

# Planon Software Suite

Version: L80

## Gestion SLA

## Table of Contents

A propos de Gestion des SLA.....	4
Gestion des SLA - Concepts.....	5
Service.....	5
SLA.....	5
Périodes de coûts.....	5
Priorités de recherche SLA.....	6
Champ d'application SLA.....	6
Lignes de contrat SLA.....	6
KPI (Key Performance Indicator ou Indicateur Clé de Performance).....	7
Configurer des SLA - Basic Data Management.....	8
Définir des priorités de recherche SLA.....	8
Ajouter un service interne ou externe.....	8
Ajouter un SLA interne ou externe.....	9
Ajouter un sous-SLA.....	9
Associer un/des ligne(s) de contrat à des SLA.....	10
Définir des périodes de coûts et des coûts.....	10
Ajouter des périodes de coûts.....	10
Ajouter des estimations.....	10
Ajouter des coûts réels.....	11
Ajouter des heures-homme.....	11
Importer des appels standard.....	11
Importer des ordres de travail standard.....	12
Préparer des SLA - Gestion des Contrats.....	13
Ajouter des lignes de contrat SLA.....	13
Copier des lignes de coûts SLA.....	13
Appliquer des coûts SLA.....	14
Additionner des coûts de lignes de contrat.....	14
Additionner des coûts de lignes de contrat en utilisant des périodes consécutives.....	15

Ajouter des coûts de lignes de contrat utilisant des périodes identiques.....	16
Ajouter des enregistrements de champ d'application SLA.....	16
Copier un champ d'application SLA.....	17
Prélever des services et SLA.....	18
Travailler avec des SLA - Service Manager.....	19
Travailler avec des appels/ordres associés à un SLA.....	19
Donner à un ordre l'état En attente.....	20
Attribuer un état 'Réel' à un ordre.....	21
Gestion des SLA - Foire à Questions.....	23
Gestion des SLA - Descriptions des champs.....	24
Ajouter un SLA interne ou externe - Champs.....	24
Ajouter des périodes de coûts - Champs.....	25
Ajouter des coûts réels - Champs.....	25
Estimations - Champs.....	26
Heures-homme - Champs.....	27
Priorités de recherche SLA - Champs.....	28
Champ d'application SLA - Champs.....	29
Champs relatifs aux SLA pour un appel/ordre dans Service Manager.....	30
Index.....	35

# A propos de Gestion des SLA

Gestion des SLA est l'une des composantes importantes de la fonctionnalité des services FM de Planon ProCenter. Elle vous permet de créer vos propres services et SLA, de les associer à des contrats et de créer des appels/ordres pour exécuter les services demandés.

Définir un service SLA est l'un des aspects les plus importants de Gestion des SLA. Sans service SLA il n'est pas possible d'appliquer un SLA à un appel ou ordre. Le service SLA doit être associé à une ligne de contrat et un appel/ordre pour exécuter une demande de service.

Un SLA fait partie d'un contrat (de service) dans lequel un service est défini. Un SLA comprend généralement une définition du service, des coûts, de l'urgence (Time to Complete ou TTC) et du temps de réaction (Time to Respond ou TTR) ensemble avec les détails sur les priorités de recherche SLA.

Dans Planon ProCenter la configuration et la préparation des services et SLA se fait de la façon suivante :

1. **TSI Basic Data Management** > Ajouter services et SLA y compris les priorités de recherche SLA.
2. **Gestion des Contrats** > Enregistrer des SLA dans un contrat en utilisant une ligne de contrat SLA. Vous pouvez également associer des SLA à un contrat de location tant que vous y ajoutez des lignes SLA.
3. **Service Manager** > Associer un SLA à un appel ou un ordre afin de copier l'information du SLA vers cet appel/ordre.

# Gestion des SLA - Concepts

## Service

Une demande formelle d'aide.

Planon ProCenter vous permet d'ajouter deux types de service faisant partie d'un SLA :

- **Service interne** - pour les parties demandeurs telles que des départements et centres de coûts. Un Service interne devient un appel qui sera attribué à un coordinateur interne/externe dépendant du type de service demandé. Par exemple : Remplacer lampe, Remplacer cartouche d'imprimante, Machine à café vide.
- **Service externe** - pour les parties exécutant des travaux telles que des sociétés et fournisseurs. Un Service externe devient un ordre qui sera attribué à un coordinateur interne/externe dépendant du service demandé. Par exemple : Réparer système d'air conditionné, Lutte antiparasitaire.

## SLA

Des accords entre une organisation FM et ses clients internes ou externes concernant le niveau de services à fournir par un fournisseur de services. L'usage le plus courant de SLA est de veiller à ce que des incidents soient résolus dans un certain délai.

Vous pouvez ajouter et maintenir dans Planon ProCenter deux types de SLA :

- **SLA internes (pour les services internes)** - des services SLA pour les parties demandeurs au sein de l'organisation. Ils se rapportent aux appels. Exemple : Un SLA pour Machine à café vide (faible) ayant un Temps de réaction de 2 heures et un Temps de conclusion de 2 heures.
- **SLA externes (pour des services externes)** - des services SLA pour des parties externes exécutant des ordres de travail. Exemple : Un SLA pour Réparer machine à copier (haut) - Temps de réaction 30 minutes, Temps de conclusion 2 heures.

Des SLA sont utilisés pour enregistrer de l'information telle que les coûts, l'urgence, le temps de réaction et le temps de conclusion sur la base d'un calendrier spécifique pour un service spécifique. Un SLA est toujours recherché sur la base de plusieurs champs de recherche prédéfinis.

Généralement des SLA utilisent des services et coûts standard. Il est toutefois aussi possible d'utiliser des SLA et de différencier les coûts. Cette flexibilité est utile lorsqu'une structure de coûts différente doit être appliquée à un service standard.

## Périodes de coûts

Une période dans laquelle un SLA est appliqué sur la base des coûts définis durant cette période. Lorsque vous définissez plusieurs périodes de coûts, celles-ci doivent se suivre.

Un SLA peut comprendre une ou plusieurs composantes de coûts telles que les coûts matériels et les heures-homme. Ces coûts doivent être spécifiés en tenant compte du temps parce qu'au cours du terme du SLA ils peuvent être modifiés. C'est pourquoi il est important de spécifier des périodes de coûts pour chaque

SLA. Vous pouvez ajouter pour chaque période de coûts une ou plusieurs lignes de coûts. Il est possible de définir trois types de coûts :

- Coûts réels (reportez-vous à [Ajouter des coûts réels](#))
- Estimations (reportez-vous à [Ajouter des estimations](#))
- Heures-homme (reportez-vous à [Ajouter des heures-homme](#))

Ces coûts seront utilisés comme modèle. Lorsque vous associez un SLA à une ligne de contrat, les coûts seront copiés (O/N) et ils peuvent être modifiés si nécessaire. Les coûts tels que définis dans la ligne de contrat seront copiés vers l'ordre.

## Priorités de recherche SLA

Information définie pour rechercher des SLA. Vous permet de définir comment votre organisation veut retrouver ses SLA.

Une priorité de recherche SLA est nécessaire lorsque vous définissez le champ d'application pour un SLA d'une ligne de contrat. Nous recommandons de définir ces priorités d'avance, bien que ceci n'est pas obligatoire pour spécifier le champ d'application du SLA. La priorité de recherche est obligatoire pour que Gestion des SLA fonctionne correctement. Sans avoir configuré les priorités, le système ne recherchera pas du tout les SLA.

Vous pouvez définir une priorité de recherche pour chaque type de SLA (interne et externe) en spécifiant une combinaison de champs et une séquence d'importance pour cette combinaison pour déterminer quel SLA doit être appliqué.

Vous pouvez définir la priorité SLA comme suit :

- **Priorité de recherche SLA 1** - Objet et Département.
- **Priorité de recherche SLA 2** - Bâtiment

## Champ d'application SLA

Dans Planon un champ d'application SLA est très spécifique et définit à quels aspects d'une organisation un SLA s'applique. Par exemple un objet, département, centre de coûts, etc.

Les champs d'application SLA peuvent être associés à une ligne de contrat SLA et par la suite à un ordre. Lorsqu'un ordre est saisi, Planon ProCenter recherche la ligne de contrat SLA correcte. Cette recherche est défini par le champ d'application SLA et par les priorités SLA. Planon ProCenter recherche en premier lieu les détails spécifiques et vérifie par la suite les spécifications générales.

