

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

MANUEL UTILISATEUR

SAMS 3.00H

<MDJ-SAMS-UTIL-02>

	Nom	Entité	Date
Auteur(s)	P LEFEBVRE	SODIFRANCE	

Liste de diffusion

Nom	Pour application	Pour information
Pierre LEFEBVRE		X
Reynald POIDEVIN	X	

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Table des matières

1 Généralités.....	4
1.1 Recommandation.....	4
1.2 Architecture de l'application.....	4
1.3 Accès aux données.....	4
1.4 Ergonomie.....	4
1.4.1 Démarrage de l'application.....	4
1.4.2 Arrêt de l'application.....	5
1.4.3 Zones de l'écran SAMS.....	5
1.4.4 Choix dans le menu.....	6
1.4.5 Visualisation des informations d'un élément d'une liste.....	7
1.4.6 Saisie d'informations.....	8
1.4.7 Enregistrement d'une création ou d'une modification.....	11
1.4.8 Annulation d'une saisie.....	11
1.4.9 Suppression d'un élément.....	11
1.4.10 Fonction zoom.....	12
2 Fonctionnalités.....	13
2.1 Saisie des tables de références.....	13
2.1.1 Applications et versions.....	13
2.1.2 Techniciens.....	20
2.1.3 Profils de techniciens.....	22
2.1.4 Qualifications.....	24
2.1.5 Modes de résolution.....	26
2.1.6 Types de sites.....	28
2.1.7 Qualités des correspondants.....	30
2.1.8 Types d'actions préventives.....	32
2.1.9 Logiciels de base.....	34
2.1.10 Niveaux de support.....	36
2.1.11 Etats d'avancement.....	38
2.1.12 Environnements.....	40
2.1.13 Domaines fonctionnels.....	42
2.1.14 Domaines métiers.....	44
2.1.15 Catégories commande.....	46
2.2 Saisie des tables d'activité.....	48
2.2.1 Sites et correspondants.....	48
2.2.2 Dossiers et appels.....	58
2.2.3 Interventions.....	65
2.2.4 Diffusions.....	68
2.2.5 Demandes de corrections.....	72
2.2.6 Fiches d'expression de besoin.....	75
2.2.7 Demandes d'évolution.....	78
2.2.8 Devis.....	86
2.2.9 Commandes.....	89
2.2.10 Livraisons et reports.....	92
2.3 Réceptions ministère.....	95
2.3.1 Réception des appels.....	95
2.3.2 Réception des appels par dossiers.....	98
2.3.3 Réception des corrections.....	101
2.3.4 Réception des interventions.....	104
2.4 Impressions.....	107
2.4.1 Principes généraux.....	107
2.4.2 Mise en forme des documents Calc.....	108
2.4.3 Sites.....	111
2.4.4 Dossiers.....	111

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.4.5 Appels.....	114
2.4.6 Interventions.....	115
2.4.7 Diffusions.....	117
2.4.8 Demandes de correction.....	119
2.4.9 Fiches d'expression de besoin.....	120
2.4.10 Demandes d'évolution.....	120
2.4.11 Commandes.....	121
2.4.12 Analyse des taux d'appels.....	122
2.5 Recherches multicritère et SQL.....	123
2.5.1 Principes généraux.....	123
2.5.2 Sites.....	124
2.5.3 Dossiers.....	126
2.5.4 Appels.....	127
2.5.5 Interventions.....	128
2.5.6 Diffusions.....	129
2.5.7 Demandes d'évolution.....	129
2.5.8 Demandes de correction.....	130
2.5.9 Fiches expression besoin.....	132
2.5.10 Livraisons.....	133
2.5.11 SQL.....	134
2.6 Gestion des accès.....	136
2.6.1 Profils utilisateurs.....	136
2.6.2 Utilisateurs.....	138
2.7 Administration.....	140
2.7.1 Paramètres.....	140
2.7.2 Paramètres utilisateurs.....	142
2.8 Traitements express.....	144

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

1 Généralités

1.1 Recommandation

ATTENTION : l'application sams fonctionne en mode « popup » aussi à son lancement si la fenêtre de connexion ne s'affiche pas dans une seconde instance du navigateur, en plus de la fenêtre « Lancement de l'application Suivi des actions de maintenance et de support » affichée dans la première instance, il convient de décocher l'option « Bloquer les fenêtres popup » du navigateur (ex : Mozilla menu Options) et si nécessaire l'option correspondante de l'anti-virus installé sur le poste (ex : pour Norton édition 2006 il convient de désactiver le blocage des publicités et des fenêtres publicitaires).

