contenu dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type AT).

Options de traitement de l'état sur la liste des partenaires associés au client (R90CA01B)

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions particulières, les champs que comprennent les écrans et la version du programme que vous voulez exécuter.

Valeurs par défaut

Les options de traitement qui se trouvent sous cet onglet servent à préciser les données par défaut qui seront utilisées pour exécuter l'état.

- | | |
|--|--|
| 1. Entrez le type de numéro de téléphone professionnel | Indiquez un type de numéro de téléphone professionnel ou un type de numéro de télécopieur contenu dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type PH). |
| 2. Entrez le type d'adresse électronique Internet (url) | Indiquez un type d'adresse Internet contenu dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type ET). |

Options de traitement des états sur les adresses de contact Avery 5163 (R90CA070AA), Avery 5160 (R90CA070B) et Avery 5161 (R90CA070C)

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions particulières, les champs que comprennent les écrans et la version du programme que vous voulez exécuter.

Valeurs par défaut

- | | |
|---|---|
| 1. Entrez le critère de recherche pour un client | Indiquez un type de critère de recherche qui est contenu dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type ST). |
|---|---|

Options de traitement de l'état sur le résumé des contacts des clients sélectionnés (R90CA080B)

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions particulières, les champs que comprennent les écrans et la version du programme que vous voulez exécuter.

Valeurs par défaut

Les options de traitement qui se trouvent sous cet onglet servent à préciser les données par défaut qui seront utilisées pour exécuter l'état.

- | | |
|--|---|
| 1. Entrez le type de numéro de téléphone professionnel | Indiquez un type de numéro de téléphone professionnel contenu dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type PH). |
| 2. Entrez le type d'adresse électronique Internet (url) et 3. Entrez le type d'adresse électronique | Indiquez un type d'adresse Internet ou un type d'adresse de courriel contenu dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type ET). |
| 4. Entrez le type d'adresse de travail | Indiquez un type d'adresse de travail contenu dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type AT). |

Options de traitement de l'état sur le résumé des clients sélectionnés (R90CA080G)

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions particulières, les champs que comprennent les écrans et la version du programme que vous voulez exécuter.

Valeurs par défaut

Les options de traitement qui se trouvent sous cet onglet servent à préciser les données par défaut qui seront utilisées pour exécuter l'état.

- | | |
|---|--|
| <p>1. Entrez le type de numéro de téléphone professionnel,</p> <p>2. Entrez le type de numéro de téléphone cellulaire et 3. Entrez le type de numéro de télécopieur</p> | <p>Indiquez un type de numéro de téléphone professionnel, un type de numéro de téléphone cellulaire ou un type de numéro de télécopieur contenu dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type PH).</p> |
| <p>4. Entrez le type d'adresse électronique Internet (url)</p> | <p>Indiquez un type d'adresse Internet contenu dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type ET).</p> |

État sur les activités par contact de client (R90CA1301B)

Cet état présente, par client, les activités qui ont été affectées. Il indique, pour chaque activité, le nom du contact, le numéro de téléphone, la description, la date prévue, l'heure de début et le type d'activité.

Options de traitement de l'état sur les activités par contact de client (R90CA1301B)

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions particulières, les champs que comprennent les écrans et la version du programme que vous voulez exécuter.

Valeurs par défaut

L'option de traitement qui se trouve sous cet onglet sert à préciser les données par défaut qui seront utilisées pour exécuter l'état.

- | | |
|--|--|
| <p>1. Entrez le type de numéro de téléphone professionnel</p> | <p>Indiquez le numéro de téléphone de client qui doit être imprimé sur l'état. Les valeurs correctes sont contenues dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type PH).</p> |
|--|--|

État de planification périodique (R90CA13D)

Cet état présente le calendrier des utilisateurs sélectionnés, y compris les activités et la liste des choses à faire, pour une période de temps donnée. Il indique également tous les détails liés à chacune des activités et choses à faire.

Options de traitement de l'état de planification périodique (R90CA13D)

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions particulières, les champs que comprennent les écrans et la version du programme que vous voulez exécuter.

Traitement

- 1. Date de début et 2. Date de fin** Précisez la date de début ou la date de fin de l'intervalle sur lequel vous voulez que porte l'état. Si vous laissez cette option de traitement à blanc, le système utilisera la date courante.

Impression

- 1. Inclure une section Tâches** Indiquez si le système doit inclure une section Tâches dans l'état. Si vous laissez cette option à blanc, le système inclura une section Tâches et une section Activités. Si vous entrez la valeur *I* dans ce champ, le système inclura seulement une section Activités. Les valeurs correctes sont les suivantes :
- Blanc — inclure une section Tâches.
- I* — ne pas inclure une section Tâches.

Options de traitement des états sur les dossiers par client (R90CG700), sur les dossiers par priorité (R90CG701), sur les dossiers par statut (R90CG702) et sur les dossiers par type (R90CG703)

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions particulières, les champs que comprennent les écrans et la version du programme que vous voulez exécuter.

Traitement

- 1. Date du et 2. Date au** Indiquez les dates de début et de fin des états. Si vous laissez cette option de traitement à blanc, le système utilisera la date courante.

Impression

- 1. Impression des états** Indiquez si le système doit imprimer les données sommaires, les données détaillées ou les deux. Les valeurs correctes sont les suivantes :
- Blanc — données sommaires et détaillées sur les dossiers.
- I* — données détaillées sur les dossiers.
- 2* — données sommaires sur les dossiers.

Options de traitement de l'état sur le statut des dossiers par agent (R90CG704) et l'état d'analyse des dossiers par famille de produits (R90CG705)

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions particulières, les champs que comprennent les écrans et la version du programme que vous voulez exécuter.

Traitement

- 1. Date du et 2. Date au** Indiquez les dates de début et de fin des états. Si vous laissez cette option de traitement à blanc, le système utilisera la date courante.

Glossaire de termes PeopleSoft

<i>nota fiscal factura</i>	Au Brésil, nota fiscal comportant des données relatives à la facture. Voir aussi <i>nota fiscal</i> .
<i>nota fiscal</i>	Au Brésil, document juridique devant accompagner toutes les transactions commerciales à des fins fiscales et devant contenir les données requises par le règlement fiscal.
accès rapide	Invite de commande permettant à l'utilisateur de se déplacer rapidement dans les menus et les applications à l'aide de commandes spécifiques.
activité	Entité de planification du générateur d'écrans qui représente une durée donnée dans un calendrier.
adaptateur de messagerie	Modèle d'interopérabilité permettant aux systèmes de tierce partie de se connecter au système EnterpriseOne afin de partager des données au moyen de files d'attente de messagerie.
affectation des coûts	Traitement du système Comptabilité analytique avancée qui permet d'effectuer le suivi des ressources et de les affecter aux activités et aux axes d'analyse.
agent de planification avancée (APA)	Outil du système EnterpriseOne qui peut être utilisé pour extraire, transformer ou charger les données relatives à l'entreprise. L'agent de planification avancée prend en charge l'accès aux sources de données sous forme de bases de données rationnelles, de format de fichier à plat et autres encodages de données ou de messages, tels que le format XML.
aide visuelle	Écrans pouvant être appelés à partir d'un contrôle par l'entremise d'un déclencheur et aidant l'utilisateur à déterminer les données autorisées.
autre devise	Devise différente de la monnaie nationale (pour le traitement des transactions nationales seulement) ou de la monnaie nationale et de la devise de transaction. Dans le système Gestion financière, le traitement des autres devises permet la saisie de reçus et de paiements dans une devise autre que celle dans laquelle ils ont été émis.
bases de données PeopleSoft	Voir <i>intergiciel de base de données JDEBASE</i> .
calendrier des jours ouvrés	Dans le système Gestion de la production, il s'agit d'un calendrier utilisé dans les fonctions de planification qui ne contient que les jours ouvrés, de façon que l'ordonnancement des composants et de l'ordre de fabrication s'effectue selon le nombre de jours de travail disponible. Cette notion est parfois désignée sous le nom de calendrier de planification, calendrier de fabrication ou calendrier de production.
chemin d'accès de promotions	Chemin d'accès désigné pour la progression des objets et des projets dans un workflow. Le chemin d'accès du cycle de promotion normal est le suivant : 11>21>26>28>38>01 Dans ce chemin, 11 à Nouveau projet en attente de vérification, 21 à Programmation, 26 à Test QA/Vérification, 28 à Test QA/Vérification terminés, 38 à En production et 01 à Terminé. Au cours du cycle de promotion de projets normal, les développeurs vérifient les objets à l'intérieur et à l'extérieur du code de chemin de développement, puis les élèvent au rang de code de chemin de prototype. Les objets sont ensuite