Par exemple :

Le département **A** a conclu un SLA **B** pour le bâtiment **C**. Le département **A** a un (une ligne de) contrat avec le champ d'application Dép **A**, Bâtiment **C**.

## Lignes de contrat SLA

Des lignes de contrat spéciales qui enregistrent des détails sur un SLA.

Il est possible d'associer le même SLA à plusieurs contrats avec des dates de début et de fin différentes. Il faut rédiger un contrat SLA pour chaque partie contractante. Ainsi le bon SLA est appliqué.

Des lignes de contrat sont également utilisées pour modifier les coûts SLA standard ou pour définir l'étendue temporelle du SLA. Vous pouvez également définir une ligne de contrat sans coûts SLA et convenir d'un montant fixe chaque année/mois.

## KPI (Key Performance Indicator ou Indicateur Clé de Performance)

C'est une valeur mesurable qui démontre l'efficacité d'un service pour un ordre en achevant ses objectifs.

Dans Planon ProCenter les KPI suivants existent pour un SLA pour des ordres :

- **Réagir à temps (TTR)** - Le temps nécessaire pour réagir à un ordre.
- **Présent sur site (TTA)** - Le temps dont un exécuteur a besoin pour être sur le site afin d'examiner/réparer le problème.
- **Solution temporaire disponible (TTF)** - Le temps nécessaire pour fournir une solution. La solution peut être temporaire ou permanente.
- **Urgence (TTC)** - Le temps dans lequel l'ordre doit être conclu.

Le score d'un KPI est calculé en comparant le temps permis (TTR/TTA/TTF/TTC demandés), comme défini par la priorité sur la SLA avec le TTR/TTA/TTF/TTC comme saisis dans l'ordre.



Pour chaque KPI le temps permis peut être défini en sélectionnant sa priorité en minutes/heures/jours/mois.

Les KPI sont déterminés sur la base d'un accord mutuel en sélectionnant une priorité avec une période vide. Dans ce cas les KPI demandés peuvent être saisis manuellement dans l'ordre. Autrement les champs restent vides.

# Configurer des SLA - Basic Data Management

Dans **Basic Data Management** > **Services** vous pouvez ajouter et maintenir les services internes et externes et les SLA pour votre organisation.

## Définir des priorités de recherche SLA

Avant que les managers SLA ne commencent à configurer les services SLA, ils doivent d'abord savoir si des priorités de recherche SLA sont déjà définies pour votre organisation. Si tel n'est pas le cas, ils peuvent les définir comme décrit ci-dessous.

Dans Planon ProCenter vous pouvez attribuer une priorité à une combinaison de champs lorsque vous recherchez des SLA. Certains SLA s'appliquent à une organisation entière, tandis que d'autres s'appliquent à une combinaison spécifique d'éléments, tels que Groupe d'ordres et Objet.

Lorsqu'une priorité est définie, un SLA est recherché suivant une séquence de recherche à plusieurs étapes. Si la première étape ne fournit pas de résultat, le deuxième critère est utilisé.

Les combinaisons suivantes sont autorisées :

- Priorité
- Département, objet
- Objet
- Groupe d'ordres

Les priorités de recherche peuvent être définies pour les deux types de SLA :

- Des SLA internes (partie demandeur) qui ne s'appliquent qu'à des appels
- Des SLA externes (exécuteurs du travail) qui ne s'appliquent qu'à des ordres de travail

### Procédure

1. Allez à **Basic Data Management** > **Priorités de recherche SLA**.
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter**.
3. Saisissez dans la section des données les champs applicables. Pour une description de ces champs, reportez-vous aux champs [Priorité de recherche SLA](#).
4. Cliquez sur **Sauvegarder**. Les priorités de recherche SLA sont définies et toutes les priorités de recherche sont affichées dans la section des éléments.

## Ajouter un service interne ou externe

Avant de configurer les services SLA, vérifiez d'abord quels services SLA existent déjà au sein de votre organisation pour les parties demandeurs et pour les exécuteurs du travail.

Pour ajouter un service interne ou externe, suivez les étapes ci-dessous :

### Procédure

1. Allez à **Basic** > **Data Management** > TSI **Services** > Niveau de sélection **Services**.

2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter** > **Services internes** ou **Ajouter Services externes**.
3. Spécifiez dans la section des données le **Code** et une **Description** pour le service.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous venez d'ajouter un service.

## Ajouter un SLA interne ou externe

Vous pouvez ajouter de la façon suivante un SLA interne ou externe.

### Procédure

1. Allez à **Basic** > **Data Management** > **TSI Services** > Niveau de sélection **Services** > niveau de sélection **Détails service**.
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter** > **SLA interne** ou **Ajouter SLA externe**.  
Saisissez dans la section des données les champs applicables. Pour une description de ces champs, reportez-vous aux champs [SLA interne ou externe](#).
3. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous venez d'ajouter un SLA.



Utilisez l'option **Associer lignes de contrat** dans le menu d'actions **Liens** pour associer des SLA à une ligne de contrat SLA. Pour de plus amples informations sur l'association de SLA à une ligne de contrat, reportez-vous à Gestion des Contrats.

## Ajouter un sous-SLA

Vous pouvez ajouter des sous-SLA (avec un calendrier de validité spécial) qui sont appliqués à **Ajouté le/ Date-heure En opération** de l'ordre. Ceci vous permet d'avoir plusieurs KPI et coûts pour des ordres saisis durant/en dehors des heures de travail.

### Condition préalable

Il faut d'abord définir le calendrier utilisé pour déterminer la validité du sous-SLA.



Pour de plus amples informations sur la configuration de calendriers, reportez-vous à Configurations de Système > Configurer des calendriers.

### Procédure

1. Allez à **Basic Data Management** > **TSI Services** > Niveau de sélection **Services** > niveau de sélection **Détails service**.
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter sous-**.
3. Saisissez les champs dans la section des données. Pour de plus amples informations, reportez-vous à [Ajouter un SLA interne ou externe - Champs](#).
4. Cliquez sur **Sauvegarder**. Vous venez d'ajouter un sous-SLA.

Il ne faut pas associer des sous-SLA à une ligne de contrat, ni faut-il définir des champs d'application spécifiques pour le sous-SLA. La ligne de contrat et le champ d'application du SLA principal sont appliqués au sous-SLA.

## Associer un/des ligne(s) de contrat à des SLA

En tant que Manager des SLA vous pouvez associer des lignes de contrat à un SLA. Ainsi les SLA sont disponibles dans la ligne de contrat au moment de l'attribution du service.

Les lignes de contrat interne doivent être associées aux SLA internes qui seront à leur tour associés à des appels dans la TSI Service Manager. De même les lignes de contrat externe doivent être associées aux SLA externes qui seront à leur tour associés à des ordres dans la TSI Service Manager.

### Procédure

1. Allez à **Basic > Data Management > TSI Services > Niveau de sélection Services > niveau de sélection Détails service.**
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Associer lignes de contrat.**
3. Déplacez les lignes de contrat applicables vers la section **En usage.**
4. Cliquez sur **OK.**
5. Cliquez sur **Sauvegarder.** Vous venez d'associer les lignes de contrat au SLA sélectionné.

## Définir des périodes de coûts et des coûts

Vous pouvez définir les périodes de coûts comme suit :

### Ajouter des périodes de coûts

#### Procédure

1. Allez à **Basic Data Management > Services > Détails SLA > Périodes de coûts.**
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter.**
3. Saisissez dans la section des données les champs applicables. Pour une description de ces champs, reportez-vous à [Champs périodes de coûts.](#)
4. Cliquez sur **Sauvegarder.**

### Ajouter des estimations

Vous pouvez également saisir des coûts estimés pour un SLA. Il est possible d'associer plusieurs estimations, mais seulement une estimation est utilisée pour faire des calculs. Vous pouvez spécifier quelle estimation doit être utilisée dans le champ **Estimation active.** Ceci permet aux utilisateurs de créer et maintenir des enregistrements d'estimations de coûts par SLA ainsi que de faire des plannings à des fins budgétaires.