1.2 Architecture de l'application

SAMS est une application Web xAMP (Windows ou Linux / Apache / MySQL / PHP).

SAMS est optimisé pour un affichage en 1024x768, et compatible avec les navigateurs IE 6 (et supérieurs) et Firefox (1.5 et supérieurs).

1.3 Accès aux données

L'accès à SAMS est réservé aux postes justice et à ceux des prestataires de services sous certaines conditions (cf. documentation technique MDJ-SAMS-DTEC-01.odt).

L'accès à SAMS est subordonné à la saisie de deux paramètres :

- l'identifiant SAMS de l'utilisateur ;
- le mot de passe SAMS de l'utilisateur.

Un utilisateur SAMS relevant toujours d'un site, l'identification de ce site est demandé sur le formulaire de connexion. Il est nécessaire de choisir le type de juridiction et la ville.

1.4 Ergonomie

1.4.1 Démarrage de l'application

Lancer un navigateur web (IE ou Firefox) et taper dans le champ « Adresse » la ligne suivante :

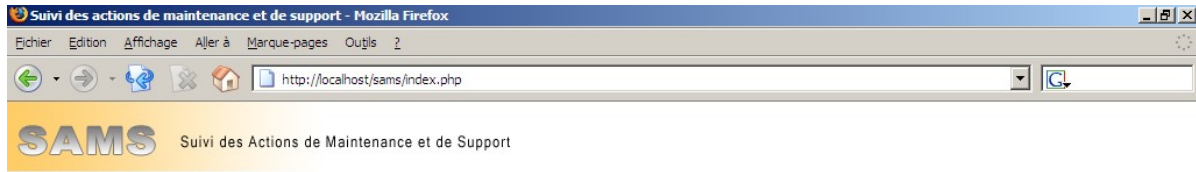
`http://nom_du_site_web_sams/index.php`

Puis cliquer sur OK.

Le dialogue de connexion suivant apparaît :

	MDJ-SAMS-UTIL-02		Version 2.0	Page 4 / 143
--	------------------	--	-------------	-----------------

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06



Type de site

Ville

Nom

Prénom

Mot de passe

Site optimisé pour un affichage en 1024*768 avec Internet Explorer 6 ou version supérieure. Compatible FireFox 1.5.
SAMS v3.10a

Terminé

Il faut renseigner les champs Type de site, Ville, Nom et mot de passe, puis cliquer sur Valider.

1.4.2 Arrêt de l'application

Pour quitter l'application, vous devez choisir l'option « Déconnexion » du menu comme suit :



1.4.3 Zones de l'écran SAMS

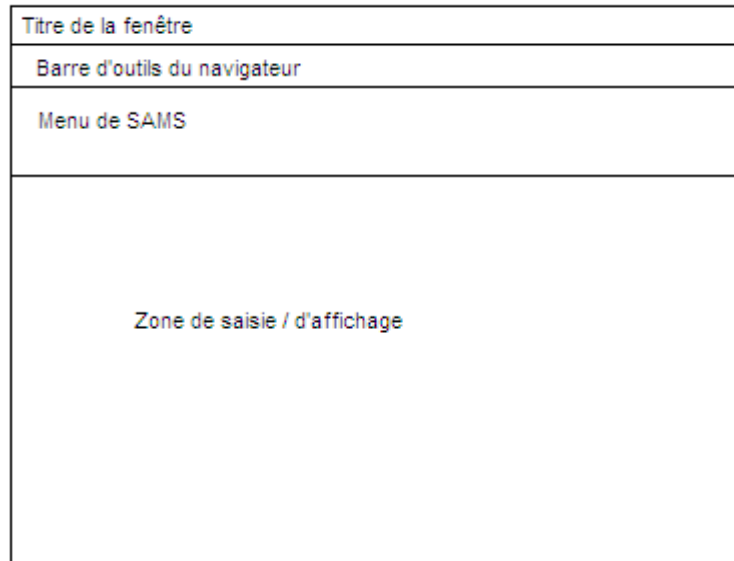
Titre de la fenêtre : Suivi des actions de maintenance et de support