	déplacés dans le code de chemin de production avant qu'ils ne soient considérés comme terminés.
code d'édition	Code indiquant comment une valeur spécifique pour un état ou un écran doit être affichée ou formatée. Les codes d'édition par défaut associés à l'élaboration des états nécessitent une attention particulière parce qu'ils représentent une quantité importante de données.
compatibilité des segments	Instruction logique établissant la relation entre les segments d'articles configurés. La compatibilité des segments est utilisée afin d'éviter la commande de configurations impossibles à produire.
composante de coût	Élément de coût d'un article (par exemple, les matières, la main-d'œuvre ou les coûts indirects) dans le système Gestion de la production.
compte de contrepartie/liaison	Compte du Grand Livre de l'application Gestion financière qui est utilisé pour équilibrer des écritures de journal. Par exemple, vous pouvez utiliser un compte de contrepartie/liaison pour équilibrer les écritures créées par les répartitions du système Comptabilité générale.
connecteur	Modèle d'interopérabilité par composant permettant aux applications de tierce partie et au système EnterpriseOne de partager leur logique et leurs données. L'architecture du connecteur EnterpriseOne contient des connecteurs Java et COM.
contrôle d'escalade	Traitement par lots contrôlant les demandes ou les activités en attente et les redémarre ou les transfère à la prochaine étape ou au prochain utilisateur après une durée d'inactivité spécifique.
conversion de fichiers	Modèle d'interopérabilité permettant un échange de données entre le système EnterpriseOne et les systèmes de tierce partie à l'aide des fichiers de tierce partie.
correction provisoire de logiciel (PTF)	Représentation des modifications apportées au logiciel PeopleSoft que votre organisation reçoit sur bandes magnétiques ou sur disques.
création de progiciels	<p>Application logicielle facilitant le déploiement des modifications apportées au logiciel et des nouvelles applications pour des comptes utilisateurs existants. Dans le système EnterpriseOne, les versions de progiciels peuvent également être des versions compilées du logiciel. Par exemple, lorsque vous mettez à niveau votre version du logiciel SIG, on suppose que vous allez vous procurer une version de progiciels.</p> <p>Considérez le texte suivant : «De plus, ne transférez pas les fonctions de gestion dans le code de chemin de production avant que le déploiement ne soit prêt, parce qu'une création globale de fonctions de gestion effectuée au moment de la création d'un progiciel inclura automatiquement les nouvelles fonctions.»</p>
cycle de traitement	Critère en fonction duquel un objet passe d'un point à l'autre dans un flux.
déclencheur	Un des événements spécifique aux articles du dictionnaire de données. Vous pouvez associer une logique à un article du dictionnaire de données qui sera traité automatiquement lorsque l'événement se produira.
dénomination de devise	Devise dans laquelle les états financiers de la société sont établis.
devis	Dans les applications Gestion des achats et Gestion de la sous-traitance, il s'agit d'une demande de renseignements relative à un article et à son prix, émanant d'un fournisseur, à partir de laquelle une commande fournisseur peut être créée.

	Dans l'application Gestion des commandes clients, demande de renseignements relative à un article et à son prix, émanant d'un client qui ne s'est pas encore engagé par commande.
Direct Connect	Méthode de transaction par laquelle une application cliente communique de manière interactive et directe avec une application sur serveur. Voir aussi <i>traitement par lots immédiat</i> et <i>mode déconnecté</i> .
document de rapprochement	Document associé à un document original pour terminer ou modifier une transaction. Par exemple, dans l'application Gestion financière, un reçu constitue le document de rapprochement d'une facture et un paiement constitue le document de rapprochement d'une pièce justificative.
données d'en-tête	Données qui figurent au début d'un fichier ou d'un écran. Ces données sont utilisées pour désigner ou fournir les données de contrôle du groupe d'enregistrements qui suit.
données détaillées	Données associées à chaque ligne des transactions du système (par exemple, les lignes relatives aux postes de facturation de pièces justificatives aux détails des commandes clients.
données supplémentaires	Tout type de données qui ne sont pas gérées dans un fichier principal. Les données supplémentaires concernent les employés, les postulants, les demandes d'achat et les emplois (telles que les compétences professionnelles, les diplômes et les langues parlées). Vous pouvez effectuer le suivi de tous les types de données dont votre organisation a besoin. Par exemple, en plus des données des fichiers principaux standard (Répertoire d'adresses, Clients et Fournisseurs), vous pouvez gérer d'autres données dans des bases de données génériques distinctes. Ces bases de données permettent une entrée et une mise à jour standard des données supplémentaires à l'aide du système EnterpriseOne.
écart	Dans l'application Gestion des actifs immobilisés, écart entre les produits générés par une pièce d'équipement et les coûts pouvant lui être imputés. Dans les applications Coûts de projets et Gestion de la production, écart entre deux méthodes de valorisation d'un produit donné (par exemple, la différence entre les coûts figés standard et les coûts actuels constitue un écart technique). Les coûts figés standard proviennent du fichier Composantes de coût et les coûts actuels sont calculés à l'aide des taux actuels de la nomenclature, de la gamme et des coûts indirects.
échange de données informatisé (EDI)	Modèle d'interopérabilité permettant un échange électronique entre ordinateurs de données relatives à des transactions commerciales entre le système EnterpriseOne et des systèmes de tierce partie. Les entreprises qui utilisent l'EDI doivent posséder un logiciel permettant de convertir les données du format standard EDI au format de leurs systèmes informatiques.
emplacement du progiciel	Emplacement dans la structure de répertoires du progiciel et des objets reproduits associés. Il s'agit généralement du chemin suivant : \\serveur de déploiement\version\chemin d'accès\progiciel\nom du progiciel. Les sous-répertoires de ce chemin d'accès indiquent le futur emplacement des objets reproduits du progiciel. Cela désigne également l'emplacement de création ou de stockage du progiciel.
environnement de production	Environnement dans lequel les utilisateurs exploitent le logiciel EnterpriseOne.
environnement de travail	Programme permettant aux utilisateurs d'accéder à un groupe de programmes reliés à partir d'un seul point d'entrée. Généralement, les programmes auxquels

