

6- Le Help desk – Suivre les Interventions

Ce chapitre décrit une fonction très intéressante de Gparc : comment suivre les interventions de toutes natures sur les machines, les composants et les logiciels. Même les actions de formation auprès des utilisateurs vont pouvoir être gérées. Vous pourrez répondre à des questions telles que :

- Combien de temps est-il passé en formation ?
- Combien a-t-on d'interventions sur de l'assistance logicielle ? Etc.

6-1 Principes du suivi des interventions

6-1-1 Les Interventions

Une "Intervention" est l'exécution, en cours ou terminée, d'une "Opération".
Les Interventions vont être saisies :

Soit à partir d'une Machine

Dans ce cas, l'intervention sera liée à la machine. Elle sera aussi liée à l'Utilisateur de la machine. Par exemple, une mise à niveau de logiciel sera liée à une machine, mais pourra aussi être retrouvée en interrogeant les Interventions de l'Utilisateur.

Soit à partir d'un Utilisateur

Dans ce cas, l'intervention sera liée à l'Utilisateur, et à lui seul. Par exemple, une intervention de "Formation" sera typiquement liée à un Utilisateur. Elle ne sera pas retrouvée en interrogeant les interventions de sa machine.

Soit à partir de la liste des interventions

Dans ce cas, vous aurez à choisir non seulement le type d'opération, mais aussi la machine et/ou l'utilisateur.

Les **demandes** des utilisateurs finaux peuvent être facilitées par l'**envoi de courriers électroniques** partiellement pré-renseignés automatiquement (Cf. § 6-4 de ce chapitre).

Vous pourrez affecter aux interventions un **statut d'achèvement** (en cours, suspendue, terminée) et interroger les interventions en fonction de ces statuts, d'une date ou d'une machine,...

6-1-2 Les Opérations

Une "Intervention" est créée à partir d'une "Opération". On appelle "Opération" une intervention type.

Gparc vous propose en standard un certain nombre d'opérations types, que vous pourrez ajuster ou compléter : Maintenance, installation de logiciel, formation d'utilisateurs, etc. Ainsi, vous éviterez de redéfinir tous les éléments au moment de la saisie des interventions.

Vous pouvez affecter aux Opérations un temps, un coût standard (modifiable au moment de la saisie de l'Intervention). Il sera possible également de détailler les actions de l'opération, de la décrire et de définir la méthode ou solution pour résoudre ou définir le travail à effectuer.

Ces descriptions seront récupérées au moment de la saisie de l'intervention.

6-1-3 Le Suivi

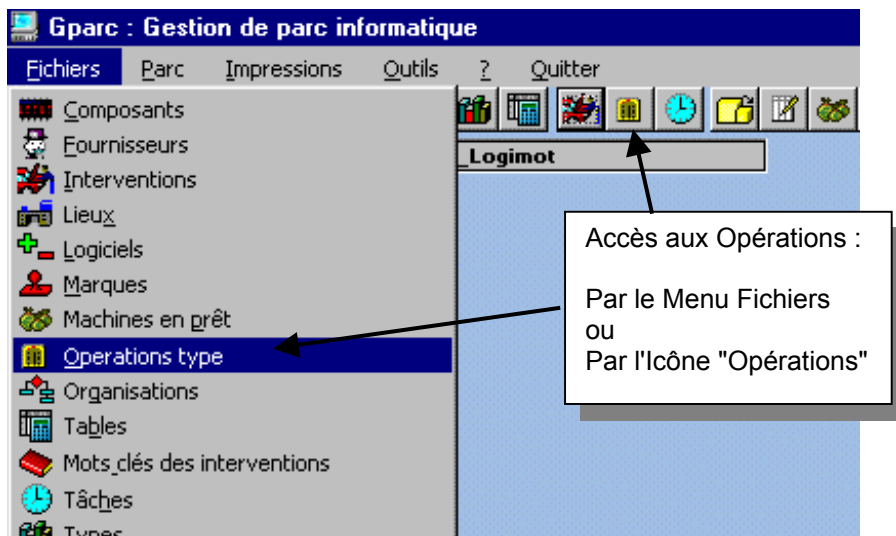
Il va être possible par exemple de suivre une machine à la trace si vous l'avez échangée entre plusieurs utilisateurs au cours du temps, dans la mesure où vous aurez saisi à chaque fois une Intervention pour indiquer le changement d'utilisateur. Lorsque vous changez une machine d'utilisateur, Gparc vous propose à cet effet de créer cette intervention.

Bien sûr, vous pourrez suivre les Interventions liées à un utilisateur ou sur tout autre critère.

Vous pouvez imprimer, exporter, les interventions de date à date ou à partir du requêteur (voir chapitre 8). Ceci vous offre toutes les possibilités de choix dans vos critères de sélection.

