

Table of Contents

A propos de Service Desk - Web Client.....	3
Mise en page de l'écran.....	3
Service Desk - Concepts.....	4
Panneau Ajouter.....	4
ID élément d'inventaire.....	4
Objet.....	4
Demandeur.....	5
Réservation.....	5
Panneau de recherche.....	5
Demande de services.....	6
Service SLA.....	6
Espace.....	6
Ordres standard.....	6
Filtre Qui, Où et Quoi.....	7
Panneau Affichage.....	7
Service Desk - Fonctionnalités.....	8
Utiliser le Panneau de recherche.....	8
Ajouter une demande de services ou réservation.....	9
Consulter des demandes de services ou réservations existants.....	10
Index.....	12

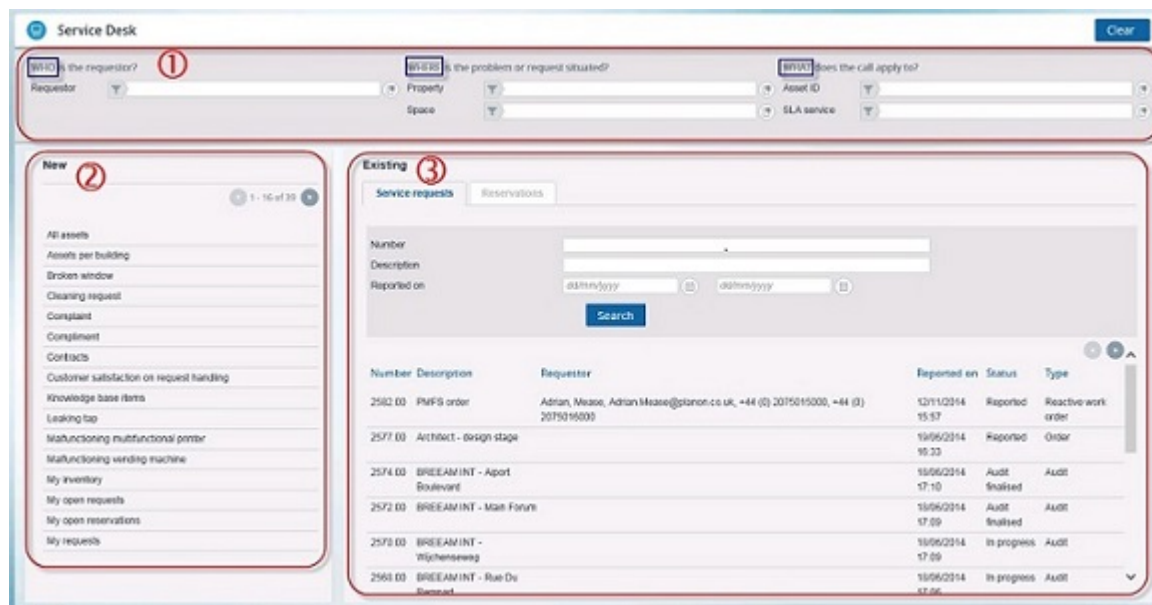
A propos de Service Desk - Web Client

Service Desk > dans Planon ProCenter Web Client est une application front-office utilisée pour enregistrer ou rechercher des demandes de services et réservations au nom de demandeurs.

Mise en page de l'écran

En tant qu'application front-office, **Service Desk** a une mise en page qui diffère de la plupart des TSI de Planon ProCenter.

Comme le montre l'image suivante, la mise en page comprend trois sections différentes :



1 - Le Panneau de recherche. Il affiche les filtres que vous pouvez utiliser pour rechercher des demandes de services et réservations, aussi bien les nouvelles que les existantes.

2 - Le Panneau Ajouter, où vous pouvez ajouter de nouvelles demandes de services et réservations. La liste peut être filtrée en saisissant des critères de recherche dans le **Panneau de recherche**.