	vous accédez à partir d'un environnement de travail sont utilisés pour exécuter un processus d'affaires considérable. L'environnement de travail des cycles de paie (P07210) permet entre autres d'accéder à tous les programmes utilisés par le système pour traiter la paie, imprimer les données relatives aux paiements, créer des états de paie, créer des écritures de journal et mettre à jour l'historique de la paie. Voici des exemples d'environnements de travail du système EnterpriseOne : Gestion du service client (P90CD020), Ordonnancement des chaînes (P3153), Planification (P13700), Programme de traitement du vérificateur (P09E115) et Cycle de paie.
environnement de travail de conversion de fichiers	Modèle d'interopérabilité permettant un échange de données entre le système EnterpriseOne et les systèmes de tierce partie à l'aide des fichiers de tierce partie.
environnement de travail de fusion des fichiers de spécifications	Application qui, au moment de l'installation, exécute des applications de traitement par lots qui mettent à jour les fichiers de spécifications.
environnement de travail des emplacements	Application qui, au cours de l'installation, copie tous les emplacements définis dans le plan d'installation du fichier Emplacements de la source de données de planification vers celle du système.
environnement de travail des fichiers de contrôle	Application qui, au cours de l'installation, exécute les applications de traitement par lots pour les fusions prévues, mettant ainsi à jour les fichiers du dictionnaire de données, des codes définis par l'utilisateur, des menus et des remplacements.
environnement de travail des progiciels	Application qui, au moment de l'installation, transfère les fichiers de données des progiciels de la source de données de planification vers celle du numéro de version du système. Elle met également à jour l'enregistrement détaillé du plan des progiciels pour indiquer la fin du traitement.
environnement de travail des serveurs	Application qui, au moment de l'installation, copie les fichiers de configuration du serveur de la source de données de planification vers celle du numéro de version du système. Elle met également à jour l'enregistrement détaillé du plan de serveurs pour indiquer la fin du traitement.
environnement de travail des sources de données	Application qui, au cours de l'installation, copie toutes les sources de données définies dans le plan d'installation du fichier Sources de données et Redimensionnement des fichiers et sources de données de la source de données de planification dans celle du numéro de version du système. Elle met également à jour l'enregistrement détaillé du plan des sources de données pour indiquer la fin du traitement.
environnement de travail MailMerge	Application permettant de fusionner les documents Word (version 6.0 ou ultérieure) aux enregistrements du système EnterpriseOne pour imprimer automatiquement les documents commerciaux. Vous pouvez utiliser cet environnement de travail pour imprimer des documents tels que les lettres type relatives à la vérification du certificat de travail.
environnement initial	Environnement EnterpriseOne utilisé pour tester des objets non modifiés à l'aide de données de démonstration PeopleSoft ou destiné à des cours de formation. Vous devez disposer de cet environnement pour comparer les objets initiaux modifiés.
espace de travail des environnements	Application qui, au moment de l'installation, copie les données relatives à l'environnement et les fichiers du gestionnaire des configurations d'objets (OCM) pour chaque environnement de la source de données de planification vers la source de données du numéro de version du système. Elle met également à jour l'enregistrement détaillé du plan d'environnements pour indiquer la fin du traitement.

événement déclencheur	Événement spécifique du workflow qui nécessite une action spéciale ou dont les conséquences ou les actions résultantes sont définies.
événement en temps réel	Service qui utilise des appels de systèmes pour saisir les transactions EnterpriseOne au fur et à mesure qu'elles sont effectuées et pour fournir un avis au logiciel de tierce partie, aux utilisateurs et aux autres systèmes PeopleSoft qui l'ont demandé dans le cas de certaines transactions.
événement XAPI	Service qui utilise des appels de systèmes pour saisir les transactions EnterpriseOne au fur et à mesure qu'elles sont effectuées. Il appelle ensuite un logiciel de tierce partie, les utilisateurs et d'autres systèmes PeopleSoft qui l'ont demandé dans le cas de certaines transactions.
événement Z	Service qui utilise des fonctions de fichiers d'interface pour saisir les transactions EnterpriseOne et pour fournir un avis au logiciel de tierce partie, aux utilisateurs et aux autres systèmes PeopleSoft qui l'ont demandé dans le cas de certaines transactions.
famille de planification	Moyen de regrouper les produits finis dont les similitudes de conception et de fabrication facilitent la planification groupée.
fichier Abonnés	Fichier F98DRSUB, lequel est enregistré sur le serveur de publication avec le fichier F98DRPUB, qui désigne toutes les machines abonnées de chaque fichier publié.
fichier d'interface	Voir <i>fichier Z</i> .
fichier principal	Voir <i>fichier publié</i> .
fichier publié	Également appelé fichier principal, il s'agit de la copie centrale à reproduire dans les autres machines. Résidant dans le serveur de publication, le fichier F98DRPUB désigne tous les fichiers publiés ainsi que les serveurs de publication associés dans l'entreprise.
fichier Z	Fichier de travail dans lequel les données de tierce partie peuvent être enregistrées, puis traitées dans le système EnterpriseOne. Les fichiers Z peuvent également être utilisés pour extraire les données EnterpriseOne. Ils sont également appelés fichiers d'interface.
fonction de gestion	Ensemble donné de règles de gestion et de journaux définis par l'utilisateur et réutilisables qui peuvent être appelés à l'aide des règles d'événement. Les fonctions de gestion permettent d'exécuter une transaction ou un sous-ensemble de transactions (vérification du stock, émission de bons de travail, etc.). Les fonctions de gestion contiennent également les interfaces de programmation d'applications (API), ce qui permet de les appeler à partir d'un écran, d'un déclencheur de bases de données ou d'une application de tierce partie. Elles peuvent également être combinées à d'autres fonctions de gestion, écrans, règles d'événement et autres composants pour former une application. Les fonctions de gestion peuvent être créées à l'aide des règles d'événement ou des langages de troisième génération tels que C. La vérification du crédit et la disponibilité des articles constituent des exemples de fonctions de gestion.
fonction de gestion principale (MBF)	Fichier principal interactif servant d'emplacement central pour l'ajout, la modification et la mise à jour des données d'une base de données. Les fonctions de gestion principales transmettent les données entre les écrans de saisie de données et les fichiers appropriés. Ces fonctions fournissent un ensemble commun de fonctions qui contient toutes les règles par défaut et les règles de validation nécessaires aux programmes associés. Les fonctions de gestion principales contiennent une logique permettant d'assurer l'intégrité des données ajoutées, mises à jour et supprimées dans les bases de données.

fusion de la liste de versions	Traitement préservant toutes spécifications de versions autres que XJDE et ZJDE pour les objets corrects dans la nouvelle version, ainsi que leurs données relatives aux options de traitement.
fusion des fichiers de contrôle	Traitement intégrant les modifications des fichiers de contrôle apportées par le client aux données qui accompagnent la nouvelle version.
fusion des objets centraux	Traitement intégrant aux objets de la nouvelle version les modifications apportées par le client aux objets d'une version courante.
fusion des personnalisations d'utilisateurs	Ajout de nouveaux enregistrements au fichier de personnalisations des utilisateurs.
fusion des spécifications	Traitement se composant de trois fusions : gestionnaire de bibliothèques d'objets, liste de versions et objets centraux. Les fusions intègrent les modifications apportées par un client aux données d'une nouvelle version.
fusion du gestionnaire de bibliothèques d'objets	Traitement intégrant aux objets de la nouvelle version les modifications apportées au gestionnaire de bibliothèques d'objets d'une version précédente.
gestionnaire d'accès aux fichiers (TAM)	Composant du système EnterpriseOne traitant l'enregistrement et l'extraction des données définies par l'utilisateur. Le gestionnaire TAM enregistre les données suivantes : définitions du dictionnaire de données, spécifications d'applications et d'états, règles d'événement, définitions de fichiers, données relatives aux paramètres d'entrée et bibliothèques de fonctions de gestion, et définitions des structures de données pour l'exécution d'applications, d'états et de fonctions de gestion.
gestionnaire de bibliothèques d'objets	Référentiel de toutes les versions, applications et fonctions de gestion réutilisables pour la création d'applications. Il offre des fonctions de retrait et d'enregistrement pour les développeurs et contrôle la création, la modification et l'utilisation des objets EnterpriseOne. Le gestionnaire de bibliothèques d'objets prend en charge plusieurs environnements (de production et de développement, par exemple) et facilite le déplacement des objets d'un environnement à l'autre.
gestionnaire des configurations d'objets (OCM)	Dans le système EnterpriseOne, courtier de demande d'objets et du centre de contrôle de l'environnement d'exécution. Le gestionnaire effectue le suivi des emplacements d'exécution des fonctions de gestion, des données et des applications de traitement par lots. Lorsqu'un de ces objets est appelé, le gestionnaire des configurations d'objets (OCM) dirige l'accès à cet objet en fonction des valeurs par défaut et de remplacement définies pour un environnement et un utilisateur donnés.
graphiques	Tableaux de données qui sont affichés dans les écrans du logiciel.
installation	Entité au sein d'une entreprise pour laquelle vous souhaitez effectuer le suivi des coûts. Il peut s'agir d'un entrepôt, d'un travail, d'un projet, d'un centre de charge ou d'un magasin/usine. Les installations sont parfois appelées <i>centre de coûts</i> .
interface OSA	Modèle d'interopérabilité permettant de paramétrer une interface pour le transfert de données à partir du système EnterpriseOne vers un autre progiciel tel que Microsoft Excel aux fins de traitement.
intergiciel de base de données JDEBASE	Intergiciel de base de données propre à PeopleSoft offrant des interfaces API indépendantes de la plate-forme ainsi qu'un accès client/serveur.
jargon	Autre description d'article de dictionnaire de données qui est affichée par le système EnterpriseOne ou World selon le code de produit de l'objet.