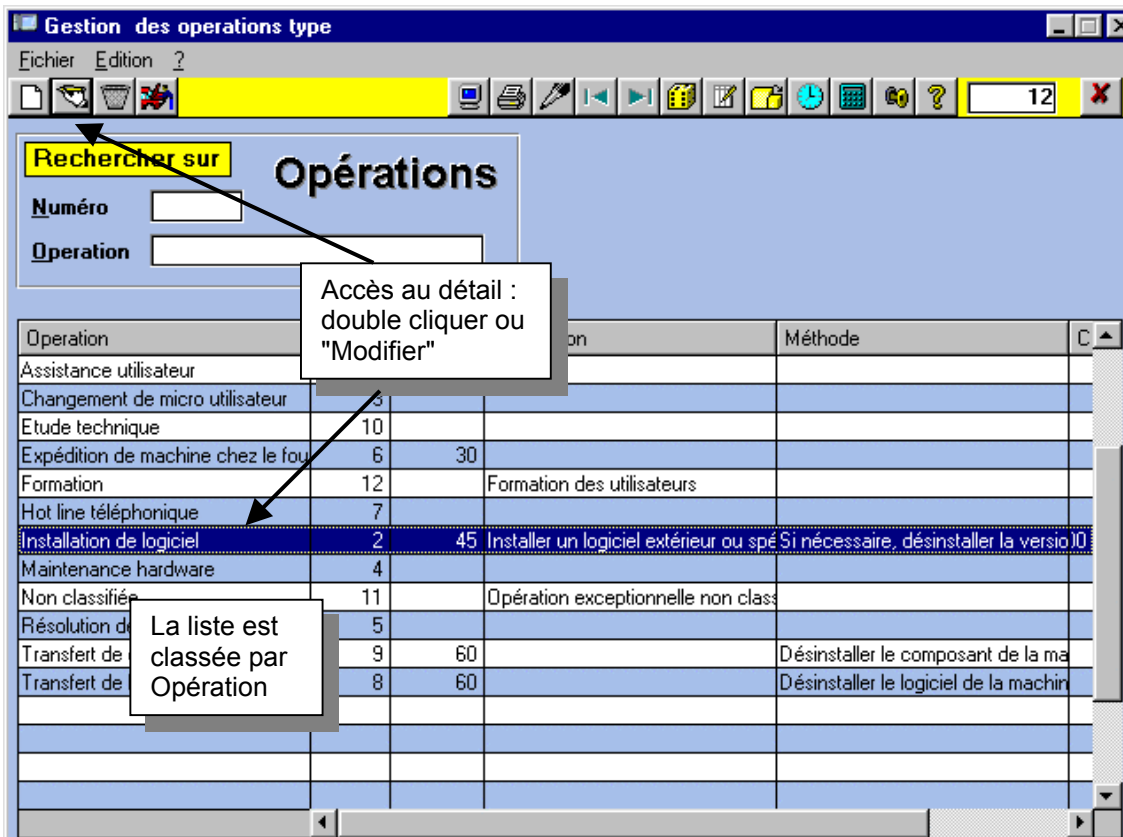
6-2 Les Opérations types

La fenêtre d'accueil de Gparc vous propose d'accéder au fichier des opérations types :

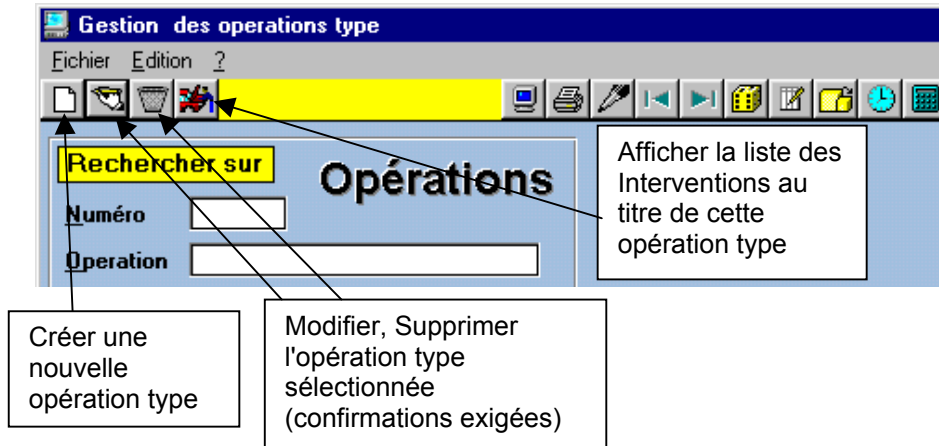


6-2-1 La table des Opérations types (mode liste)

La liste des Opérations types est affichée :



Sur la liste des opérations types, plusieurs actions sont proposées sur l'opération type sélectionnée :