Barre d'outils Internet Explorer : menus déroulant d'Internet Explorer

Menu de SAMS : permet l'accès aux fonctionnalités de SAMS

Zone de saisie/affichage : Zone d'affichage des listes ou des champs à saisir.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06



1.4.4 Choix dans le menu

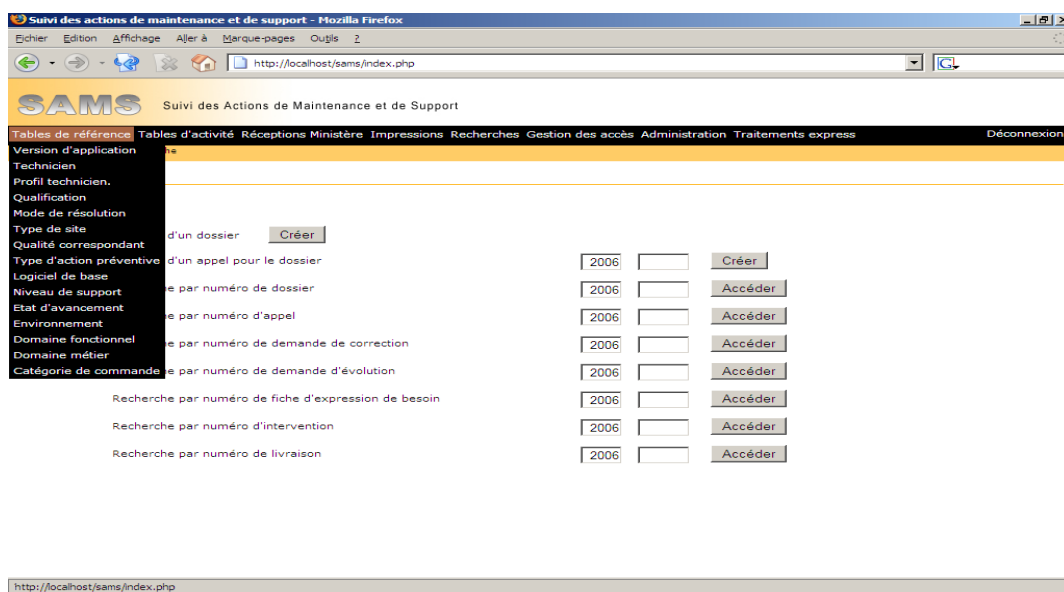
Le menu de SAMS est un menu déroulant.

Le menu est composé de 9 rubriques principales :



