

Planon Software Suite

Version: L80

Service Manager

Table of Contents

A propos de Service manager.....	6
Interaction avec d'autres TSI.....	6
Service Manager - concepts.....	7
Ordres.....	7
Types d'ordre.....	7
Appels.....	8
Demandes.....	8
Ordres d'achat.....	8
Ordres de maintenance.....	8
Hiérarchie des ordres.....	9
Afficher les ordres liés.....	10
Afficher ordres liés après mise à jour.....	10
Afficher priorité basée sur la couleur.....	10
Légende priorité couleur.....	11
Flux de travail et transitions d'état.....	11
Groupes d'ordres.....	12
Budgets.....	12
Coûts des ordres.....	12
Lignes d'ordre.....	12
Journaux de communication.....	13
Journaux de communication pour des ordres PMFS.....	13
Préférences et standards d'ordre.....	14
Lignes de réponse.....	14
Travailler avec Service manager.....	15
Prélever des ordres.....	15
Ajouter des ordres.....	16
Ajouter un sous-ordre.....	16
Afficher de l'information supplémentaire sur le demandeur/l'élément d'inventaire dans un ordre.....	17

Modifier le type d'ordre d'un ordre existant.....	17
Rendre un ordre répétitif.....	17
Répéter un sous-ordre dans un ordre répétitif.....	18
Modifier un ordre répétitif.....	19
Ajouter des journaux de communication.....	19
Ajouter l'historique d'ordres.....	20
Archiver des ordres.....	20
Prélever des ordres des archives.....	21
Afficher des ordres archivés.....	21
Appliquer un flux d'ordre à des ordres.....	22
Utiliser des questionnaires.....	23
Créer des projets.....	26
Associer des ordres existants à un projet.....	26
Mettre une date de référence pour un projet.....	26
Calculer la Date de conclusion demandée.....	27
Ajouter des appels associés.....	28
Demandes principales et afférentes.....	29
Créer un appel principal.....	30
Copier d'appel principal.....	30
Associer des appels similaires à un appel principal.....	30
Utiliser des lignes d'ordre.....	32
Ajouter des lignes d'ordre.....	32
Ajouter des lignes de demande.....	32
Inclure une estimation dans une demande.....	33
Ajouter des lignes d'ordre d'achat.....	33
Utiliser des ordres standard.....	34
Ajouter un ordre basé sur un ordre standard.....	34
Options de filtre dans la boîte de dialogue Ordres standard.....	35
Gestion des coûts dans Service manager.....	37
Aperçu des coûts.....	37

Catégorie de coûts standard et type de coûts standard.....	38
Ajouter des offres.....	38
Ajouter des estimations.....	38
Ajouter des coûts réels.....	39
Supprimer des coûts d'ordre.....	39
Ajouter des heures-homme.....	40
Données de budget d'ordres.....	40
Base de connaissances dans Service manager.....	41
Demander un élément dans la Base de connaissances.....	41
Trouver des éléments de la Base de connaissances.....	42
Appliquer un élément de la Base de connaissances à un ordre.....	42
Afficher des documents de la Base de connaissances.....	43
Rechercher des ordres basés sur le même élément de la Base de connaissances.....	43
Générer des formulaires.....	44
Créer un formulaire modèle.....	44
Prélever un formulaire pour un ordre.....	45
Créer et modifier un formulaire.....	45
Imprimer des formulaires.....	46
Prévisualiser des formulaires.....	46
Conditions préalables pour envoyer un formulaire par e-mail.....	47
Modifier un e-mail.....	47
Utiliser des documents d'ordre.....	49
Ajouter une note/un fichier comme document d'ordre.....	49
Formulaires comme documents d'ordre.....	50
Rapports de système - Service manager.....	51
Aperçu des coûts.....	51
Achèvement.....	52
Travailler avec des ordres de maintenance dans Service manager.....	54
Préférences et standards d'ordre.....	55
Utiliser des préférences.....	55

Utiliser des standards.....	56
Impact de modifications de champ dans des ordres.....	58
Séquence de modification de champ dans Service manager.....	58
Exemples de modifications de champ.....	59
Descriptions des champs.....	61
Données d'ordre.....	61
Données de lignes d'ordre.....	67
Données d'offre.....	68
Données d'estimation.....	68
Données de coûts réels.....	69
Données des heures-homme.....	70
Données des lignes de demande.....	71
Données de lignes d'ordre d'achat.....	73
Données de formulaire.....	74
Données de document.....	75
Configurations de rapport de système.....	75
Données des éléments de la liste de contrôle pour les ordres.....	76
Index.....	77

A propos de Service manager

Service manager fournit les fonctions centrales et cruciales relatives à la gestion du travail et aide à rationaliser vos processus relatifs aux ordres. Lorsque vous voulez créer, rechercher ou gérer des ordres de plusieurs types tels que des ordres de travail, demandes de service, réservations, ... la TSI **Service Manager** offre de nombreuses solutions. Les activités du front office et du back office se rencontrent dans **Service manager** en vous offrant l'outil idéal pour garder le contrôle total sur votre flux de travail.

Interaction avec d'autres TSI

TSI	Relation avec Service manager
<p>Service Desk : les collaborateurs du front office l'utilisent pour enregistrer et attribuer des demandes de services, plaintes, pannes, etc. des clients FM.</p>	<p>Tous les appels et toutes les demandes enregistrés dans la TSI Service desk peuvent être suivis et traités dans la TSI Service manager.</p>
<p>Réservations : une réservation peut comprendre un ou plusieurs sous-ordres, par exemple des ordres de restauration et de nettoyage.</p>	<p>Ces sous-ordres sont automatiquement attribués et énumérés dans Service manager.</p>
<p>Gestion des déménagements : traite les déménagement des personnes, éléments d'inventaire et items spéciaux.</p>	<p>Les demandes et ordres de déménagement ajoutés dans Gestion des déménagements peuvent être traités et gérés dans Service manager.</p>
<p>Gestion de maintenance: traite la maintenance d'éléments d'inventaire.</p>	<p>Les ordres de maintenance ajoutés dans Gestion de maintenance peuvent être traités et gérés dans Service manager.</p>
<p>Gestion des éléments d'inventaire : vous permet d'enregistrer et de rechercher des données sur l'inventaire de votre société tel que des installations, systèmes, du mobilier, etc.</p>	<p>Des incidents ou problèmes enregistrés dans Service manager peuvent être associés à des éléments de configuration dans Gestion des éléments d'inventaire.</p>

Service Manager - concepts

Pour mieux comprendre **Service manager**, les concepts y utilisés sont expliqués dans cette section.

Reportez-vous aux liens ci-dessous pour de plus amples informations :





- [Ordres](#)
- [Utilisateurs liés](#)
- [Flux de travail et transitions d'état](#)
- [Coûts des ordres](#)
- [Groupes d'ordres](#)
- [Lignes d'ordre](#)
- [Journaux de communication](#)
- [Journaux de communication pour des ordres PMFS](#)
- [Préférences d'ordre](#)
- [Planificateur graphique](#)
- [Lignes de réponse](#)





Ordres

Toutes les tâches ou activités de FM ou de maintenance qui sont enregistrées directement dans **Service manager** ou qui sont enregistrées via des TSI du Web Client associées telles que **Service desk**, **Réservations**, **Gestion des déménagements** et **Gestion de maintenance**. Il est également possible de saisir des ordres via Planon Self-Service ou via des apps telles que Planon Mobile Field Services.

Types d'ordre

Des types d'ordre sont des types d'ordre de système prédéfinis ou des types d'ordre définis par le client spécialement créés pour votre organisation. Le tableau suivant décrit les types d'ordre de système disponibles dans Planon ProCenter.

Types d'ordre	Icone Planon	TSI
Ordres de travail		Service Manager
Appels		Service desk, Service manager
Réservations		Réservations
Demandes		Service desk, Service manager

Types d'ordre	Icone Planon	TSI
Ordres d'achat		Service manager, Gestion d'achat
Demandes de déménagement		Service manager, Gestion des déménagements
Ordres de déménagement		Service manager, Gestion des déménagements
Ordres de maintenance		Service manager, Planificateur de maintenance

Appels

Des appels de services ajoutés par le personnel du front office dans **Service desk** ou par les utilisateurs de bâtiment via **Planon Self-Service** sont traités et gérés par les employés dans **Service manager**. Il est également possible d'ajouter, modifier et supprimer des appels directement dans **Service manager**.

Pour de plus amples informations sur l'ajout d'un appel, reportez-vous à [Ajouter des ordres](#).

Demandes

Vous permet de commander des produits/articles de catalogue dans **Service manager** en ajoutant une demande. Vous pouvez ajouter directement une demande ou vous pouvez l'ajouter à un appel, ordre ou réservation existant. Pour chaque article que vous commandez vous devez ajouter une ligne de demande.

Il est également possible d'ajouter des demandes dans **Service desk**. Les demandes ajoutées dans **Service desk** deviennent disponibles dans **Service manager** pour être traitées par le back office.

Ordres d'achat

Si vous avez besoin d'articles qui doivent d'abord être achetés, vous pouvez les commander via un ordre d'achat. Vous pouvez ajouter directement un ordre d'achat ou vous pouvez l'ajouter comme un sous-ordre à un ordre existant (appel, ordre de travail, réservation, ordre de contrat ou ordre de planning de maintenance). Pour chaque article d'achat que vous commandez vous devez ajouter une ligne d'ordre d'achat en y spécifiant les détails de l'achat et la quantité souhaitée.

Il est également possible d'ajouter des ordres d'achat dans la TSI **Gestion d'achat** faisant partie du processus de demande et d'offre intégré.



Reportez-vous à *Gestion d'achat* pour de plus amples informations sur les exigences de demande et d'offre au sein de votre organisation.

Ordres de maintenance

Les ordres de maintenance sont générés dans **Gestion de maintenance** pour des activités individuelles ou pour des activités groupées dans un plan de maintenance. Après la génération d'ordres, les ordres de maintenance y compris les lignes d'ordre, estimations et éléments de la liste de sélection sont automatiquement ajoutés à **Ordres** et **Détails d'ordre** dans **Service manager**. Dans **Service manager** vous pouvez gérer ces ordres de maintenance, y ajouter des sous-ordres et en modifier l'état.

Les activités de maintenance correspondantes desquelles les ordres de maintenance sont générées, peuvent être consultées à **Détails d'ordre > Activités de maintenance**. Tous les éléments de la liste de contrôle appartenant à un ordre de maintenance sont disponibles à **Sous-détails ordres** où ils peuvent être utilisés pour générer des formulaires (par exemple des bons de travail) avec le **Générateur de rapports**.

Hiérarchie des ordres

Des ordres sont des éléments hiérarchiques, vous pouvez ajouter des sous-ordres de plusieurs types à des ordres principaux. Les sous-ordres héritent généralement des valeurs de champ de l'ordre principal, telle que l'objet et le groupe d'ordres. Le nom et le code de l'ordre principal auquel appartient un sous-ordre sont affichés dans le champ **Niveau parent**. Si le champ **Niveau parent** n'est pas disponible pour des sous-ordres dans votre configuration, veuillez contacter votre administrateur Planon ProCenter pour de plus amples informations.

Les tableaux suivants affichent les types d'ordre que vous pouvez ajouter comme sous-ordre aux différents types d'ordre. Les lignes horizontales représentent les ordres principaux, les colonnes verticales représentent les sous-ordres, « O » indique que vous pouvez ajouter un sous-ordre à l'ordre principal et « N » indique que vous ne pouvez pas ajouter un sous-ordre à l'ordre principal. Veuillez noter que certains types d'ordre ne peuvent pas avoir des sous-ordres du tout.

Ordre principal Sous-ordre	Appel	Ordre de travail	Réservation	Ordre de maintenance planifiée
Appel	N	N	N	N
Ordre de travail	O	O	O	O
Réservation	N	N	O	N
Demande d'article de catalogue	O	O	O	N
Ordre d'achat	O	O	O	N
Demande de déménagement	N	N	N	N
Ordre de déménagement	N	N	N	N
Ordre de maintenance planifiée	N	N	N	N

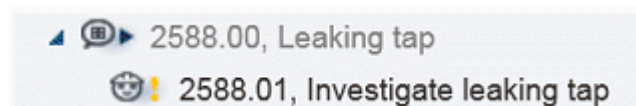
Ordre principal Sous-ordre	Demande d'article de catalogue	Ordre d'achat	Demande de déménagement	Ordre de déménagement
Appel	N	N	N	N

Ordre principal Sous-ordre	Demande d'article de catalogue	Ordre d'achat	Demande de déménagement	Ordre de déménagement
Ordre de travail	N	N	N	O
Réservation	N	N	N	N
Demande d'article de catalogue	N	N	N	O
Ordre d'achat	N	N	N	O
Demande de déménagement	N	N	N	N
Ordre de déménagement	N	N	N	N
Ordre de maintenance planifiée	N	N	N	N

Afficher les ordres liés

Lorsque vous voulez visualiser les ordres dans leur contexte familial, indépendamment de la sélection effectuée, cliquez dans la barre d'outils sur le bouton **Afficher ordres liés**  pour afficher les ordres principaux liés ou les sous-ordres.

Lorsque le bouton est activé, les ordres ne pas appartenant à la sélection, mais faisant partie de la famille d'ordres sélectionnés, seront également affichés dans la liste des éléments, mais ils seront grisés.



Afficher ordres liés après mise à jour

Il est possible d'afficher les ordres liés à un ordre après la sauvegarde d'une mise à jour comme par exemple des modifications à l'information d'un champ, des transitions d'état ou l'ajout de sous-ordres. Ceci vous permet de travailler sur un autre ordre au sein du même contexte d'ordre.

Après avoir sélectionné l'icône **Afficher les ordres liés après mise à jour**  dans la barre d'outils des éléments, tout le contexte des ordres liés est affiché dans la liste des éléments après avoir sauvegardé l'ordre.

Afficher priorité basée sur la couleur

Si la configuration **Afficher priorité basée sur la couleur** est appliquée, les descriptions des ordres dans la liste des éléments sont affichées en différentes couleurs. Les descriptions des ordres sont coloriées conformément aux configurations faites dans Basic data management et lorsque **Date-heure coloriage** est activé pour l'ordre.



Pour de plus amples informations, reportez-vous à *Basic data management > Coloriage priorité des ordres*.

Si vous cliquez dans la barre d'outils sur l'icône **Afficher priorité basée sur la couleur**, la boîte de dialogue **Configurations priorité basée sur la couleur** s'ouvre où il est possible d'activer le coloriage de priorité pour les ordres.

Les configurations déterminent également la gamme dans laquelle le coloriage d'ordre sera appliqué, si la **Date-heure coloriage** se situe dans cette gamme. Vous configurez la gamme de jours en référence à la date actuelle.

Ces configurations peuvent être faites par technicien. Ainsi il/elle est informé(e) de la priorité de l'achèvement des ordres.



Le calendrier utilisé joue un rôle important lors du calcul de la date-heure de coloriage et de la date-heure actuelle. Pour de plus amples informations sur les configurations du calendrier, reportez-vous à *Configurations de système*.

Légende priorité couleur

La **Légende priorité couleur** affiche les couleurs appliquées pour l'ordre sélectionné et explique pourquoi les ordres affichés dans la liste des éléments ont une certaine couleur.

Vous pouvez cliquer dans le menu d'actions sur **Légende priorité couleur** afin d'afficher la boîte de dialogue **Coloriage priorité des ordres**.



Légende priorité couleur n'est disponible que pour ces types d'ordre pour lesquels Coloriage priorité des ordres est configuré.



Pour de plus amples informations, reportez-vous à *Basic data management > Coloriage priorité des ordres*.

Légende priorité couleur n'est pas disponible :

- Si les configurations de couleur ne sont pas configurées dans la TSI Coloriage priorité des ordres.
- Si aucun ordre avec des configurations priorité des ordres n'est sélectionné dans la liste des éléments.

Flux de travail et transitions d'état

Tous les types d'ordre ont des états et transitions d'état prédéfinis qui peuvent être utilisés pour indiquer dans quelle phase se trouve une tâche particulière. Par exemple **Demande signalée** ou **Appel En**

traitement. Le nombre et type de transitions d'état disponibles dans le menu d'actions dépendent de vos configurations définies pour votre situation spécifique.

Groupes d'ordres

Les groupes d'ordres sont utilisés pour classer systématiquement les ordres dans des groupes logiques. Par exemple : santé, sécurité, services IT, services FM, etc.

Un groupe d'ordres est un élément hiérarchique qui peut être subdivisé en sous-groupes. Vous pouvez créer au maximum cinq niveaux (sans le niveau supérieur : Groupes d'ordres).

Les **Groupes d'ordres** sont disponibles au niveau de sélection **Répartitions**. En sélectionnant un groupe d'ordres avant d'aller au niveau de sélection **Ordres** vous pouvez éliminer les ordres ne pas appartenant au groupe d'ordres sélectionné.

Budgets

L'étape de sélection **Budgets** au niveau de sélection **Répartitions** peut être utilisée pour rechercher tous les ordres correspondant au(x) budget(s) sélectionné(s). Les données de budget à cette étape fournissent de l'information sur le budget duquel les coûts d'ordre seront déduits.



Les budgets sont maintenus dans **Gestion budgétaire**. Pour de plus amples informations sur comment maintenir des budgets, reportez-vous à *Gestion budgétaire*.

Coûts des ordres

Les coûts des ordres (internes ou externes) peuvent être saisis dans Planon ProCenter dès que vous commencez à recevoir des offres jusqu'à ce que vous commencez à payer vos comptes (factures). Pour de plus amples informations sur comment saisir des coûts dans Planon ProCenter, reportez-vous à [Gestion des coûts dans Service Manager](#).

Il est possible d'ajouter des lignes d'ordre aux différents types d'ordre si vous devez commander ou acheter des articles ou si vous avez besoin de services spécifiques impliquant des coûts.

Reportez-vous aux liens suivants pour de plus amples informations sur des lignes d'ordre :

- [Ajouter des lignes d'ordre](#)
- [Ajouter des lignes de demande](#)
- [Ajouter des lignes d'ordre d'achat](#)

Lignes d'ordre

Il est possible d'ajouter des lignes d'ordre à plusieurs types d'ordre pour acheter des articles et services.

Il est possible d'ajouter une ou plusieurs lignes d'ordre pour des ordres de travail, demandes et ordres d'achat et de spécifier les détails exacts des articles et services à commander.

Pour de plus amples informations sur l'ajout de lignes d'ordre, lignes de demande ou lignes d'ordre d'achat, reportez-vous à [Travailler avec des lignes d'ordre](#).

Journaux de communication

Des journaux de communication sont des enregistrements de communication concernant un élément ajouté dans Planon ProCenter. Ces enregistrements sont ajoutés manuellement dans la TSI en question et ils peuvent comprendre tout type de communication tel que des e-mails, fax, rapports, appels téléphoniques, etc.

Il est possible d'ajouter des journaux de communication pour beaucoup de types d'élément dans Planon ProCenter, par exemple des ordres (tous les types d'ordre), objets, visiteurs, budgets, factures, etc.