#### Procédure

1. Allez à **Basic Data Management > Services > Détails SLA > Détails coûts > Estimations.**

2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter**.
3. Saisissez dans la section des données les champs applicables. Pour une description de ces champs, reportez-vous à [Champs Estimations](#).
4. Cliquez sur **Sauvegarder**. Les estimations de coût sont ajoutées au SLA.

## Ajouter des coûts réels

Dès que vous recevez des factures de sociétés externes, vous pouvez commencer à saisir les coûts réels à l'étape de sélection **Coûts réels**. Vous pouvez également ajouter des frais facturés par d'autres départements ou services au sein de votre organisation.

### Procédure

1. Allez à **Basic Data Management > Services > Détails SLA > Détails coûts > Coûts réels**.
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter**.
3. Saisissez dans la section des données les champs applicables. Pour une description de ces champs, reportez-vous à [Champs coûts réels](#).
4. Cliquez sur **Sauvegarder**.

## Ajouter des heures-homme

Vous pouvez spécifier le nombre d'heures-homme internes consacrées à un service. Dans le champ **Groupe de tarifs**, si un groupe de tarifs est spécifié pour les heures-homme, Planon ProCenter calcule les coûts impliqués.

### Procédure

1. Allez à **Basic Data Management > Services > Détails SLA > Détails coûts > Heures-homme**.
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter**.
3. Saisissez dans la section des données les champs applicables. Pour une description de ces champs, reportez-vous à [Champs heures-homme](#).
4. Cliquez sur **Sauvegarder**. L'estimation des heures-homme est ajoutée au SLA.

## Importer des appels standard

Pour créer des SLA pour des services internes (appels) vous pouvez importer tous les appels standard dans la liste des éléments **Services**. Ces appels standard peuvent également être utilisés comme services SLA internes. Vous ne le devez faire qu'une fois lorsque vous commencez à configurer des SLA.

### Procédure

1. Allez à **Services**.
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Importer appels standard**. Une alerte apparaît spécifiant le nombre d'appels standard qui sera importé durant cette action.
3. Cliquez sur **Continuer**.
4. Cliquez dans la barre d'outils sur **Renouveler liste** afin de visualiser les appels standard importés.

Vous venez d'importer des appels standard.

## Importer des ordres de travail standard

Pour créer des SLA pour des services externes (ordres de travail) vous pouvez importer tous les ordres de travail standard dans la liste des éléments **Services**. Ces ordres de travail standard peuvent également être utilisés comme services SLA externes.

### Procédure

1. Allez à **Services**.
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Importer ordres de travail standard**. Une alerte apparaît spécifiant le nombre d'ordres de travail standard qui sera importé durant cette action.
3. Cliquez sur **Continuer**.
4. Cliquez dans la barre d'outils sur **Renouveler liste** afin de visualiser les ordres de travail standard importés.

Vous venez d'importer des ordres de travail standard.

# Préparer des SLA - Gestion des Contrats

Dans **Gestion des Contrats** vous pouvez associer des SLA à un contrat.

## Ajouter des lignes de contrat SLA

Vous pouvez créer une ligne de contrat SLA en utilisant la procédure suivante.

### Procédure

1. Allez à **Gestion des Contrats > Contrats**.
2. Sélectionnez le contrat de service pour lequel vous voulez créer une/des ligne(s) de contrat SLA. Vous pouvez également utiliser cette procédure pour des contrats de location.
3. Allez à **Détails contrat**.
4. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter lignes de contrat SLA**.
5. Saisissez dans la section des données les champs applicables. Pour une description de ces champs, reportez-vous à Gestion des Contrats > Données de ligne de contrat.
6. Saisissez pour une ligne de contrat SLA le champ **SLA interne (O/N)**. Ce champ Oui/Non vous permet de spécifier si le SLA est interne ou externe.
7. Cliquez sur **Sauvegarder**. Une ligne de contrat SLA est ajoutée au contrat.
8. Afin d'associer des SLA du type interne/externe à la ligne de contrat SLA, cliquez dans le menu d'actions sur **Associer SLA**. Vous ne pouvez associer que des SLA du type correct.
9. Déplacez les SLA internes/externes vers la section **En usage**.

Vous pouvez visualiser les lignes de contrat associées à **Détails ligne de contrat > SLA associés**.



Si vous copiez les détails de coûts du SLA, vous pouvez encore spécifier vos propres coûts à **Champs d'application et activités SLA > Coûts ligne de contrat SLA**. Lorsque des coûts sont spécifiés ici, ils seront appliqués plutôt que les coûts spécifiés dans le SLA. Autrement vous pouvez utiliser les montants par an.

## Copier des lignes de coûts SLA

Adopter de façon aisée des coûts déjà définis précédemment.

### Procédure

1. Sélectionnez une ligne de contrat vers laquelle vous voulez copier les coûts de la ligne de contrat.
2. Allez à **Champs d'application et activités SLA > Coûts ligne de contrat SLA >** et sélectionnez une ligne de contrat.
3. Cliquez dans le menu d'actions sur **Copier vers**. La boîte de dialogue **Copier vers coûts** apparaît. Celle-ci vous permet de limiter vos résultats de recherche en appliquant des critères de filtre.
4. Sélectionnez dans la liste la ligne de contrat correcte et cliquez sur **OK**. Les nouveaux coûts de ligne de contrat sont ajoutés à la liste **Coûts ligne de contrat SLA**.

## Appliquer des coûts SLA

Des SLA sont utilisés pour appliquer des services standard pour des coûts standard. Pour une flexibilité accrue il est possible d'utiliser des SLA et de différencier les coûts. Ainsi il est possible d'appliquer une structure de coûts différente pour un service standard.

### Exemple

Supposons qu'il faut réviser une unité d'air conditionné se trouvant au rez-de-chaussée ou une unité se trouvant au 20ème étage d'un bâtiment ayant des ascenseurs jusqu'au 15ème étage. L'effort de la révision de l'unité au 20ème étage est plus considérable que celui au rez-de-chaussée. Par conséquent la révision au 20ème étage sera plus coûteuse. Ces coûts doivent apparaître dans la facture.

Ceci peut se faire de la manière suivante dans Planon ProCenter :

### Procédure

1. Créez un contrat avec deux lignes de contrat.
2. Associez un SLA à ces lignes.
  - Ne spécifiez pas de coûts pour la première ligne de contrat SLA (cas 1)
  - Spécifiez des coûts pour la deuxième ligne de contrat SLA (cas 2)

	Ligne de contrat SLA	Copier coûts	Ligne de coûts SLA	Champ d'application	Priorité	Coûts	Facturé
<b>Cas 1</b>	1	Non	No	1	1 heure	€100	€100
<b>Cas 2</b>	2	Non	€125	2	1 heure	€100	€125

Sur la base du champ d'application, le contrat/la ligne de contrat SLA sera trouvé.

- Dans le cas 1 aucun coût SLA n'est copié vers la ligne de contrat SLA. Les coûts SLA seront dérivés comme défini dans **Basic Data Management**.



Pour de plus amples informations, reportez-vous à Basic Data Management.

- Dans le cas 2 les coûts SLA sont spécifiés (125 €) à **Coûts ligne de contrat SLA > Champs d'application et activités SLA**. Ces coûts seront imputés au service rendu.

## Additionner des coûts de lignes de contrat

Il est possible d'additionner des coûts de lignes de contrat sur la base de certaines spécifications de champ. Vous pouvez ce faire pour des lignes de contrat dans des [périodes consécutives](#) ou des [périodes identiques](#).

## Additionner des coûts de lignes de contrat en utilisant des périodes consécutives

Pour des périodes consécutives, des lignes de coûts dont les champs **Code** et **Description** sont identiques sont affichées comme une seule ligne de coûts avec plusieurs cycles de vie.

### Procédure

1. Créez dans **Basic Data Management** un service SLA (interne ou externe) et spécifiez-en les coûts.
  - Spécifiez au niveau de sélection **Détails SLA** les périodes de coûts.
  - Sélectionnez une période de coûts et allez au niveau de sélection **Détails des coûts**.
  - Spécifiez : Coûts réels, Estimations, Coûts heures-homme.



Pour les coûts réels, veillez à ce que les champs **Code** et **Description** soient identiques pour toutes les périodes de coûts.