JDBNET	Pilote de bases de données permettant à des serveurs hétérogènes d'accéder aux données des uns et des autres.
jde.ini	Fichier PeopleSoft (ou membre pour iSeries) fournissant les paramètres d'exécution nécessaires à l'initialisation du système EnterpriseOne. Des versions spécifiques du fichier ou du membre doivent résider dans chaque machine qui exécute le système EnterpriseOne, y compris les stations de travail et les serveurs.
jde.log	Principal fichier journal de diagnostic du système EnterpriseOne. Ce fichier figure toujours dans le répertoire racine du lecteur principal et contient des messages de statut et d'erreur enregistrés au démarrage et à l'exécution du système EnterpriseOne.
JDEIPC	Outils de programmation de la communication permettant au code de serveur de réguler l'accès aux mêmes données dans plusieurs environnements multitraitements, d'assurer la communication et la coordination entre traitements et de créer de nouveaux traitements.
JDENET	Intergiciel de communication propre à PeopleSoft. Il s'agit d'un intergiciel de communication multitraitement entre homologues, établi en fonction de messages et des interfaces de connexion. Il traite les communications client/serveur et serveur/serveur pour toutes les plates-formes prises en charge par EnterpriseOne.
jeu de transactions	Transaction commerciale électronique (document standard d'échange de données informatisé) constitué de segments.
liste XML	Capacité d'interopérabilité permettant de demander et de recevoir par fragments les renseignements de la base de données EnterpriseOne.
messagerie	Emplacement central d'envoi et de réception de tous les messages du système EnterpriseOne (générés par le système et l'utilisateur) quelle que soit l'application d'origine ou l'auteur.
messagerie des employés	Emplacement central d'envoi et de réception de tous les messages du système EnterpriseOne (générés par le système et l'utilisateur) quelle que soit l'application d'origine ou l'auteur. Chaque utilisateur dispose d'une boîte aux lettres contenant des messages de workflow ou autres, notamment des messages actifs.
messages d'erreur	Dans le système EnterpriseOne, propriété au niveau de l'écran qui, lorsque activée, entraîne l'affichage des messages d'erreurs d'application dans l'écran.
mode d'ajout	État d'un écran permettant aux utilisateurs de saisir des données.
mode d'édition	État d'un écran permettant aux utilisateurs de modifier des données.
mode final	Mode de traitement des états d'un programme qui met à jour et crée des enregistrements de données.
modèle d'exercice	Calendrier qui indique la date de début de l'exercice et la date de fin de chaque période de cet exercice pour la comptabilité standard et celle qui s'étale sur 52 périodes.
modèle d'interopérabilité	Méthode utilisée par les systèmes de tierce partie pour se connecter ou accéder au système EnterpriseOne.
ne pas traduire	Type de source de données devant se trouver dans iSeries en raison des restrictions BLOB.
objet Call JDE	Interface API utilisée par les fonctions de gestion pour appeler d'autres fonctions de gestion.

objet Call XML	Capacité d'interopérabilité permettant d'appeler des fonctions de gestion.
objet de stockage des médias	Fichiers utilisant une des conventions d'appellation suivantes qui ne sont pas organisées dans un des formats de fichier standard : Gxxx, xxxGT ou GTxxx.
objet EnterpriseOne	Partie de code réutilisable permettant de créer des applications. Voici des exemples de types d'objets : fichiers, écrans, fonctions de gestion, articles du dictionnaire de données, traitement par lots, vues logiques, règles d'événement, versions, structures de données et objets médias.
Open Data Access (ODA)	Modèle d'interopérabilité permettant d'utiliser les instructions SQL pour extraire les données EnterpriseOne pour les résumer et produire des états.
option de traitement	Structure de données permettant aux utilisateurs de définir les paramètres qui réglementent l'exécution d'un programme de traitement par lots ou d'un état. Vous pouvez entre autres utiliser ces options de traitement pour préciser les valeurs par défaut spécifiques à certains champs pour déterminer comment les données sont affichées ou imprimées, pour préciser les fourchettes de dates, pour fournir les valeurs qui réglementent l'exécution du programme, etc.
personnalisation des écrans/états	Autre description d'un article du dictionnaire de données qui est affichée dans un écran ou un état des systèmes EnterpriseOne ou World.
profil de préférences	Valeurs par défaut de champs spécifiques pour une hiérarchie définie par l'utilisateur composée d'articles, de groupes d'articles, de clients et de groupes de clients.
progiciel	Les objets EnterpriseOne sont installés sur des stations de travail dans des progiciels à partir du serveur de déploiement. Un progiciel est comparable à une nomenclature ou à un kit désignant les objets nécessaires à la station de travail et indiquant leur emplacement sur le serveur de déploiement au programme d'installation. Il s'agit d'un instantané à un moment donné des objets centraux sur le serveur de déploiement.
programme de surveillance transactionnel	Programme contrôlant le transfert de données entre les terminaux locaux et à distance et leurs applications d'origine. Il protège également l'intégrité des données dans un environnement réparti et peut inclure des programmes validant les données et formatant les écrans des terminaux.
projet	Dans le système EnterpriseOne, conteneur virtuel des objets en cours de développement dans l'environnement de travail du gestionnaire d'objets.
QBE	Abréviation de <i>Query by example</i> (ligne de query). Dans le système EnterpriseOne, la ligne de query est la ligne supérieure d'une zone-détails qui est utilisée pour filtrer les données.
rafraîchissement	Fonction utilisée pour modifier le logiciel EnterpriseOne ou un de ses sous-ensembles tels qu'un fichier ou des données de gestion, pour qu'il fonctionne à un nouveau niveau de version ou de modification temporaire de programme, B73.2 ou B73.2.1, par exemple.
 rapprochement à deux pièces justificatives	Dans les applications Gestion des achats et Gestion de la sous-traitance, traitement de comparaison des lignes d'une commande fournisseur aux factures afin de créer des pièces justificatives. Les données de la réception ne sont pas enregistrées.
 rapprochement à trois pièces justificatives	Dans les applications Gestion des achats et Gestion de la sous-traitance, traitement de comparaison des données de la réception aux factures fournisseurs afin de créer des pièces justificatives. Au moment d'un rapprochement triple (à trois documents), les enregistrements de réception sont utilisés pour la création de pièces justificatives.