Journaux de communication pour des ordres PMFS

Si votre organisation travaille avec la solution Planon Mobile Field Services, tous les journaux de communication concernant PMFS sont ajoutés automatiquement à **Détails d'ordre > Journaux de communication - ordres**. Selon votre configuration des journaux de communication pour des ordres PMFS sont ajoutés après avoir exécuté des actions spéciales sur les dispositifs mobiles PMFS par les techniciens de service. Ces actions comprennent :

- Inspection HSE acceptée
- Inspection HSE rejetée
- Début travail
- Début déplacement
- Fin déplacement
- Attendre
- Arrêter
- Pause
- Reprendre travail
- Scanner code barre

Les actions mentionnées ci-dessus sur le dispositif mobile peuvent déclencher la création d'un journal de communication pour le back office qui peut comprendre la raison pourquoi le technicien de service a arrêté, pausé ou rejeté la HSE durant la tâche. Sur la base de l'information du journal de communication, les collaborateurs du back office peuvent décider de replanifier l'ordre ou d'entreprendre d'autres actions.



Pour de plus amples informations sur les journaux de communication pour PMFS, reportez-vous à *PMFS - Configuration Guide*.



Pour de plus amples informations sur la configuration d'actions et de raisons pour PMFS, reportez-vous à *Basic data management*.

Préférences et standards d'ordre

Votre administrateur Planon configurera des *préférences* pour des ordres afin de créer des listes préfiltrées dans les boîtes de dialogue que vous pouvez ouvrir dans les champs, par exemple la liste d'exécuteurs dans le champ **Exécuteur externe**.

De même des *standards* sont configurés pour des ordres afin de spécifier quels exécuteurs ou coordinateurs, internes ou externes, sont affichés comme valeur standard dans la section des données d'ordre, dès que vous sélectionnez un objet, groupe d'ordres ou profession spécifique pour lequel ces standards sont enregistrés.

Des exécuteurs et coordinateurs préférentiels ou standard sont associés à une profession ou un groupe d'ordres.



Pour de plus amples informations sur la configuration de standards et préférences, reportez-vous à *Basic data management > Standards et préférences*.

Lignes de réponse

Si un ordre est basé sur un ordre standard avec un questionnaire y associé, des lignes d'ordre sont affichées dans Service manager au niveau de sélection **Détails d'ordre**. Les lignes de réponse affichent les réponses données aux questions sous l'onglet **Questionnaire** (niveau de sélection **Ordres**). Il est également possible d'enregistrer l'historique de la ligne de réponse ce qui vous permet de voir les modifications apportées aux réponses.



Si un questionnaire est modifié, toute réponse donnée restera disponible en tant que des détails des ordres en question. Si par exemple une question est dissociée d'un questionnaire ou une autre question est associée, l'ancienne question n'est plus disponible sur le formulaire, mais toute réponse donnée restera visible en tant que détail.

Travailler avec Service manager

La TSI **Service manager** dans Planon ProCenter peut être comparée avec un centre de contrôle du trafic. Beaucoup des processus et fonctions FM peuvent être rationalisés et suivis dans cette TSI spécifique.

Ce chapitre explique les processus cruciaux à la gestion facilitaire automatique et qui peuvent être exécutés dans la TSI **Service manager**. Votre administration des ordres complète, y compris flux de travail, utilisation d'ordres standard, projets, gestion des coûts est décrite dans ce chapitre.

Votre organisation génère très probablement quotidiennement un grand nombre d'ordres. Ces ordres peuvent probablement être classifiés dans différents types. Les TSI standard Planon que votre organisation a achetées et la façon dont votre système est configuré et autorisé déterminent de quels types d'ordre vous pouvez disposer. Lorsque votre organisation a décidé d'acquérir les TSI **Réservations** et **Service desk** par exemple, **Service manager** peut être utilisée pour rechercher et gérer les réservations, appels et demandes de service.

Dans Service manager, selon la configuration utilisée vous pouvez créer plusieurs types d'ordres tels que :

- Ordres de travail
- Demandes
- Ordres d'achat
- Ordres de déménagement
- Réservations
- Appels

Prélever des ordres

Vous pouvez prélever des ordres sur la base des critères disponibles au niveau de sélection **Répartitions**. Ceci vous permet de filtrer des ordres spécifiques.

Procédure

1. Allez dans **Service manager** à **Répartitions**.
2. Sélectionnez une étape de sélection par exemple :
 - Groupes d'ordres
 - Etats
 - Exécuteurs internes
 - Demandeurs externes
 - Départements



Les répartitions énumérées ci-dessus appartiennent aux critères de filtres les plus utilisés, mais la liste n'est pas exhaustive. Cela dépend de votre configuration quelles répartitions sont disponibles pour vous.

3. Sélectionnez dans la liste des éléments un ou plusieurs éléments, par exemple un ou plusieurs exécuteurs internes.
4. Allez à **Ordres**. Les ordres relatifs à l'exécuteur interne sélectionné au niveau de sélection **Répartitions** sont affichés.

Ajouter des ordres

La procédure pour ajouter de nouveaux ordres de tout type d'ordre dans Planon ProCenter est la suivante :

Procédure

1. Allez à **Ordres**.
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter** et sélectionnez le type d'ordre requis (Appel, Demande, Ordre de travail, Ordre d'achat, Ordre de déménagement, etc.).
3. Saisissez les champs dans la section des données.
Pour de plus amples informations sur les champs disponibles, reportez-vous à [Données d'ordre](#).
4. L'ordre ajouté reçoit automatiquement un état initial. A ce stade vous pouvez encore modifier les données de l'ordre, si cela s'avère nécessaire. Pour de plus amples informations sur les états disponibles d'un ordre, reportez-vous à [Flux de travail et transitions d'état](#).
5. Cliquez sur **OK**.
Un nouvel ordre est créé.

Ajouter un sous-ordre

Vous pouvez ajouter un ou plusieurs sous-ordres à un ordre principal. Par exemple : ordres de restauration, ordres de nettoyage, ordres de santé et sécurité, ordres de recyclage, etc.

Procédure

1. Allez à **Ordres**.
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter sous-** et sélectionnez le type d'ordre requis (Appel, Demande, Ordre de travail, Ordre d'achat, Ordre de déménagement, etc.). Le sous-ordre ajouté reçoit automatiquement un état initial.
3. Saisissez les champs dans la section des données. Pour de plus amples informations sur les champs des sous-ordres, reportez-vous à [Données d'ordre](#).
4. Cliquez sur **OK**. Un nouvel sous-ordre est créé.



Ajouter de quantités considérables de sous-ordres à un ordre peut avoir un impact négatif sur la performance lors du traitement des ordres. Cela dépend de votre infrastructure locale dans quelle mesure le nombre de sous-ordres influencera la performance.

Afficher de l'information supplémentaire sur le demandeur/l'élément d'inventaire dans un ordre

De l'information supplémentaire sur le demandeur ou l'élément d'inventaire associé à un ordre peut être affichée dans l'ordre. Cette information supplémentaire est affichée dans un pop-up lorsque le demandeur ou élément d'inventaire est saisi.



L'information dans le pop-up est dérivée du champ **Texte information** dans les mises en page de **Personnes** dans **Gestion des personnes** et **Éléments d'inventaire** dans **Gestion des éléments d'inventaire**. Pour de plus amples informations, reportez-vous à *Gestion des personnes* ou *Gestion des éléments d'inventaire*.

Modifier le type d'ordre d'un ordre existant

Si vous disposez de l'autorisation appropriée, vous pouvez modifier le type d'ordre d'un ordre existant.



Vous ne pouvez pas modifier le type d'ordre d'ordres basés sur un ordre standard.

Procédure

1. Sélectionnez l'ordre dont vous voulez modifier le type d'ordre.
2. Cliquez sur **Modifier type** dans le menu d'actions.

Sélectionnez dans la boîte de dialogue **Modifier type** le type d'ordre approprié.

3. Cliquez sur **OK**.

Le type d'ordre est modifié. Les champs de données d'ordre, actions d'ordre et transitions d'état seront modifiés également (parfois assez radicalement).



Pour de plus amples informations sur l'action **Modifier type** reportez-vous à *Web Client connaissances de base*.

Rendre un ordre répétitif

Vous pouvez rendre un ordre existant répétitif afin de vous épargner l'effort d'ajouter plusieurs fois le même ordre.

Il est possible de répéter un ordre à des intervalles réguliers, par exemple :

- chaque jour

- chaque semaine
- chaque mois
- la première semaine de chaque mois
- Il est également possible de répéter un ordre sans cycle fixe.

Procédure

1. Sélectionnez l'ordre que vous voulez rendre répétitif.
2. Spécifiez une date-heure de début pour cet ordre.
3. Cliquez dans le menu d'actions sur **Rendre répétitif**. La boîte de dialogue **Planning** s'affiche.
4. Sélectionnez la **Fréquence** souhaitée : **Chaque jour**, **Chaque semaine** ou **Chaque mois** ou sélectionnez l'option **Calendrier** si vous voulez répéter des ordres avec des intervalles irréguliers. Vous pouvez sélectionner les dates requises en cliquant dessus.
5. Selon la fréquence que vous sélectionnez, saisissez la section **Période**. Vous pouvez saisir manuellement une période ou sélectionner une période prédéfinie.
6. Spécifiez dans la section **Occurrences** combien de fois vous voulez répéter l'ordre sélectionné et - si d'application - quel jour de la semaine.
7. Sélectionnez **Sauvegarder configurations** si vous voulez sauvegarder vos choix à des fins ultérieures. Des choix sauvegardés peuvent être prélevés en cliquant sur **Charger configurations**.
8. Cliquez sur **OK**. La boîte de dialogue **Question** est affichée vous demandant de confirmer le nombre de répétitions.
9. Cliquez sur **OK** pour continuer ou sur **Annuler** si vous voulez modifier le planning.
Après avoir cliqué sur **OK**, l'ordre est rendu répétitif.



Pour les mois ayant moins de jours que la valeur spécifiée, la réservation répétitive sera mise au dernier jour du mois.

Répéter un sous-ordre dans un ordre répétitif

Lorsque vous ajoutez un sous-ordre à un ordre particulier faisant partie d'une série d'ordres répétitifs, Planon ProCenter demande si vous voulez répéter ce sous-ordre pour tous les ordres répétitifs.

Procédure

1. Sélectionnez **OK**. Le sous-ordre est ajouté automatiquement à tous les ordres répétitifs.
Si vous sélectionnez **Annuler**, le sous-ordre ne sera ajouté qu'à cet ordre répétitif particulier.
2. Si vous décidez plus tard que vous voulez répéter le sous-ordre, sélectionnez le sous-ordre et cliquez sur **Répéter sous-ordre dans groupe**. Ainsi une copie du sous-ordre sera ajoutée à tous les ordres répétitifs futurs.
 - Planon ProCenter saisira automatiquement dans tous les ordres répétitifs le champ Groupe répétitif le numéro et la description de l'ordre original.
 - Tous les ordres répétitifs obtiendront l'état initial standard même si l'ordre initial a un autre état.
 - Si l'ordre original comprend des coûts de lignes d'ordre, les ordres répétitifs les héritent également.



Ce n'est pas possible d'appliquer un SLA à des ordres répétitifs.

Modifier un ordre répétitif

Il est possible de modifier un ordre répétitif.

La procédure pour modifier un ordre répétitif est la suivante :

Procédure

1. Recherchez l'ordre répétitif à la date à partir de laquelle une modification doit être appliquée.
2. Modifiez les données pour l'ordre (répétitif) comme souhaité.
3. Cliquez sur **Sauvegarder**. Planon ProCenter vous demande si vous voulez modifier des ordres répétitifs futurs.
4. Cliquez sur **Continuer** si vous voulez modifier des ordres répétitifs futurs.
Tous les ordres répétitifs futurs seront modifiés.
5. Si un ou plusieurs champs d'un ordre particulier dans une série d'ordres répétitifs sont modifiés manuellement, Planon ProCenter affiche un avertissement (par ordre répétitif). Cet avertissement mentionne le numéro et la description de l'ordre répétitif et les champs qui diffèrent de l'ordre original.
6. Sélectionnez l'option appropriée dans le message d'avertissement afin de continuer. Veuillez noter que toute modification aux ordres répétitifs déjà sauvegardée ne sera pas annulée !

Ajouter des journaux de communication

Des journaux de communication sont un dossier de messages envoyés ou reçus appartenant à un ordre. Ils fournissent de l'information et des données utiles que vous voulez communiquer à des personnes faisant partie de votre liste de distribution. Ils apportent de la clarté aux détails d'un ordre.

Procédure

1. Allez à **Ordres**.
2. Sélectionnez un ordre auquel vous voulez ajouter le journal de communication.
3. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter journal de communication**. La boîte de dialogue **Ajouter journal de communication** s'affiche.

S'il y a plusieurs journaux de communication définis par l'utilisateur disponibles, utilisez la liste déroulante pour sélectionner un journal de communication spécifique défini par l'utilisateur.



Afin de pouvoir sélectionner un journal de communication défini par l'utilisateur dans la liste déroulante du pop-up du journal de communication, il faut définir une mise en page pour le journal de communication et sélectionner **Oui** dans l'option **A utiliser dans pop-up** et l'action **Ajouter** doit se trouver dans la mise en page.



Pour de plus amples informations sur l'ajout d'actions à une mise en page, reportez-vous à *Gestion de la mise en page*.



Vous pouvez également ajouter des journaux de communication à **Détail d'ordre > Journaux de communication - ordres**.

4. Saisissez dans la section **Information** le message que vous voulez communiquer.
5. Cliquez sur **OK**. Vous pouvez visualiser des journaux de communication à **Détails d'ordre > Journaux de communication**.

Ajouter l'historique d'ordres

A **Détails d'ordre > Historique** vous pouvez maintenir l'historique des ordres. Ceci peut être l'historique de toute modification apportée dans plusieurs champs d'ordre.

Condition préalable

Vous devez disposer de l'autorisation appropriée pour ajouter l'historique des ordres.

Procédure

1. Allez à **Détails d'ordre > Historique**.
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter**.
3. Saisissez dans le champ **Commentaire** tout commentaire sur les données modifiées pour l'ordre sélectionné.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Dans la TSI **FieldDefiner** l'administrateur de système fonctionnel ou un utilisateur ayant une autorisation similaire peut activer l'option **Historique** automatique pour des champs d'ordre individuels. Il est possible d'indiquer par champ individuel si l'historique doit être enregistré. Ceci veut dire que toute modification au champ concerné sera sauvegardée automatiquement dans un fichier journal. Les résultats des modifications de champ seront visibles à l'étape de sélection **Historique**.

Si vous activez par exemple l'option **Historique** pour les champs **Département** et **Coordinateur externe**, toute modification à ces champs sera affichée à cette étape.

Lorsque vous disposez de l'autorisation appropriée, vous pouvez ajouter manuellement en passant par le menu d'actions l'historique d'un champ.



Pour de plus amples informations sur la modification des caractéristiques de champ dans FieldDefiner, reportez-vous à *FieldDefiner*.

Archiver des ordres

Des ordres terminés peuvent être archivés. Vous devez disposer de l'autorisation appropriée pour archiver des ordres. Vous ne pouvez archiver des ordres (de tout type d'ordre) que s'ils ont l'un des états suivants :

- **Administrativement conclu**
- **Annulé**

Procédure

1. Sélectionnez dans la liste des éléments l'ordre que vous voulez archiver.
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Archiver**.

L'ordre sélectionné est archivé.

- Dès que des ordres sont archivés, ils sont en lecture seule, sauf si vos configurations d'ordre le spécifient autrement.
- Pour archiver des groupes d'ordres utilisez la fonction **Action pour la sélection**. Pour de plus amples informations sur l'utilisation de l'option **Action pour la sélection**, reportez-vous à *Web Client connaissances de base*.
- Des sous-ordres d'un ordre standard peuvent être archivés indépendamment. Lorsque vous visualisez des éléments archivés, le sous-ordre archivé sera affiché ensemble avec son ordre principal. Pour de plus amples informations sur la visualisation d'ordres archivés, reportez-vous à [Afficher des ordres archivés](#).

Prélever des ordres des archives

Selon vos configurations d'ordre, vous pouvez modifier des ordres archivés. Si vous voulez apporter des modifications à des ordres archivés, il faut d'abord les prélever des archives.

Procédure

1. Allez au niveau de sélection **Ordres**.
2. Cliquez dans la barre d'outils de la liste des éléments sur le bouton **Afficher éléments archivés**.
Le pop-up **Configurations des archives** s'ouvre.
3. Sélectionnez les dates **De** et **A** pour saisir la période de laquelle les ordres archivés doivent être affichés.
4. Sélectionnez dans la liste des éléments le(s) ordre(s) que vous voulez prélever des archives.
5. Cliquez dans le menu d'actions sur **Prélever des archives**.

L'ordre archivé est prélevé des archives et affiché dans la liste des éléments lorsque la fonction **Afficher éléments archivés** est désactivée.

Afficher des ordres archivés

Afin de limiter le nombre d'ordres affichés dans la liste des éléments et de réduire le temps de chargement des ordres archivés, vous pouvez spécifier une période pour laquelle des ordres archivés doivent être affichés. Des ordres standard sont par défaut affichés sur une période de cinq ans avant la date de système actuelle. Vous pouvez modifier la période à afficher à l'ouverture des archives.

Procédure

1. Allez au niveau de sélection **Ordres**.

2. Cliquez dans la barre d'outils de la liste des éléments sur le bouton **Afficher éléments archivés**.
Le pop-up **Configurations des archives** s'ouvre.
3. Sélectionnez les dates **De** et **A** pour saisir la période de laquelle les ordres archivés doivent être affichés.

Les archives sont affichées dynamiquement conformément aux configurations de date standard : si le champ de date **De** est mis sur la date actuelle exacte - 5 ans et si le champ de date **A** est mis sur la date actuelle exacte, si aujourd'hui est 02-03-2016, la période prise va de 02-03-2011 à 02-03-2016. Le jour suivant le pop-up affichera la période du 03-03-2011 à 03-03-2016.

4. Cliquez sur **OK**.

Les ordres archivés sont affichés pour la période spécifiée.

Si vous voulez adapter la période d'archivage à afficher, par exemple moins de cinq ans, vous pouvez utiliser des macros.

Appliquer un flux d'ordre à des ordres

Vous pouvez appliquer un flux de processus prédéfini en associant un ordre standard pour lequel un flux d'ordre pareil est défini.

Il est possible de visualiser les flux d'ordre à **Détails d'ordres > Objets de flux**.

Condition préalable

- Pour appliquer un flux d'ordre à un ordre, vous devez d'abord définir le flux d'ordre (objets de flux et flux de séquence) pour l'ordre standard dans **Basic data management**.



Pour de plus amples informations sur la configuration de flux d'ordre, reportez-vous à *Basic data management > Flux d'ordre*.

Procédure

1. Sélectionnez au niveau d'ordre **Ordres** l'ordre (principal) auquel vous voulez appliquer un flux d'ordre.



Il n'est pas possible de copier ni répéter un ordre avec un flux d'ordre.

2. Appliquez un **Ordre standard**. Pour de plus amples informations à ce sujet, reportez-vous à [Ajouter un ordre basé sur un ordre standard](#). Si un flux d'ordre est défini pour l'ordre standard sélectionné, le message vous demandant quel(s) sous-ordre(s) doit/doivent être repris n'est pas affiché. Ceci est dû au fait que des sous-ordres sont créés au moment où leurs tâches sont activées dans le flux d'ordre.



Une tâche (objet de flux) dans un flux d'ordre est équivalent à un sous-ordre sur l'ordre principal.

3. Cliquez sur **OK**.

- Lors de la sauvegarde le flux d'ordre est copié de l'ordre standard et l'**évènement de début** du flux d'ordre est mis sur **Conclu** ce qui active automatiquement le successeur dans le flux d'ordre. Si l'objet suivant est une tâche, un sous-ordre basé sur le sous-ordre standard de la tâche est créé.