	Start date	End date	Amount
Actual costs 1	1-1-2006	31-12-2006	450
Actual costs 2	1-1-2007	31-12-2007	500
Actual costs 3	1-1-2008	31-12-2008	550
Actual costs 4	1-1-2009	31-12-2011	600

1. Associez dans **Gestion des Contrats** ce SLA à la ligne de contrat SLA :
  - Sélectionnez au niveau de sélection **Contrats** le contrat auquel vous voulez associer un SLA à sa ligne de contrat SLA.
  - Descendez au niveau de sélection **Détails contrats > Lignes de contrat** et ajoutez ou sélectionnez une ligne de contrat SLA.
  - Cliquez dans le menu d'actions sur **Associer SLA** et sélectionnez le SLA dans la liste et déplacez-le vers la section **En usage**.
  - Sélectionnez la ligne de contrat et allez à **Champs d'application et activités SLA > Coûts ligne de contrat SLA** pour visualiser les détails des coûts.
  - Trois lignes de coûts correspondant aux types de coûts seront affichées ici : Coûts réels, Estimations, Coûts heures-homme.
  - Sélectionnez une ligne de coûts et allez à **Détails activité de contrat**.
  - Ici, au niveau de sélection **Coûts ligne de contrat SLA – cycles de vie** les enregistrements des cycles de vie de lignes de contrats sont affichés.



Les cycles de vie affichés correspondent aux périodes de coûts spécifiées dans **Basic Data Management**.

## Additionner des coûts de lignes de contrat utilisant des périodes identiques

S'il y a plusieurs coûts SLA du même type dans une période identique et que les champs suivants contiennent des valeurs identiques, les coûts associés à ces lignes de contrat seront réunis en un seul cycle de vie :

- Coûts ligne de contrat SLA
- Code
- Description
- Tarif TVA
- Catégorie de coûts standard
- Type de coûts standard
- Réduction/Supplément %

**Par exemple :**

	SLA contract line costs	Code	Description	VAT tariff	Standard cost category	Standard cost type	Discount/Surcharge %		
Costs 1	COSTS	x	x	x	x	x	x	500	850
Costs 2	COSTS	x	x	x	x	x	x	350	
Costs 3	COSTS	x	x	x	x	x		250	
Costs 4	ESTIMATE	x	x	x	x			250	650
Costs 5	ESTIMATE	x	x	x	x			400	
Costs 6	HOURS	x	x	x	x	y		450	950
Costs 7	HOURS	x	x	x	x	y		500	

Sept lignes de coûts SLA résulteront en quatre enregistrements de cycle de vie.



Parce qu'un champ est différent, « Coûts 3 » n'est pas joint aux coûts précédents.

## Ajouter des enregistrements de champ d'application SLA

Si vous associez des champs d'application SLA à une ligne de contrat SLA, spécifiez à quels aspects d'une organisation un SLA s'applique.

## Procédure

1. Allez à **Gestion des Contrats > Contrats > Détails contrat > Lignes de contrat.**
2. Sélectionnez la ligne de contrat SLA à laquelle vous voulez associer un ou plusieurs champs d'application SLA.
3. Allez à **Champs d'application et activités SLA > Champs d'application SLA.**
4. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter**. Sélectionnez dans la boîte de dialogue la ligne de contrat à laquelle le champ d'application SLA doit être associé.
5. Saisissez dans la section des données les champs applicables. Pour une description de ces champs, reportez-vous à [Champs champ d'application SLA](#).
6. Saisissez les champs pour définir le champ d'application pour faire des recherches sur les lignes de contrat.

Par exemple : le SLA est un 'Appel d'urgence' ayant un temps de réponse et de conclusion 'Immédiat'. Le champ d'application peut, par exemple, être associé à l'**Elément d'inventaire** 'unité air conditionné' dans le **Type d'espace** 'salle serveur'.

7. Cliquez sur **Sauvegarder**. Un champ d'application SLA est créé pour la ligne de contrat SLA sélectionnée.



La recherche de SLA ne fonctionne que si aucun champ d'application SLA double n'est défini pour le contrat. Utilisez le rapport de système **Analyse champ d'application SLA** pour vérifier s'il n'existe pas d'enregistrements de champ d'application doubles. Vous pouvez ouvrir le rapport de système **Analyse champ d'application SLA** à l'étape de sélection **Lignes de contrat** en cliquant dans le menu d'actions sur **Rapports**.

## Copier un champ d'application SLA

Pour éviter du travail répétitif vous pouvez ajouter un champ d'application SLA à plusieurs SLA ou lignes de contrat en le copiant à une combinaison de lignes de contrats SLA.

Copier un champ d'application SLA

1. Allez dans **Gestion des Contrats** à **Champs d'application SLA**.  
Sélectionnez le champ d'application SLA à copier.  
Cliquez sur **Copier vers**.



Pour copier plusieurs champs d'application SLA vers plusieurs combinaisons de lignes de contrat, sélectionnez les champs d'application SLA à copier et cliquez dans le menu **Modifier** sur **Action pour la sélection > Copier vers**.

2. Sélectionnez dans la boîte de dialogue la combinaison SLA-ligne de contrat vers laquelle vous voulez copier le champ d'application SLA sélectionné.
3. Cliquez sur **OK**.
4. Vous avez copié un champ d'application SLA vers les combinaisons SLA-ligne de contrat sélectionnées.



Le champ d'application sélectionné n'est pas copié si un champ d'application identique est déjà défini pour la combinaison SLA-ligne de contrat ciblée. Pour visualiser des

enregistrements de champ d'application doubles par service SLA, allez à **Détails lignes de contrat > Lignes de contrat – cycle de vie**. Cliquez dans le menu d'actions sur **Rapports** pour visualiser **Analyse champ d'application SLA**.

## Prélever des services et SLA

Dans **Gestion des Contrats > Aperçu SLA** vous pouvez prélever facilement les services et SLA disponibles pour un objet, département, groupe d'ordres spécifique, etc.

### Procédure

1. Démarrez **Gestion des Contrats > Aperçu SLA**.
2. Descendez à partir des niveaux ou étapes de sélection applicables. Vous voulez par exemple un aperçu des SLA pour un objet spécifique en combinaison avec un groupe d'ordres.
3. Sélectionnez à **Objets** l'objet duquel vous voulez un aperçu des SLA.
4. Allez à **Filtres SLA > Groupes d'ordres**.
5. Sélectionnez le groupe d'ordres que vous voulez utiliser comme filtre.
6. Allez à **SLA**. La liste des éléments affiche les SLA dont le champ d'application comprend l'objet et le groupe d'ordres sélectionnés.

Répétez cette opération avec d'autres combinaisons et filtres disponibles dans la mise en page.



Vous pouvez utiliser au niveau de sélection **Champs d'application > SLA** un filtre pour peaufiner davantage votre recherche. Il est important de savoir si le champ d'application est défini correctement ou s'il n'y a pas de champs d'application doubles.



Pour de plus amples détails sur la création et l'utilisation de filtres, reportez-vous à *Connaissances de Base*.

# Travailler avec des SLA - Service Manager

Dans Planon ProCenter vous pouvez créer des appels et ordres afin de traiter des demandes de services internes et externes.

Les SLA internes peuvent être appliqués à des demandes de services et des demandes de déménagement. Des SLA externes peuvent être appliqués à des ordres de travail, ordres de déménagement et ordres de maintenance planifiée.



Pour de plus amples informations sur la création d'un ordre/une appel générique, reportez-vous à Service Manager.

## Conditions préalables :

Avant de pouvoir créer un ordre/un appel avec un SLA, vérifiez si la configuration et préparation des services SLA sont exécutées :

### Basic Data Management

1. Créer des Services (internes, externes).
2. Créer des SLA (internes, externes).
3. Associer des SLA à des Services.
4. Ajouter des coûts SLA (optionnel).
5. Ajouter des priorités de recherche SLA.

### Gestion des Contrats

6. Créer un Contrat de service.
7. Définir une/des ligne(s) de contrat SLA avec la période de contrat correcte.
8. Associer un/des SLA à des lignes de contrat SLA.
9. Définir des enregistrements de champ d'application SLA.
10. Modifier l'état de contrat de **En préparation** en **Actif**.