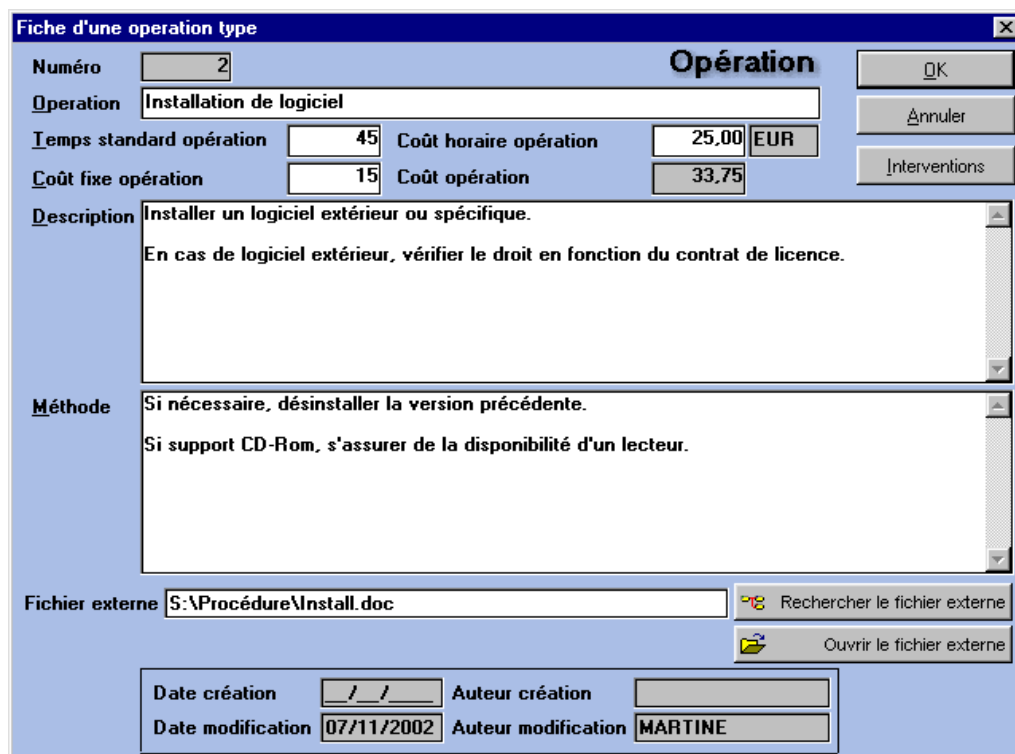
L'expérience montre qu'il est préférable de disposer d'un nombre réduit d'opérations, d'un niveau assez général, la description plus détaillée pouvant être saisie au niveau de l'intervention, c'est à dire au moment de l'actualisation de l'Opération. Il sera ainsi plus aisé par la suite de regrouper les interventions. Le requêteur permet, lui, des recherches plus fines sur le détail des interventions.

Une liste type pourrait être par exemple :

- Changement utilisateur
- Résolution de problèmes
- Intervention matérielle
- Intervention logiciel
- Assistance utilisateur
- Installation matériel
- Installation logiciel

6-2-2 La fiche "Opération type" (mode détail)

Le détail d'une opération type se présente ainsi :



Toutes les rubriques sont optionnelles.

Si vous remplissez le temps standard (minutes) et le coût horaire, le Coût standard de l'opération est calculé automatiquement.

6-3 Les Interventions

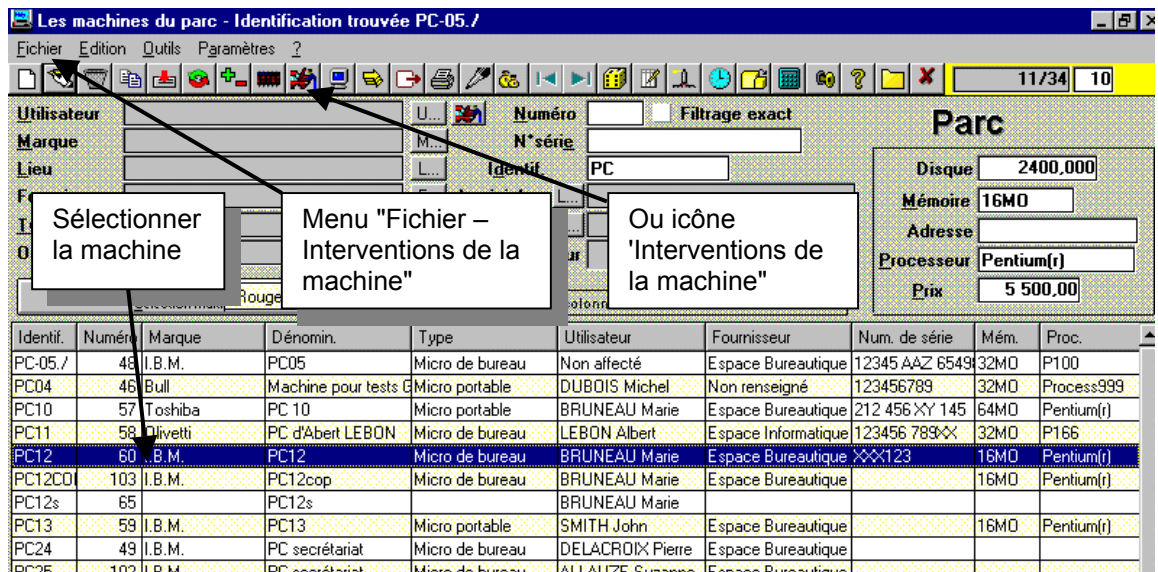
Une Intervention est l'exécution d'une Opération affectée à une machine et/ou un utilisateur. Sur la **fenêtre d'une nouvelle intervention**, vous devrez alors choisir non seulement le type d'opération, mais aussi la machine et/ou l'utilisateur.

La gestion des interventions est normalement faite par un administrateur. Gparc offre aux utilisateurs finaux des facilités pour transmettre leur demande par **courrier électronique** en renseignant automatiquement certaines informations (Cf. § 6-4 de ce chapitre).