Si vous effacez ou modifiez l'ordre standard appliqué, tous les objets de flux existants et les flux de séquence sont supprimés. Tout sous-ordre existant créé à partir du flux d'ordre n'est pas supprimé.


- Pour visualiser le sous-ordre de l'ordre principal, appuyez sur F5 ou Renouveler. Ceci est nécessaire si la fonction **Afficher ordres afférents après mise à jour** est activée.
- Lorsque le **sous-ordre** est mis sur **Conclu**, la tâche correspondante dans le flux d'ordre est également conclu et l'objet de flux suivant est initié dans le flux de séquence. Si un sous-ordre est annulé ou supprimé, le flux peut être interrompu et le flux d'ordre entier peut être bloqué. Par conséquent un problème de flux est créé et la cause du problème est enregistrée. Le coordinateur/superviseur peut intervenir pour restaurer le flux d'ordre manuellement.
- Si l'objet de flux suivant est l'un des branchements, le processus suivant est appliqué :
- Un **Branchement parallèle** n'est activé que lorsque tous les flux entrants sont achevés. Le branchement active dans ce cas tous ces flux sortants.
- Si un **Branchement exclusif** est activé, la question telle quelle définie dans le branchement est évaluée. Si une réponse est donnée, le branchement est terminé et le flux sortant correspondant à la réponse donnée est activé. Tous les autres flux de séquence (sortants) sont annulés.
- Si aucun flux sortant n'a pu être activé (par exemple parce qu'aucune réponse n'a encore été donnée) un problème de flux est enregistré. Le coordinateur/superviseur peut intervenir pour restaurer le flux d'ordre manuellement.
- Lorsqu'un **Branchement inclusif** est activé, la question telle quelle définie dans le branchement est évaluée. Si une réponse est donnée, le branchement est terminé et tous les flux sortants correspondants aux options de réponse sélectionnées sont activés. Tous les autres flux de séquence (sortants) sont annulés.
- Si aucun flux sortant n'est activé (par exemple parce qu'aucune réponse n'a encore été donnée) un problème de flux est enregistré. Le coordinateur/superviseur peut intervenir pour restaurer le flux d'ordre manuellement.
- Le flux d'ordre continue son flux jusqu'à ce que tous les sous-ordres de l'ordre principal soient terminés et toutes les tâches dans le flux soient achevées. Le flux d'ordre est terminé dès que le dernier évènement est terminé.




Si une réponse est modifiée après que le branchement est terminé, il en résultera un problème de flux comme les flux sortants correspondant à l'ancienne réponse sont déjà activés (ceci s'applique aussi bien aux branchements inclusifs qu'exclusifs).

Utiliser des questionnaires


L'onglet **Questionnaire** devient disponible pour des ordres lorsque vous associez l'ordre à un ordre standard pour lequel un questionnaire est défini.

 Pour de plus amples informations sur l'association de questionnaires à des ordres standard, reportez-vous à *Basic data management*.

 Pour de plus amples informations sur la création de questionnaires, reportez-vous à *Gestionnaire des questionnaires*.

Procédure

1. Sélectionnez un ordre pour lequel un questionnaire est défini. L'onglet **Questionnaire** affiche la/les question(s) avec des options de réponse.

 Pour des audits de durabilité, si dans Gestionnaire des questionnaires le champ **Est audit** est mis sur **Oui**, des champs supplémentaires tels que **Preuve** et **Commentaire supplémentaire** sont affichés. Lorsque vous sélectionnez **Oui** dans **Preuve**, cela veut dire que de l'information supplémentaire ou des documents supplémentaires /est sont disponible(s) en tant que Journaux de communication.

2. Sélectionnez l'option de réponse appropriée pour les questions dans le questionnaire.

Selon la/les réponse(s) sélectionnée(s) et le score attribué pour chaque réponse dans **Gestionnaires des questionnaires**, la/les question(s) obtient/obtiennent un score. Le champ **Score** affiche le score total d'une question.

3. Cliquez sur **Sauvegarder**. Vous avez répondu le questionnaire.

A	B	C
Breeam 2.00/200.00	1.00%	
MATERIALS 0.00/28.00	0.00%	
QUESTION: 01MAT001 If a condition survey has been conducted, has work been conducted to rectify any issues/defects identified?		
<input checked="" type="radio"/> Question not answered		<input type="radio"/> Don't know
<input type="radio"/> Asset is over 5 years old and a condition survey has not been carried out within the last 5 years		<input type="radio"/> No works have been carried out
<input type="radio"/> An action plan is in place which establishes when issues will be addressed		<input type="radio"/> All minor issues have been rectified
<input type="radio"/> The asset is less than 5 years old and no condition survey has been undertaken		<input type="radio"/> All major issues have been rectified
<input type="radio"/> All identified issues/defects have been rectified		<input type="radio"/> Other
Score	0	
Comment		

Légende

A	Score total	Somme des scores de questions dans un questionnaire
B	Score maximal	Le score maximal admissible pour le questionnaire.
C	Pourcentage de score	Pourcentage de score total dans score maximal.

Si un questionnaire a des sous-questionnaires, le score de tous les questionnaires est additionné. A tout niveau de l'hierarchie du questionnaire, un questionnaire obtiendra un score étant la somme de toutes ses questions associées et les scores de tous les questionnaires à un niveau inférieur dans l'hierarchie.

Les scores et pourcentages à l'onglet **Questionnaire** peuvent être affichés dans des rapports générés dans Planon ProCenter.

L'exemple suivant explique les calculs de scores et pourcentages affichés à l'onglet **Questionnaire**.

Exemple

- un questionnaire sur la durabilité d'un bâtiment a des sous-questionnaires sur l'énergie, l'eau et les déchets avec plusieurs questions.
- chaque question répondue a un score et un score maximal.
- le score maximal peut être fourni sur place ou lors de la définition d'une question.
- le pourcentage du score dans la Valeur score maximal et les colonnes Poids pourcentage sont calculés afin d'analyser les scores suite au remplissage du questionnaire.

	Questions	Score	Valeur score maximal	% du score dans valeur score maximal	% poids
Energie					
	Q1	3	6	50,00 %	
	Q2	1	4	25,00 %	
	Q3	4	8	50,00 %	
Additionné		8	18	44,44 %	22,22 % (50 % pourcentage poids)
Eau					
	Q4	3	3	100,00 %	
	Q5	4	5	80,00 %	
Additionné		7	8	87,50 %	26,25 % (30 % pourcentage poids)
Déchets					
	Q6	4	5	80,00 %	
	Q7	6	6	100,00 %	
Additionné		10	11	90,91 %	18,18 % (20 % pourcentage poids)
Total additionné		25	37	67,57 %	66,65 %



Le score additionné est calculé en prenant la valeur inférieure du champ **Score** ou **Valeur score maximal** (dans Gestionnaire des questionnaires).

Créer des projets

Il est possible de créer des projets basés sur des ordres dans **Service manager**. Des projets d'ordre peuvent comprendre plusieurs tâches groupées allant d'activités techniques telles que des rénovations au planification d'une conférence annuelle y compris la réception, le lunch, les présentations, etc.

Des ordres de plusieurs types - ordres de travail, appels, réservations, demandes - peuvent être ajoutés directement à un projet d'ordre. Vous pouvez également associer des projets d'ordre plus tard, si nécessaire.

Procédure

1. Allez à **Objets** et sélectionnez l'objet/les objets pertinent(s).
2. Descendez à **Répartitions > Projets**.
3. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter**.
4. Saisissez dans la section des données les données de projet pour le nouveau projet d'ordre.

Vous pouvez ajouter des ordres de plusieurs types d'ordre (appels, ordres de travail et demandes) à ce projet.

5. Allez au niveau de sélection **Ordres** et ajoutez l'ordre/les ordres pertinent(s) ensemble avec les sous-ordres.

Associer des ordres existants à un projet

Il est possible d'associer un ordre existant à un projet nouvellement créé.

Procédure

1. Allez à **Ordres** et sélectionnez l'ordre requis.
2. Sélectionnez dans le champ **Projet** le projet que vous voulez associer à l'ordre.
3. Cliquez sur **OK**. L'ordre sera associé maintenant au projet sélectionné.



Si vous voulez exécuter plusieurs projets (presque) identiques - pour plusieurs objets par exemple copier les données de projet dans un nouveau projet. Modifiez quelques valeurs du projet copié, si nécessaire.

Mettre une date de référence pour un projet

Lorsque vous disposez de l'autorisation appropriée, vous pouvez prélever les projets d'ordre actifs en utilisant une date de référence. En mettant une date de référence votre liste d'éléments sera filtrée et seuls les projets d'ordre actifs seront affichés.

Procédure

1. Allez dans Service manager à **Répartitions > Projets**.
2. Cliquez sur **Date de référence** dans l'en-tête Planon. La fenêtre avec le sélectionneur de date s'affiche.
3. Sélectionnez une date de référence. La date de référence est par défaut la date de système, mais vous pouvez sélectionner une autre date dans le calendrier.
4. Dans ce cas la liste des éléments est filtrée en tenant compte de cette date. Seuls des projets d'ordre valables à la date de référence sont affichés.

Lorsque vous désactivez la date de référence tous les projets d'ordre sont affichés.

Calculer la Date de conclusion demandée

La **Date de conclusion souhaitée** d'un ordre est calculée à partir de l'intervalle entre la priorité et le début de l'ordre.

Les champs suivants déterminent le moment où un ordre est démarré :

- La **Date-heure de début** s'il y a des sous-ordres sous une Réservation/des Ordres de maintenance planifiée/des Ordres répétitifs.
- La **Date-heure de début planifiée** en cas d'ordres générés par le Planificateur de services.
- La date **Signalé le** (InsertDateTime) ou (si renseigné) **Date-heure rapport originale** dans les autres cas.

Les scénarios suivants expliquent comment un calendrier de société est appliqué selon l'intervalle pour la priorité :

- Si l'intervalle de priorité est en années/mois, semaines, les jours et heures non ouvrables (les normaux et divergents) ne sont pas pris en compte.
- Si l'intervalle de priorité est en jours, seuls les jours non ouvrables (les normaux et divergents) comme définis dans le calendrier applicable sont pris en compte.



Si la date-heure du champ utilisé pour calculer la **Date de conclusion demandée** se situe en dehors des heures ouvrables, la première date-heure possible durant les heures ouvrables à un jour ouvrable est utilisée pour les calculs. Si la date de conclusion demandée calculée est en dehors des heures/jours ouvrables, elle est mise à la première date-heure possible endéans les heures ouvrables durant un jour ouvrable.

- Si l'intervalle de priorité est en heures, le calcul est similaire à une priorité en jours. Mais les heures non ouvrables (les normales et les divergentes) comme définies dans le calendrier applicable sont également prises en compte.
- Si l'intervalle de priorité est en minutes, les jours et heures non ouvrables (normaux et divergentes) ne sont pas pris en compte. Ceci est dû au fait que pour cette priorité le travail est considéré étant si urgent qu'il doit être exécuté indépendamment de jours/heures ouvrables.



Si un ordre est repris à partir de l'état 'En attente' la **Date de conclusion souhaitée** est recalculée, même si le SLA n'est pas appliqué.

Exemple

Calendrier : heures ouvrables Lundi-Vendredi 9:00 - 17:00

Signalé le (InsertDateTime) Priorité		Date-heure de conclusion demandée
Ven 1/4/2016 16:00	120 min.	Ven 1/4/2016 18:00
Ven 1/4/2016 16:00	2 heures	Lun 4/4/2016 10:30
Ven 1/4/2016 16:00	1 jour	Lun 4/4/2016 16:00 (les heures ouvrables ne sont pas prises en compte)
Ven 1/4/2016 16:00	24 heures	Mer 1/4/2016 18:00 (les heures et jours ouvrables sont pris en compte)
Ven 1/4/2016 18:00	120 min.	Ven 1/4/2016 20:00
Ven 1/4/2016 18:00	2 heures	Lun 4/4/2016 11:00
Ven 1/4/2016 18:00	1 jour	Jeu 4/4/2016 09:00
Ven 1/4/2016 18:00	1 semaine	Lun 8/4/2016 18:00 (les jours ouvrables ne sont pas pris en compte)
Ven 1/4/2016 18:00	7 jours	Mar 12/4/2016 18:00 (les jours ouvrables sont pris en compte)
Ven 1/4/2016 18:00	1 mois	Dim 1/5/2016 18:00



Les scénarios ci-dessus s'appliquent également au calcul de **Réponse souhaitée le**, **Attendu sur site** et **Solution temporaire souhaitée le** sauf que l'intervalle utilisé défini dans ces champs du SLA est utilisé pour déterminer la période.



Pour de plus amples informations sur des SLA, reportez-vous à *Gestion des SLA*.

Ajouter des appels associés

Cette action vous permet en une seule fois de :

- *créer* un nouvel appel basé sur un autre appel
- *copier* les données pertinentes
- *associer* le nouvel appel vers l'appel original

Par exemple, dans gestion des services IT, si vous voulez créer un appel du type 'modifier' et l'associer à un autre 'incident', cette action vous évitera d'ajouter manuellement un nouvel appel, de saisir les données et de l'associer à l'incident.



Cette action n'est disponible que pour le type d'ordre **Appels**.

Procédure

1. Allez à **Ordres** et sélectionnez l'appel auquel vous voulez ajouter un appel associé.
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter appels associés**. La boîte de dialogue **Ajouter appels associés** s'ouvre.
3. Sélectionnez dans le champ **Type** dans la liste un type d'appel qui est pertinent pour le nouvel appel que vous ajoutez. Par exemple, 'problème', 'modifier' etc.
4. Cochez les cases afin de copier le contenu des champs vers le nouvel appel. Les valeurs de champ suivantes peuvent être copiées :
 - Description
 - Service SLA
 - Commentaire
 - Commentaire



L'appel sélectionné (défini par l'utilisateur), ainsi que les champs à copier, sont sauvegardés en tant que configurations d'utilisateur et restent valables jusqu'à ce que vous les modifiez de nouveau.

5. Cliquez sur **OK**. Un nouvel appel associé est créé.



Si vous voulez vérifier si un appel est associé à un autre appel, vous pouvez cliquer dans le menu d'actions sur **Associer enregistrements afférents**. Dans la boîte de dialogue **Associer enregistrements afférents** tous les liens existants sont affichés dans la section **En usage**. Il est également possible d'ajouter ou d'enlever ici des liens.

Demandes principales et afférentes

Si le service desk reçoit plusieurs demandes similaires, le manager peut désigner l'un de ces incidents comme la demande **Principale** et associer toutes les demandes similaires à cette demande principale. Ceci vous permettra de grouper les demandes afférentes et de les traiter en même temps. Dès qu'une demande est associée à une demande principale, toutes les modifications (champs/états) à la demande principale sont également réalisées pour les demandes afférentes.



Des modifications aux sous-ordres, journaux de communication et d'autres détails d'ordre ne sont pas réalisés pour la demande principale afférente. Vous ne pouvez pas créer des demandes principales ou afférentes pour des ordres standard.

Des demandes principales ont souvent un impact considérable sur un nombre significatif de clients/ utilisateurs. Par exemple, une demande sur la communication réseau défaillante peut être signalée par plusieurs personnes, parce que le problème impacte plusieurs personnes et a une priorité élevée. Cela sera plus facile pour le département responsable de traiter une seule demande avec des demandes similaires, comme toutes les personnes essaieront de résoudre le même problème.

Créer un appel principal

Procédure

1. Allez à **Ordres**.
2. Sélectionnez l'appel que vous voulez promouvoir à appel principal.
3. Dans la section de données, sélectionnez **Oui** dans le champ **Principal ?**.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**.

L'appel sélectionné est désigné comme appel principal.



L'appel principal et les appels associés peuvent être créés pour tout business object créé pour le type système **Appels**.

Le champ **Appels associés** de l'appel principal affiche tous les appels associés à cet appel principal.

Copier d'appel principal

Procédure

1. Sélectionnez dans la liste un appel principal.
2. Dans le menu d'actions, cliquez sur **Copier d'appel principal**.
3. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Un nouvel appel est créé qui est associé automatiquement à l'appel principal sélectionné.



L'action **Copier d'appel principal** n'est disponible que si l'appel principal est encore dans l'état initial et est ni archivé, ni annulé.

Associer des appels similaires à un appel principal

Procédure

1. Allez à **Ordres**.
2. Sélectionnez l'appel/les appels que vous voulez associer à l'appel principal.
3. Cliquez dans le panneau d'actions sur **Associer à appel principal**.



L'action **Associer à appel principal** n'est disponible que pour des appels non principaux et l'action **Dissocier d'appel principal** n'est disponible que pour des appels associés/afférents.

Un avertissement est affiché.

4. Cliquez dans l'avertissement sur **Continuer**.

Le pop-up **Associer à appel principal** s'ouvre. Le pop-up n'affiche que les appels du même type d'utilisateur.

5. Sélectionnez dans la liste un appel principal.



Il y a une option **Afficher appels terminés** pour afficher les appels terminés dans la liste. Les appels principaux terminés ne sont pas affichés.

6. Cliquez sur **OK**.

Après l'avoir associé, l'appel principal est automatiquement affiché dans le champ **Appel principal** de tous les appels associés.



Dès qu'un appel est associé à un appel principal, les champs autres que **Demandeur** et **Demandeur externe** ne peuvent plus être modifiés comme ils sont repris de l'appel principal. Le champ **Ordre standard** n'est pas repris de l'appel principal et il n'est pas synchronisé.



Vous pouvez encore ajouter indépendamment des sous-ordres, journaux de communication et détails sur l'ordre, aussi bien pour les appels principaux que pour les appels afférents. Ils ne seront pas repris de l'appel principal.

Pour dissocier un appel de l'appel principal, cliquez dans le panneau d'actions sur **Dissocier d'appel principal**.



Vous pouvez associer ou dissocier plusieurs appels en utilisant l'option **Action pour la sélection**.

Utiliser des lignes d'ordre

Si vous voulez acheter ou demander les articles pour l'ordre sélectionné, vous pouvez ajouter des lignes d'ordre à plusieurs types d'ordre.

Reportez-vous aux liens ci-dessous pour de plus amples informations :

- [Ajouter des lignes d'ordre](#)
- [Ajouter des lignes de demande](#)
- [Ajouter des lignes d'ordre d'achat](#)



La création de beaucoup lignes d'ordre aura un impact négatif sur la performance de traitement d'un ordre pareil. Le nombre de lignes d'ordre dont la performance sera réduite aussi bien que l'impact sur la performance dépendent de votre infrastructure locale.

Ajouter des lignes d'ordre

Procédure

1. Allez à **Ordres**.
2. Sélectionnez l'ordre auquel vous voulez ajouter des lignes d'ordre.
3. Allez à **Détails d'ordre > Lignes d'ordre**.
4. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter**.
5. Saisissez dans la section des données les données souhaitées.

Pour de plus amples informations sur les champs, reportez-vous à [Données de lignes d'ordre](#).

6. Cliquez sur **OK**. Une ligne d'ordre est ajoutée.

Ajouter des lignes de demande

Pour chaque ensemble d'articles que vous voulez commander, il faut ajouter des lignes de demande à la demande sélectionnée. La procédure est identique à celle pour ajouter des lignes d'ordre. Pour de plus amples informations, reportez-vous à [Ajouter des lignes d'ordre](#).

Vous ne pouvez ajouter des lignes de demande à une demande que lorsque celle-ci a l'état **Signalé**.