## Travailler avec des appels/ordres associés à un SLA

En tant que collaborateur du Service Desk vous créez un appel/ordre pour lequel un SLA est défini.

La procédure suivante est utilisée pour exécuter les appels/ordres associés à un SLA.



Si vous voulez qu'un ordre soit traité conformément à un SLA, le service SLA correspondant doit avoir l'état **Actif** et il doit être saisi sur l'ordre/appel.

## Procédure



Les appels/ordres peuvent également être acheminés vers **Service Desk** ou **Planon Self-Service**.

1. Allez à **Service Manager** > **Ordres**.
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter**. Sélectionnez un appel/ordre.  
Sélectionnez le service SLA applicable. Un seul et unique SLA doit être affiché.



Si aucun SLA unique n'est trouvé, l'ordre/appel ne peut pas être sauvegardé sauf si la configuration **N'accepter que des appels avec SLA valable** est mise sur **Non** dans **FieldDefiner** > **Configurations d'ordre** > **BO Ordres**.

La date-heure de réponse/conclusion demandée de l'ordre sera calculée sur la base du SLA sélectionné. Saisissez dans la section des données les champs applicables. Pour de plus amples informations sur les champs, reportez-vous à [Champs relatifs aux SLA pour un appel/ordre](#).

3. Cliquez sur **Sauvegarder**. Un ordre/appel avec un SLA est créé.
4. Dès qu'un service et une combinaison correspondant aux priorités de recherche sont saisis, le système recherche une ligne de contrat valable (date-heure ajoutée dans la période de ligne de contrat et ayant l'état **Actif**). Si un SLA unique est trouvé :
  - Le SLA est la ligne de contrat seront saisis dans l'ordre/l'appel.
  - Les coûts seront copiés de la ligne de contrat (s'il y en a une).



A chaque fois que les champs relatifs au service ou champ d'application sont modifiés, le système recherchera le bon SLA.

## Donner à un ordre l'état En attente

En tant que collaborateur du service desk vous disposez de plusieurs états spécifiques (dépendant de votre configuration) pour mettre un appel/ordre sur En attente pour que le temps d'attente n'influence pas le score du SLA.

### Condition préalable

Votre administrateur Planon a configuré au moins un état comme état 'En attente' via le lien **SLA: Etats En attente**.



Pour de plus amples informations sur la configuration d'états En attente pour des SLA, reportez-vous à **FieldDefiner** > **Configurations des SLA**.

### Procédure

1. Créez dans **Service Manager** un ordre/appel avec un SLA.

2. Si vous modifiez l'état de l'ordre en un état défini comme état défini comme un état En attente, la date-heure sera renseignée dans le champ **En attente depuis**.
3. Vous pouvez reprendre l'ordre en modifiant l'état en un état non défini comme un état En attente. Ainsi le temps pour le SLA commence à courir.
4. Le temps En attente est calculé en prenant la différence entre le temps que l'ordre est repris et la date-heure **En attente depuis**.

Dépendant de la priorité de l'ordre, le temps En attente est calculé en :

- Minutes de travail où la période de priorité est en heures/jours.
- Minutes de travail où la période de priorité est en minutes/semaines/mois/ans/indéfinie.



Si le temps réel de réponse/déréaction/résolution/conclusion est déjà saisi, et En attente se produit après avoir répondu/réagi/résolu/conclu l'ordre, le temps d'attente n'influencera pas le temps demandé correspondant pour répondre/réagir/résoudre/conclure l'ordre.

5. Le temps d'attente comme défini dans les étapes précédentes est ajouté au temps demandé pour répondre/réagir/résoudre/conclure. Ainsi le score du SLA n'est pas influencé.

Le temps d'attente est également ajouté au **Temps d'attente total** pour répondre/réagir/résoudre/conclure.



Le temps réel pour répondre/réagir/résoudre/conclure ne peut pas être saisi/modifié lorsqu'un ordre a l'état Attendre.

## Attribuer un état 'Réel' à un ordre

Les KPI 'Réels' Présent sur site/Réagir avant/Solution temporaire/Temps de conclusion peuvent être saisis manuellement sur un ordre, mais il est également possible de les saisir automatiquement en définissant des états (d'utilisateur) spécifiques par KPI qui implémentent le KPI réel.



Pour de plus amples informations sur les KPI, reportez-vous à [KPI \(Key Performance Indicator ou Indicateur Clé de Performance\)](#).

### Condition préalable

Votre administrateur Planon a configuré au moins un état comme état KPI 'réel'.



Pour de plus amples informations sur la configuration d'états de KPI 'Réels', reportez-vous à [FieldDefiner > Configurations des SLA](#).

### Procédure

1. Créez dans **Service Manager** un ordre ou appel avec un SLA.

2. Si vous modifiez l'état de l'ordre en un état défini comme état 'Réal', la date-heure est renseignée dans le champ KPI 'Réal'.



Les KPI 'Réels' ne sont mis à jour que lorsque les champs respectifs sont vides.



Lorsque vous saisissez le temps Présent sur site, le temps Réagir à temps' sera mis à jour (s'il est vide). De même lorsque vous saisissez le temps Solution temporaire prête, le temps Présent sur site (s'il est vide) sera mis à jour et le Temps de conclusion réel mettra le temps Solution temporaire prête (s'il est vide) à jour.

# Gestion des SLA - Foire à Questions

## Comment puis-je trouver le SLA que je cherche?

**Tuyau :** Effectuez les contrôles suivants, comme le système ne le vérifie pas automatiquement :

- La ligne de contrat doit avoir l'état **Actif**.
- La ligne de contrat doit être valable au moment de l'ajout de la date-heure.
- Vérifiez s'il y a des enregistrements de champ d'application doubles (dans ce cas il n'est pas évident quel SLA il faut choisir).
- Vérifiez si des enregistrements de champs d'application sont définis et si ces champs d'application sont corrects.
- Vérifiez si vous avez saisi les champs requis dans l'ordre ou l'appel.
- Pour les utilisateurs de la version R11 de Planon ProCenter, nous recommandons de vérifier si le système recherche des SLA de Planon Windows Client (SE) ou de Java Client. Ceci est une configuration dans **FieldDefiner > Configurations d'ordre > SLA > N'accepter que des appels avec SLA valable**.

# Gestion des SLA - Descriptions des champs



Seuls les champs relatifs aux SLA sont expliqués ici. Pour de l'information sur les champs génériques du business object Ordres, reportez-vous à **Service Manager > Données d'ordre**.

## Ajouter un SLA interne ou externe - Champs

Champ	Description
Code	Saisissez un code pour identifier de façon unique le SLA.
Description	Saisissez un nom pour le SLA.
Service SLA	Sélectionnez dans la liste le service SLA interne requis. Ce service est utilisé pour rechercher un SLA pour un appel/ordre.
	<div data-bbox="574 968 628 1022" data-label="Image"> </div> <p>Un SLA interne ne peut être associé qu'à un service interne et un SLA externe à un service externe. Il est impossible d'utiliser Gestion des SLA dans Service Manager ni Service Desk sans ce lien.</p>
Réagir avant (TTR)	Sélectionnez dans la liste la priorité pour le temps de réaction. Exemple : Problème éclairage - Priorité élevée - Temps de réaction : 30 minutes.
Présent sur site (TTA)	Sélectionnez dans la liste la priorité pour le temps de présence sur site.
Solution temporaire disponible (TTF)	Sélectionnez dans la liste la priorité pour le temps de la solution temporaire disponible.
Urgence (TTC)	<p>Sélectionnez dans la liste la priorité pour le temps de conclusion. Ce champ est utilisé pour calculer le score du temps de conclusion d'un ordre. Exemple : Problème éclairage - priorité élevée - Temps de conclusion : 1 heure.</p> <p>Les champs Temps de réponse/réaction/résolution/conclusion représentent des KPI (Key Performance Indicateurs ou Indicateurs Clés de Performance) dans un SLA. Pour de plus amples informations, reportez-vous à <a href="#">KPI (Key Performance Indicator)</a>.</p>
	<div data-bbox="574 1751 628 1806" data-label="Image"> </div> <p>Pour de plus amples informations sur la priorité, reportez-vous à <a href="#">Basic Data Management &gt; Maintenir des Priorités</a>.</p>
Commentaire	Saisissez dans ce champ tout commentaire supplémentaire concernant votre SLA.