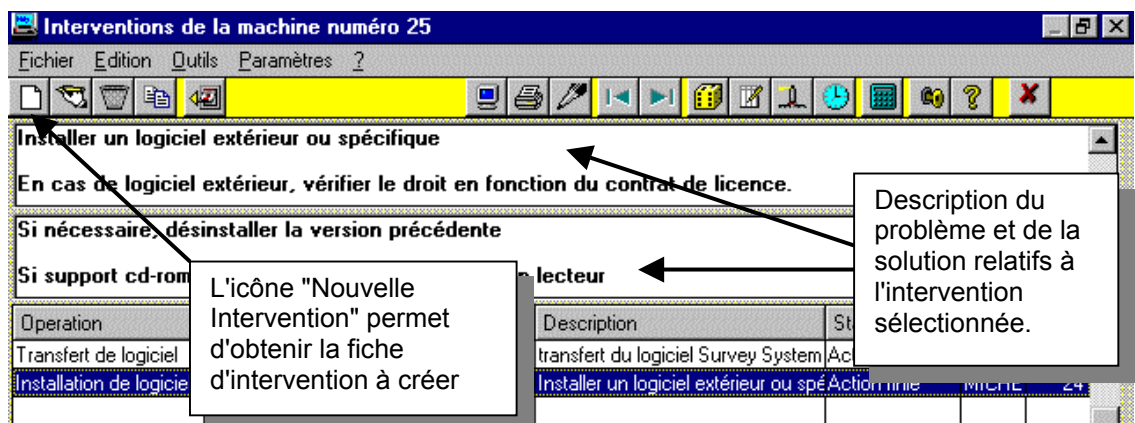
A l'aide du module d'**importation des interventions en format structuré**, il est possible d'alimenter le fichier des interventions. Cela peut être utile pour intégrer dans Gparc des saisies faites en dehors de Gparc (Cf. chapitre 11)

6-3-1 Créer une intervention

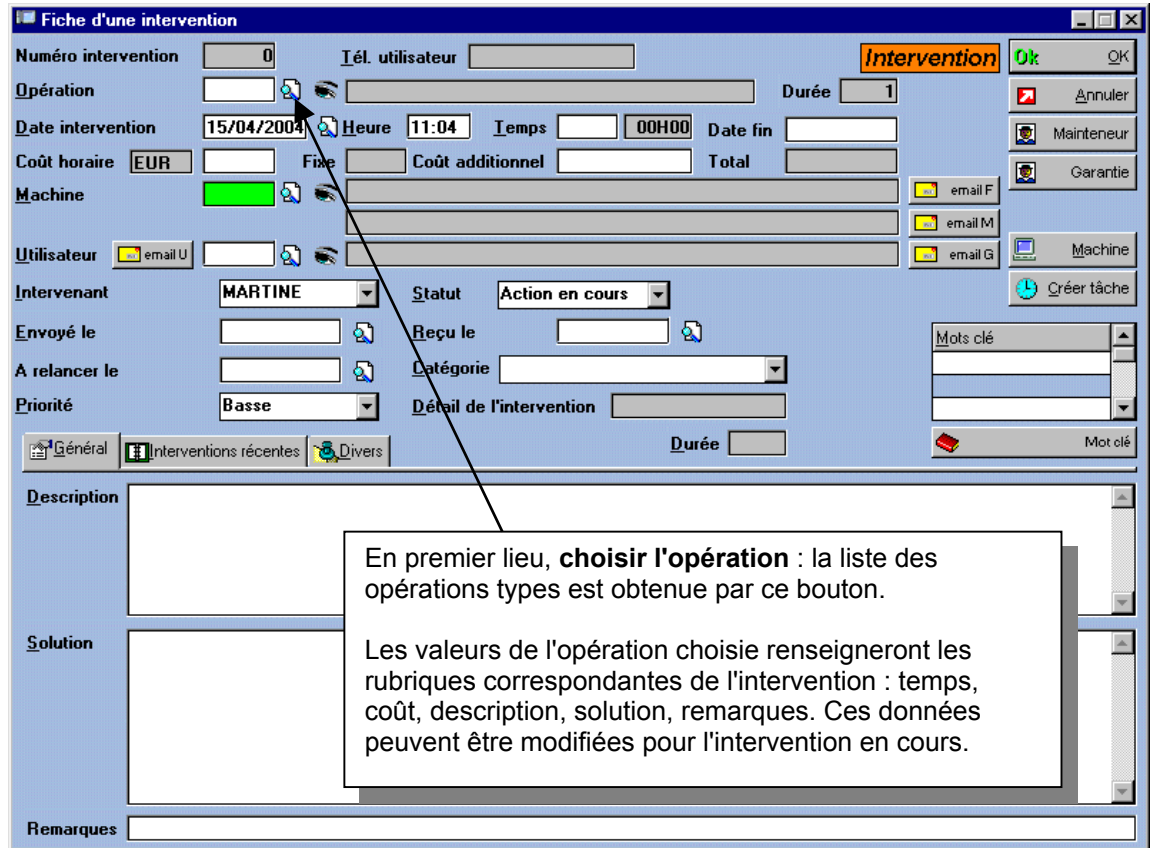
Vous pouvez créer une intervention à partir d'une machine, d'un utilisateur ou encore directement à partir de la fenêtre de gestion des interventions (§ 6-1). Le principe est le même, par exemple, à partir de la liste des machines du parc, sélectionner la machine, ou directement sur la fenêtre détail d'une machine, activer l'icône "Intervention" :