- Dès qu'une demande a obtenu l'état **Confirmé**, vous ne pouvez plus modifier le produit ni la quantité spécifié dans les lignes de demande.
- Vous ne pouvez pas annuler une ligne de demande si elle contient une ou plusieurs lignes de remise.

Pour une description des champs spécifiques de la ligne de demande, reportez-vous à [Données de lignes de demande](#).

Inclure une estimation dans une demande

Après avoir créé une demande et avoir ajouté les lignes de demande souhaitées, vous pouvez y ajouter une estimation.

Procédure

1. Allez à **Ordres > Détails d'ordre > Estimations**.
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Inclure lignes de demande dans estimation**. Une estimation sera générée automatiquement dès que la demande a obtenu l'état **Confirmé**.

Pour de plus amples informations sur la saisie de coûts d'ordre, reportez-vous à [Gestion des coûts dans Service manager](#).

Ajouter des lignes d'ordre d'achat

Après avoir créé un ordre d'achat, vous devez ajouter une ou plusieurs lignes d'ordre d'achat. Pour chaque article que vous voulez commander vous devez ajouter une ligne d'ordre d'achat. Si vous devez par exemple commander 50 boîtes de papier d'imprimante, vous ajoutez 1 ligne d'ordre d'achat en y spécifiant l'article d'achat (papier d'imprimante) et la quantité (50). D'autres données importantes telle que l'unité, les prix, la TVA sont saisies automatiquement lors de la sélection de l'article d'achat.

Pour de plus amples informations sur les champs des lignes d'ordre d'achat, reportez-vous à [Données de lignes d'ordre d'achat](#).

La procédure pour ajouter des lignes d'ordre d'achat est identique à celle pour ajouter des lignes d'ordre. Pour de plus amples informations, reportez-vous à [Ajouter des lignes d'ordre](#).

Utiliser des ordres standard

Dans Planon ProCenter des ordres standard sont une sorte de 'modèle d'ordre' que les utilisateurs peuvent utiliser afin d'accélérer la saisie de nouveaux ordres. Il est très pratique d'utiliser des ordres standard pour des appels, tâches et activités récurrents à plusieurs reprises.

Lorsque vous utilisez des ordres standard pour ajouter de nouveaux ordres, beaucoup de données sont saisies automatiquement. Des ordres standard peuvent comprendre un certain nombre de sous-ordres standard, mots-clés, questions, estimations, coûts et lignes (lignes d'ordre, linges de demande ou lignes d'ordre d'achat).



Pour de plus amples informations sur la création et le maintien d'ordres standard, reportez-vous à *Basic data management*.

Ajouter un ordre basé sur un ordre standard

Vous pouvez ajouter un ordre basé sur un ordre standard en :

- sélectionnant un ordre standard dans l'option **Ajouter standard** dans le menu d'actions.
- ou
- en ajoutant un ordre et par la suite en sélectionnant un ordre standard dans le champ **Ordre standard**.



Vous pouvez ajouter un sous-ordre standard à votre ordre principal en utilisant l'option **Ajouter standard au niveau supérieur** dans le menu d'actions.

Procédure

1. Allez à **Ordres**.
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter standard**.
3. La boîte de dialogue **Ordres standard** s'ouvre.
4. Sélectionnez dans la liste un ordre standard. Utilisez la barre de filtre en haut de la boîte de dialogue afin de filtrer les ordres standard pertinents. Pour de plus amples informations, reportez-vous à [Options de filtre dans la boîte de dialogue Ordres standard](#).
5. Cliquez sur **OK**.
6. Lorsque l'ordre standard comprend des sous-ordres, une boîte de dialogue apparaît. Sélectionnez les sous-ordres que vous voulez inclure dans le nouvel ordre.
7. Cliquez sur **Continuer**.
8. Un nouvel ordre est ajouté dont les champs de données sont renseignés avec les données de l'ordre standard.
9. Vous pouvez saisir maintenant les données supplémentaires ou vous pouvez modifier certaines données et ensuite vous cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous avez ajouté un ordre basé sur un ordre standard. Cet ordre a les mêmes transitions d'état et d'autres fonctionnalités relatives aux ordres comme un ordre normal défini par l'utilisateur du même type d'ordre.



Si vous ajoutez un ordre qui est basé sur un (sous-)ordre standard avec des lignes d'ordre, une boîte de dialogue avec des lignes d'ordre apparaîtra automatiquement après avoir cliqué sur **Sauvegarder**. Vous pouvez modifier dans cette boîte de dialogue le nombre d'articles à commander ou vous y pouvez modifier les données de l'ordre.



Selon la configuration de votre système, ajouter ou modifier certaines données standard (par exemple un groupe d'ordres standard) peut avoir un effet sur les autres données. Comme c'est le cas avec les ordres normaux, l'emploi d'ordres standard peut déclencher des modifications de champ ; il se peut que des champs doivent être vidés ou que les valeurs dans les champs doivent être modifiées. Les ordres standard ont leur propre séquence pour modifier les champs.



Pour de plus amples informations sur les modifications des champs, reportez-vous à [Modifications d'ordres et de champs](#).



Pour de plus amples informations sur des données standard, reportez-vous à [Préférences et standard d'ordre](#).

Options de filtre dans la boîte de dialogue Ordres standard

Les options de filtre dans la boîte de dialogue **Ordres standard** vous aident à sélectionner vite l'ordre standard approprié. La boîte de dialogue **Ordre standard** peut comprendre plusieurs options de filtre, dépendant de :

- La méthode que vous utilisez pour ajouter un ordre basé sur un ordre standard (voir : [Ajouter un ordre basé sur un ordre standard](#)).
- Si un groupe d'ordres est sélectionné au niveau de sélection **Répartitions** ou si le champ **Groupe d'ordres** contient une valeur ;
- Si le champ **Profession** contient une valeur ;
- Si des sous-ordres sont ajoutés basés sur un ordre standard. Dans ce cas des options de filtre spéciales sont affichées.
- Si vous ajoutez un *appel* basé sur un *appel standard*. Dans ce cas il y a une option de filtre supplémentaire dans la boîte de déroulement pour des mots-clés et une case à cocher supplémentaire pour filtrer des appels standard auxquels un SLA interne s'applique.
- L'applicabilité ordre standard comme définie dans **Basic Data Management > Ordres standard** pour **Groupe d'utilisateur**, **Groupe**, **Objet** et **Catégorie d'espace**. Selon l'applicabilité sélectionnée, les options de filtre sont affichées dans la boîte de dialogue Ordres standard.



Pour de plus amples informations sur la priorité, reportez-vous à *Basic data management* > *Maintenir des priorités*.

Voici un exemple d'options de filtre affichées dans la boîte de dialogue Ordres standard.

Exemple

Vous ajoutez au niveau de sélection **Ordres** un appel basé sur un appel standard en sélectionnant l'option **Ajouter** dans le menu d'actions et en sélectionnant un appel standard dans le champ **Ordre standard**. Les champs **Objets** et **Groupe d'ordres** de l'appel nouvellement ajouté sont également saisis. Les options de filtre suivantes sont maintenant affichées dans la boîte de dialogue :

Standard orders ✕

Code Contains ✕ ✕ + 🔍

Property: Columbus Square
 Order group: 01, Hard FM Services
 Display suborders

U ~ Code	Description	User ord
FM026	Put up whiteboard	Request
MM051	Lift not working	Request
MM064	Put up key cabinet	Request
MM066	Repair/replace broken light switch	Request
MM067	Too hot / too cold	Request
MM068	Leaking tap	Request
MM067_02	Repair thermostat	Order
MM067_03	Repair airco unit	Order
MM067_04	Repair heating unit	Order

Les options de filtre sont affichées sous forme de cases à cocher vous permettant de sélectionner plusieurs options. L'option objet, si elle est sélectionnée, affichera les résultats en fonction de l'applicabilité telle que sélectionnée dans **Basic Data Management** > **Ordres standard**.

Gestion des coûts dans Service manager

Des coûts d'ordre, internes ou externes, peuvent être enregistrés dans Planon ProCenter dès que vous recevez des offres jusqu'à ce que vous payez vos factures.

Les données concernant les coûts peuvent être enregistrées au niveau de sélection **Détails d'ordre**.

Reportez-vous aux liens ci-dessous pour de plus amples informations :

- [Aperçu des coûts](#)
- [Catégorie de coûts standard et type de coûts standard](#)
- [Ajouter des offres](#)
- [Ajouter des estimations](#)
- [Ajouter des coûts réels](#)
- [Supprimer des coûts d'ordre](#)
- [Ajouter des heures-homme](#)

Aperçu des coûts

Au niveau de sélection **Détails d'ordre** vous trouvez un aperçu des coûts associés à un ordre. Chaque étape de sélection liée aux coûts, **Estimations**, **Coûts réels** et **Heures-homme** affiche les coûts totaux (TVA incluse et hors TVA) de cette étape et un aperçu intégral de tous les coûts.

955.00, Grass cutting (2W)						
Total estimated costs		Order costs overview				
Description	Costs	Surcharge	Man-hours	Hours x tariff	Total costs ex.	Total cost inc.
Estimates	€ 0.00		0	€ 0.00	€ 0.00	€ 0.00
Actual costs	€ 0.00	€ 0.00			€ 0.00	€ 0.00
Man-hours			0	€ 0.00	€ 0.00	€ 0.00
Total	€ 0.00	€ 0.00	0	€ 0.00	€ 0.00	€ 0.00

Lorsqu'il y a des sous-ordres avec des coûts, vous pouvez sélectionner dans la barre d'outils de la liste des éléments le bouton **Afficher les détails du sous-ordre** afin d'afficher les totaux de tous les sous-ordres

dans la feuille de calcul de coûts :



Les coûts sont affichés comme suit :

- L'onglet **Coûts totaux [...]** affiche les coûts totaux de chaque *estimation active*, les *coûts réels* ou les *heures-homme*. Si vous avez activé un filtre, celui-ci est également appliqué à l'onglet.
- L'onglet d'aperçu **Coûts d'ordre** affiche les coûts totaux réels, les coûts totaux estimés et les coûts totaux des heures-homme de l'ordre/des ordres que vous avez sélectionné(s) au niveau de sélection **Ordres**. Des filtres activés ne seront pas appliqués à cet onglet.



Vous pouvez également afficher un aperçu des coûts au niveau de sélection **Ordres** en cliquant dans le menu d'actions sur **Coûts totaux**.

Catégorie de coûts standard et type de coûts standard

Les catégories et types de norme de coûts définissent les services FM et standardisent les classifications ultérieures en facilitant la spécification des coûts des facilités et activités. Ils facilitent également les calculs et ils permettent par conséquent de faire une comparaison uniforme des coûts FM.

Dans Planon ProCenter vous pouvez utiliser des catégories de coûts et types de coûts standard afin de spécifier et classer vos coûts. Partout dans Planon ProCenter où des coûts d'ordre sont saisis, il y a deux champs de coûts standard disponibles dans lesquels des coûts peuvent être attribués d'après la fonction (= catégorie de coûts) et d'après le type (= type de coûts).

Les utilisateurs autorisés peuvent maintenir les catégories et types de coûts standard dans le launch group Basic data management où ils peuvent définir les catégories et les types de normes de coûts nécessaires.



Dans **Générateur de rapports** vous pouvez concevoir et générer des rapports sur les coûts standard qui vous permettent de générer un aperçu des coûts par catégorie et type de coûts.



Pour de plus amples informations sur la création de définitions de rapports et sur la génération de rapports, reportez-vous à *Générateur de rapports*. Pour de plus amples informations sur les configurations de coûts standard, reportez-vous à *FieldDefiner*.

Ajouter des offres

Lorsque votre organisation reçoit une offre, vous pouvez saisir les données d'offre.

Procédure

1. Allez à **Détails d'ordre > Offres**.
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter**.
3. Saisissez les données souhaitées dans la section des données. Pour de plus amples informations, reportez-vous à [Données d'offre](#).
4. Cliquez sur **Sauvegarder**. Une offre pour l'ordre sélectionné est enregistrée.
5. Cliquez dans le menu d'actions sur **Créer estimation** afin de transférer les données d'offre vers l'étape de sélection **Estimations**.

Créer estimation ne peut être utilisé lorsque les champs **Montant** et **Date de réception** sont renseignés et sauvegardés.

Ajouter des estimations

L'étape de sélection **Estimations** est utilisée pour saisir les coûts estimés d'un ordre. Il est possible d'associer plusieurs estimations à un ordre, mais seulement une estimation est utilisée pour faire des calculs.

Procédure

1. Allez à **Détails d'ordre > Estimations**.
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter**.
3. Saisissez dans la section des données l'information demandée. Pour de plus amples informations, reportez-vous à [Données d'estimation](#).
4. Des estimations actives sont ajoutées à l'ordre sélectionné. L'onglet **Total coûts estimés** affiche les données saisies pour l'estimation à toutes les étapes relatives aux coûts. Dès que tous les coûts internes et externes sont connus, ils peuvent être saisis aux étapes de sélection **Heures-homme** et **Coûts réels**. Pour de plus amples informations, reportez-vous à [Ajouter des coûts réels](#) et [Ajouter des heures-homme](#).

Ajouter des coûts réels

Dès que vous avez reçu des factures d'exécuteurs externes, vous pouvez commencer à saisir à l'étape de sélection **Coûts réels** les coûts réels de l'ordre. Vous pouvez également ajouter des frais facturés par d'autres départements ou services au sein de votre organisation. Il est possible d'ajouter plusieurs lignes de coûts réels à un ordre.

Procédure

1. Allez à **Détails d'ordre > Coûts réels**.
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter**.
3. Saisissez les données souhaitées dans la section des données. Pour de plus amples informations sur ces champs, reportez-vous à [Données de coûts réels](#).
4. Cliquez dans le menu d'actions sur les options **Inclure ligne(s) d'ordre dans les coûts réels** ou **Inclure ligne(s) d'ordre dans l'estimation** pour transférer les coûts totaux d'une ligne d'ordre vers les estimations d'ordre ou les coûts réels.
5. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Les coûts réels sont ajoutés.

Supprimer des coûts d'ordre

Si un ordre est annulé, les coûts associées à l'ordre ne sont plus valables et peuvent être supprimés. Supprimer des coûts d'ordre n'est possible que pour des ordres du type *ordres de travail*. Pour *Réservations* il n'y a pas d'option d'annulation de coûts en cas d'annulation.



Si une ligne de coûts d'un ordre est supprimée, le budget utilisé pour l'ordre de travail est recalculé et le montant est recredité sur votre budget.

Condition préalable

Dans **FieldDefiner > Configurations business object > Coûts**, la configuration **Enlever coûts d'ordre lors d'annulation** doit être mise sur **Oui**.

Procédure

1. Sélectionnez un ordre de travail avec des lignes d'ordre. Par exemple un ordre de restauration avec des lignes d'ordre.
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Inclure ligne(s) d'ordre dans les coûts réels**. Les coûts totaux de l'ordre sont affichés.
3. Mettez l'ordre sur l'état **Accepté**.
4. Cliquez sur **Annulé**, si l'ordre doit être annulé.
5. Un message apparaît vous demandant si vous voulez supprimer les coûts d'ordre de l'ordre annulé.
6. Cliquez sur **Oui** pour supprimer les coûts d'ordre.

Ajouter des heures-homme

Vous pouvez ajouter des **Heures-homme** pour spécifier les coûts d'heures-homme internes consacrées à un ordre particulier. Si un groupe de tarifs est spécifié pour des heures-homme, Planon ProCenter calculera automatiquement les coûts impliqués sur la base de cette information sur le groupe de tarifs.

L'information sur les heures-homme peut être ajoutée à **Détails d'ordre > Heures-homme**.

Pour plus d'informations sur les champs des heures-homme, reportez-vous à [Données heures-homme](#).

Données de budget d'ordres

Il est possible de rechercher les dernières données budgétaires aux étapes relatives aux coûts **Offres**, **Estimations**, **Coûts réels** et **Heures-homme** au niveau de sélection **Détails d'ordre**.

Pour ce faire, il faut cliquer sur le bouton **Montrer budget**



le menu d'actions.

dans

La boîte de dialogue **Budgets** s'ouvre affichant de l'information sur le budget associé à l'ordre sélectionné. Cette information est en lecture seule et mise à jour.



Pour de plus amples informations sur comment travailler avec des budgets, reportez-vous à *Gestion des budgets*.

Base de connaissances dans Service manager

La Base de connaissances peut être consultée dans **Service manager** pour rechercher des problèmes d'ICT ou de facility management récurrents, ensemble avec les symptômes et solutions appropriées. Les fonctions de recherche permettent aux utilisateurs de trouver vite des solutions aux problèmes communs. Il est également possible d'associer les données de la Base de connaissances aux nouveaux ordres de tout type d'ordre utilisateur. Vous pouvez ouvrir la Base de connaissances en cliquant au niveau de sélection **Ordres** sur le champ **Élément de la Base de connaissances** ou dans le menu d'actions.



Pour de plus amples informations sur l'emploi de la Base de connaissances dans la TSI **Service desk**, reportez-vous à *Service Desk*.

Vous pouvez consulter la base de connaissances pour donner des conseils à votre client FM ou vous pouvez inclure l'information dans un appel ou une demande en cliquant sur **Appliquer**. Lorsque vous voulez disposer d'information de référence sur l'élément de la base de données, vous pouvez cliquer sur **Documents** pour vérifier s'il existe des documents numériques associés à cet élément que vous pouvez consulter.

Pour de plus amples informations sur les documents de la base de connaissances, reportez-vous à [Afficher les documents de la Base de connaissances](#).

Demander un élément dans la Base de connaissances

Il est possible d'ouvrir la boîte de dialogue **Base de connaissances** au niveau de sélection **Ordres** :

- dans le champ **Élément de la base de connaissances**.

Si vous avez déjà ajouté un ordre auquel vous voulez associer un élément de la Base de connaissances, ou si vous ne voulez que vérifier la Base de connaissances.

- en appuyant sur les touches de raccourci CTRL+K (Java Client).
- en cliquant dans le menu d'actions sur **Base de connaissances**.

Si vous n'avez pas encore ajouté un ordre, mais que vous voulez vérifier la Base de connaissances, ou que vous voulez ajouter un nouvel ordre standard associé à un élément de la Base de connaissances, cliquez dans le menu d'actions sur l'icone **Base de connaissances**.

Après avoir associé un élément de la base de connaissances à votre ordre, selon vos configurations d'ordre, les textes de la base de connaissances apparaissent dans le champ **Commentaire**.

1. Recherchez dans la boîte de dialogue **Base de connaissances** l'élément pertinent de la base de connaissances.
2. Saisissez des mots-clés dans le champ de recherche pour rechercher les textes de la base de connaissances et filtrez les éléments pertinents dans la base de connaissances via la barre de recherche.

Vous pouvez rechercher un problème, symptôme et/ou une solution dans un texte en saisissant un ou plusieurs mots-clés dans le champ de recherche en fonction de l'option/des options sélectionnée(s).

Pour de plus amples informations sur l'emploi des options de recherche, reportez-vous à [Trouver des éléments de la Base de connaissances](#).

Les mots ou les parties de mots saisis comme mots-clés sont mis en surbrillance dans les textes des symptômes, problèmes et/ou solutions pour les éléments trouvés dans la Base de connaissances.

3. Cliquez sur **Appliquer**.

Trouver des éléments de la Base de connaissances

Vous pouvez trouver dans la boîte de dialogue **Base de connaissances** les éléments de la base de connaissances pertinents en saisissant des mots-clés dans le champ de recherche. Vous pouvez en outre peaufiner votre recherche en utilisant la barre de recherche du filtre.