3 - Le Panneau Affichage, où vous recherchez des demandes de services et réservations existantes. La liste peut être filtrée en saisissant des critères de recherche dans le **Panneau de recherche**.

Service Desk - Concepts

Panneau Ajouter

Une section dans **Service Desk** (Web Client) où des ordres standard sont affichés sur lesquels de nouvelles demandes de services et réservations peuvent être basées.

Le **Panneau Ajouter** dans Service Desk affiche toutes les demandes de services et réservations standard disponibles. Si vous voulez voir les demandes de services et réservations pouvant être ajoutées pour un demandeur ou un bâtiment spécifique par exemple, vous devez appliquer des filtres dans le **Panneau de recherche**.

Voir également

[Ajouter une demande de service ou réservation](#)

ID élément d'inventaire

Le code par lequel un élément d'inventaire peut être identifié.

Dans Service Desk l'**ID élément d'inventaire** est utilisé pour filtrer les éléments d'inventaire. Des éléments d'inventaire peuvent être toute sorte d'éléments de valeur d'une société, allant de mobilier à des installations mécaniques, ou de vêtements de travail à des voitures de société. Des éléments d'inventaire sont enregistrés avec des identifiants (ID) d'élément d'inventaire uniques dans **Gestion des Eléments d'Inventaire**.



Pour de plus amples informations sur l'enregistrement d'éléments d'inventaire dans Planon, reportez-vous à Gestion des Eléments d'Inventaire.

Voir également

[Panneau de recherche](#)

Objet

Un bâtiment ou complexe de bâtiments et le terrain y appartenant.

Dans Planon les objets jouent un rôle fondamental. Presque toutes les données enregistrées dans Planon sont associées à un objet ou sous-objet. L'information sur les objets est maintenue au niveau de sélection **Objets**, ce qui est le premier niveau de sélection dans la plupart des TSI. Dans Service Desk **Objet** est utilisé pour le filtrage.



Pour de plus amples informations sur l'enregistrement d'objets dans Planon, reportez-vous à Connaissances de Base.

Voir également

[Panneau de recherche](#)

Demandeur

La personne qui introduit une demande ou réservation.

Des demandeurs sont enregistrés dans Planon comme du personnel, dans la TSI **Gestion des Personnes**. Dans **Gestion des Personnes** ils doivent être associés au type de personne Demandeur, ce qui veut dire qu'ils peuvent introduire des demandes et réservations. Dans Service Desk **Demandeur** est utilisé pour le filtrage.



Pour de plus amples informations sur personnel et types de personne, reportez-vous à Gestion des Personnes.

Voir également

[Panneau de recherche](#)

Réservation

Sous réservation nous comprenons l'acte de réserver une salle, un poste de travail ou élément d'inventaire pour une personne particulière (demandeur).

Dans Planon vous pouvez saisir des réservations pour réserver un espace, un élément d'inventaire ou un poste de travail flexible. Vous pouvez également ajouter des sous-réservations à une réservation. Vous pouvez par exemple réserver une salle de cours et ajouter des sous-réservations pour un rétroprojecteur et une place de parking.



Pour de plus amples informations sur les réservations, reportez-vous à Réservations.

Panneau de recherche

La section dans **Service Desk** (Web Client) où vous pouvez saisir des critères de filtre afin de rechercher des demandes de services et réservations existantes ou de rechercher des ordres standard sur lesquels de nouvelles demandes et réservations peuvent être basées.

Le **Panneau de recherche** de Service Desk est basé sur le concept de Qui, Où et Quoi ce qui veut dire que vous pouvez restreindre votre recherche en mettant un filtre sur le demandeur (qui), sur l'objet et l'espace (où) et sur l'ID de l'élément d'inventaire et/ou le service SLA (quoi). Vous pouvez appliquer ces critères de recherche séparément, mais vous pouvez également les combiner.