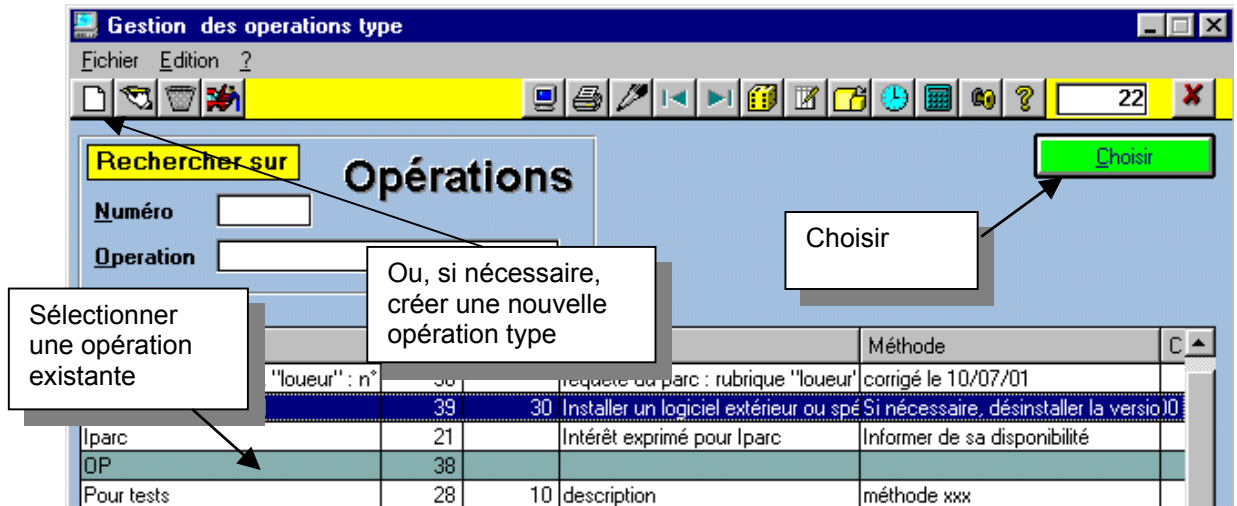
La liste des interventions de la machine est présentée :



La fiche d'Intervention à saisir est présentée :



On peut choisir l'opération type la plus appropriée pour l'intervention :



Choisir ensuite la machine (dont l'utilisateur apparaîtra automatiquement) OU l'utilisateur d'affectation de l'intervention.

Certaines valeurs sont proposées par défaut mais peuvent être modifiées (après avoir choisi une opération) :

- Date et heure d'intervention : date et heure du moment de la saisie,
- Intervenant : utilisateur de la machine sur laquelle on est en train de faire la saisie,
- Statut : Action en cours,
- Priorité : basse.

Enfin, ajuster les diverses rubriques si nécessaire : les valeurs pourront être mises à jour au fur et à mesure de l'avancement de l'intervention, jusqu'au passage au statut "Action terminée" (les zones grisées sont renseignées automatiquement) :

The screenshot shows the 'Fiche d'une intervention' window with the following fields and callouts:

- Champ indiquant l'état de la machine (sous garantie / maintenance)**: Points to the 'Sous maintenance' dropdown menu.
- Par défaut, date de la demande d'intervention (pas celle de la réalisation).**: Points to the 'Date intervention' field (10/03/2004).
- Durée, en jours, entre date du jour ou de fin (passage à Action terminée) et date de début.**: Points to the 'Durée' field (6).
- Permet d'adresser par mail la fiche à l'utilisateur désigné**: Points to the 'email U' button.
- Permet d'adresser par mail la fiche au fournisseur, au mainteneur ou au prestataire de garantie.**: Points to the 'email F', 'email M', and 'email G' buttons.
- La zone "Mots clés" vous permet d'accéder à la table des mots clés : choix, ajout, ...**: Points to the 'Mots clé' list containing 'INSTALL'.
- Liste des mots clés appliqués à l'intervention, choix par clic droit.**: Points to the 'Mots clé' list.
- Temps réellement passé, sert pour calculer le coût, en minutes et en HH h MM**: Points to the 'Temps' field (30).
- Durée totale des détails de l'intervention, en minutes**: Points to the 'Durée' field (15) in the summary bar.
- Durée totale des détails de l'intervention + le temps réel, en minutes**: Points to the 'Total' field (45) in the summary bar.

Les rubriques de **temps et durée de l'intervention** ; il faut distinguer :

Le temps réellement passé, exprimé en minutes, qui peut éventuellement servir de base de facturation,

Et la durée, exprimée en jours entre l'ouverture de l'intervention et la date en cours ou la date à laquelle on la termine.

A l'ouverture d'une intervention, un **compteur de temps** se met automatiquement en marche. Sur "OK", Gparc propose le temps du compteur si aucun temps n'est indiqué ou d'ajouter le temps du compteur à celui existant.

Au passage au statut **Action finie** la date de fin est automatiquement renseignée ainsi que la durée (nombre de jours entre date de fin et date de début).

La **table des mots clés** se met à jour automatiquement lors de la saisie d'un nouveau mot.

Pour (re)construire cette liste, cliquer sur le bouton Reconstruire présent sur la fenêtre de gestion des mots clés : les mots clés ne figurant dans aucune intervention seront supprimés, et ceux présents dans des interventions mais absents de la table seront ajoutés.