règle de validation	Méthode utilisée pour formater et valider les données entrées par un utilisateur par rapport à une règle ou un ensemble de règles prédéfinis.
règle d'événement	Instruction logique ordonnant au système d'effectuer au moins une opération relative à une activité qui peut se produire dans une application spécifique, telle que l'entrée dans un écran ou la sortie d'un champ.
règle d'événement de fonction de gestion	Voir <i>règle d'événement nommé</i> .
règle d'événement intégrée	Règle d'événement spécifique à une application ou à un fichier donné. Il peut s'agir d'appels d'écran à écran, du masquage d'un champ en fonction de la valeur d'une option de traitement et de l'appel d'une fonction de gestion. Par opposition aux règles d'événement de fonctions de gestion.
règle d'événement nommé	Logique de gestion encapsulée et réutilisable qui a été créée à l'aide des règles d'événement, plutôt que la programmation C. Les règles d'événement nommé sont également appelées règles d'événement de fonctions de gestion. Elles peuvent être réutilisées à plusieurs endroits par plusieurs programmes. Cette modularité permet la simplification, la réutilisation des codes et l'allègement du travail.
règles d'événement de fichiers	Logique associée aux déclencheurs de la base de données qui sont activés chaque fois que l'action désignée est exécutée dans le fichier. Même si le système EnterpriseOne permet l'association des règles d'événement à des événements d'application, cette fonction est spécifique à l'application. Les règles d'événement de fichiers fournissent une logique qui est intégrée au fichier.
reproduction à la demande du client	Une des méthodes de reproduction de données sur des stations de travail individuelles. Ces machines sont paramétrées comme abonnés à la reproduction à la demande du client à l'aide des outils de reproduction EnterpriseOne. Ces abonnés ne sont prévenus des modifications, mises à jour et suppressions que s'ils en font la demande. Cette demande se présente sous la forme d'un message envoyé, généralement au démarrage, de l'abonné au serveur stockant le fichier F98DRPCN.
retraitement en devises	Traitement de conversion des montants d'une devise à une autre, généralement aux fins d'élaboration d'états. Vous pouvez entre autres utiliser ce traitement lorsqu'un grand nombre de devises doivent être retraitées en une seule devise pour l'élaboration d'états consolidés.
sélection	Dans les menus PeopleSoft, une sélection désigne les fonctions auxquelles vous pouvez accéder à partir d'un menu. Pour effectuer une sélection, entrez le numéro associé dans le champ Sélection, puis appuyez sur Entrée.
serveur central	Serveur désigné pour contenir la version initialement installée du logiciel (objets centraux) pour le déploiement aux ordinateurs clients. Dans le cas d'une installation standard du système EnterpriseOne, le logiciel est chargé sur une machine, le serveur central. Ensuite, des copies du logiciel sont téléchargées sur diverses stations de travail associées au serveur. De cette façon, si le logiciel est modifié ou corrompu sur les stations de travail, un jeu d'objets initial (objets centraux) est toujours disponible sur le serveur central.
serveur d'applications	Serveur sur un réseau local contenant des applications partagées par les clients réseau.
serveur d'applications Java	Serveur par composant résidant dans le niveau central d'une architecture qui ne nécessite qu'un seul serveur. Ce serveur fournit des services d'intergiciel pour la gestion de la sécurité et de l'état, ainsi que l'accès aux données et la persistance.

serveur d'applications Web	Serveur permettant aux applications Web d'échanger des données avec les systèmes dorsaux et les bases de données utilisés pour les transactions d'affaires électroniques.
serveur de bases de données	Serveur sur un réseau local hébergeant et mettant à jour une base de données et exécutant des recherches pour les ordinateurs clients.
serveur de déploiement	Serveur utilisé pour installer, mettre à jour et distribuer un logiciel à au moins un serveur de l'entreprise et stations de travail clientes.
serveur de fichiers	Serveur enregistrant les fichiers auxquels les autres ordinateurs du réseau doivent accéder. Contrairement aux serveurs de disques, lesquels sont affichés à l'utilisateur comme lecteurs de disques à distance, les serveurs de fichiers sont des périphériques complexes qui enregistrent non seulement les fichiers, mais les gèrent également et préservent l'ordre au fur et à mesure que les utilisateurs ouvrent des fichiers et y apportent des modifications.
serveur de fichiers qualité production	Serveur de fichiers pour lequel l'assurance de la qualité a été testée et qui a été commercialisé. Il accompagne généralement les services d'assistance destinés à l'utilisateur.
serveur de groupe de travail	Serveur contenant généralement des sous-ensembles de données reproduites depuis le serveur de bases de données principal. Ce serveur n'exécute pas d'application ou de traitement par lots.
serveur de messagerie	Serveur traitant les messages qui sont envoyés pour être utilisés par d'autres programmes qui se servent d'une interface API. Les serveurs de messagerie ont généralement recours à un intergiciel pour exécuter leurs fonctions.
serveur de publication	Serveur responsable du fichier publié. Le fichier F98DRPUB désigne tous les fichiers publiés ainsi que les serveurs de publication associés dans l'entreprise.
serveur de reproduction	Serveur responsable de la reproduction des objets centraux sur les machines clientes.
serveur d'entreprise	Serveur contenant la base de données et la logique des systèmes EnterpriseOne et World.
serveur d'impression	Interface entre une imprimante et un réseau permettant aux clients du réseau de se connecter à l'imprimante et d'y transmettre leurs travaux d'impression. Les serveurs d'impression peuvent être des ordinateurs, des périphériques séparés ou même du matériel qui réside dans l'imprimante elle-même.
serveur d'intégration	Serveur facilitant l'intégration de divers systèmes d'exploitation et applications des systèmes informatiques en réseaux externes et internes.
serveur FTP	Serveur répondant aux demandes de fichiers par l'entremise du protocole de transfert de fichiers.
serveur logique	Serveur dans un réseau réparti fournissant la logique de gestion d'un programme de l'application. Dans le cas d'une configuration courante, les objets initiaux sont reproduits sur un serveur logique à partir du serveur central. Le serveur logique, utilisé conjointement avec les stations de travail, effectue le traitement nécessaire lorsque les logiciels EnterpriseOne et World sont en cours d'exécution.
serveur mandataire	Serveur agissant comme barrière entre une station de travail et Internet pour assurer la sécurité, le contrôle administratif et le service de mise en mémoire cadre de l'entreprise.

serveur par lots	Serveur désigné pour exécuter les demandes de traitement par lots. Les serveurs par lots ne contiennent généralement pas de base de données et n'exécutent pas d'applications interactives.
serveur Web	Serveur utilisant le jeu de protocoles TCP/IP pour transmettre les données demandées par un navigateur. Il peut également effectuer les mêmes tâches qu'un serveur régulier telles que l'hébergement d'applications ou de données. Tous les ordinateurs peuvent être convertis en serveur Web; il suffit d'installer le logiciel du serveur et de connecter la machine à Internet.
service de transactions XML (XTS)	Convertit un document XML dont le format est différent de celui du système EnterpriseOne en document XML qui peut être traité par le système EnterpriseOne. Ce service rétablit ensuite le format XML de l'auteur de la demande pour la réponse.
service IServer	Conçu par PeopleSoft, ce service de serveur Internet réside sur le serveur Web et accélère la livraison des fichiers de classe Java de la base de données au client.
service XML	Capacité d'interopérabilité permettant de demander des événements à un système EnterpriseOne et de recevoir une réponse d'un autre système EnterpriseOne.
spécification	Description complète d'un objet EnterpriseOne. Chaque objet possède sa propre spécification ou son propre nom, lequel est utilisé pour créer des applications.
tarification double	Traitement d'établissement des prix pour les biens et les services dans deux devises.
taux ponctuel	Taux de change entré pour une transaction. Ce taux remplace le taux de change paramétré entre deux monnaies.
terminal serveur	Serveur permettant aux terminaux, microordinateurs et autres périphériques de se connecter à un ordinateur réseau ou hôte, ou aux périphériques associés à l'ordinateur donné.
Terminal serveur Windows	Serveur à utilisateurs multiples permettant aux terminaux et aux ordinateurs dont la configuration est minimale d'afficher les applications Windows même s'il sont incapables d'en exécuter les logiciels. Tous les traitements clients sont effectués de façon centralisée dans le serveur terminal Windows et seules les commandes d'affichage, des frappes et de la souris sont transmises par le réseau au terminal client.
test de vérification	Traitement complétant les procédures internes de mise en équilibre d'une société par la localisation et la consignation des problèmes d'équilibre et des incohérences de données.
traitement à trois niveaux	Tâche comprenant la saisie, la vérification et l'approbation, puis la comptabilisation des lots de transactions dans le système EnterpriseOne.
traitement commun	Traitement du programme Gestion du workflow qui contient les mêmes clés qui sont utilisées dans un autre traitement.
traitement de référence	Traitement exécuté à une date précise pour résumer les transactions effectuées à ce jour. Par exemple, vous pouvez exécuter divers états à une date précise pour déterminer les soldes et les montants des comptes, des unités, etc.
traitement de simulation	Traitement permettant de consulter les montants en devise comme s'ils avaient été saisis dans une devise différente de la monnaie nationale et de la devise de transaction.
traitement EnterpriseOne	Traitement du logiciel permettant aux clients et aux serveurs EnterpriseOne de gérer les demandes de traitement et d'exécuter les transactions. Les clients exécutent un traitement et les serveurs peuvent gérer plusieurs instances d'un même traitement. Les traitements du système EnterpriseOne peuvent également être dédiés à des tâches