Demande de services

Un appel fait par le demandeur afin de demander un service particulier tel que réserver une salle de réunion, résoudre une défaillance, commander de la restauration, etc.

Dans Planon une demande de services appartient toujours à un objet et un groupe d'ordres spécifiques. Après avoir saisi une demande, vous pouvez la retrouver dans **Service Manager** où elle peut être traitée.

Service SLA

Un service faisant partie d'un Accord sur les Services (Service Level Agreement ou SLA). Des SLA sont des accords entre des organisations FM et leurs clients internes ou externes concernant le niveau de service à fournir par le fournisseur de services. Le but principal de l'utilisation de services SLA est de veiller à ce que des incidents soient résolus dans un certain délai.

Dans Service Desk des **Services SLA** sont utilisés pour le filtrage.



Pour de plus amples informations sur la configuration de Gestion des SLA dans Planon, reportez-vous à Gestion des SLA.

Voir également

[Panneau de recherche](#)

Espace

Un local ou une partie d'un bâtiment que vous pouvez occuper et où des activités ont lieu.

Dans Planon des données sur l'utilisation et les dimensions d'espaces sont enregistrées dans Gestion des Espaces. Des données d'espace sont utilisées dans toute l'application Planon, par exemple dans Service Desk pour filtrer sur l'emplacement.



Pour de plus amples informations sur l'enregistrement d'espaces dans Planon, reportez-vous à Gestion des Espaces.

Voir également

[Panneau de recherche](#)

Ordres standard

Des tâches prédéfinies à utiliser comme 'modèle' lorsque vous ajoutez de nouveaux ordres (demandes de services, réservations, demandes de produits) dans Planon, par exemple dans **Service Desk**.

Dans Planon des ordres standard sont utilisés pour accélérer la saisie de nouveaux ordres dans le système de manière uniforme. Des ordres standard peuvent contenir tout type d'ordre, par exemple :

Demandes de service standard

Réservations standard

Demandes de produit standard

Etc.

Si vous utilisez un ordre standard dans **Service Desk**, il sera probablement une demande de service standard avec des sous-ordres ou une réservation standard avec des sous-réservations. Les demandes de services et réservations standard disponibles sont affichées dans le **Panneau Ajouter** de **Service Desk**.

Filtre Qui, Où et Quoi

Un concept de filtrage vous permettant de rechercher vite les bonnes données lorsque vous ajoutez de nouvelles demandes/réservations ou lorsque vous recherchez des demandes/réservations existantes.

 Le **Panneau de recherche** peut être adapté. Un administrateur de système fonctionnel peut ajouter ou supprimer des critères et sections de filtre selon vos souhaits.

Le filtre Qui vous aide à rechercher les types de demandes de services et réservations qu'un demandeur peut introduire et celles qu'il ou elle a déjà introduites. Le filtre Où peut vous aider à identifier quels types de demandes et réservations s'appliquent à un objet ou espace spécifique.

Le filtre Quoi limite une recherche à un élément d'inventaire ou un service SLA spécifique. Vous pouvez utiliser ces filtres séparément, mais vous pouvez également les combiner. Il va de soi que plus de filtres que vous utilisez simultanément, moins de résultats de recherche seront affichés.

Voir également

[Panneau de recherche](#)

Panneau Affichage

Une section dans **Service Desk** (Web Client) où des ordres existants (demandes de services, réservations) sont affichés.

Le **Panneau Affichage** dans Service Desk affiche initialement toutes les demandes de services et réservations existantes. Si vous voulez voir les demandes de services et réservations ajoutées pour un demandeur ou bâtiment spécifique par exemple, vous devez appliquer des filtres dans le **Panneau de recherche**. Il est possible d'ajouter des critères de filtre plus spécifiques en haut du **Panneau Affichage**. Dans le **Panneau Affichage** vous pouvez également sélectionner les demandes de services et réservations existantes et en consulter les détails.