- Lorsque vous ne saisissez pas de mot-clé dans le champ de recherche et que vous cliquez ensuite sur la loupe, tous les éléments de la base de connaissances seront affichés.
- Lorsque vous saisissez plus d'un mot-clé (ou une partie d'un mot) dans le champ de recherche, vous pouvez chercher des éléments de la base de connaissances qui comprennent tous les mots saisis ou les éléments qui comprennent un de ces mots.
- Vous pouvez faire des recherches sur la base de **problèmes, symptômes** ou **solutions**.
- La recherche n'est pas sensible à la casse.

Exceptions :

Il se peut que votre administrateur Planon ProCenter ait exclu des mots insignifiants des recherches de la base de connaissances.

Ces mots sont en général des articles comme **le, un, une**, ... D'autres mots qui sont souvent exclus sont des prépositions telles que **dans, sur** et **à**.

Les mots exclus ne généreront pas de hits et ils ne seront pas non plus mis en surbrillance s'ils sont saisis comme des mots-clés. Par exemple : lorsque vous tapez le mot 'in' lorsque vous voulez retrouver tous les éléments comprenant les lettres 'in', comme par exemple installation, vous ne trouverez rien du tout. Vous devrez taper 'inst' pour avoir un résultat significatif.

Appliquer un élément de la Base de connaissances à un ordre

Un ou plusieurs ordres peuvent être associés à un élément de la base de connaissances dans la **Base de connaissances**.

Procédure

1. Sélectionnez un ordre pour lequel vous voulez appliquer un élément de la base de connaissances.
2. Dans le champ **Élément de la base de connaissances** ouvrez la boîte de dialogue **Base de connaissances** pour sélectionner un élément de la base de connaissances.
3. Cliquez sur **Appliquer** dans la boîte de dialogue **Base de connaissances**.

Les données de l'élément de la base de connaissances sélectionné sont appliquées dans l'ordre.



Le bouton **Appliquer** est désactivé si l'élément de la base de connaissances sélectionné est associé à un ordre standard qui n'est pas du même type d'ordre défini par l'utilisateur que l'appel ou la demande que vous venez d'ajouter.

Afficher des documents de la Base de connaissances

Il est possible d'afficher des documents avec de l'information supplémentaire sur l'élément de la base de connaissances sélectionné.

Procédure

1. Allez à **Ordres**.
2. Sélectionnez un ordre pour lequel vous voulez afficher le(s) document(s) de la base de connaissance.
3. Cliquez dans le menu d'actions sur **Base de connaissances**.
Cliquez dans la boîte de dialogue **Base de connaissances** sur le bouton **Documents**.
4. Ouvrez dans la boîte de dialogue **Documents de la base de connaissances** dans le champ **Fichier** le document de la base de connaissances.
5. Cliquez sur **Fermer** pour retourner à la boîte de dialogue **Base de connaissances**.

Rechercher des ordres basés sur le même élément de la Base de connaissances

Il est possible de rechercher des ordres basés sur le même élément de la base de connaissances.

Procédure

1. Allez à **Ordres**.
2. Sélectionnez un ordre pour lequel vous voulez afficher des ordres associés basés sur le même élément de la base de connaissances.
3. Cliquez dans le menu d'actions sur **Base de connaissances**.
4. Cliquez dans la boîte de dialogue **Base de connaissances** sur le bouton **Appliqué avant ?**.
Une liste d'ordres associés à la même base de données est affichée.
5. Cliquez sur **Fermer** pour retourner à la boîte de dialogue **Base de connaissances**.

Générer des formulaires

Lorsque votre organisation utilise Générateur de rapports, plusieurs formulaires peuvent être créés pour des ordres, tels que des bons de travail, confirmations d'appels, formulaires d'ordre interne ou externe et offres. Toute sorte de données d'ordre saisies peuvent être incluses dans un formulaire, telle qu'une description, la quantité, la date de début, l'espace, le commentaire ou l'exécuteur.

Il est possible de générer sur la base d'un formulaire modèle un formulaire pour un ordre spécifique et par la suite de l'imprimer, envoyer par mail ou joindre à cet ordre en tant que document d'ordre.

Reportez-vous aux liens ci-dessous pour de plus amples informations :

- [Créer un formulaire modèle](#)
- [Ajouter un formulaire à un ordre](#)
- [Créer et modifier un formulaire](#)
- [Imprimer des formulaires](#)
- [Prévisualiser des formulaires](#)
- [Envoyer un formulaire par e-mail](#)
- [Modifier un e-mail](#)

Créer un formulaire modèle

Dans un formulaire modèle vous ajoutez des données requises pour générer un formulaire d'ordre. Vous y définissez par exemple le destinataire et le rapport publipostage à utiliser.

Condition préalable

- Un rapport publipostage doit être défini dans Générateur de rapports. Ce rapport publipostage doit être créé au moyen d'un fichier modèle dans l'un des formats supportés par Planon ProCenter, tel que .html, .rtf, .doc ou .docx comprenant les codes de fusion.



Pour de plus amples informations sur la création de définitions de rapports publipostage et de fichiers modèles pour des formulaires, reportez-vous à *Générateur de rapports*.

Lors de la création d'un formulaire modèle vous pouvez également y attacher trois fichiers à envoyer ensemble avec l'e-mail après avoir saisi un type particulier d'appel. Un gestionnaire de service desk peut par exemple créer un formulaire modèle avec trois annexes standard qui seront envoyés avec un e-mail lors de l'achèvement de l'appel par l'utilisateur.

Procédure

1. Créez un rapport publipostage via l'action **Rapport** dans Service manager.



Pour de plus amples informations sur la création de rapports publipostage, reportez-vous à *Générateur de rapports*.

2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter formulaire**. La boîte de dialogue **Formulaires** s'ouvre.
3. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter**.
4. Saisissez les champs dans la boîte de dialogue. Pour de plus amples informations à ce sujet, reportez-vous à [Données de formulaire](#).
5. Cliquez sur **Sauvegarder**. Un nouveau modèle est créé.



Les valeurs spécifiées dans les champs **Destinataire** et **Copier vers** proviennent de l'ordre correspondant. Si le destinataire est par exemple un exécuteur interne, le champ **Exécuteur interne** à l'onglet **Divers** de l'ordre doit contenir une valeur, si non vous ne pouvez pas envoyer l'e-mail.

Prélever un formulaire pour un ordre

Procédure

1. Allez à **Ordres** et sélectionnez l'ordre pour lequel vous voulez prélever un formulaire.
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter**.

La boîte de dialogue **Formulaire** s'ouvre affichant tous les formulaires disponibles pour l'ordre sélectionné. Si la liste est vide cliquez sur **Montrer tous les formulaires modèles** afin d'afficher tous les formulaires.

Les formulaires affichés dans la liste des éléments de la boîte de dialogue **Formulaires** dépendent également de l'état et du type d'ordre de l'ordre associé et de votre autorisation personnelle.



Cette boîte de dialogue peut être ouverte automatiquement après avoir donné à l'ordre un état particulier tel quel défini dans FieldDefiner. Pour de plus amples informations à ce sujet, reportez-vous à **FieldDefiner > Impression automatique d'un bon après une transition d'état d'un ordre**.

Créer et modifier un formulaire

La procédure suivante explique comment vous pouvez créer un formulaire à un endroit spécial et le modifier :

Procédure

1. Prélevez le formulaire que vous voulez créer et modifier.

Pour de plus amples informations sur comment prélever des formulaires, reportez-vous à [Prélever un formulaire pour un ordre](#).

2. Sélectionnez dans la boîte de dialogue **Formulaires** le formulaire souhaité.
3. Cliquez dans le menu d'actions sur **Créer et modifier**. Votre formulaire est affiché et vous pouvez le modifier maintenant.

Si nécessaire, modifiez votre formulaire et sauvegardez-le. Le formulaire est sauvegardé et ajouté à **Détails d'ordre > Documents d'ordre**.

Si vous mettez l'option **Sauvegarder copie fichier** sur **Oui** dans les détails du formulaire, le formulaire sera sauvegardé à l'endroit mentionné dans **Configurations de système > Emplacement des fichiers**.



Si vous ne voulez pas modifier le formulaire, l'action **Seulement créer** peut être utilisée.

Imprimer des formulaires

Procédure

1. Sélectionnez le formulaire que vous voulez imprimer.
Pour de plus amples informations sur comment prélever des formulaires, reportez-vous à [Prélever un formulaire pour un ordre](#).
2. Sélectionnez dans la boîte de dialogue **Formulaires** le formulaire requis.
3. Cliquez dans le menu d'actions sur **Imprimer**.
Vous pouvez, si nécessaire, sélectionner une autre imprimante que l'imprimante standard.
4. Le formulaire est imprimé.



Vous pouvez imprimer les documents .doc, .docx, .htm, .html, .pdf, .txt directement à partir de Planon ProCenter. Si l'application associée ne supporte pas de commande d'impression, Planon ProCenter ouvre l'application associée et vous pouvez imprimer le document à partir de cet endroit. Si aucun programme n'est associé avec le type de document, ouvrez l'application en question, sélectionnez le fichier et imprimez-le.

Prévisualiser des formulaires

Vous pouvez prévisualiser un formulaire ou un bon de travail. Les formulaires avec les modèles .html sont ouverts dans un navigateur. Les formulaires avec un autre modèle, par exemple .doc/.docx/.rtf sont ouverts dans MS Word ou toute autre application associée à l'extension de fichier.

Procédure

1. Sélectionnez dans la boîte de dialogue **Formulaires** le formulaire que vous voulez prévisualiser. Pour de plus amples informations sur comment prélever des formulaires, reportez-vous à [Prélever un formulaire pour un ordre](#).
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Aperçu**.

Le formulaire s'ouvre. Vous pouvez le prévisualiser dans votre navigateur (.html) ou MS Word (tout autre format de modèle).

Conditions préalables pour envoyer un formulaire par e-mail

- Afin d'envoyer le formulaire d'un ordre sélectionné par e-mail, les configurations du serveur d'e-mail doivent être spécifiées dans **Configurations de système**.
- L'adresse du destinataire doit être saisie dans les détails dans Gestion des Personnes.



Pour de plus amples informations sur les configurations du serveur d'e-mail, reportez-vous à *Configurations de système* et *Gestion des personnes*.

Modifier un e-mail

Procédure

1. Sélectionnez le formulaire que vous voulez modifier avant de l'envoyer par e-mail.
Pour de plus amples informations sur comment prélever des formulaires, reportez-vous à [Prélever des formulaires pour des ordres](#).
2. Cliquez dans le menu d'actions sur **Modifier e-mail**. La boîte de dialogue **Messages e-mail extensifs** apparaît.
3. Saisissez l'adresse e-mail du destinataire dans le champ **A**. Il est possible de saisir ici plusieurs adresses e-mail.
4. Si nécessaire, vous pouvez saisir des adresses supplémentaires dans les champs **Cc adresse e-mail** et **Cci adresse e-mail**.
5. Sélectionnez **Oui** dans le champ **Envoyer par e-mail comme pièce jointe** si vous voulez envoyer le formulaire comme pièce jointe.
Veillez noter que les formulaires sauvegardés au format .doc, .docx, et .rtf seront toujours envoyés comme des pièces jointes.
6. Vous pouvez fournir des documents supplémentaires comme des pièces jointes dans les champs **Pièce jointe - document 1**, **Pièce jointe - document 2** et **Pièce jointe - document 3**.
7. Tapez dans le champ **Contenu** le texte qui sera affiché dans le corps de l'e-mail.
 - Pour les formulaires sauvegardés au format .html, le texte HTML est affiché dans le champ de contenu. Si vous avez sélectionné **Oui** dans le champ **Envoyer par e-mail comme pièce jointe** le contenu de champ entier y compris toute autre modification au contenu sera envoyé comme pièce jointe dans le document d'ordre créé. Le corps de l'e-mail sera vide.
 - Pour les formulaires sauvegardés au format .doc, .docx, et .rtf le texte saisi se trouvera dans le corps de l'e-mail. Il ne se trouvera pas dans la pièce jointe ni dans le document d'ordre créé.
8. Cliquez sur le bouton **OK** pour envoyer l'e-mail.

- Si l'option **Sauvegarder copie fichier** est mise sur **Oui** dans les détails du formulaire, lorsque vous envoyez un formulaire et que des pièces jointes sont ajoutées, elles sont compressées et stockées avec le document d'ordre. Pour de plus amples détails, reportez-vous à [Formulaires comme documents d'ordre](#).
- Les pièces jointes que vous ajoutez lorsque vous modifiez un e-mail ne sont envoyées qu'avec l'e-mail actuel. Ils ne seront pas envoyés avec les e-mails postérieurs.
- Pour de plus amples informations à ce sujet, reportez-vous à [Créer un formulaire modèle](#).



Toutes les actions sur des formulaires (à l'exception de l'action **Prévisualiser**) créeront des documents d'ordre. Si **Sauvegarder copie fichier** dans le formulaire est mis sur **Oui**, un document physique est également créé dans le dossier **Emplacements fichiers**.

Utiliser des documents d'ordre

Il est possible d'associer des documents numériques à des ordres. Des documents peuvent comprendre des fichiers tels que :

- Des calculs de coûts créés dans une feuille de calcul Microsoft Excel
- Offres scannés
- Notes (communication interne)
- Formulaires d'ordre générés, par exemple une demande d'offre, un bon de travail ou une confirmation d'ordre

Il est possible d'associer des documents à un ordre sélectionné à **Détails d'ordre > Documents d'ordre**.



Dans **FieldDefiner**, des administrateurs de Planon peuvent créer des business objects définis par l'utilisateur basés sur des **Documents d'ordre** :

- **Fichiers**
- **Formulaire**s
- **Notes**



De nouvelles mises en page pour ces business objects définis par l'utilisateur peuvent par la suite être créées dans **Gestion de la mise en page**.

Ajouter une note/un fichier comme document d'ordre

Il est possible de saisir pour chaque document un certain nombre de données. Dès que vous avez saisi ces champs, il n'est plus possible de les modifier, à l'exception des champs **Nom**, **Fichier de document** et **Description**.

Procédure

1. Allez à **Ordres**.
2. Sélectionnez un ou plusieurs ordres auxquels vous voulez ajouter un document.
3. Allez à **Détails d'ordre > Documents d'ordre**.
4. Cliquez dans le menu d'actions sur **Ajouter**.
5. Sélectionnez le type de document que vous voulez ajouter.
6. Saisissez les données de document dans la section des données. Pour de plus amples informations sur le champ, reportez-vous à [Données de document](#).
7. Cliquez sur **Sauvegarder**.
Un document d'ordre est créé pour l'ordre sélectionné.

S'il y a des documents associés à/aux sous-ordre(s) de l'ordre sélectionné ils peuvent être rendus visibles en cliquant sur le bouton **Afficher les détails du sous-ordre** en haut de la liste des éléments.

Formulaires comme documents d'ordre

Si des formulaires étaient générés pour un ordre, vous pouvez le vérifier à **Détails d'ordre > Documents d'ordre**.

Si un formulaire comprend des pièces jointes, elles sont compressées dans un seul fichier et sauvegardées à l'emplacement de documents sécurisés lorsque vous envoyez un e-mail. Le nom du fichier compressé est affiché dans le champ **Document (sécurisé)** à **Détails d'ordre > Documents d'ordre**. Vous pouvez visualiser le contenu du fichier zippé en cliquant sur le bouton **Afficher**. Pour de plus amples détails à ce sujet, reportez-vous à [Envoyer un formulaire par e-mail](#).



Veillez à ce que le chemin pour sauvegarder des documents soit spécifié dans **Configurations de système > Emplacements de fichier**. S'il est impossible de créer un fichier zip, un message d'erreur est affiché.



Les données de document correspondant aux formulaires sont à titre informatif seulement et par conséquent elles sont en lecture seule. Pour de plus amples informations sur la génération de formulaires, reportez-vous à [Générer des formulaires](#).

Rapports de système - Service manager

La section suivante décrit les rapports de système disponibles dans **Service manager**.

Il y a deux types de rapports dans Service manager :

- [Aperçu des coûts](#)
- [Achèvement](#)

Ces rapports sont disponibles à chaque niveau de TSI où des ordres sont affichés.

Vous pouvez accéder aux rapports de système dans le menu d'actions **Rapports > Rapports de système**. Vous pouvez **Sauvegarder**, **Prévisualiser** ou **Modifier configurations de rapport**.

Pour les configurations disponibles à **Aperçu des coûts** et **Rapports d'achèvement**, reportez-vous à [Configurations de rapports de systèmes](#).

Aperçu des coûts

Le rapport **Aperçu des coûts** affiche un aperçu des coûts d'ordre.

Le rapport comprend des Heures, Coûts d'estimations, Heures-homme et Coûts réels.

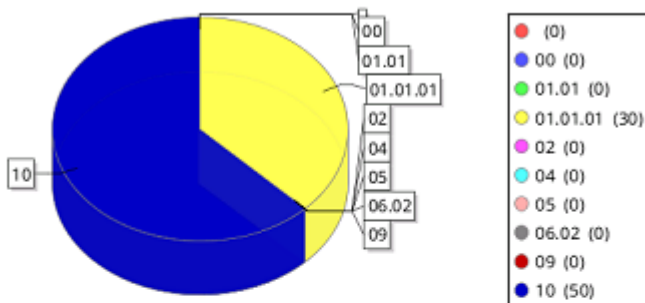
Veillez trouver ci-dessous un rapport d'un aperçu des coûts :

Planon costs overview						Date: 07/14/2016
						Supervisor
						Costs excluding VAT
Number	Description	Hours	Estimate costs	Man-hours	Actual	
27.00	Book space	0.00	0.00 €	0.00	7.50	
25.00	Book space	0.00	0.00 €	0.00	12.50	
23.00	Book space	0.00	0.00 €	0.00	7.50	
21.00	Meeting Control & Accounting	4.00	0.00 €	0.00	11.25	
19.00	Meeting Control & Accounting	0.00	0.00 €	0.00	11.25	
17.00	Training Planon Accelerator	0.00	0.00 €	0.00	35.00	
17.01	Panasonic HDC-SD9	0.00	0.00 €	0.00	15.00	
17.02	Beverage	0.00	0.00 €	0.00	9.00	
17.03	Beverage	0.00	0.00 €	0.00	9.00	
17.04	Food	0.00	0.00 €	0.00	25.60	
15.00	Training Planon Accelerator	0.00	0.00 €	0.00	35.00	
15.01	Panasonic HDC-SD9	2.00	0.00 €	0.00	15.00	
15.02	Beverage	0.00	0.00 €	0.00	9.00	
15.03	Beverage	0.00	0.00 €	0.00	9.00	
15.04	Food	3.00	0.00 €	0.00	25.60	
13.00	Presentation Sales Department	0.00	0.00 €	0.00	27.50	
13.01	Equipment room reservation	0.00	0.00 €	0.00	10.00	
11.00	Presentation Sales Department	0.00	0.00 €	0.00	27.50	
11.01	Equipment room reservation	0.00	0.00 €	0.00	10.00	
9.00	Managers meeting	0.00	0.00 €	0.00	15.00	
9.01	Catering room reservation	0.00	0.00 €	0.00	6.75	
Totals		9.00	0.00 €	0.00	333.95	

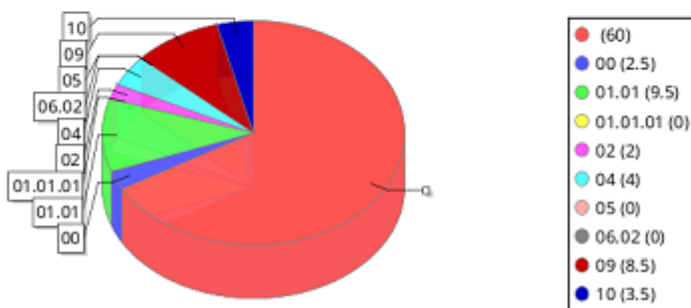
Le rapport comprend également un résumé des **Coûts** et **Heures-homme** dans un diagramme en camembert (standard) ou un histogramme en 3D. Exemple

Summary

Overview costs (in €)



Overview man-hours



Achèvement

Le rapport Achèvement affiche un aperçu des états d'ordres.