spécifiques (par exemple, les messages du workflow et la reproduction de données) pour garantir que les traitements critiques ne sont pas mis en attente si le serveur est encombré.

traitement par lots

Transfert d'enregistrements d'un système de tierce partie vers le système EnterpriseOne.

Dans le système Gestion financière, le traitement par lots permet de transférer les factures et les pièces justificatives qui sont entrées dans un système différent de EnterpriseOne dans les applications Comptabilité fournisseurs et Comptabilité clients, respectivement. Il est également possible de transférer les données du répertoire d'adresses, y compris les enregistrements client et fournisseur, dans le système EnterpriseOne.

traitement par lots immédiat

Méthode de transaction permettant à l'application cliente de travailler sur une station de travail cliente, puis de soumettre le travail en une fois à une application sur serveur aux fins de traitement supplémentaire. Puisque le traitement par lots est exécuté sur le serveur, l'application cliente peut continuer à effectuer d'autres tâches.

Voir aussi *Direct Connect* et *mode différé*.

traitement par lots immédiat

Mode de traitement permettant aux utilisateurs qui sont déconnectés d'un serveur de saisir des transactions, puis de se connecter ultérieurement afin de les charger.

transaction XML

Capacité d'interopérabilité permettant d'utiliser un type de transaction prédéfini pour transmettre ou demander des données au système EnterpriseOne. Les transactions XML utilisent les fonctions du fichier d'interface.

transaction Z

Données de tierce partie formatées de façon appropriée dans les fichiers d'interface pour mettre à jour la base de données EnterpriseOne.

transmission XML

Capacité d'interopérabilité fournissant un seul point d'entrée pour tous les documents XML qui sont transmis au système EnterpriseOne aux fins de traitement.

vue logique

Moyen de sélectionner des colonnes spécifiques dans au moins un fichier EnterpriseOne dont les données sont utilisées par une application ou un état. Les vues logiques ne permettent pas de sélectionner des lignes spécifiques et ne contiennent pas de données réelles. Il ne s'agit que d'une vue qui permet de manipuler les données.

wchar_t

Type interne de caractère générique. Il est utilisé pour l'écriture de programmes portables pour les marchés internationaux.

workflow

Automatisation complète ou partielle d'un processus d'affaires, au cours duquel des documents, des données ou des tâches sont transmises d'un participant à un autre pour effectuer une action, suivant un ensemble de règles procédurales.

Index

A

- accès à la gestion des dossiers 118
- accès à la gestion des dossiers (P17500) 31
- accès aux champs obligatoires associés aux dossiers 40
- accès aux employés des groupes de prestataires (P90CG506) 11, 46
- accès aux groupes de prestataires (P17506)
 - options de traitement 67
 - utilisation 45
- accès aux listes de distribution 48
- accès aux priorités des dossiers 62, 65
- actions associées 146
- actions associées aux dossiers de gestion de la relation client (P90CG503)
 - fonctionnement 10
 - options de traitement 38
- activités 145
- activités par contact de client (R90CA1301B)
 - options de traitement 189
 - utilisation 183
- activités relatives aux dossiers 145
- activités relatives aux dossiers (P90CG510) 10
- adresse de contact - Avery 5160 (R90CA070B)
 - options de traitement 188
 - utilisation 184
- adresse de contact - Avery 5161 (R90CA070C)
 - options de traitement 188
 - utilisation 184
- adresse de contact - Avery 5163 (R90CA070AA)
 - options de traitement 188
 - utilisation 184
- ajout d'un bon de travail 163
- ajout d'un dossier 118
- ajout d'un jeton 80, 85
- ajout d'un jeu de réponses 80, 81
- ajout d'un jeu de taux 86
- ajout d'un script 96
- ajout d'une bibliothèque 115

- ajout d'une question 80, 87
- ajout d'une solution 113
- ajout d'une variable 80, 84
- ajout de jeux de taux 80
- analyse des défaillances 150
- analyse des dossiers par famille de produits
 - options de traitement 190
 - utilisation 182
- applications de soutien du système Gestion de la relation client
 - diagramme de l'intégration 12
 - implémentation 5
 - intégration des systèmes 2
 - présentation générale 1
- arborescences 91
- avertissements xviii

B

- bibliothèques de solutions
 - création 115
 - présentation générale 114

C

- Canada
 - démarrage rapide
 - entrée des données de base des dossiers 126
 - options de traitement prédéfinies pour l'ajout des dossiers (P90CG504) 133
 - options de traitement prédéfinies pour l'ajout et la mise à jour des dossiers (P90CG002) 129
 - options de traitement prédéfinies pour la mise à jour des dossiers (P90CG501) 133
 - installation rapide
 - processus d'affaires des applications de soutien du système GRC 5
- centre de coûts responsable 72
- champs obligatoires 39
- codes définis par l'utilisateur
 - Conseiller en solutions 109
 - dossiers 15
 - groupes de prestataires 46

- scripts 80
- codes G/L 71
- commentaires xix
- constantes du système de gestion du service client (P17001) 17
- consultation et ajout de dossiers dans le système Services en ligne pour les clients (P90CG900) 21
- contacts d'un client (R90CA0111A)
 - options de traitement 187
 - utilisation 183
- couplage téléphonie-informatique, *Voir* CTI CTI
 - fonctionnement 9
 - paramétrage des propriétés 159
 - présentation générale 159
 - utilisation 160
- Customer Connection xiv, xv
- cycle de traitement
 - exemples 41
 - présentation 41

D

- définition du système Gestion des dossiers ICA 71
- démarrage rapide
 - Canada
 - entrée des données de base des dossiers 126
 - options de traitement prédéfinies pour l'ajout des dossiers (P90CG504) 133
 - options de traitement prédéfinies pour l'ajout et la mise à jour des dossiers (P90CG002) 129
 - options de traitement prédéfinies pour la mise à jour des dossiers (P90CG501) 133
 - États-Unis
 - entrée des données de base des dossiers 126
 - options de traitement prédéfinies pour l'accès à la gestion des dossiers (P17500) 127
 - options de traitement prédéfinies pour l'ajout des dossiers (P90CG504) 133