Champ	Description
Calendrier	<p>Sélectionnez dans la liste un calendrier applicable.</p> <p>Calendrier pour objets :sélectionnez cette option si les heures ouvrables de l'objet doivent être suivies.</p> <p>Calendrier pour SLA : Sélectionnez cette option si les heures ouvrables de l'exécuteur externe qui va exécuter le SLA doivent être suivies.</p> <p>Aucun calendrier : Sélectionnez cette option s'il n'y a pas de restrictions de temps pour exécuter le SLA.</p>
Centre de coûts	Sélectionnez le centre de coûts du SLA.
Département	Sélectionnez le département du SLA.
Maître d'œuvre externe	Spécifiez l'adresse du maître d'œuvre externe du SLA.
Exécuteur externe	Saisissez l'adresse de l'exécuteur externe qui exécutera le SLA.
Document	Téléchargez des documents de support relatifs au service SLA.
Validité	Sélectionnez un calendrier que vous voulez appliquer au sous-SLA. Ce champ ne s'applique qu'aux sous-SLA. Pour de plus amples informations, reportez-vous à <a href="#">Ajouter un sous-SLA</a> .

## Ajouter des périodes de coûts - Champs

Champ	Description
Code	Saisissez un code pour identifier de façon unique la période de coûts.
Description	Saisissez un nom pour la période de coûts
<b>Période de coûts</b>	
Date de début	<p>Saisissez une date de début pour la période de coûts. Lorsque vous définissez plusieurs périodes de coûts, celles-ci doivent se suivre.</p> <p>Si une période de coûts sans date de fin existe déjà et que vous définissez une nouvelle, la date de fin de la période précédente est calculée et saisie de la façon suivante :Date de début de la nouvelle période de coûts moins 1 jour.Si une période de coûts existe déjà et que vous définissez une nouvelle, la date de début de cette nouvelle période est calculée et saisie par défaut comme suit :Date de fin de la période précédente plus 1 jour.</p>
Date de fin	Saisissez une date de fin de la période de coûts, si d'application.

## Ajouter des coûts réels - Champs

<b>Champ</b>	<b>Description</b>
Code	Saisissez un code pour identifier de façon unique le coût réel.
Description	Saisissez un nom pour le coût réel.
Exécuteur externe	Sélectionnez dans la liste l'adresse de l'exécuteur externe.
<b>Coûts</b>	
Coûts matériaux	Saisissez les coûts des matériaux.
Coûts heures-homme	Saisissez les coûts des heures-homme.
Tarif TVA	Sélectionnez un tarif TVA pour les coûts réels.
Montant TVA	Saisissez le montant de la TVA pour le tarif sélectionné. Lorsque vous pouvez modifier la valeur dans ce champ, le champ de tarif de TVA est automatiquement mis à jour.
<b>Coûts totaux</b>	
Coûts totaux hors TVA	Affiche les coûts totaux hors TVA. Ils sont calculés de la façon suivante : Coûts des matériaux + Coûts des heures-homme.
Coûts totaux TVA incluse	Affiche les coûts TVA incluse. Ils sont calculés de la façon suivante : Coûts hors TVA + montant TVA.
<b>Données financières</b>	
Ajouté le	Sélectionnez une date pour les coûts réels.
Date de transaction	Sélectionnez une date de transaction pour les coûts.
Personne de contact exécuteur externe	Sélectionnez une personne de contact de l'exécuteur externe.
Commentaires	Saisissez de l'information supplémentaire que vous voulez ajouter comme référence.

## Estimations - Champs

<b>Champ</b>	<b>Description</b>
Code	Saisissez un code unique pour identifier l'estimation.
Description	Saisissez un nom pour l'estimation.



Champ	Description
<b>Heures estimées</b>	
Nombre d'heures	Saisissez le nombre estimé d'heures-homme. Exemple : 4.
Groupe de tarifs	Sélectionnez dans la liste un groupe de tarifs. Pour chaque groupe de tarifs un tarif TVA et un tarif horaire sont spécifiés. Lorsque vous sélectionnez un groupe de tarifs, les champs <b>Tarif horaire</b> et <b>Tarifs horaires TVA</b> sont mis à jour. Les valeurs dans ces champs peuvent être modifiées.
Estimation active	Si vous sélectionnez <b>Oui</b> , l'estimation sélectionnée est l'estimation active à utiliser pour faire les calculs. L'estimation ajoutée en dernier est automatiquement l'estimation active.
Tarif horaire	Dès que le champ <b>Groupe de tarifs</b> est saisi, le tarif horaire est automatiquement mis à jour. La valeur proposée peut être modifiée.
Tarif TVA (heures)	Dès que le champ <b>Groupe de tarifs</b> est saisi, le tarif TVA correspondant est renseigné automatiquement.
<b>Coûts estimés</b>	
Coûts	Saisissez les coûts estimés des matériaux.
Tarif TVA (coûts)	Sélectionnez un tarif TVA pour les coûts généraux.
<b>Coûts totaux</b>	
Coûts totaux hors TVA	Affiche les coûts totaux estimés hors TVA calculés de la façon suivante : (nombre d'heures * tarif horaire) + coûts. Ce champ est en lecture seule.
Coûts totaux TVA TVA	Affiche les coûts totaux estimés TVA incluse calculés de la façon suivante : ((nombre d'heures * tarif horaire) + TVA) + (coûts + TVA). Ce champ est en lecture seule.
Fichier de calcul	Téléchargez les documents de support comprenant le calcul des coûts. Par exemple un fichier .docx, .xls ou Lotus®.
Montant TVA (heures)*	Planon ProCenter calcule automatiquement le montant de la TVA à payer. Il est basé sur le tarif sélectionné dans le champ <b>Tarif TVA (heures)</b> . Si la valeur dans ce champ est modifiée, le champ <b>Tarif TVA (heures)</b> sera effacé.
Date estimation	Affiche la date à laquelle l'estimation est ajoutée.
TVA sur les coûts*	Affiche le montant de la TVA à payer basé sur le tarif sélectionné dans le champ <b>Tarif TVA (coûts)</b> . Si la valeur dans ce champ est modifiée, le champ <b>Tarif TVA (heures)</b> sera effacé.
Commentaire	Saisissez de l'information supplémentaire que vous voulez ajouter comme référence.

## Heures-homme - Champs

Champ	Description
Code	Saisissez un code unique pour identifier les heures-homme.
Description	Saisissez un nom pour les heures-homme.
Exécuteur interne	Sélectionnez l'exécuteur souhaité pour le service.
<b>Heures</b>	
Nombre d'heures	Saisissez le nombre d'heures dépensées.
Groupe de tarifs	Sélectionnez le groupe de tarifs souhaité. Pour chaque groupe de tarifs un tarif TVA et un tarif horaire sont spécifiés. Lorsque vous sélectionnez un groupe de tarifs, les champs Tarif horaire et Tarif TVA sont renseignés automatiquement. Ces valeurs peuvent être modifiées.
Tarif horaire	Dès que le champ Groupe de tarifs est saisi, le tarif horaire est spécifié automatiquement. Ces données peuvent être modifiées.
Réduction/Supplément %	Saisissez une réduction ou un supplément (%) pour le tarif horaire standard. Un supplément de 20 % est spécifié par 120, tandis qu'une réduction de 20 % est spécifiée par 80.
Montant TVA	Affiche le montant de TVA appliquée aux heures-homme basé sur le tarif TVA saisi dans le champ Tarif TVA. Cette valeur peut être modifiée manuellement. Dans ce cas le champ Tarif TVA est effacé.
Tarif TVA	Dès que le champ Groupe de tarifs est saisi, le tarif TVA correspondant est spécifié automatiquement. La valeur proposée peut être modifiée.
<b>Total</b>	
Coûts totaux hors TVA	Affiche les coûts totaux estimés hors TVA des heures-homme calculés de la façon suivante : nombre d'heures * tarif horaire.
Coûts totaux TVA incluse	Affiche les coûts totaux TVA incluse des heures-homme calculés de la façon suivante : coûts hors TVA + TVA.
Date de transaction	Sélectionnez une date à laquelle la transaction doit être exécutée.