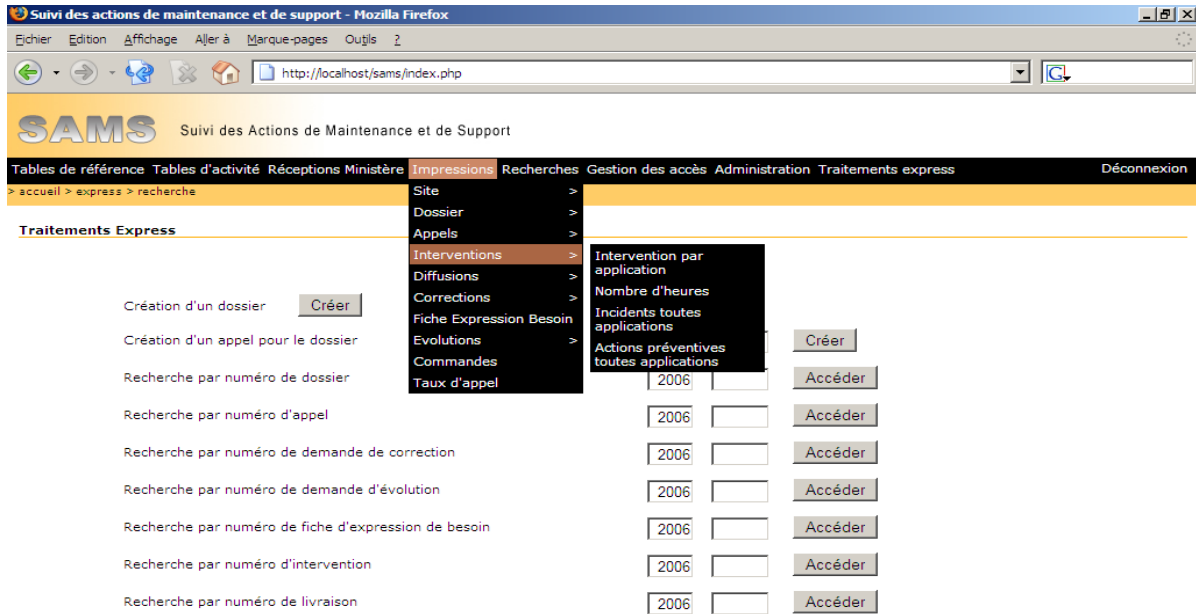
Un clic sur l'un de ces éléments amène aux traitements express, sauf pour « Déconnexion » qui termine l'opération en cours et ramène sur la page de connexion.

Pour accéder aux fonctions de chaque rubrique, il faut survoler le titre de la rubrique :



	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Certains menus disposent de sous-menus. Pour accéder aux fonctions du sous-menu, il faut survoler la rubrique :



http://localhost/sams/index.php

Pour accéder à une fonction ou une sous-fonction, il faut cliquer sur son titre.

1.4.5 Visualisation des informations d'un élément d'une liste

Chaque liste comporte plusieurs éléments par page. Le nombre d'éléments est paramétrable par utilisateur, trois paramètres pour chaque liste. L'utilisateur peut choisir entre ces trois valeurs et afficher le nombre d'éléments correspondant en le positionnant dans une zone de sélection.

Grâce à un lien hypertexte, l'utilisateur peut accéder aux détails d'un élément (pour éventuellement le modifier ou le supprimer). Le lien hypertexte est généralement l'identifiant de l'élément.

Diffusion	Type	Application	Version	Réception
DIF-2006-00011	Envoi e-mail	CPH Windows (WinGes CPH)	311e	
DIF-2006-00010	Sur site	Chaîne civile T.G.I. (WinCi TGI)	500.09	
DIF-2006-00009	Sur site	Chaîne civile C.A. (WinCi CA)	340a	
DIF-2006-00008	Envoi postal	Vacations Windows (WinGes Va)	311d	
DIF-2006-00007	Télemaintenance	SAMS	200	21/07/2006
DIF-2006-00006	Télemaintenance	Chaîne civile C.A. (WinCi CA)	340.03	
DIF-2006-00005	Envoi postal	SAMS	200.03	
DIF-2006-00004	Envoi e-mail	SAMS	200.03	
DIF-2006-00003	Envoi postal	SAMS	200.03	
DIF-2006-00001	Envoi postal	Chaîne civile C.A. (WinCi CA)	340.03	

Terminé

Cette liste possède également un bouton « Ajouter » qui permet de créer un nouvel élément.

Quatre boutons de navigation « << » (premier), « < » (précédent), « > » (suivant) et « >> » (dernier) permettent de visionner les éléments suivants ou précédents.

1.4.6 Saisie d'informations

Différents types de champ existent permettant la saisie d'informations :

Champ **Date** :

Réception Ministère 

Il est possible de cliquer sur l'icône pour afficher un calendrier :

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06



Un clic sur une date ferme cette fenêtre et remplit la zone de saisie avec la date cliquée, au bon format. On peut également saisir directement la date dans la zone de saisie.