Il affiche les états et le nombre d'ordres ayant ces états groupés par le champ sélectionné dans les configurations.

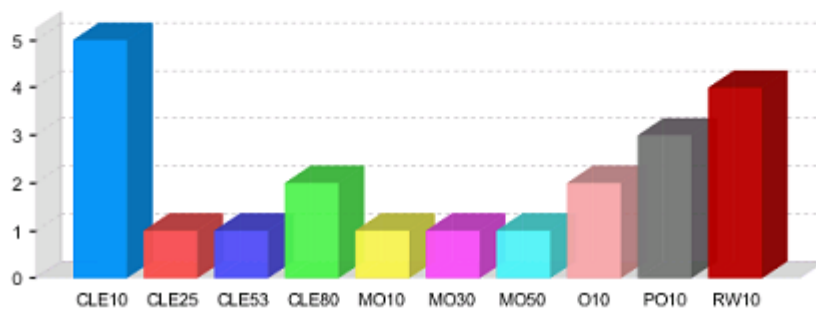
Exemple d'un rapport d'achèvement :

Completion report by Budget

Date: 07/06/2016
All LC in UK

Unknown group

Status	Number of orders
CLE10 Reported	5
CLE25 Cancelled	1
CLE53 In progress	1
CLE80 Administratively completed	2
MO10 Move order reported	1
MO30 Assigned	1
MO50 Administratively completed	1
O10 Reported	2
PO10 Reported	3
RW10 Reported	4



Travailler avec des ordres de maintenance dans Service manager

Les ordres de maintenance sont générés dans **Gestion de maintenance** pour des activités individuelles ou pour des activités groupées dans un plan de maintenance. Après la génération d'ordres, les ordres de maintenance y compris les lignes d'ordre, estimations et éléments de la liste de sélection sont automatiquement ajoutés à **Ordres** et **Détails d'ordre** dans **Service manager**. Dans **Service manager** vous pouvez gérer ces ordres de maintenance, y ajouter des sous-ordres et en modifier l'état.

Les activités de maintenance correspondantes desquelles les ordres de maintenance sont générées, peuvent être consultées à **Détails d'ordre > Activités de maintenance**. Tous les éléments de la liste de contrôle appartenant à un ordre de maintenance sont disponibles à **Sous-détails ordres** où ils peuvent être utilisés pour générer des formulaires (par exemple des bons de travail) avec le **Générateur de rapports**.



Pour de plus amples informations sur la façon de travailler avec **Gestion de maintenance**, reportez-vous à *Gestion de maintenance*. Pour de plus amples informations sur la façon de travailler avec **Générateur de rapports**, reportez-vous à *Générateur de rapports*.

Préférences et standards d'ordre

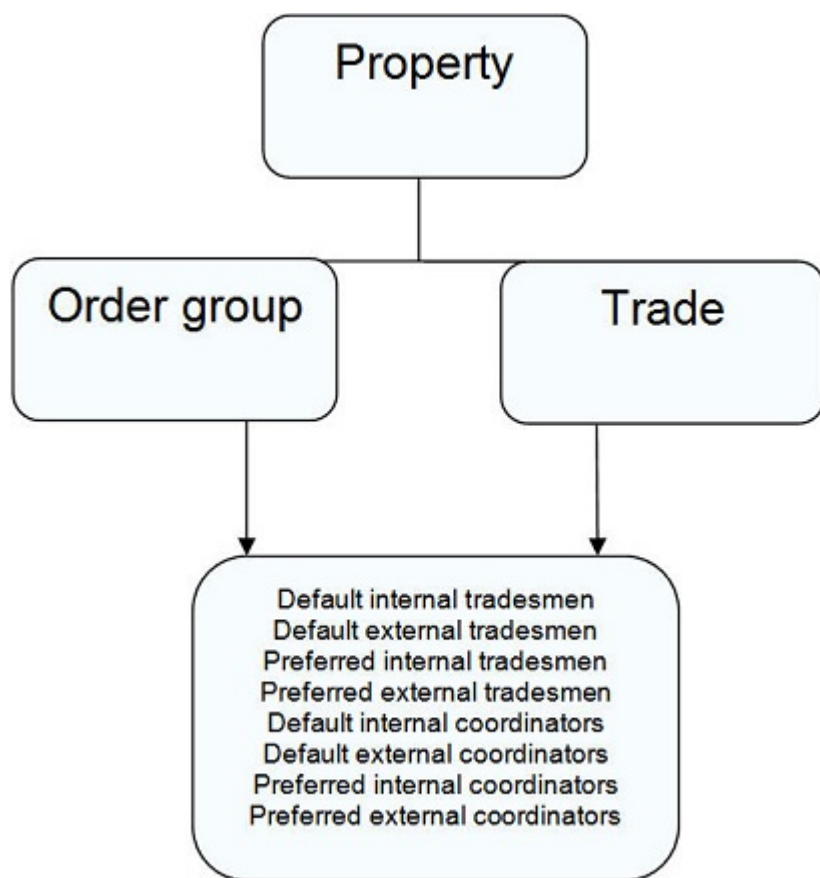
Dans Planon ProCenter l'administrateur du système fonctionnel ou une personne ayant des autorisations similaires peut spécifier quels sont les coordinateurs ou exécuteurs, internes ou externes, que les utilisateurs finaux voient dans les boîtes de dialogue ou comme des valeurs standard lorsqu'ils créent des ordres. Ceci facilite de beaucoup les sélections à faire par les utilisateurs finaux.

On fait une distinction entre les exécuteurs et coordinateurs préférentiels et les exécuteurs et coordinateurs standard par objet, profession et groupe d'ordres.

Les *préférences* sont utilisées pour créer des listes préfiltrées d'exécuteurs et de coordinateurs dans les boîtes de dialogue qui peuvent être ouvertes à partir de certains champs, p. ex. le champ **Exécuteur externe**.

Les *standards* sont des valeurs qui seront spécifiées automatiquement sur les onglets de données de l'ordre dès qu'un objet spécifique et groupe d'ordres ou profession - pour lesquels ces standards sont enregistrés - est sélectionné pour l'ordre.

Les exécuteurs et coordinateurs préférentiels ou standard sont associés ou à une profession ou à un groupe d'ordres. En plus des combinaisons de préférences ou de standards peuvent également être associées à un objet spécifique. Les relations entre les différents éléments sont représentées dans la figure ci-dessous.



Utiliser des préférences

Lorsque des adresses préférentielles (exécuteurs et coordinateurs externes) et/ou des personnes préférentielles (exécuteurs et coordinateurs internes) sont associées à un objet, un groupe d'ordres ou une profession, une présélection sera offerte dans la liste de sélection des champs dans lesquels vous pouvez spécifier une adresse ou une personne lorsque vous ajoutez un ordre.

Utiliser des standards

Vous pouvez définir des valeurs standard pour les coordinateurs/exécuteurs sur la base de configurations standard pour le business object **Profession** ou **Groupe d'ordres**.

Les configurations concernant les exécuteurs et coordinateurs préférentiels ou standard par objet, profession ou groupe d'ordres peuvent être créées dans Basic data management par les administrateurs de système.



Pour de plus amples informations, reportez-vous à *Basic data management > Configurations standard*.

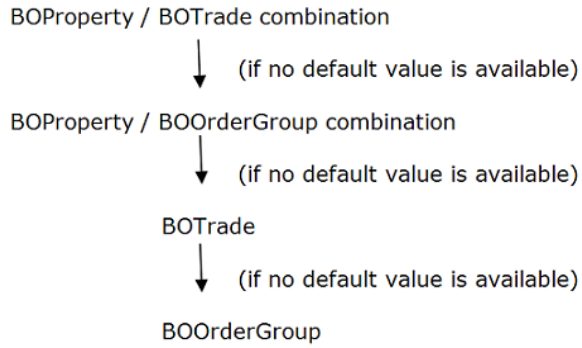
Les valeurs standard des coordinateurs/exécuteurs internes/externes dépendent également des **Configurations business object > configurations Priorité standard adresses/personnes** dans **FieldDefiner**.



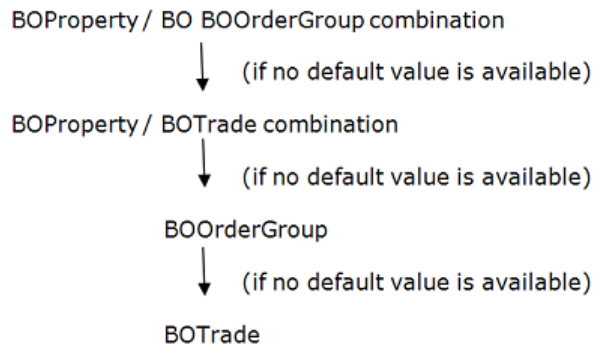
Pour de plus amples informations, reportez-vous à *FieldDefiner > Utiliser des standards*.

Dans Service manager, lorsque vous ajoutez ou modifiez des ordres, les valeurs de champ du coordinateur/exécuteur interne/externe standard sont recherchées suivant la séquence ci-dessous :

1. Si un ordre est associé à un contrat, les standards définis pour la ligne de contrat/le contrat sont utilisés en premier. Si le champ **Ligne de contrat** de l'ordre ne contient pas de valeur, les standards définis dans le contrat sont utilisés.
2. Si aucune valeur standard n'est disponible pour le champ **Exécuteur externe**, le standard utilisé pour l'élément d'inventaire est utilisé.
3. Si aucun **Exécuteur externe** n'est disponible, utilisez l'adresse associée à la partie contractante de la partie contractante offrante de ce contrat.
4. Si dans **FieldDefiner > Configurations d'ordre > Général**, l'option *1, Profession/Groupe d'ordres* est sélectionnée, les configurations standard sont attribuées dans l'ordre suivant selon la disponibilité des valeurs standard dans les combinaisons de business objects :



5. Si dans **FieldDefiner** > **Configurations d'ordre** > **Général** l'option 2, *Groupe d'ordres/Profession* est sélectionnée, les configurations standard sont attribuées dans l'ordre suivant selon la disponibilité des valeurs standard des combinaisons de business objects :



Impact de modifications de champ dans des ordres

Selon vos configurations la modification des données d'ordre peut avoir un impact sur d'autres données d'ordre. Ceci est dû au fait que des champs qui représentent des éléments de Planon (appelés dans **FieldDefiner** des business objects) tels que des ordres, objets, espaces, exécuteurs, etc. sont souvent interdépendants.

Par conséquent lorsque vous modifiez des données de champ quelque part, les données d'un autre champ seront souvent influencées. Les interdépendances entre des éléments et leurs champs correspondants sont la suite logique d'avoir configuré des paramètres, appliqué des sélections descendantes, appliqué des ordres standard ou utilisé des exécuteurs standard/préférentiels.

Exemple

- Lorsque vous ajoutez une personne dans la TSI **Gestion des personnes** > niveau de sélection **Personnes** et que vous spécifiez un espace dans le champ de données **Espace** qui appartient à un autre objet que l'objet dont vous êtes parti pour faire votre sélection descendante, l'objet original dans le champ **Objet** sera remplacé par l'objet de l'espace sélectionné.
- Lorsque vous modifiez dans la TSI **Réservations** une unité de réservation d'une réservation, l'espace, l'objet et l'élément d'inventaire associés à cette unité de réservation modifieront les données d'espace, d'objet ou de l'élément d'inventaire déjà saisies pour la réservation sélectionnée. Ces modifications de champ deviendront également visibles pour la réservation dans la TSI **Service manager**.

Pour de plus amples informations, reportez-vous à [Séquence de modification de champ dans Service manager](#).

Séquence de modification de champ dans Service manager

Si vous modifiez des données de champ au niveau de sélection **Ordres** d'autres données de champ peuvent être modifiées automatiquement parce que les données (standard) d'un élément dépendent des données (standard) d'un autre élément. Lorsque vous modifiez automatiquement des séries de données, certaines modifications de données ont la préséance sur d'autres modifications de données. Le tableau suivant spécifie quelles données de champ prennent le pas sur d'autres champs de données.



Les données de champ associées à des éléments ayant un classement élevé (i.e. ayant les numéros les plus élevés) modifieront les données d'éléments ayant un classement inférieur.

Comme vous pouvez le remarquer, les données dans le champ **Priorité** peuvent être modifiées facilement, tandis que les données **Ordre standard** modifient les données standard de la plupart des autres éléments, à l'exception de celles des éléments de la **Base de connaissances**. Pour des exemples reportez-vous à [Exemples de modifications de champ](#).

Séquence	Modification de la valeur de champ
10	Priorité
11	Impact
12	Importance
20	Centre de coûts
30	Département
40	Coordinateur externe
50	Exécuteur externe
70	Espace
80	Demandeur (interne)
90	Poste de travail
100	Élément d'inventaire
110	Unité de réservation
115	Objet
120	Groupe d'ordres
130	Profession
140	Maître d'œuvre externe
150	Service SLA
160	Projet
1000	Date-heure de début
1000	Date-heure de fin
1000	Nombre de personnes
2000	Ordre standard
2100	Base de Connaissances - Élément



Des modifications de champ qui concernent des valeurs de champ héritées d'autres éléments ne sont pas reprises dans ce tableau.

Exemples de modifications de champ

L'exemple suivant montre une situation typique qui déclenchera des modifications de champ. Utilisez le tableau dans [Séquence de modification de champ dans Service manager](#) afin de savoir quelles données

modifient des données spécifiées précédemment dans votre situation particulière. L'exemple peut vous aider à identifier d'autres situations communes qui impliquent des modifications de champ.



Il est impossible d'énumérer toutes les interdépendances possibles entre les champs et les modifications des données de champ, comme des variables incalculables sont impliquées. Ces exemples ne servent qu'à attirer davantage votre attention sur les interdépendances possibles entre les champs.

Dans **FieldDefiner** une configuration pour un business object est effectuée pour les appels. Cette configuration prescrit que l'objet, l'espace, le département et le centre de coûts qui sont associés à un **Demandeur** (position 80 dans tableau) doivent être copiés automatiquement vers l'appel correspondant.



Pour de plus amples informations sur les configurations de business objects, reportez-vous à *FieldDefiner*.

FieldDefiner : la boîte de dialogue **Configurations d'ordre** > onglet **Information demandeur** où il est possible d'effectuer des configurations pour copier les données du demandeur vers plusieurs autres types d'ordre...

Dans la boîte de dialogue **Configurations d'ordre** vous pouvez spécifier par type d'ordre si le nouvel ordre doit hériter automatiquement les données du demandeur.

Dès qu'un demandeur est spécifié pour un nouvel appel dans la TSI **Service manager**, l'objet et l'espace associés à ce demandeur sont automatiquement copiés vers l'appel. Lorsque vous modifiez par après le demandeur dans un appel existant, les données déjà spécifiées dans les champs **Objet, Espace, Département** et **Centre de coûts** seront modifiées.

Suivant le tableau sur la séquence des modifications de champ, les données standard associées aux **Postes de travail** (tableau position 90) modifient les données d'objet et d'espace qui sont déjà reprises du **Demandeur** (tableau position 80). Donc, dès qu'un poste de travail est spécifié, l'objet et l'espace du demandeur peuvent être modifiés.

Exemple

Le demandeur Alice Jones n'est pas encore associé à un poste de travail. Un poste de travail est spécifié pour le demandeur Alice Jones. Ce poste de travail est associé au Bureau **310**. L'espace **310** est par conséquent automatiquement spécifié dans le champ **Espace**. Dans ce cas le poste de travail *wp1* est spécifié pour le demandeur Alice Jones. Ce poste de travail est associé au Bureau **310**.

Descriptions des champs


Données d'ordre

Le tableau suivant montre les champs les plus importants de votre administration des ordres.

Champ	Description
Général	
Type d'ordre	Affiche la version définie par l'utilisateur du business object Ordres .
Etat	<p>Affiche l'état de l'ordre tel quel défini dans le menu d'actions. Tous les types d'ordre ont des états et transitions d'état prédéfinis qui peuvent être utilisés pour indiquer dans quelle phase se trouve une tâche particulière. Des transitions d'état peuvent être définies par l'utilisateur et peuvent être configurées afin de répondre à votre situation particulière.</p> <p>Dans ce cas, Planon ProCenter vous demandera s'il faut générer un bon de travail (ou autre formulaire d'ordre) lors d'une transition d'état, par exemple de l'état Signalé à l'état Accepté. Si la réponse est Oui, vous pouvez envoyer un bon de travail par e-mail à l'exécuteur responsable des réparations.</p> <p>Des symboles spéciaux représentant l'état d'ordre actuel sont attribués aux descriptions d'ordre dans la liste des éléments. Exemple</p> <p>► Request in progress</p>
Numéro	Affiche le numéro de l'ordre automatiquement généré.
Ordre standard	<p>Sélectionnez l'ordre standard que vous voulez appliquer à votre ordre. Les ordres standard affichés dans la liste dépendent du groupe d'ordres sélectionné au niveau de sélection Répartitions. Sautez ce champ si vous ne voulez pas appliquer un ordre standard.</p> <p>Si vous ajoutez un sous-ordre à un ordre basé sur un ordre standard, tous les ordres standard du groupe d'ordres saisis pour l'ordre parent sont affichés.</p>
Groupe d'ordres	<p>Sélectionnez un groupe d'ordres auquel un ordre appartient.</p> <p>Pour ce champ l'administrateur de Planon ProCenter peut également spécifier une valeur standard. Pour de plus amples informations sur les valeurs standard, reportez-vous à <i>TSI manager</i> et <i>FieldDefiner</i>.</p>



Sélectionnez une priorité dans la liste pour spécifier le délai dans lequel un ordre doit être exécuté. Pour de plus amples

Champ	Description
	<p>informations sur la priorité, reportez-vous à Basic data management > Maintenir des priorités.</p>
Budget	Le budget sur lequel les frais de la réservation doivent être imputés. Le champ ne peut être saisi que lorsque la TSI Gestion budgétaire est disponible dans votre configuration.
Maître d'œuvre externe	La personne pour laquelle un ordre est saisi (et qui le paiera). Vous pouvez choisir une option dans une liste de sélection comprenant toutes les adresses de ce type de la TSI Gestion des contacts .
Profession	Sélectionnez dans la liste une profession spécifique afin de l'associer à l'ordre.
Catégorie de coûts	La catégorie de coûts, par exemple restauration ou automatisation, peut être sélectionnée dans une liste de sélection.
Projet	Vous pouvez sélectionner dans ce champ l'un des projets disponibles dans une liste de sélection. Pour de plus amples informations sur la création de projets, reportez-vous à Créer des projets .
Approuvé par	La personne qui doit approuver l'ordre. Pour ce champ une liste de sélection comprenant les personnes de la TSI Gestion des personnes est disponible.
Ordre associé	En utilisant ce champ vous pouvez associer un autre ordre ou appel à l'ordre actif. Lorsque l'ordre ou l'appel associé est supprimé, ce champ sera également vidé.
Tous les sous-ordres conclus	Ce champ en lecture seule indique si tous les sous-ordres sous un Ordre sont conclus/annulés. Le champ est mis par défaut sur Non . Mais si tous les sous-ordres sont mis sur Administrativement conclu ou Annulé, ce champ est automatiquement mis sur Oui dans l'ordre principal.
	<div style="border: 1px solid orange; padding: 10px;"> <p> Si un flux d'ordre est appliqué sur l'ordre, l'annulation du (dernier) sous-ordre ne mettra pas ce champ sur Oui comme le flux d'ordre n'est pas encore déterminé. Pour mettre ce champ sur Oui, le flux d'ordre doit être terminé manuellement en annulant ses événements de fin. Pour de plus amples informations sur les flux d'ordre, reportez-vous à Appliquer un flux d'ordre à des ordres.</p> </div>
Journaux de communication	Affiche un aperçu de tous les journaux de communication de l'ordre. Le journal de communication le plus récent s'affiche en haut.
Coordinateur interne	Sélectionnez dans la liste une personne. La personne responsable de l'exécution de l'ordre peut être sélectionnée dans ce champ.