## Priorités de recherche SLA - Champs

Champ	Description
Code	Saisissez un code unique pour identifier la recherche.
Séquence de recherche	Saisissez un chiffre pour spécifier la priorité pour une recherche basé sur cette combinaison de champs de recherche. Le chiffre le plus bas a la priorité la plus élevée. Par exemple, dans une séquence de 1 à 5, 1 a la priorité la plus élevée.
Champ de recherche SLA 1	Sélectionnez un champ de recherche qui sera le premier champ utilisé pour la recherche. Par exemple, Objet.


Champ	Description
	<p>Une configuration dans <b>FieldDefiner</b> vous permet de spécifier pour les éléments hiérarchiques <b>Objet</b>, <b>Département</b>, <b>Élément d'inventaire</b>, <b>Groupe d'inventaire</b> et <b>Groupe d'ordres</b> s'il faut inclure des sous-éléments lors de la recherche de SLA.</p> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> Pour de plus amples informations, reportez-vous à FieldDefiner.</p> </div>
Champ de recherche SLA 2	<p>Définissez le deuxième champ de recherche. Exemple : Département</p> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> Vous pouvez définir jusqu'à cinq champs de recherche.</p> </div>
Champ de recherche SLA 3	Définissez le troisième champ de recherche. Exemple : Type d'espace
Champ de recherche SLA 4	Définissez le quatrième champ de recherche. Exemple : Espace
Champ de recherche SLA 5	Définissez le cinquième champ de recherche. Exemple : Exécuteur externe.
Description	Saisissez un nom pour la recherche.

## Champ d'application SLA - Champs

Champ	Description
Code	Saisissez un code unique pour identifier le champ d'application SLA.
Champ d'application SLA associé à	Spécifiez la ligne de contrat SLA à laquelle vous voulez appliquer le champ d'application SLA.
SLA	Ce champ affiche le SLA auquel s'applique le champ d'application SLA.
Objet	Spécifiez l'objet auquel s'applique le champ d'application SLA.
Département	Spécifiez le département auquel s'applique le champ d'application SLA.
Centre de coûts	Spécifiez le centre de coûts auquel s'applique le champ d'application SLA.
Groupe d'ordres	Spécifiez le groupe d'ordres auquel s'applique le champ d'application SLA.
Groupe d'inventaire	Spécifiez le groupe d'inventaire auquel s'applique le champ d'application SLA.
Élément d'inventaire	Spécifiez l'élément d'inventaire auquel s'applique le champ d'application SLA.
Type d'espace	Spécifiez le type d'espace auquel s'applique le champ d'application SLA.

Champ	Description
Espace	Spécifiez l'espace auquel s'applique le champ d'application SLA.
Profession	Spécifiez la profession à laquelle s'applique le champ d'application SLA.
Priorité SLA	Le numéro pour rechercher le champ d'application SLA. Une priorité SLA peut également être spécifiée pour un ordre. Un SLA est aussi recherché sur la base de cette valeur.
Maître d'œuvre externe	Spécifiez le maître d'œuvre externe auquel s'applique le SLA. Sélectionnez une adresse dans la liste comprenant les adresses ajoutées dans <b>Gestion des Contacts</b> .
Exécuteur externe	Spécifiez l'exécuteur externe auquel s'applique le SLA. Sélectionnez une adresse dans la liste comprenant les adresses ajoutées dans <b>Gestion des Contacts</b> .



## Champs relatifs aux SLA pour un appel/ordre dans Service Manager

Champ	Description
Service SLA	<p>Sélectionnez dans la liste un service SLA. Pour afficher seulement les SLA s'appliquant à l'ordre, cochez dans le pop-up la case à cocher <b>Afficher seulement les services avec un SLA valable</b>.</p> <p>Lorsqu'un service est sélectionné, <i>Planon ProCenter</i> vérifie si :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>le service est associé à un Service Level Agreement (SLA).</li> <li>le SLA est associé à une ligne de contrat SLA. Si tel est le cas, toute l'information du SLA est copiée dans l'appel/ordre.</li> </ol> <div style="border: 1px solid orange; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p> Si le service SLA est associé à un appel/ordre standard (dans Basic Data Management) et lorsqu'un collaborateur du help desk saisit un nouvel appel/ordre basé sur cet appel/ordre standard, le champ Service SLA est saisi automatiquement.</p> </div>
SLA	Affiche le SLA défini pour le service. Le SLA comprend l'information sur le coordinateur externe/interne pouvant renseigner le service, l'urgence et également les coûts du SLA (si d'application).
Priorité SLA	Saisissez un chiffre pour rechercher un SLA. En spécifiant une priorité SLA pour l'ordre, un SLA spécifique peut être retrouvé via le champ d'application du SLA.
Ajouté le	Affiche la date et l'heure auxquelles l'ordre est ajouté.
Réaction souhaitée le (objet)/Réaction souhaitée le (objet)	Affiche la date et l'heure avant lesquelles une réaction doit être donnée.


Champ	Description
	Cette date-heure est calculée en utilisant <b>Réagir avant</b> du SLA sur la base de la <b>Date-heure En opération</b> . Si elles ne sont pas spécifiées, la date et heure <b>Ajouté le</b> sont utilisées.
Attendu sur site (utilisateur)/Attendu sur site (objet)	Affiche la date et l'heure auxquelles l'exécuteur doit être présent sur le site pour examiner le problème. Cette date-heure est calculée en utilisant <b>Présent sur site</b> du SLA sur la base de la <b>Date-heure En opération</b> . Si elles ne sont pas spécifiées, la date et heure <b>Ajouté le</b> sont utilisées.
Solution temporaire souhaitée le (utilisateur)/Solution temporaire souhaitée le (objet)	Affiche la date et l'heure auxquelles l'exécuteur doit fournir au moins une solution temporaire au problème. Cette date-heure est calculée en utilisant <b>Solution temporaire disponible</b> du SLA sur la base de <b>Date-heure En opération</b> . Si elles ne sont pas spécifiées, la date et heure <b>Ajouté le</b> sont utilisées.
Date-heure de conclusion demandée (utilisateur)/Date-heure de conclusion demandée (objet)	Affiche la date et l'heure auxquelles l'ordre doit être conclu. Cette date-heure est calculée en utilisant la <b>Priorité</b> de l'ordre sur la base de la <b>Date-heure En opération</b> . Si elles ne sont pas spécifiées, la date et heure <b>Ajouté le</b> sont utilisées.
Réagi le (utilisateur)/Réagi le (objet)	La date et heure réelles auxquelles une réaction est donnée. Elles peuvent être saisies manuellement ou automatiquement lorsque l'ordre/appel obtient l'état <b>Conclu</b> ou <b>Annulé</b> .
Présent sur site (utilisateur)/Présent sur site (objet)	La date et l'heure auxquelles l'exécuteur est réellement présent sur le site pour examiner le problème. Elles peuvent être saisies manuellement ou automatiquement lorsque l'ordre obtient l'état <b>Conclu</b> ou <b>Annulé</b> .
Solution temporaire prête le (utilisateur)/Solution temporaire prête le (objet)	La date et l'heure auxquelles l'exécuteur a réellement résolu le problème. La réparation peut être temporaire ou permanente. Elles peuvent être saisies manuellement ou automatiquement lorsque l'ordre obtient l'état <b>Conclu</b> ou <b>Annulé</b> .
Date-heure de conclusion réelle (objet)/Date-heure de conclusion réelle (objet)	La date et l'heure réelles auxquelles l'ordre doit être (techniquement) conclu. Elles peuvent être saisies manuellement ou automatiquement lorsque l'ordre/appel obtient l'état <b>Conclu</b> .



Tous les champ 'Date-heure demandée' et 'Date-heure réelle' connaissent deux variantes : une pour le fuseau horaire de l'objet et une pour le fuseau horaire de l'utilisateur. Si la fonction Fuseaux horaires multiples n'est pas activée, les deux variantes afficheront la même valeur et dépendant de votre configuration vous ne disposerez que d'une variante dans votre mise en page.