La date doit être valide (29/02/2001, 15/03/0201, etc. refusées).

Champ **Bouton radio** :

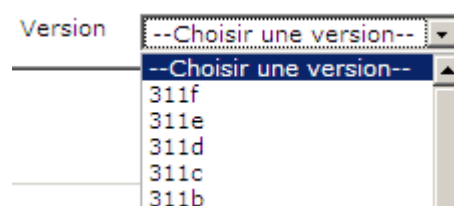
Type Envoi postal Envoi e-mail Télémaintenance Sur site

Cliquer sur pour procéder à la sélection.

Champ **Liste déroulante** :

Version

Cliquer sur le bouton permet l'affichage des choix :



Champs de saisie de type **Texte** (caractères alphanumériques) :

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Texte simple :

Libellé

Texte multiligne (dit champ « mémo ») :

Descriptif

Si la longueur du texte le requiert, un ascenseur apparaît, situé sur la droite du champ de saisie. Il permet de visualiser l'ensemble du commentaire saisi.

Pièce jointe :

Tout fichier peut être mis en pièces jointes (exécutables, documents au format texte, images ...).

[Ouvrir](#)

A certains champs mémo comme le champ **Motif** peuvent être associées des pièces jointes.

Le bouton « + » permet de lier une pièce jointe au champ associé.

Le bouton « - » permet de supprimer le lien entre le champ et la pièce jointe.

Ces pièces jointes peuvent être ouvertes, lorsque leur extension est reconnue, ou bien téléchargées à l'aide de l'application adéquate en cliquant bouton droit sur le lien « Ouvrir ».

Champ de saisie de type **Numérique** :

Durée (heures)

L'utilisateur ne peut saisir que des valeurs numériques dans ce type de champ.

Champ **Case à cocher** :

Télémaintenance

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

L'utilisateur coche la case le cas échéant. Cocher une case permet de faire apparaître dans certains cas des champs de saisie supplémentaires, comme ici pour la zone de saisie « N° de modem » :

Télémaintenance	<input checked="" type="checkbox"/>	N° de modem	<input type="text"/>
-----------------	-------------------------------------	-------------	----------------------

1.4.7 Enregistrement d'une création ou d'une modification

Pour l'ensemble des tables, cliquer sur le bouton **Ajouter** permet de lancer la création d'un nouvel élément dans la table.

Dans l'écran de saisie d'un élément, cliquer sur le bouton **Créer** permet de déclencher des contrôles puis la création de l'élément. Si l'utilisateur quitte la fenêtre sans cliquer sur le bouton **Créer**, le nouvel élément ne sera pas créé.

Dans l'écran de saisie d'un élément, cliquer sur le bouton **Valider** permet de déclencher des contrôles puis d'enregistrer la modification saisie par l'utilisateur.

1.4.8 Annulation d'une saisie

Cliquer sur le bouton **Annuler** dans l'écran de saisie d'un élément non encore créé annule cette création.

Dans l'écran de saisie d'un élément, cliquer sur le bouton **Quitter** permet de quitter l'écran de saisie de l'élément. Si des données ont été modifiées ou saisies et non validées à l'aide du bouton **Valider**, elles sont perdues.

L'annulation de ces modifications ou de la création d'un élément est également effective si l'utilisateur quitte l'écran de saisie en sélectionnant un nouveau choix dans le menu sans avoir cliqué sur les boutons **Créer** ou **Valider**.