Service Desk - Fonctionnalités

Si vous vous êtes connecté à Planon ProCenter Web Client et que vous avez sélectionné dans le panneau de navigation **Service Desk**, vous pouvez commencer à utiliser les fonctionnalités de **Service Desk**.

Les sections suivantes décrivent l'ordre des processus dans Service Desk. La configuration de Service Desk comprend les étapes suivantes :

- Allez à [Utiliser le Panneau de recherche](#) afin d'apprendre comment filtrer les bonnes demandes de services et réservations affichées dans le **Panneau Ajouter** et le **Panneau Affichage**.
- Allez à [Ajouter une demande de services ou réservation](#) afin d'apprendre comment ajouter une nouvelle demande de services ou réservation.
- Allez à [Consulter des demandes de services ou réservations existantes](#) afin d'apprendre comment rechercher des détails sur des demandes de services ou réservations existantes.

Utiliser le Panneau de recherche

Le **Panneau de recherche** est utilisé pour rechercher les demandes de services et réservations conformément au principe Qui, Où et Quoi. Les résultats de recherche peuvent être utilisés pour ajouter de nouvelles demandes et réservations (**Panneau Ajouter**) ou pour rechercher les demandes et réservations existantes (**Panneau Affichage**).

Procédure


1. Si vous voulez rechercher par Demandeur, saisissez dans le **Panneau de recherche** le nom du demandeur dans la section Qui.

Cliquez sur le bouton Rechercher et sélectionnez le nom dans la liste ou tapez le nom de famille ou le code du demandeur et sélectionnez le nom autosuggéré. Le filtre **Demandeur** est mis en surbrillance ce qui veut dire qu'il est actif. Les résultats dans le **Panneau Ajouter** sont immédiatement filtrés afin de n'afficher que les types de demandes de services et réservations que ce demandeur peut introduire. Le **Panneau Affichage** est filtré pour afficher les demandes de services et réservations que ce demandeur a déjà introduites.



2. Si vous voulez rechercher par emplacement, saisissez des critères de filtre dans la section Où (un objet et/ou espace spécifique).
3. De même vous pouvez ajouter des critères de filtre dans la section Quoi pour baser votre recherche sur l'ID d'élément d'inventaire ou le service SLA.


A chaque critère de filtre supplémentaire que vous ajoutez, tout critère saisi précédemment est désactivé. Les critères de filtre déjà saisis restent toutefois affichés dans les filtres.

4. Pour activer ou désactiver plusieurs critères de filtre simultanément, cliquez sur leurs icônes de filtre. Si les icônes de filtre sont mises en surbrillance, les filtres sont activés.



 **Service Desk**



WHO is the requestor?

Requestor  047 Harry Adams 



 *Cost centre* 040000, ICT
Department 04,ICT
Property 14, Columbus Square
Telephone... +44 (0) 2075015046



WHERE is the problem or request situated?

Property  Columbus Square 

Space  0.15 - Office 

WHAT does the call apply to?

Asset ID  


SLA service  E-CLEAN, Cleaning call out 

Activated filters are highlighted

A value is entered, but the filter is not activated

5. Note : plus de critères de filtre que vous activez simultanément, moins de résultats seront affichés dans le **Panneau Ajouter** et **Panneau Affichage**.

Vous pouvez maintenant continuer à ajouter une nouvelle demande de services ou réservation ou afficher des demandes et réservations existantes.

 Utilisez le bouton **Effacer** dans le coin supérieur droit de l'écran pour supprimer toutes les valeurs saisies des filtres simultanément.

Voir également

[Ajouter une demande de services ou réservation](#)

[Consulter des demande de services ou réservations existantes](#)

Ajouter une demande de services ou réservation

Utilisez cette procédure pour ajouter une demande de services ou réservation dans **Service Desk**. Les filtres **Panneau de recherche** peuvent vous aider à afficher une liste de demandes de services/réservations pertinentes parmi lesquelles vous pouvez faire votre choix dans le **Panneau Ajouter**.