Champ	Description
Coordinateur externe	Une personne externe responsable de la coordination de la tâche peut être sélectionnée dans ce champ.
Exécuteur externe	Sélectionnez dans la liste une personne. Si un ordre est exécuté par une société externe, la société responsable peut être spécifiée dans ce champ. Utilisez les options de filtre disponibles afin de trouver le bon Exécuteur externe .
Exécuteur interne	Spécifiez la personne responsable de l'exécution de l'ordre.
Contrat	Ce champ comprend le contrat associé à l'ordre. Il est possible de sélectionner un contrat dans une liste de sélection.
Centre de coûts	Sélectionnez dans la liste un centre de coûts pour l'ordre.
Créé par	Saisissez le nom de la personne saisissant l'ordre, si cette personne s'est connectée et qu'elle utilise un nom d'utilisateur valable.
Demandeur	Sélectionnez dans la liste un demandeur. Le demandeur est la personne qui signale l'ordre. Lorsque vous sélectionnez le demandeur, toute information supplémentaire relative au demandeur tel quel défini dans le champ Texte information dans la mise en page Personnes est affichée sous forme de pop-up. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Afficher de l'information supplémentaire sur le demandeur/l'élément d'inventaire dans un ordre .
Demandeur externe	Sélectionnez un demandeur externe. La boîte de dialogue vous permet de sélectionner un demandeur externe ou d'ajouter des personnes à la liste de demandeurs externes.
Objet	Sélectionnez dans la liste un objet où l'ordre doit être exécuté.
ID élément d'inventaire	Sélectionnez l'élément d'inventaire dans la liste auquel appartient l'ordre. Lorsque vous sélectionnez l'ID de l'élément d'inventaire, toute information supplémentaire relative à l'élément d'inventaire tel quel défini dans le champ Information texte dans la mise en page Éléments d'inventaire et de bâtiment est affichée comme pop-up. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Afficher de l'information supplémentaire sur le demandeur/l'élément d'inventaire dans un ordre .
Unité de réservation	Vous pouvez associer dans ce champ une unité d'espace ou une unité d'inventaire à l'ordre sélectionné.



Si l'unité de réservation sélectionnée est associée à un calendrier standard, les jours et heures ouvrables de ce calendrier standard s'appliqueront à l'ordre.


Champ	Description
Nombre de personnes	Saisissez le nombre de personnes pour lesquelles une unité d'espace est réservée. Ce champ se réfère uniquement aux réservations.
Groupe d'inventaire	De l'information sur le groupe d'inventaire auquel l'élément d'inventaire spécifié dans le champ ID élément d'inventaire appartient. Il est impossible de modifier le contenu de ce champ.
Date d'offre	Ce champ spécifie la date à laquelle un ordre a reçu l'état de système Offre .
Date ordre accepté	Spécifie la date à laquelle un ordre a reçu l'état de système Accepté .
Date Ordre techniquement conclu	Ce champ spécifie la date à laquelle l'ordre a reçu l'état de système Techniquement conclu .
Date Ordre administrativement conclu	Ce champ spécifie la date à laquelle l'ordre a reçu l'état de système Administrativement conclu .
Date-heure coloriage	Ce champ comprend la date-heure (dans le fuseau horaire de l'objet) utilisée pour colorier l'ordre lorsque coloriage d'ordres est activé. Ce champ obtiendra par défaut la valeur de la Date de conclusion souhaitée (après sauvegarde). Mais l'utilisateur peut la modifier manuellement, si nécessaire.




Pour de plus amples informations sur le coloriage des ordres, reportez-vous à *Basic data management > Coloriage priorité des ordres*.


Champs SLA

Service SLA	<p>Si un appel ou ordre est enregistré et que le champ Service SLA est saisi également, Planon ProCenter vérifie si le service est associé à un SLA et si le SLA est associé à une ligne de contrat SLA. Si tel est le cas, toute l'information du SLA telle que les coûts et le temps de réaction est copiée vers l'appel/ordre.</p> <ul style="list-style-type: none"> Vous pouvez associer un service SLA à un appel/ordre standard dans Basic data management. Si un collaborateur du helpdesk enregistre un nouvel appel ou ordre basé sur cet appel/ordre standard, le champ Service SLA est saisi automatiquement. Pour de plus amples détails sur la création d'appels/ordres standard, reportez-vous à <i>Basic data management</i>. Pour de plus amples détails sur les services SLA, reportez-vous à <i>Gestion des SLA</i>. Afin de n'afficher qu'un nombre restreint de services ayant un SLA valable basé sur les données saisies dans l'ordre, sélectionnez dans la boîte de dialogue Service SLA l'option Afficher seulement les services avec un SLA valable.
-------------	---

Champ	Description
Service Level Agreement	Le SLA associé au service SLA est saisi automatiquement dans ce champ lorsque le SLA est appliqué à un ordre ou appel.
Signalé le	Affiche la date et l'heure auxquelles l'ordre est ajouté.
Date-heure de réaction demandée (utilisateur)	Spécifiez la date et l'heure auxquelles le fournisseur du service doit réagir. Cette date-heure est calculée en utilisant Réagir avant du SLA sur la base de la Date-heure rapport originale . Si elles ne sont pas spécifiées, la date et l'heure Ajouté le sont utilisées.
Date-heure de réaction demandée (objet)	Spécifiez la date et l'heure auxquelles le fournisseur du service doit réagir. Ce temps est basé sur le fuseau horaire de l'objet sélectionné.
Date-heure de conclusion demandée (utilisateur)	Affiche la date et l'heure auxquelles l'ordre doit être terminé. Ce temps représente le fuseau horaire de l'utilisateur.
Date-heure de conclusion demandée (objet)	La date et l'heure de terminaison de l'ordre souhaitées. Ce temps représente le fuseau horaire de l'objet. Ce champ est mis à jour seulement si la fonction <i>Fuseaux horaires multiples</i> est activée.
<div style="border: 1px solid blue; padding: 10px;"> <p> Pour de plus amples informations, reportez-vous à <i>Fuseaux horaires multiples</i>. Cette date-heure est calculée en utilisant la Priorité de l'ordre sur la base de la Date-heure rapport originale. Si elles ne sont pas spécifiées, la date et l'heure Ajouté le sont utilisées.</p> </div>	
Date-heure de réponse réelle (utilisateur)	Spécifiez la date et l'heure auxquelles le fournisseur du service a réagi. Ce champ est mis à jour seulement si la fonction <i>Fuseaux horaires multiples</i> est activée. La valeur dans ce champ est calculée et saisie automatiquement lorsque l'état de l'ordre est mis sur Ordre accepté (s'applique aux ordres de travail) ou sur Appel en traitement (s'applique aux appels). Si nécessaire, vous pouvez modifier cette date-heure.
Date-heure de réaction réelle (objet)	Spécifiez la date et l'heure auxquelles le fournisseur du service a réagi. Ce temps est basé sur le fuseau horaire de l'objet sélectionné.
Date-heure de conclusion réelle (utilisateur)	Utilisez ce champ pour spécifier la date et l'heure de terminaison réelles de l'ordre. Ce champ est mis à jour seulement si la fonction <i>Fuseaux horaires multiples</i> est activée. La valeur dans ce champ est calculée et saisie automatiquement lorsque l'état de l'ordre est mis sur Ordre techniquement conclu (s'applique aux ordres de travail) ou sur Appel conclu (s'applique aux appels). Si nécessaire, vous pouvez modifier cette date-heure.
Date-heure de conclusion réelle (objet)	Affiche la date et l'heure de terminaison réelles de l'ordre. Cette date-heure est basée sur le fuseau horaire de l'objet sélectionné.
Date-heure rapport originale	Vous permet de spécifier une date-heure qui doit être considérée comme la date-heure à laquelle l'ordre était saisi. La date-heure est utilisée pour :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> calculer la Date-heure de réaction demandée, Date-heure demandée pour être présent, Solution temporaire souhaitée le, Date-heure de conclusion demandée de l'ordre. rechercher des SLA
	<div style="border: 1px solid orange; padding: 10px;">  Les calculs ci-dessus sont basés sur la Date-heure de début planifiée, ils ne sont pas influencés par la Date-heure de rapport originale et pour cela ce champ est mis sur en lecture seule. Si aucune Date-heure de rapport originale n'est spécifiée, la date-heure Signalé le sera utilisée pour les calculs ci-dessus. </div>
	<p>Si un SLA est appliqué, ce champ ne peut être modifié pour des ordres existants si l'ordre n'est pas encore traité (l'ordre a encore l'état Signalé).</p>
Priorité SLA	<p>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.</p>
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 réaction.</p>
	<p>La valeur dans de le champ Coefficient peut également être reprise du SLA.</p>
Score pour conclusion à temps	<p>Affiche le score pour la terminaison à temps. Le calcul est basé sur le coefficient. Ce score indique si l'ordre est terminé à temps ou trop tard.</p>
	<p>Si la Date-heure de conclusion réelle est inférieure à (ou égale à) la Date de conclusion demandée : Score pour temps de conclusion = Coefficient</p>
	<p>Si la Date-heure de conclusion réelle est inférieure à (ou égale à) la Date de conclusion demandée : Score pour temps de conclusion = -1 * Coefficient)</p>
Score pour réagir à temps	<p>Affiche le score pour 'Réagir avant' calculé sur la base du Coefficient. Ce score indique si la réaction à l'ordre était à temps ou trop tard.</p>
	<p>Si la Date-heure de réaction réelle est inférieure à (ou égale à) Date-heure de réaction demandée : Score pour Temps de réaction = Coefficient</p>
	<p>Si la Date-heure de réaction réelle est supérieure à Date-heure de réaction demandée : Score pour temps de réaction = (-1 * Coefficient)</p>

Champs PMFS

Champ	Description
Convenu avec client ?	<p>Cliquez sur Oui si l'ordre PMFS doit apparaître comme 'Convenu avec le client ?' sur le dispositif mobile du technicien terrain (exécuteur interne). Dès que l'ordre est convenu avec le client, il a une date de début fixe. Les techniciens terrain peuvent reconnaître les accords avec le client à l'icone dans l'app PMFS.</p> <p>La valeur standard dans ce champ est Non (pas de date de début fixe).</p>
Priorité élevée ?	<p>Cliquez sur Oui si l'ordre PMFS doit apparaître en tant qu'ordre de priorité élevée sur l'appareil mobile du technicien terrain (exécuteur interne). Les techniciens terrain peuvent reconnaître des ordres de priorité élevée à l'icone dans l'app PMFS.</p> <p>La valeur standard dans ce champ est Non (pas de priorité élevée).</p>
<div style="border: 1px solid orange; padding: 10px;">  Il est possible de mettre un ordre sur priorité élevée <i>et</i> sur 'Convenu avec client' en mettant les deux champs sur Oui. Dans ce cas, l'ordre PMFS est reconnaissable à l'icone fusionné sur le dispositif mobile du technicien terrain. </div>	

Données de lignes d'ordre

Champ	Description
Ordre	Le numéro et la description de l'ordre correspondant sont affichés.
Groupes d'articles	Spécifiez le groupe d'articles parmi lequel vous pouvez choisir un article à commander. Le groupe d'articles souhaité peut être sélectionné dans une liste de sélection.
Article d'achat	Spécifiez l'article à commander. Si le champ Groupe d'articles est renseigné en premier, les seuls articles affichés sont ceux du groupe d'articles sélectionné.
Coûts attendus définition d'activité	<p>Si la ligne d'ordre appartient à un ordre de maintenance, ce champ en lecture seule affiche le type de coûts attendus sur lequel la ligne d'ordre est basée : des coûts supplémentaires, coûts des matériaux ou coûts heures-homme.</p> <p>Pour de plus amples informations sur les ordres de maintenance, reportez-vous à Travailler avec des ordres de maintenance dans Service manager.</p>
Numéro	Spécifiez un chiffre pour donner un numéro à la ligne d'ordre.
Quantité de commande	Spécifiez la quantité d'ordre, par exemple 5 si vous voulez commander cinq boîtes ou 1 si vous voulez commander une douzaine. La quantité de commande peut différer du nombre d'articles réelle que vous voulez commander.

Champ	Description
Unité de produit	Spécifiez l'unité des articles à commander, p.ex. pièces, mètres, boîtes ou palettes.
Type de coûts standard	Sélectionnez un type de coûts standard pour l'article.
Réduction/Supplément %	Spécifiez s'il faut appliquer une réduction ou un supplément. Lorsque vous voulez saisir une réduction de 20 % il faut saisir -20 dans le champ. Pour un supplément de 10 % saisissez 10.
Tarif TVA	Sélectionnez dans la liste un tarif TVA.
Montant hors TVA TVA	Ce champ de calcul affiche le montant total hors TVA. La formule pour le calcul est : articles * 100 + (Réduction/Supplément%) * montant standard 100
Montant TVA incluse	Un champ de calcul affichant le montant total TVA incluse. La formule du calcul est la suivante : Montant hors TVA + TVA.
Confirmée ?	Spécifiez si la livraison de l'ordre est confirmée ou non.
Coûts salariaux TVA incluse	Un champ de calcul en lecture seule comprenant le montant total des coûts salariaux TVA incluse : coûts salariaux hors TVA + TVA.

Données d'offre

Champ	Description
Ordre	Affiche l'ordre associé à l'offre sélectionnée.
Fournisseur	Sélectionnez le nom du contracteur externe (l'organisation émettrice de l'offre) dans la liste.
Personne de contact	Sélectionnez le nom d'une personne de contact au sein de l'organisation présentant l'offre.
Date de demande	Spécifiez la date à laquelle la demande est faite.
Date de réception	Spécifiez la date à laquelle l'offre est reçue.
Coûts	Spécifiez le montant offert.
Tarif TVA	Saisissez le tarif de TVA applicable.
Montant TVA	Affiche le montant de TVA sur la base de la valeur dans le champ Tarif TVA . La valeur peut être modifiée manuellement. Une fois terminé, le champ Tarif TVA est automatiquement vidé.

Données d'estimation

Champ	Description
Code	Affiche un code unique pour l'estimation.
Ordre	Affiche l'ordre pour lequel une estimation est faite.
Description	Spécifiez un nom pour l'estimation.
Fichier de calcul	Recherchez et ouvrez ou téléchargez le fichier contenant le calcul de coûts, par exemple un fichier Microsoft Excel ou Lotus.
Date estimation	Affiche la date à laquelle l'estimation est ajoutée. Cette date ne peut pas être modifiée.
Nombre d'heures	Saisissez un nombre estimé d'heures pour achever l'ordre.
Coûts	Saisissez les coûts estimés.
Tarif TVA	Sélectionnez dans la liste un tarif TVA s'appliquant aux coûts généraux.
Coûts hors TVA	Le nombre total des coûts estimés hors TVA est calculé de la façon suivante : (nombre d'heures * tarif horaire) + coûts. Le montant ne peut pas être modifié.
Coûts TVA incluse	Ce champ de calcul affiche le montant total estimé TVA incluse : ((nombre d'heures * tarif horaire) + TVA) + (coûts + TVA). Le montant ne peut pas être modifié.
Groupe de tarifs	Pour chaque groupe de tarifs un tarif TVA et un tarif horaire sont spécifiés. Si vous sélectionnez dans la liste de sélection un groupe de tarifs, les champs Tarif horaire et Tarif TVA (heures) sont automatiquement renseignés. La valeur dans le champ peut être modifiée.
Coûts estimés actifs	Spécifiez si cette estimation est l'estimation active à utiliser pour les calculs. La dernière estimation ajoutée est automatiquement l'estimation active. Seule une estimation peut être l'estimation active.
Tarif horaire	Dès que le champ Groupe de tarifs est saisi, le tarif horaire est automatiquement spécifié. La valeur suggérée peut être modifiée.
Tarif TVA (heures)	Dès que le champ Groupe de tarifs est renseigné, le tarif TVA correspondant est automatiquement spécifié. La valeur suggérée peut être modifiée.
Montant TVA (heures)	Planon ProCenter calcule automatiquement le montant de TVA à payer. Ceci se fait sur la base du tarif sélectionné dans le champ Tarif TVA (heures) . La valeur dans le champ peut être modifiée. Le champ Tarif TVA (heures) est automatiquement vidé.
Montant TVA	Le montant de la TVA à payer est automatiquement calculé. Ceci se fait sur la base du tarif sélectionné dans le champ Tarif TVA . La valeur dans le champ peut être modifiée. Dans ce cas, le champ Tarif TVA sera vidé automatiquement.


Données de coûts réels

Champ	Description
Numéro de facture	Affiche le numéro de la facture.

Champ	Description
Description	Spécifiez une description pour la ligne de coûts réels.
Ordres	Affiche le numéro et la description de l'ordre sélectionné.
Coûts	Spécifiez le montant dépensé.
Coûts heures-homme	Spécifiez le montant dépensé aux heures ouvrées.
Tarif TVA	Sélectionnez dans la liste un tarif TVA s'appliquant aux coûts réels.
Montant TVA	Le montant de la TVA à payer est automatiquement calculé. Ceci se fait sur la base du tarif sélectionné dans le champ Tarif TVA . La valeur dans le champ peut être modifiée. Le champ Tarif TVA est automatiquement vidé.
Exécuteur externe	Spécifiez l'organisation qui a envoyé la facture. Vous pouvez sélectionner dans la liste de sélection une adresse du type d'adresse Exécuteur externe . (Selon la façon dont Planon ProCenter est configuré et utilisé au sein de votre organisation, ceci peut également être un autre département ou service).
Coûts hors TVA	Un champ de calcul pour les coûts hors TVA : coûts des matériaux + coûts horaires.
Coûts TVA incluse	Un champ de calcul pour les coûts TVA incluse : coûts hors TVA + TVA.
Ajouté le	La date à laquelle la facture est imputée.