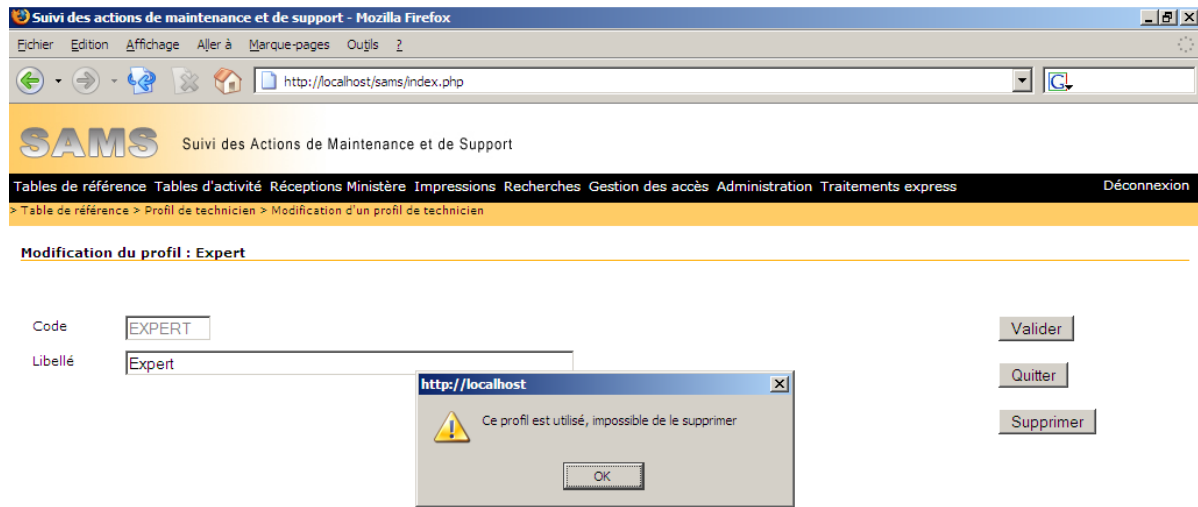
1.4.9 Suppression d'un élément

Pour supprimer un élément, l'utilisateur sélectionne la liste ou la table correspondante clique sur l'élément concerné pour l'amener dans son écran de saisie puis clique sur le bouton **Supprimer**.

Néanmoins, pour assurer la cohérence de la base de données, la suppression est impossible dans certains cas, grâce aux contraintes d'intégrité référentielles incluses dans le modèle de données SAMS.

Exemple :


	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06



Terminé

Cet élément ayant été utilisé dans la saisie d'un technicien, sa suppression est refusée. Il faut dans ce cas supprimer d'abord les éléments qui sont liés à cet élément pour pouvoir le supprimer.

1.4.10 Fonction zoom

De nombreuses fenêtres comportent un bouton  qui permet d'agrandir/réduire la taille affichée des champs texte multilignes.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2 Fonctionnalités

2.1 Saisie des tables de références

Les tables de référence sont des nomenclatures qui alimentent les listes déroulantes des fenêtres de saisie des tables vivantes de SAMS (cf. 2.2).

A la création d'une base SAMS, les tables de référence sont vides (hormis quelles occurrences nécessaires au démarrage de l'application). A charge de l'administrateur de commencer par remplir ces tables, selon les spécificités du projet, de son organisation et des logiciels et sites gérés. Une fois les tables de référence chargées, le suivi de l'activité des opérations de maintenance et de support peut être assuré.

La plupart des tables de référence sont facultatives (ex : environnements, domaines fonctionnels, métier ...), d'autres sont obligatoires pour le fonctionnement du logiciel : il s'agit des tables applications/versions et types de site.

2.1.1 Applications et versions

Une application SAMS est un logiciel métier et donne lieu à des versions successives dont il faut garder la trace dans le cadre de la maintenance (évolutive, adaptative ou corrective) ou d'un nouveau projet : gestion des échanges de document (livraisons, cf. 2.2.10) et maintenance corrective lors de la recette. Les couples application/version sont installées sur les sites utilisateurs (sites SAMS) sachant que la plate-forme de recette du Ministère d'une(des) application(s) est elle-même un site (le site MIN PARIS est créé par défaut lors de l'installation d'une nouvelle base SAMS).

Cliquer sur le choix Applications/versions du menu Saisies, Tables de référence affiche la fenêtre **Table des applications**.

Table des Applications

Code	Libellé
MAIL	Service de téléchargement
SAMS	SAMS
WINCICA	Chaîne civile C.A. (WinCi CA)
WINCIMI	Expertises (WinCi Mi)
WINCITGI	Chaîne civile T.G.I. (WinCi TGI)
WINGECPH	CPH Windows (WinGes CPH)
WINGEVA	Vacations Windows (WinGes Va)

Terminé

Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Application** permettant la création d'une application.