Pour alimenter les zones Mots clés de l'intervention avec des mots clés existants, placer le curseur sur la zone à renseigner, puis afficher la liste par clic droit ou par l'icône spécialisée, il suffit alors de choisir le mot clé.

Des **boutons** permettent d'accéder directement, s'il y en a, à la fiche du **Mainteneur**, du **Prestataire de garantie**, de la **Machine** et de l'**Utilisateur** de l'intervention ou à la **Création d'une tâche**.

Des icônes permettent d'**adresser par mail la fiche d'intervention à l'utilisateur, au fournisseur, au mainteneur ou au prestataire de garantie** désigné. Elle permet la connexion directe à la messagerie. La zone d'adressage sera automatiquement remplie par l'adresse électronique correspondante et un "coller" (CTRL+V) amène le détail de l'intervention dans le corps du message.

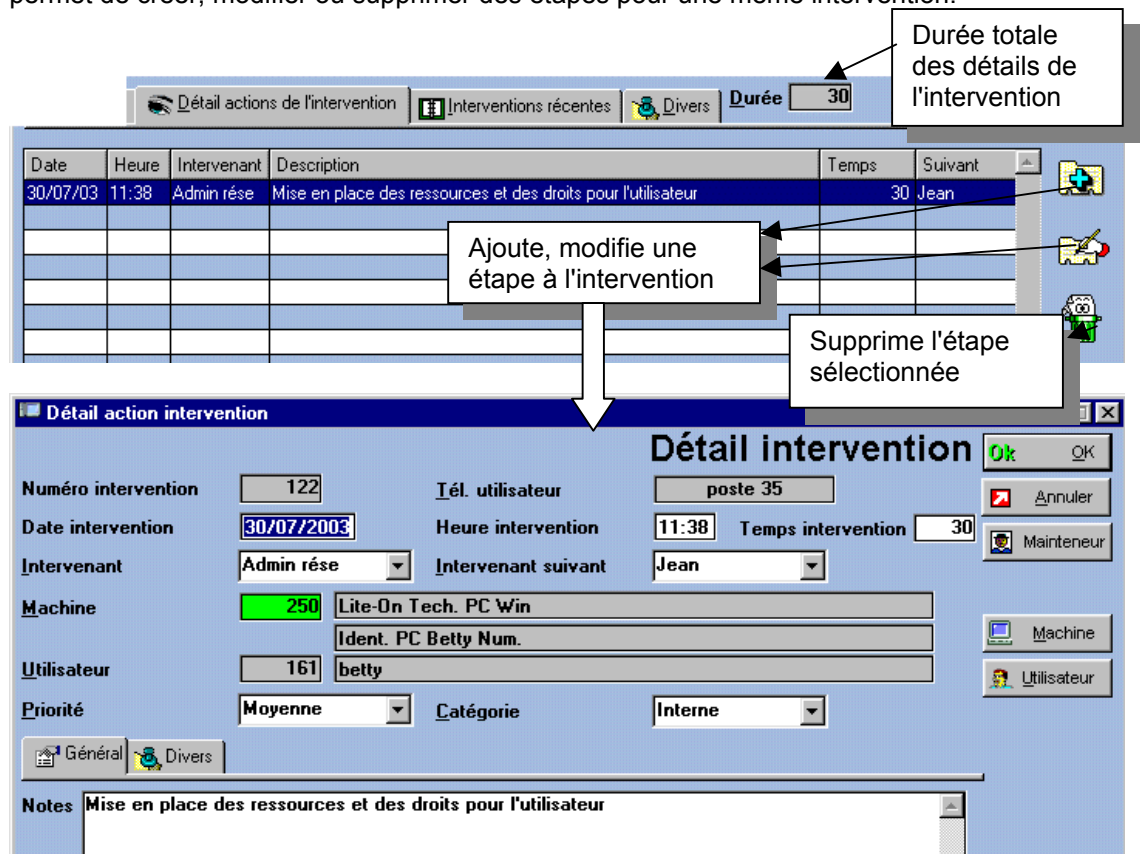
6-3-2 Les onglets de l'intervention

L'onglet Général

Contient au départ le descriptif de l'Opération qui peut être modifié et complété.

L'onglet Détail actions de l'intervention

Cet onglet apparaît sur la fiche d'une intervention déjà créée. Une intervention peut être étalée dans le temps et découpée en plusieurs étapes avec des intervenants différents et cet onglet permet de créer, modifier ou supprimer des étapes pour une même intervention.




L'onglet Interventions récentes

Cet onglet fait apparaître l'historique des interventions liées à la machine et à l'utilisateur en cours ; il est alors possible de les consulter sans sortir de la fiche en cours.

L'onglet Divers

Comme pour toutes les fiches, l'onglet Divers permet d'ajouter des rubriques dont le nom est paramétrable.