- options de traitement prédéfinies pour l'ajout et la mise à jour des dossiers (P90CG002) 129
- options de traitement prédéfinies pour la mise à jour des dossiers (P90CG501) 133
- détails ou résumé des appels (R17670)
 - utilisation 180
- détails ou résumé des dossiers (R17670)
 - options de traitement 185
- détails sur les articles des concurrents (R90CA060A)
 - utilisation 183
- documentation
 - association xiv
 - imprimée xiv
 - mises à jour xiv
- documentation connexe xiv
- documentation imprimée xiv
- documentation supplémentaire xiv
- données d'affectation 55
- données de communication xix
- données de facturation 134
- dossiers
 - codes définis par l'utilisateur 15
 - diagramme du traitement 12
 - entrée, *Voir* entrée des données des dossiers
 - exécution de scripts à l'aide du programme d'actions associées aux dossiers de gestion de la relation client 107
 - exécution de scripts à l'aide du système Conseiller en solutions 106
 - facturation associée 69
 - paramétrage du système, *Voir* paramétrage du système Gestion des dossiers
 - présentation des méthodes de saisie des heures 165
 - résolution, *Voir* résolution des dossiers
 - dossiers par client (R90CG700) 181
 - dossiers par priorité (R90CG701)
 - options de traitement 190
 - utilisation 181
 - dossiers par statut (R90CG702)
 - options de traitement 190
 - utilisation 182
 - dossiers par type (R90CG703)

options de traitement 190
 utilisation 182

E

éléments communs xix
 employés des groupes de prestataires 48
 entrée des données des dossiers
 actions associées 145
 activités 145
 association des scripts 146
 commentaires (annexes) 147
 données de base 118
 données de facturation 133
 historique des dossiers 149
 liens associés 150
 présentation générale 117
 tâches 147
 utilisation des solutions 137
 escalade des dossiers
 fonctionnement des méthodes 10
 méthode de notification, *Voir* méthode de
 notification d'escalade
 méthode utilisant le niveau de
 qualification, *Voir* méthode d'escalade
 utilisant le niveau de qualification
 escalade des dossiers (R17680)
 options de traitement 187
 étapes préliminaires xiii
 état R17680
 exécution 153
 état sur le traitement de l'escalade (R17680)
 exécution 153
 États-Unis
 démarrage rapide
 entrée des données de base des
 dossiers 126
 options de traitement prédéfinies pour
 l'accès à la gestion des dossiers
 (P17500) 127
 options de traitement prédéfinies
 pour l'ajout des dossiers
 (P90CG504) 133
 options de traitement prédéfinies pour
 l'ajout et la mise à jour des dossiers
 (P90CG002) 129
 options de traitement prédéfinies
 pour la mise à jour des dossiers
 (P90CG501) 133
 installation rapide

processus d'affaires des applications
 de soutien du système GRC 5

F

F1753 154
 F90CF030 76
 F90CF03A 77
 F90CF040 76
 F90CF060 78
 F90CF140 78
 F90CF14A 78
 F90CF16C 90
 F90CF180. 105
 F90CG503 105
 facturation
 entrée des données des dossiers 133
 étapes d'implémentation supplémentaires
 propres au système Gestion des
 dossiers 7
 présentation pour la gestion des
 dossiers 69
 traitement multidevise 70
 fichier F0006 70, 72
 fichier F0010 70
 fichier F0101 72
 fichier F03012 70
 fichier F05116Z1 71
 fichier F06116Z1 70
 fichier F0911Z1 70, 71
 fichier F1171 72
 fichier F1201 72
 fichier F1725 71
 fichier F1755 69
 fichier F1760 69, 70
 fichier F1790 72
 fichier F1793 72
 fichier F1797 72
 fichier F4095 71
 fichier F4117 72
 fichier F4812 69, 71
 fichier F90CG506 154
 files d'attente des messages de workflow
 paramétrage de la sécurité 53
 paramétrage des propriétés 54

G

gestion des dossiers
 fonctionnement 9

gestion du jeu de réponses <nom du jeu de réponses> 80
 groupes de prestataires
 affectation des membres à l'aide des listes de distribution 52
 affectation des membres à l'aide des niveaux de qualification 51
 codes définis par l'utilisateur 46
 données d'affectation 55
 fonctionnement 10
 paramétrage 49
 présentation 47
 priorités des dossiers, méthode d'escalade utilisant le niveau de qualification 63
 priorités des dossiers, méthode de notification d'escalade 61
 guides PeopleSoft
 commande xiv

H

hiérarchies
 centre de coûts responsable associé aux dossiers 72
 codes G/L associés aux dossiers 71

I

ICA 71
 impression des appels (R17674)
 utilisation 181
 impression des dossiers (R17674)
 options de traitement 186
 installation rapide
 Canada
 processus d'affaires des applications de soutien du système GRC 5
 États-Unis
 processus d'affaires des applications de soutien du système GRC 5
 instructions de comptabilisation
 automatique, *Voir* ICA
 intégration des applications de soutien du système Gestion de la relation client et du système Comptabilité générale 2
 intégration des applications de soutien du système Gestion de la relation client et du système Comptes clients 2
 intégration des applications de soutien du système Gestion de la relation

client et du système Gestion des actifs immobilisés 3
 intégration des applications de soutien du système Gestion de la relation client et du système Gestion des commandes clients 3
 intégration des applications de soutien du système Gestion de la relation client et du système Gestion des stocks 3
 intégration des applications de soutien du système Gestion de la relation client et du système Gestion du service client 3
 intégration des applications de soutien du système Gestion de la relation client et du système Répertoire d'adresses 3
 interface CTI 150

J

jetons
 création 85
 fonctionnement 77
 jeux de réponses
 association de réponses 82
 calcul des notes affectées aux réponses 83
 création 81
 exemple 77
 fonctionnement 76
 traduction des réponses 84
 jeux de réponses (P90CF030) 76
 jeux de taux
 création 86
 exemple 78
 fonctionnement 78
 jeux de taux (P90CF140) 78

L

liste des catalogues de produits (R90CA55CAT) 185
 liste des numéros de téléphone des employés (R90CA0101E)
 options de traitement 187
 utilisation 184
 liste des partenaires associés au client (R90CA01B)
 options de traitement 188
 utilisation 184
 liste des plans d'action (R90CA014A) 182

M

- messagerie 150
- méthode d'escalade par niveau de qualification
 - affectation d'un dossier à des membres du groupe de prestataires non disponibles 157
 - exemple 154
 - gestion des escalades, *Voir* méthode d'escalade par niveau de qualification
 - modification de groupes de prestataires 158
 - modification de la date et de l'heure de réservation 157
 - modification de priorité 157
 - présentation générale 154
 - réaffectation après un avertissement de résolution 157
 - réaffectation d'un dossier à un autre membre du groupe de prestataires 156
 - traitement lorsqu'il y a un nombre insuffisant de membres de groupes de prestataires 157
 - traitement pendant la fermeture des centres d'appels 157
- méthode d'escalade utilisant le niveau de qualification
 - définition 20
 - fonctionnement 11, 46
 - paramétrage des priorités des dossiers 65
 - pourcentages d'escalade 65
 - présentation des priorités des dossiers 63
- méthode de notification d'escalade
 - définition 20
 - fonctionnement 10, 46
 - paramétrage des priorités des dossiers 62
 - pourcentages d'escalade 62
 - présentation des priorités des dossiers 61
 - présentation générale 153
- méthode de tarification de taux forfaitaire 69
- méthode de tarification de temps et matières 69
- méthodes de saisie des heures 165
- méthodes de tarification

- taux forfaitaire 69

- temps et matières 69

- mise à jour des dossiers (P90CG501) 21

- mise à jour des dossiers dans le système Services en ligne pour les clients (P90CG910) 21