Champ	Description
	<div style="border: 1px solid #00aaff; padding: 10px; margin-bottom: 10px;">  Pour de plus amples informations, rappelez-vous à Fuseaux Horaires Multiples.         </div>
Date-heure En opération	<p>Vous permet de spécifier une date-heure devant être considérée comme la date-heure à laquelle l'ordre/appel est saisi. Lorsque la date et l'heure sont saisies, elles sont utilisées pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calculer la <b>Date-heure de conclusion demandée</b> de l'ordre.</li> <li>• La <b>Réaction souhaitée le</b>.</li> <li>• Rechercher des SLA.</li> </ul> <p>Veillez noter que si les calculs ci-dessus sont basés sur la Date-heure de début, la Date-heure En opération devient en lecture seule. Si la <b>Date-heure En opération</b> n'est pas spécifiée, la <b>Date-heure Ajouté le</b> sera utilisée pour effectuer les calculs.</p> <div style="border: 1px solid #ffa500; padding: 10px; margin-top: 10px;">  Lorsqu'un SLA est appliqué, ce champ ne peut être modifié que dans des ordres existants lorsque l'ordre n'est pas encore traité (Etat Signalé).         </div>
Ligne de contrat	Affiche la ligne de contrat associée au SLA.
Coefficient	<p>Saisissez un chiffre pour indiquer l'importance de l'ordre. Ce coefficient est utilisé pour calculer le score de temps de conclusion et de temps 'Réagir avant'.</p> <p>La valeur dans de le champ <b>Coefficient</b> peut également être reprise du SLA.</p>
Score pour Réagir à temps	<p>Affiche le score pour 'Réagir avant' calculé sur la base du <b>Coefficient</b>. Ce score indique si la réaction à l'ordre était à temps ou trop tard.</p> <p>Si <b>Réagir à temps</b> est inférieure à (ou égale à) <b>Réaction souhaitée le</b> : Score pour Temps de réaction = Coefficient</p> <p>Si <b>Réagi le</b> est supérieure à <b>Réactions souhaitée le</b> : Score pour temps de réaction = -1 * Coefficient</p>
Score pour Présent sur site	<p>Affiche le score calculé pour 'Présent sur site' sur la base du <b>Coefficient</b>. Ce score indique si l'on était à temps ou trop tard sur site.</p> <p>Si <b>Présent sur site</b> est inférieure à (ou égale à) <b>Attendu sur site</b> : Score pour Présent sur site = Coefficient</p> <p>Si <b>Présent sur site</b> est supérieure à <b>Attendu sur site</b> : Score pour Présent sur site = -1 * Coefficient</p>
Score pour Solution temporaire	Affiche le score calculé pour la 'Solution temporaire' sur la base du <b>Coefficient</b> . Ce score indique si la solution de l'ordre était à temps ou trop tard.

Champ	Description
	<p>Si <b>Solution temporaire prête le</b> est inférieure à (ou égale à) la <b>Solution temporaire souhaitée le</b> : Score pour Solution temporaire = Coefficient</p> <p>Si la <b>Solution temporaire prête le</b> est supérieure à la <b>Solution temporaire souhaitée le</b> : Score pour Solution temporaire = -1 * Coefficient</p>
Score pour conclusion à temps	<p>Affiche le score pour le temps de conclusion. Le calcul est basé sur le coefficient. Ce score indique si l'ordre est conclu à temps ou trop tard.</p> <p>Si la <b>Date-heure de conclusion réelle</b> est inférieure à (ou égale à) la <b>Date de conclusion demandée</b> :Score pour temps de conclusion = Coefficient</p> <p>Si la <b>Prêt le</b> est supérieure à <b>Date de conclusion demandée</b> : Score pour temps de conclusion = -1 * Coefficient</p>
TTR délai	<p>Affiche la différence de temps entre la <b>Réagi le</b> et <b>Ajouté le</b> de l'ordre. Le délai est calculé sur la base de la priorité définie dans le SLA.</p> <p>Si la <b>Date-heure En opération</b> est spécifiée, elle sera utilisée au lieu de <b>Ajouté le</b>.</p>
TTR temps d'attente totale	Affiche le temps d'attente total qui a influencé le temps 'Réagir avant'.
TTR unité	Affiche l'unité utilisée pour calculer les champs de délai TTR et de temps d'attente total TTR.
TTA délai	<p>Affiche la différence de temps entre la <b>Présent sur site</b> et <b>Ajouté le</b> de l'ordre. Le délai est calculé sur la base de la priorité définie dans le SLA.</p> <p>Si la <b>Date-heure En opération</b> est spécifiée, elle sera utilisée au lieu de <b>Ajouté le</b>.</p>
TTA temps d'attente total	Affiche le temps d'attente total qui a influencé le temps de présence sur site.
TTA unité	Affiche l'unité utilisée pour calculer les champs délai TTA et temps d'attente total TTA.
TTF délai	<p>Affiche la différence de temps entre la <b>Solution temporaire prête le</b> et <b>Ajouté le</b> de l'ordre. Le délai est calculé sur la base de la priorité définie dans le SLA.</p> <p>Si la <b>Date-heure En opération</b> est spécifiée, elle sera utilisée au lieu de <b>Ajouté le</b>.</p>
TTF temps d'attente total	Affiche le temps d'attente total qui a influencé la solution temporaire.
TTF unité	Affiche l'unité utilisée pour calculer les champs de délai du temps de résolution et de temps d'attente total pour le temps de résolution.
TTC délai	<p>Affiche la différence de temps entre la <b>Date-heure de conclusion réelle</b> et <b>Ajouté le</b> de l'ordre. Le délai est calculé sur la base de la priorité définie dans le SLA.</p> <p>Si la <b>Date-heure En opération</b> est spécifiée, elle sera utilisée au lieu de <b>Ajouté le</b>.</p>

Champ	Description
TTC Temps d'attente total	Affiche le temps d'attente total qui a influencé l'urgence.
TTC unité	Affiche l'unité utilisée pour calculer les champs de délai dTTC et de temps d'attente TTC. <div data-bbox="594 417 1528 749" style="border: 1px solid orange; padding: 10px;"><p> L'unité de mesure pour 'réagir avant/être présent sur site/ solution temporaire/conclusion' dépend de la période de la priorité spécifiée dans le SLA. Si la période de la priorité est spécifiée en heures ou jours, cette unité sera en <i>Minutes de travail</i>. Si la période de la priorité est spécifiée en minutes/ semaines/mois/années ou si elle est vide, cette unité sera en <i>Minutes d'horloge</i>. Si aucune priorité n'est spécifiée pour le SLA, ce champ restera vide.</p></div>
En attente depuis	Affiche la date-heure à laquelle l'état d'un ordre existant est modifié de Ne pas attendre en Attendre.
Repris depuis	Ceci est un champ de système affichant la date-heure à laquelle l'ordre avec l'état En attente obtient de nouveau l'état Ne pas attendre dans le cas où un ordre est repris hors ligne via <b>Planon Mobile Field Services</b> .

---

## Index

### A

- Additionner des coûts de lignes de contrat 15
- Ajouté lé 30
- Ajouter des champs d'application SLA 6, 16
- Ajouter un SLA interne ou externe - Champs 9
- Ajouter un sous-SLA 9

### C

- Calendrier 24
- Conclusion réelle 24
- Copier champs d'application SLA 17
- Copier des lignes de coûts SLA 13
- Coûts SLA: appliquer 14

### D

- Date-heure En opération 30
- Définir des priorités de recherche SLA 8
- Délai 30

### E

- En attente depuis 30
- Etat En attente 20
- Etat KPI réel 21

### G

- Gestion des SLA: ajouter coûts réels 11
- Gestion des SLA: ajouter estimations 10
- Gestion des SLA: ajouter heures-homme 11
- Gestion des SLA: ajouter services internes ou externes 6, 6
- Gestion des SLA: définir périodes de coûts et coûts 5
- Gestion des SLA: importer demandes standard 11
- Gestion des SLA: importer ordres de travail standard 11

### K

- KPI 7

### P

- Périodes consécutives 15
- Présent sur site 24
- Priorités de recherche SLA 6

### R

- Réagir à temps 24
- Repris depuis 30

### S

- Service SLA 24
- SLA 5
- SLA - Service Manager 19

Solution temporaire prête 24

## T

Temps demandé 30

Temps réel 30

TTA (Time to Attend ou Temps de Réaction) 7

TTC (Time to Complete ou Temps de Conclusion) 7

TTF (Time to Fix ou Temps de Résolution) 7

TTR (Time to Respond ou Temps de Réponse) 7

## V

Validité 24