Procédure

1. Vous avez appliqué des filtres dans le **Panneau de recherche**.
2. Dans le **Panneau Ajouter**, recherchez la demande de services ou réservation standard requise.

La nouvelle demande de services/réservation sera basée sur ce standard.

3. Cliquez sur la demande de services ou réservation afin d'ouvrir un formulaire **Ajouter**.
4. Vérifiez les données autosaisies dans le formulaire.
5. Modifiez des données existantes ou ajoutez des données supplémentaires, si nécessaire.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Une fenêtre **Confirmation** s'ouvre affichant de l'information détaillée et confirmant que l'action est achevée avec succès.

7. Cliquez sur **Fermer**.

La demande de services ou réservation est envoyée et affichée dans le **Panneau Affichage**. Les sous-ordres ou sous-réservations ne sont pas visibles dans **Service Desk**. Elles sont acheminées à des TSI de back-office telles que **Service Manager** ou **Réservations** où elles sont évaluées, attribuées et suivies.

Voir également

[Utiliser le Panneau de recherche](#)

[Panneau de recherche](#)

[Panneau Ajouter](#)

[Panneau Affichage](#)

Consulter des demandes de services ou réservations existants

Utilisez cette procédure pour consulter une demande de services ou réservation existante dans **Service Desk**. Les filtres **Panneau de recherche** vous aideront à afficher une liste de demandes de services/ réservations pertinentes dans le **Panneau Affichage**.

Procédure

1. Vous avez appliqué des filtres dans le **Panneau de recherche**.
2. Sélectionnez dans le **Panneau Affichage** l'onglet **Demandes de services** afin de rechercher la demande de services pertinente,
ou
3. Sélectionnez l'onglet **Réservations** afin de rechercher une réservation pertinente.
4. Si nécessaire, saisissez plus de critères de recherche spécifiques dans la section de recherche du **Panneau Affichage**. Pour les demandes de services vous pouvez rechercher par Numéro, Description et Ajouté le. Pour les réservations vous pouvez rechercher par Numéro, Description, Date-heure de début et Unité de réservation.

5. Pour consulter les détails, cliquez sur la demande de services ou réservation pertinente.

Une fenêtre **Détails** s'ouvre affichant de l'information complémentaire sur la demande de services ou la réservation.

6. Pour retourner à **Service Desk**, cliquez sur le bouton **Retour**.



La fenêtre **Détails** dans **Service Desk** peut être configurée de façon à contenir des boutons de navigation vers le back-office. Si ces boutons sont disponibles et que vous avez l'autorisation appropriée, vous pouvez :

naviguer à **Service Manager**, à partir d'une page de **Détails** d'une demande de services.

naviguer à **Réservations**, à partir d'une page de **Détails** d'une réservation.



Pour de plus amples informations sur Service Manager ou Réservations, reportez-vous à la documentation Service Manager et Réservations.

Voir également

[Utiliser le Panneau de recherche](#)

[Panneau de recherche](#)

[Panneau Affichage](#)

Index

D

Demandes de service 6
Demandeur : Service Desk 5

E

Espaces 6

O

Objet : Service Desk 4
Ordres standard : utilisation dans Service Desk 6

R

Réservations : Service Desk 5

S

Service Desk Web Client : ajouter demande de services 9
Service Desk Web Client : ajouter réservation 9
Service Desk Web Client : consulter détails demande de services 10
Service Desk Web Client : consulter détails réservation 10
Service Desk Web Client : rechercher demande de services 8
Service Desk Web Client : rechercher réservation 8
Service Desk Web Client : aperçu des fonctionnalités 8
Service Desk : mise en page de l'écran Web Client 3
Service Desk : Panneau Affichage 7
Service Desk : Panneau Ajouter 4
Service Desk : Panneau de recherche 5
Service Desk : Web Client 3
Services SLA : Service Desk 6