Données des heures-homme

Champ	Description
Code	Un numéro de séquence est automatiquement ajouté à chaque nouvelle ligne d'heures-homme. Le code pour le numéro de séquence peut être modifié.
Exécuteur interne	Il est possible de spécifier un exécuteur interne pour l'ordre et de l'afficher automatiquement dans ce champ. Vous pouvez également sélectionner un autre exécuteur interne dans la mise en page des heures-homme en sélectionnant une personne dans la liste de ce champ.
Groupe de tarifs	Il est possible de spécifier un groupe de tarifs pour un ordre. Il est automatiquement affiché dans ce champ. La valeur suggérée peut être modifiée. Pour chaque groupe de tarifs un tarif TVA et un tarif horaire sont spécifiés. Si un groupe de tarifs est spécifié, les champs Tarif horaire et Tarif TVA sont saisis automatiquement. Les valeurs peuvent être modifiées.
Tarif horaire	Dès que le champ Groupe de tarifs est saisi, le tarif horaire est automatiquement spécifié. Ces données peuvent être modifiées.
Supplément heures-homme %	Il est possible de spécifier un supplément dans ce champ, par exemple 150 % pour le travail de nuit.
Ligne tarif spécial	Si les tarifs spéciaux pour des heures supplémentaires sont applicables : sélectionnez dans la liste une ligne de tarif spécial.

Champ	Description
	<p>Condition préalable : l'exécuteur interne saisi dans la mise en page des heures-homme doit être associé à un groupe de tarifs spéciaux pour les heures ouvrables dans Gestion des personnes.</p> <p>Des tarifs spéciaux pour des heures ouvrables peuvent être utilisés <i>au lieu de</i> ou <i>en combinaison avec</i> avec des pourcentages de supplément afin de calculer les coûts des heures-hommes faites pendant les heures ouvrables divergentes telles que des fins de semaine ou des jours fériés. Cette fonctionnalité est en général utilisée dans des configurations de Planon Mobile Field Services (PMFS).</p>
	<div style="border: 1px solid blue; padding: 10px;"> <p> Pour de plus amples informations sur la configuration de groupes de tarifs spéciaux pour des heures ouvrables, reportez-vous à Basic data management.</p> </div>
Montant TVA (heures)	Le montant TVA applicable aux heures-homme est automatiquement spécifié. Ceci se fait sur la base du tarif TVA saisi dans le champ Tarif TVA . La valeur peut être modifiée manuellement. Dans ce cas le champ Tarif TVA est vidé.
Tarif TVA	Dès que le champ Groupe de tarifs est saisi, le tarif TVA correspondant est automatiquement spécifié. La valeur suggérée peut être modifiée.
Coûts hors TVA	Les coûts totaux pour les heures-homme hors TVA : nombre d'heures * tarif par heure.
Coûts TVA incluse	Un champ de calcul pour les coûts totaux des heures-homme TVA incluse, à savoir : coûts hors TVA + TVA.
Ordre	Dans ce champ le numéro et la description de l'ordre sélectionné sont automatiquement spécifiés.

Données des lignes de demande

Champ	Description
Code	Vous pouvez saisir ici un code pour la ligne de demande.
Produit	Le produit demandé. Ce champ contient une liste de sélection affichant tous les produits enregistrés et maintenus dans le Catalogue des produits .
Quantité	Le nombre de produits que vous voulez commander.
Demande article de catalogue	Planon ProCenter copie automatiquement le numéro et la description de la demande concernée. La valeur dans ce champ ne peut pas être modifiée.
Point de remise	Le point de remise standard enregistré pour l'article d'achat sélectionné. Un produit peut avoir plusieurs points de remise. Vous pouvez sélectionner n'importe quel point de remise où le produit sélectionné est disponible. Si le produit est modifié dans la ligne de demande, le point de remise est également

Champ	Description
	<p>mis à jour. Si plusieurs points de remise sont disponibles pour le produit, le point de remise ayant l'ID de séquence le plus élevé est choisi.</p> <p>Si aucun point de remise n'est trouvé pour le produit sélectionné/modifié, le point de remise de l'objet principal de la ligne de demande est sélectionné.</p> <p>Si aucun point de remise n'est trouvé pour l'objet aux niveaux supérieurs, le champ du point de remise est effacé.</p>
Etat	Affiche l'état de la ligne de demande actuelle. Exemple : si l'état de la demande est modifié de Demande signalée en Demande confirmée , l'état de la ligne de demande est également automatiquement modifié de Signalé en Confirmé .
Marque	La marque du produit demandé telle quelle enregistrée dans le Catalogue des produits. Vous pouvez toutefois modifier la marque.
Type d'article	Le type d'article auquel appartient le produit demandé, par exemple une vidéo. Vous pouvez également modifier le type comme demandé.
Unité de produit	L'unité utilisée lorsque vous commandez un produit demandé : pièces, mètres, boîtes, sets, ... Sélectionnez dans la liste une unité.
Prix (hors TVA)	Le prix du produit tel quel enregistré dans le Catalogue de produits. Vous pouvez toutefois modifier la marque.
Prix remis le	La date à laquelle le prix était remis.
Tarif TVA	Le tarif TVA applicable pour le produit à ce moment.
Pourcentage d'ajustement	Une remise ou un supplément au montant standard. Un supplément de 20 % est spécifié par 20, tandis qu'une réduction de 20 % est spécifiée par -20.
Livraisons partielles autorisées ?	La valeur Oui indique que des livraisons partielles sont admises pour le produit sélectionné.
Coûts hors TVA TVA	Ce champ de calcul affiche le montant total hors TVA. La formule pour le calcul est : articles * 100 + (Réduction/Supplément %) * montant standard 100
Coûts TVA incluse	Ce champ de calcul affiche le montant total TVA incluse. La formule du calcul est la suivante : Montant hors TVA + tarif TVA.
Numéro de ligne	Planon ProCenter spécifie automatiquement un numéro de séquence pour la ligne de demande.
Catégorie de coûts standard	Sélectionnez dans la liste une catégorie de coûts standard. Ce champ n'est pas visible par défaut. Veuillez contacter votre administrateur Planon ProCenter pour le rendre visible.
Type de coûts standard	Sélectionnez dans la liste un type de coûts standard. Ce champ n'est pas visible par défaut. Veuillez contacter votre administrateur Planon ProCenter pour le rendre visible.
Date de livraison demandée	Saisissez une date de livraison pour le produit demandé.

Données de lignes d'ordre d'achat

Champ	Description
Code	Vous pouvez saisir ici un code pour la ligne d'ordre d'achat.
Article d'achat	L'article d'achat souhaité. Ce champ comprend une liste de sélection avec tous les articles d'achat. Des articles d'achat sont enregistrés et définis dans Basic data management > Groupes d'articles > Articles .
Quantité	Le nombre d'articles d'achat que vous voulez commander.
Unité de produit	L'unité utilisée lorsque vous commandez un produit demandé : pièces, mètres, boîtes, sets, ... Vous pouvez choisir l'unité dans une liste de sélection. Planon ProCenter spécifiera automatiquement une valeur si ce champ a été saisi pour un article d'achat dans Basic data management . La valeur dans le champ peut être modifiée.
Prix hors TVA	Le prix spécifié pour l'article d'achat dans Basic data management est copié automatiquement dans ce champ. Vous pouvez modifier cette valeur.
Pourcentage d'ajustement	Une remise ou un supplément au montant standard. Un supplément de 20 % est spécifié par 20, tandis qu'une réduction de 20 % est spécifiée par -20.
Prix total hors TVA	Ce champ de calcul affiche le montant total hors TVA. La formule du calcul est la suivante : $\text{Quantité} * 100 + (\text{pourcentage d'ajustement}) * \text{prix hors TVA} / 100$
Tarif TVA	Le tarif TVA spécifié pour l'article d'achat dans Basic data management est copié automatiquement dans ce champ. Vous pouvez modifier cette valeur.
Prix total TVA incluse	Ce champ de calcul affiche le prix total TVA incluse. La formule du calcul est la suivante : $\text{Prix totaux hors TVA} * 100 + \text{Tarif TVA} / 100$
Etat	Ce champ en lecture seule affiche l'état de la ligne d'ordre d'achat. Planon ProCenter modifie automatiquement l'état si l'état de l'ordre d'achat est modifié. Lorsque l'état de l'ordre d'achat est modifié d' Ordre d'achat signalé en Ordre d'achat confirmé , l'état de la ligne de demande sera modifié aussi de Signalé en Confirmé .
Point de remise	Le point de remise standard enregistré pour l'article d'achat concerné. Planon ProCenter saisit automatiquement la valeur si ce champ est saisi pour un article d'achat dans la TSI Catalogue des produits. La valeur dans le champ peut être modifiée. Vous pouvez sélectionner n'importe quel point de remise qui est spécifié pour cet article de catalogue.
Ordre d'achat	Planon ProCenter copie automatiquement le numéro et la description de l'ordre d'achat concerné. La valeur dans ce champ ne peut pas être modifiée.
Nom	Le nom de l'article d'achat sélectionné est spécifié automatiquement dans ce champ.
Prix remis le	La date spécifiée pour l'article d'achat dans Basic data management est copiée automatiquement dans ce champ. Vous pouvez modifier cette valeur.

Champ	Description
Unité de produit	L'unité de commande utilisée par le fournisseur. Une unité de commande de 100 veut dire que l'article ne peut être commandé que par 100 ou par multiples de 100.
Numéro de ligne	Planon ProCenter spécifie automatiquement un numéro de séquence pour la ligne d'ordre d'achat. Ce champ est en lecture seule.

Données de formulaire

Champ	Description
Code	Saisissez un code pour le formulaire.
Nom	Saisissez un nom pour le formulaire.
Sauvegarder copie fichier	Sélectionnez Oui pour sauvegarder une copie du formulaire à l'emplacement sur votre disque local comme spécifié dans Configurations de système > Emplacements fichiers .
Formulaire	Sélectionnez un rapport publipostage à utiliser lorsque vous générez un formulaire.
Sauvegarder comme PDF	Sélectionnez Oui afin de sauvegarder et envoyer le formulaire publipostage comme PDF au lieu de son format de fichier original. Ceci ne s'applique qu'aux formulaires aux formats de fichier <i>.rtf</i> , <i>.doc</i> ou <i>.docx</i> .



Si ce champ n'est pas disponible dans votre mise en page à cause des configurations de sécurité, le formulaire est sauvegardé au format original.

Etat d'utilisateur	Sélectionnez l'état défini par l'utilisateur de l'ordre auquel s'applique le formulaire. Le formulaire apparaîtra lorsque vous ouvrez le pop-up Formulaires pour un ordre ayant cet état.
--------------------	--

Les champs suivants ne sont d'application que lorsque vous envoyez des formulaires par e-mail :

Destinataire	Sélectionnez un destinataire du formulaire modèle de l'ordre. Le destinataire peut être une personne ou adresse d'un demandeur externe.
Copier vers	Vous permet de copier le formulaire vers d'autres destinataires.



Les champs **Destinataire** et **Copier vers** peuvent être n'importe quel champ relatif à une personne,

Champ	Description
	adresse ou un demandeur externe, y compris des champs libres ou champs de référence libres.
Ajouter nom ticket au sujet d'e-mail	Si vous cochez l'option Oui , le nom du rapport publipostage sélectionné sera ajouté au début du sujet de l'e-mail.
Rapport sujet e-mail	Le champ Sujet de l'e-mail comprend par défaut le code et la description. Si vous voulez modifier l'information à afficher, vous devez sélectionner le rapport données seulement et spécifier le contenu requis. Le rapport contient de l'information sur les champs à afficher dans le sujet de l'e-mail. Pour de plus amples informations sur des rapports données seulement, reportez-vous à Générateur de rapports > Créer des rapports données seulement .
Pièce jointe standard - document 1/2/3	Spécifiez l'emplacement du/des documents à joindre par défaut à l'e-mail. Vous pouvez joindre jusqu'à trois documents.

Données de document

Champ	Description
Nom	Spécifiez un nom pour le document.
Date-heure de document	La date et l'heure auxquelles le document est ajouté.
Version	Spécifiez un numéro de version.
Type	Affiche le type de document, par exemple un fichier ou une note.
Fichier	Recherchez et téléchargez le fichier que vous voulez ajouter comme document. Le nom et le sentier du fichier apparaissent dans le champ.
Commentaire	Saisissez un commentaire/une remarque, si nécessaire.

Configurations de rapport de système

Paramètres	Description
Titre	Spécifiez un titre pour le rapport.
Sous-titre	Spécifiez un sous-titre pour le rapport.
Grouper rapport par champ	Sélectionnez un champ pour grouper les données du rapport.

Paramètres	Description
Utiliser histogramme 3D	Sélectionnez Oui pour inclure un histogramme 3D dans le rapport. Un diagramme en camembert est affiché par défaut.
Montrer coûts TVA incluse	Sélectionnez Oui pour afficher les coûts TVA incluse. Ce champ est spécifique au rapport Aperçu des coûts .

Données des éléments de la liste de contrôle pour les ordres

Champ	Description
Code	Saisissez un code pour l'item de la liste de contrôle.
Définition d'activité standard	Sélectionnez une définition d'activité standard dans la boîte de dialogue.
Description	Saisissez une description pertinente pour l'item de la liste de contrôle.
Séquence	Saisissez un numéro qui indique l'ordre dans lequel l'item de liste de contrôle doit être exécuté.
Commentaire	Le cas échéant, saisissez des commentaires pour l'item de la liste de contrôle. L'information saisie dans ce champ, ou dans la Bibliothèque de maintenance (définition d'activité standard) ou par le personnel du back-office dans Service manager (pour une activité de maintenance) n'est pas affichée sur les dispositifs mobiles des techniciens terrain, mais reste visible pour le back-office. Mais si un technicien terrain saisit des commentaires dans le champ correspondant Commentaire dans l'app PMFS, l'information est téléchargée périodiquement vers le back-office et elle est ajoutée au commentaire existant.
Obligatoire ?	Sélectionnez Oui pour rendre l'item de la liste de contrôle une partie obligatoire de la saisie de l'ordre.
Résultat	Affiche le résultat pour l'item de la liste de contrôle, tel quel sélectionné dans l'app PMFS. La valeur standard est Non évalué . Les autres résultats pouvant être sélectionnés sont : Évalué avec remarque ou Fait . Si vous sélectionnez Évalué avec remarque , il est obligatoire de saisir une raison dans le champ Raison . Ce champ relatif à PMFS n'est affiché que dans des listes de contrôle d'activité de maintenance d'un ordre.
Raison	Affiche la raison pour le résultat de l'item de la liste de contrôle, tel quel sélectionné dans l'app PMFS. Ce champ relatif à PMFS n'est affiché que dans des listes de contrôle d'activité de maintenance d'un ordre.

Index

A

- Achèvement 51, 52
- Administration des ordres 15
- Ajouter appels associés : action 28
- Ajouter des journaux de communication 19
- Ajouter nom ticket au sujet e-mail 74
- Aperçu des coûts 37, 51, 51
- Appel : ajouter 8
- Appel principal
 - associer des appels similaires 30
 - copier de 30
 - créer 30

B

- Base de Connaissances 41
- Base de connaissances : documents 43
- Budget
 - afficher dans ordres 40
 - Niveau Répartitions 12
 - Ordres 12

C

- Catégorie de coûts standard 38, 38
- Champs d'item de liste de contrôle pour ordres
 - Commentaire du back-office 76
 - Commentaire via app PMFS 76
- Champs d'ordre
 - Champs d'ordre associés à SLA 61
- Configurations de rapport de système 75
- Coûts des ordres 12
- Coûts d'ordre : supprimer 39
- Coûts estimés actifs 68
- Coûts réels : ajouter 39

D

- Date de conclusion demandée : calculer 27
- Date de référence : projet d'ordre 26
- Date-heure rapport originale 27
- Demandes : ajouter 8
- Demandes : états 8
- Demandes principales et afférentes 29
- Document d'ordre : afficher sous-ordre 49
- Document d'ordre : fichier 49
- Document d'ordre : formulaires 50
- Document d'ordre : note 49
- Document d'ordre : pièces jointes 50

Documents d'ordre
 Fichiers 49
 Formulaires 49
Données d'estimation 38
Données d'offre : créer estimation 38

E

Elément de Base de connaissances : appliqué avant 43
Elément de la Base de connaissances : demander 41
Elément d'inventaire information dans l'ordre 17
Eléments de la Base de connaissances : appliquer 42
Eléments de la Base de connaissances: trouver 42
Estimation 38
Exécuteur externe 69

F

Fichier de calcul 68
Flux d'ordre : appliquer à des ordres 22
Formulaire modèle 44
Formulaire modèle : créer 44
Formulaire : générer 44
Formulaires
 conditions préalables e-mail 47
 envoyer par e-mail comme fichier joint 47
 modifier e-mail avant de l'envoyer 47
 pièce jointe standard 47
Formulaires : modifier 45
Formulaires : créer 45
Formulaires : imprimer 46
Formulaires : prélever 45
Formulaires : prévisualiser dans MS Word 46
Formulaires : prévisualiser dans navigateur 46

G

Gestion de Maintenance 8
Gestion des coûts 37
Gestion des coûts : inclure une estimation pour une demande 33
Groupe d'ordres 12

H

Heures-homme
 exécuteur interne 70
 groupe de tarifs 70
 pourcentage supplément 70
 tarif spécial 70
Heures-homme : ajouter à ordre 40
Hiérarchie des ordres 9
Historique des ordres 20

I

Information demandeur dans l'ordre 17
Interaction avec d'autres TSI 6

J

Journaux de communication 13
Journaux de communication: ordres PMFS 13

L

Légende priorité couleur 11
Lignes de demande : ajouter 32
Lignes de réponse 14
Lignes d'ordre 32, 32
Lignes d'ordre d'achat : ajouter 33
Lignes d'ordre : inclure dans coûts réels 39
Lignes d'ordre : inclure dans estimations 39
Lignes : demande 12
Lignes : ordre d'achat 12
Lignes : ordre de travail 12

M

Montant standard 67

O

Offre 38
Offre : données d'offre 38
Options de filtre : boîte de dialogue Ordres standard 35
Ordre : ajouter 16
Ordre : répéter 17
Ordres 7
Ordres : afficher priorité basée sur la couleur 10
Ordres : prélever des archives 21
Ordres d'achat : ajouter 8
Ordres de maintenance 54
Ordres existants : associer à projet 26
Ordres liés : afficher 10
Ordres liés : afficher après mise à jour 10
Ordres répétitifs 17
Ordres répétitifs : modifier 19
Ordres standard : utilisation 34
Ordres standard : ajouter ordre basé sur ordre standard 34
Ordres standard : options de filtre 35
Ordres : afficher ordres archivés 21
Ordres : archiver 20
Ordres : archiver groupes d'ordres 20
Ordres : calculer date de conclusion demandée 27
Ordres : flux de travail et transitions d'état 11
Ordres : impact de modifications de champ 58

Ordres : standards 55

P

Pièce jointe standard 74

Préférences d'ordre 14, 55

Préférences : utiliser 55

Prélever des ordres : au moyens de Répartitions 15

Projets d'ordre 26

R

Rapport de système 51, 52

Rapports de système 51

Réduction/Supplément % 67

Répéter sous-ordre dans groupe 18

S

Sauvegarder comme PDF 74

Sauvegarder copie fichier 74

Séquence de modification de champ 58

Service Manager 8

Service Manager : concepts 7

Service manager : exemples de modifications de champ 59

Signalé le : date-heure 27

Sous-ordre : ajouter 16

Standards dans boîtes de dialogue et filtres 14

Standards : utiliser 56

T

TSI Service manager 6

Type de coûts standard 38

Type d'ordre : modifier 17

Types d'ordre

appels 7

demandes 7

demandes de déménagement 7

ordres d'achat 7

ordres de déménagement 7

ordres de maintenance 7

ordres de travail 7

réservations 7

U

Utiliser des questionnaires 23