6-3-3 Liste des interventions, recherches simples dans les interventions

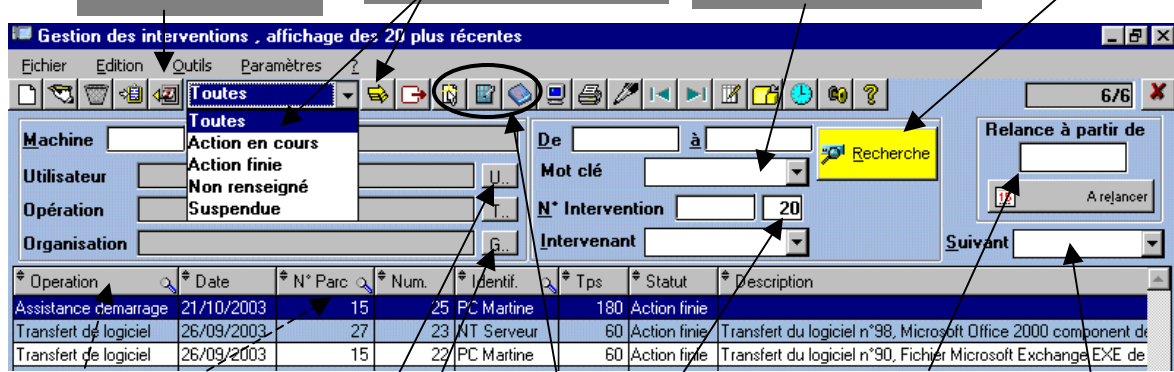
- Depuis la liste des interventions (Menu Fichiers, choix Interventions ou icône  de la fenêtre d'accueil, vous pouvez obtenir toutes les interventions,
- Depuis la liste des Utilisateurs, vous pouvez en sélectionner un, et actionner l'icône "Interventions",
- Depuis une fiche Utilisateur, vous pouvez actionner le bouton "Interventions",
- De même sur la liste ou la fiche détail d'une Machine ou d'une Opération,
- Voir aussi au chapitre 8 les requêtes plus complexes, à l'aide du requêteur.

Dans tous ces contextes, vous obtiendrez la liste des interventions demandées. Vous pourrez en créer de nouvelles, en supprimer ou les modifier (par exemple, passer une intervention en statut "Terminé").

Depuis la fenêtre d'accueil de Gparc, vous pouvez demander directement la liste des interventions. Il est à noter que les interventions "En cours" sont surlignées en vert et que les interventions dont la durée n'a pas été mentionnée sont surlignées en rouge.

Vous disposez de plusieurs critères de filtrage :

- Par son statut (Tous, Action en cours, Action finie, Action Non renseigné)
- Par Machine
- Par Utilisateur
- Par Opération type
- Par Utilisateur
- Par Organisation
- Par Dates
- par mots clés
- Par numéro d'intervention : à partir de tel numéro
- et enfin par intervenant.



Bouton Actions sur interventions

Choix du **Statut**, puis cliquer sur le bouton "Affiche tout le fichier"

Filtrage par Mot clé, choix possible dans la liste des mots clés existents.

Déclencher la sélection

Tris colonnes par clic sur les titres de colonnes.

Les boutons "liste des valeurs" vous permettent de sélectionner un critère de filtrage.

Nombre de lignes à afficher

Recherche en fonction de la date de relance.

Recherche sur l'Intervenant Suivant mentionné dans les onglets détails.

Possibilité d'exporter la liste affichée en format XML, Excel ou Word

Operation	Date	N° Parc	Num.	Identif.	Tps	Statut	Description
Assistance démarrage	21/10/2003	15	25	PC Martine	180	Action finie	
Transfert de logiciel	26/09/2003	27	23	NT Serveur	60	Action finie	Transfert du logiciel n°98, Microsoft Office 2000 component de
Transfert de logiciel	26/09/2003	15	22	PC Martine	60	Action finie	Transfert du logiciel n°90, Fichier Microsoft Exchange EXE de

Lorsque l'intervention sera terminée, vous pourrez, par les mêmes accès, revenir à la fiche d'intervention, afin de basculer le statut en "Action finie", et peut-être ajuster les coûts, durée, etc.

6-3-4 Actions sur le fichier des interventions

Le bouton "Actions sur interventions ou Le Menu Outils, choix **Actions sur le fichier des interventions** active un module qui permet :

- De purger les interventions anciennes,
- De forcer le statut "Action finie" sur des Interventions antérieures à une date donnée.

Actions sur le fichier des interventions

Date de départ

Nombre d'interventions supprimées

Conditions de suppression

Pas de suppression si l'utilisateur concerné par l'intervention existe encore

Pas de suppression si la machine concernée par l'intervention existe encore

Forcer le status "Action Finie" pour les interventions antérieures à

Nombre d'interventions forcées

Gestion des mots clés des interventions

Fermer

Les interventions "non en cours" avant cette date seront supprimées (JJ/MM/AAAA).

Plus de détails : voir paragraphe 10-3

6-4 Aide aux demandes d'intervention par les utilisateurs

La gestion des interventions est normalement faite par un administrateur. Gparc offre aux utilisateurs finaux des facilités pour transmettre leur demande par courrier électronique en renseignant automatiquement certaines informations : adresse mail de l'administrateur, nom de l'utilisateur signataire et informations sur sa machines si possible. Pour cela, l'utilisateur-administrateur, appelé Utilisateur de Référence, doit :

- figurer dans la liste des utilisateurs, avec une adresse e-mail,
- être défini comme "Utilisateur de Référence" (Paramétrage, onglet Interventions).

Deux possibilités s'offrent alors aux utilisateurs pour préparer leur message pré-rempli : à partir de l'intranet ou en lançant le programme GPCLI.exe.