- MMA Partners xv

N

- nœuds 91

- nombre d'utilisations (solutions) 116

- nombre de cas résolus (solutions) 116

- notes xviii

- notes des réponses 83

- notions essentielles xiii

P

- P17001 17

- P17500 31

- P17504 29

- P17505

- options de traitement 35

- P17506

- options de traitement 67

- utilisation 45

- P90CF0303 76

- P90CF060 78

- P90CF070 77

- P90CF140 78

- P90CF160 11, 90

- P90CFSUB 90

- P90CG501 21

- P90CG503 11

- fonctionnement 10

- options de traitement 38

- P90CG504 21

- P90CG506 46

- P90CG510 10

- P90CG900 21

- P90CG910 21

- paramétrage du système Gestion des dossiers

- champs obligatoires 39

- codes définis par l'utilisateur 15

- constantes 17

- cycle de traitement 41

- méthodes d'escalade 20

- options de traitement 21

- tarification avancée 43

- types de dossiers 58
- PeopleCode, règles typographiques xvi
- planification périodique (R90CA13D)
 - options de traitement 189
 - utilisation 183
- pourcentages d'escalade
 - méthode d'escalade utilisant le niveau de qualification 65
 - méthode de notification d'escalade 62
- priorités des dossiers
 - méthode d'escalade utilisant le niveau de qualification 63
 - méthode de notification d'escalade 61
 - paramétrage pour la méthode d'escalade utilisant le niveau de qualification 65
 - paramétrage pour la méthode de notification d'escalade 62
- programme de traitement des solutions utilisées fréquemment (R90CE01)
 - exécution 116
 - mise à jour du nombre de cas résolus par solution 116
- programme Génération du fichier de travail des dossiers (R17675)
 - exécution 69
 - options de traitement 170
- programme P17505
 - exécution 70
- programme R17675
 - exécution 69
 - options de traitement 170
- programme R90CE01
 - exécution 116

Q

- questions
 - création 87
 - fonctionnement 78
 - pondération 88
 - traduction 89
- questions (P90CF060) 78

R

- R17670
 - options de traitement 185
 - utilisation 180
- R17671
 - options de traitement 186
 - utilisation 180
- R17672
 - options de traitement 186
 - utilisation 180
- R17673
 - options de traitement 186
 - utilisation 181
- R17674
 - options de traitement 186
 - utilisation 181
- R17680
 - options de traitement 187
- R90CA0101E
 - options de traitement 187
 - utilisation 184
- R90CA0111A
 - options de traitement 187
 - utilisation 183
- R90CA014A 182
- R90CA01B
 - options de traitement 188
 - utilisation 184
- R90CA060A
 - utilisation 183
- R90CA070AA
 - options de traitement 188
 - utilisation 184
- R90CA070B
 - options de traitement 188
 - utilisation 184
- R90CA070C
 - options de traitement 188
 - utilisation 184
- R90CA080B
 - options de traitement 188
 - utilisation 183
- R90CA080G
 - options de traitement 189
 - utilisation 183
- R90CA1301B
 - options de traitement 189
 - utilisation 183
- R90CA13D
 - options de traitement 189
 - utilisation 183
- R90CA55CAT 185
- R90CE01
 - mise à jour du nombre de cas résolus par solution 116
- R90CG700 181
- R90CG701

- options de traitement 190
- utilisation 181
- R90CG702
 - options de traitement 190
 - utilisation 182
- R90CG703
 - options de traitement 190
 - utilisation 182
- R90CG704
 - options de traitement 190
 - utilisation 182
- R90CG705
 - options de traitement 190
 - utilisation 182
- recherche de bibliothèques 115
- recherche de solutions 113
- règles d'affectation
 - paramétrage 57
 - présentation 55
- règles typographiques xvi
- renvois xviii
- repères visuels xvii
- réservation d'objets de gestion 38
 - fonctionnement 38
 - utilisation 39
- résolution des dossiers
 - facturation des heures 165
 - génération du fichier de travail des dossiers 169
 - mise à jour du statut 164
 - saisie des bons de travail 163
- résumé des clients sélectionnés (R90CA080G)
 - options de traitement 189
 - utilisation 183
- résumé des contacts des clients (R90CA080B)
 - options de traitement 188
 - utilisation 183
- révision de la sécurité des messages de workflow 53
- révision des constantes du système de gestion du service client 17
- révision des groupes de prestataires 48, 49
- révision des propriétés de CTI 159
- révision des propriétés des files d'attente 54
- révision des références de l'entité principale et des entités secondaires 48

- révision des règles d'affectation des groupes de prestataires pour les dossiers 56
- révision des tâches 147
- révision des types de dossiers 59
- révision du statut des groupes de prestataires du dossier 42

S

- saisie des bons de travail pour des dossiers 163
- saisie des dossiers (P90CG504) 21
- saisie des heures (P17505)
 - exécution 70
 - options de traitement 35
- saisie des heures pour des dossiers 165
- scripts
 - ajout d'articles 95
 - arborescents, *Voir* scripts arborescents
 - association aux dossiers 146
 - clonage 95, 103
 - codes définis par l'utilisateur 80
 - composants 73
 - création 89
 - création d'enregistrements d'en-tête 96
 - création des composants 80
 - exécution à partir d'un dossier ou d'un bon de travail à l'aide du système Conseiller en solutions 106
 - exécution d'un script à partir d'un dossier ou d'un bon de travail à l'aide du programme d'actions associées aux dossiers de gestion de la relation client 107
 - exemple d'utilisation pour résoudre les dossiers et les bons de commande 104
 - gestion 103
 - instances 105
 - jetons, *Voir* jetons
 - jeux de réponses, *Voir* jeux de réponses
 - jeux de taux, *Voir* jeux de taux
 - linéaires, *Voir* scripts linéaires
 - notation 91
 - objets associés 105
 - présentation des arborescences et des nœuds 91
 - présentation des composants 73
 - questions, *Voir* questions
 - traduction des messages de sortie des scripts 102
 - validation 93, 101

- variables, *Voir* variables
 - scripts (P90CF160) 11, 90
 - scripts arborescents
 - conseils relatifs à la création 93
 - création 99
 - diagramme 73
 - exemple 94
 - scripts linéaires
 - conseils relatifs à la création 93
 - création 97
 - diagramme 73
 - séquence des règles d'affectation associées
 - au groupe de prestataires pour les dossiers 56
 - séquences d'affectation 55
 - solutions 20
 - Voir aussi* système Conseiller en solutions
 - annexes 112
 - association à des articles 112
 - association aux dossiers 141
 - codes définis par l'utilisateur 109
 - consultation de l'association aux bons de travail 112
 - consultation de l'association aux dossiers 112
 - création 111
 - création de bibliothèques 114
 - envoi 142
 - objets associés 112
 - paramétrage, *Voir* paramétrage du système Conseiller en solutions
 - recherche 143
 - recherche des résolutions des dossiers et des bons de travail 138
 - utilisation du nombre d'utilisations 116
 - utilisation du nombre de cas résolus 116
 - vérification des solutions utilisées fréquemment 143
 - solutions pour des articles 112
 - sous-écrans réutilisables (P90CFSUB) 90
 - statistiques sur la durée des appels par produit (R17673)
 - utilisation 181
 - statistiques sur la durée des dossiers par produit (R17673)
 - options de traitement 186
 - statistiques sur les appels par employé affecté
 - utilisation 180
 - statistiques sur les appels par produit (R17672)
 - utilisation 180
 - statistiques sur les dossiers par employé affecté
 - options de traitement 186
 - statistiques sur les dossiers par produit (R17672)
 - options de traitement 186
 - statut des dossiers par agent
 - options de traitement 190
 - utilisation 182
 - suggestions xix
 - système Conseiller en solutions 20
 - Voir aussi* solutions
 - constantes 20
 - fonctionnement 11
 - implémentation 7
 - système Gestion des dossiers
 - étapes d'implémentation supplémentaires aux fins de facturation 7
 - implémentation 6
- T**
- tâches (P17504) 29
 - tarification avancée
 - intégration 3
 - paramétrage des dossiers 43
 - traitement multidevise 70
 - types de dossiers 58
- V**
- variables
 - création 84
 - fonctionnement 77
 - variables (P90CG080) 77