6-4-1 Depuis l'intranet,

Si un intranet du site a été construit, depuis la liste des Utilisateurs de l'intranet, un utilisateur peut cliquer sur l'hyperlien "Mail" figurant au bout de la ligne le concernant. Il sera directement connecté à un nouveau message à l'adresse de l'Administrateur de référence et signé de son nom. Reste à sa charge la description de l'objet de sa demande (voir aussi chap. 12, § 12-2).

Utilisateur	Nom de l'utilisateur	Lieu	Organisation	Téléphone	Machines	Help Desk
16	Administrateur	-	Informatique	-	Voir	Mail
21	Betty	Atelier	Informatique	-	Voir	Mail
3	Martine	Atelier	Info	-	Voir	Mail

6-4-2 Depuis le module client GPCLI.exe

Un **module client** dont le nom d'exécutable est "GPCLI.exe" permet aux utilisateurs d'adresser une demande d'intervention sur une de leurs machines par courrier électronique, à l'utilisateur de référence.

Un nouveau message adressé à l'utilisateur de référence (voir paramétrage, onglet interventions) est proposé et comporte déjà des informations concernant l'utilisateur demandeur et sa machine.

Recherchez votre nom, puis choisissez la machine sur laquelle porte la demande d'intervention

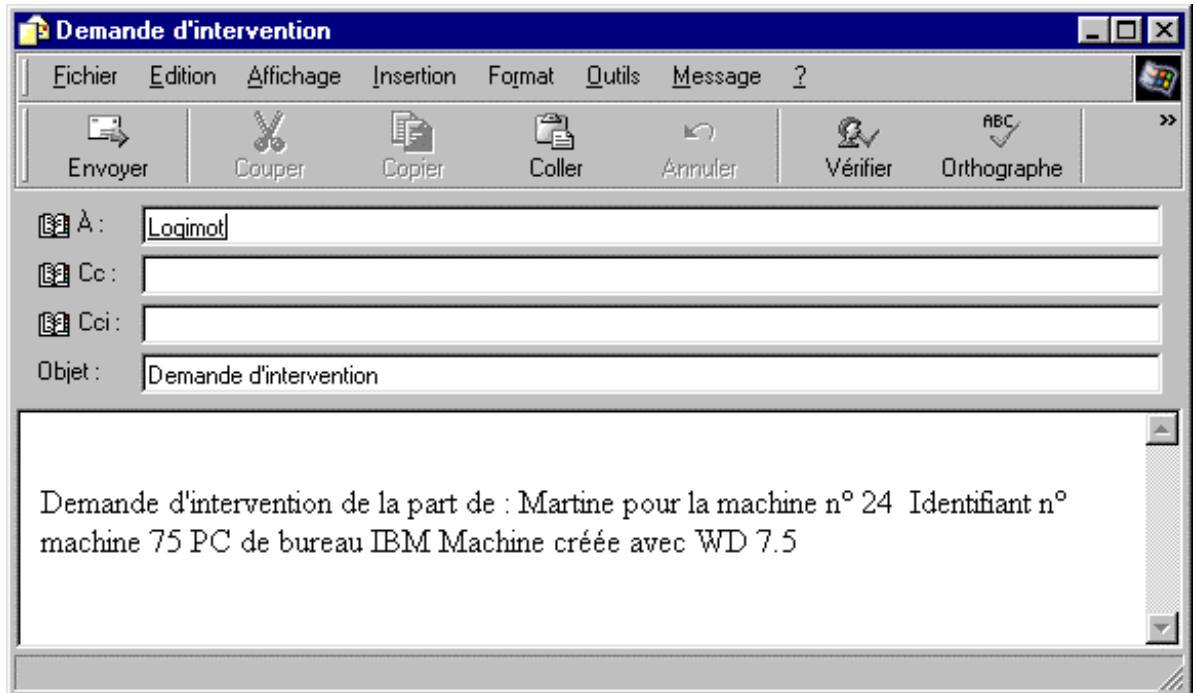
3- Lancer la demande

1- Sélection de l'utilisateur demandeur

2- Le cas échéant, sélection de la machine concernée

Gparc - Module client

La messagerie est alors ouverte avec un nouveau message pré-rempli, il suffit de le compléter avant de l'envoyer :



Complément d'installation, dans un contexte multibase, ou si de données figurent dans un dossier différent de celui des exécutables et DLL's.

Le module **GPCLI.exe** doit se trouver dans le dossier de la base dans laquelle figure l'utilisateur final. Il faut donc en faire une copie dans chacun des dossiers des différentes bases et fournir aux **utilisateurs** concernés le **raccourci sur GPCLI.exe**.

Et, uniquement pour les versions de Gparc inférieures à 8.8.1 d'octobre 2004,
Il faut joindre à GPCLI.exe les DLL's suivantes :

- Wd75hf.dll
- Wd75obj.dll
- Wd75std.dll
- Wd75vm.dll

Dans le contexte multibase, le choix d'installer GPCLI.exe, dans chacun des dossiers des bases est nécessaire car c'est un module client qui n'est pas destiné au gestionnaire de parc ou à l'administrateur. C'est le client qui s'adresse au gestionnaire et il n'a pas à choisir parmi les bases qu'il n'est d'ailleurs pas sensé connaître. Cela évite également des problèmes de confidentialité d'une base à l'autre.