Cliquer sur le champ **Code** d'une application ouvre la fenêtre **Application** contenant les informations de cette application.

Suivi des actions de maintenance et de support - Mozilla Firefox

Echier Edition Affichage Aller à Marque-pages Outils ?

http://localhost/sams/index.php

SAMS Suivi des Actions de Maintenance et de Support

Tables de référence Tables d'activité Réceptions Ministère Impressions Recherches Gestion des accès Administration Traitements express Déconnexion

> Table de référence > Applications/Versions > Modification d'une application

Application

Code:

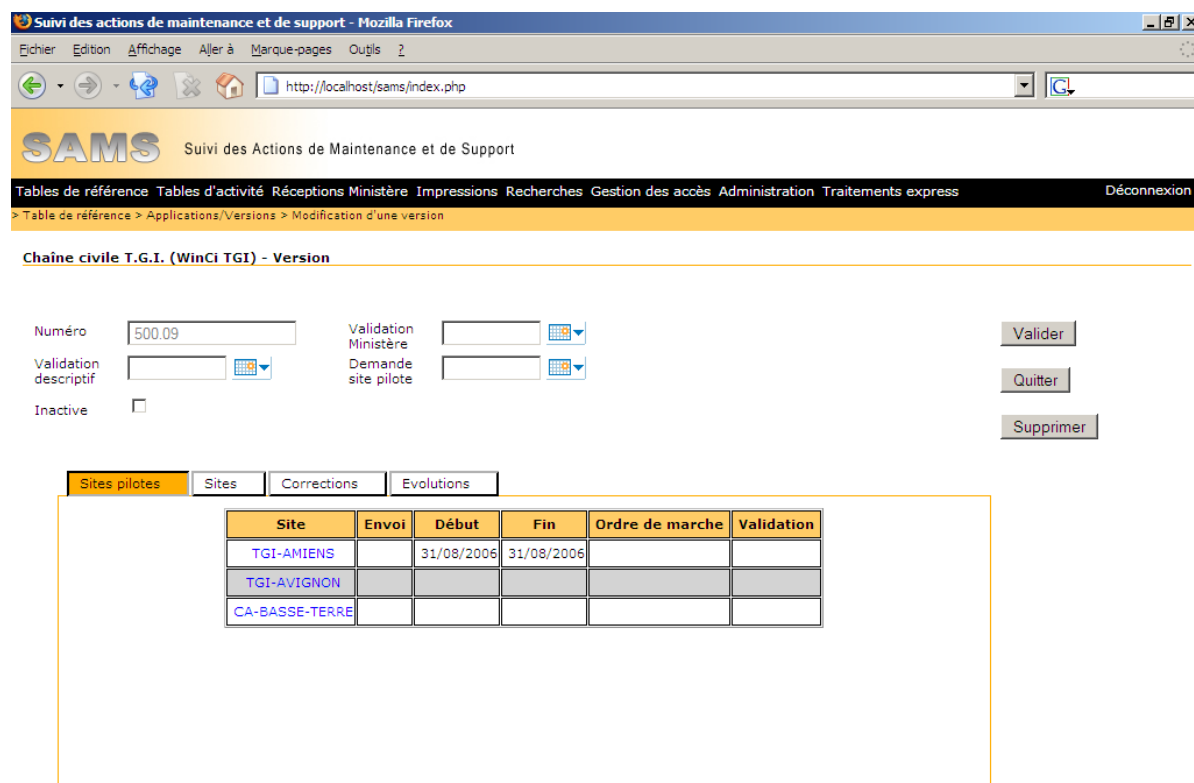
Libellé:

10

N° de version	Validation	Note accomp.
500.09		
500.08		
500.07		
500.06		
500.05		
500.04		
500.03		
500.02		
500.01		
500		

<< < Ajouter > >>


Terminé



Terminé

Champs de saisie :

- Code (obligatoire)
- Libellé

Cliquer sur le bouton  ouvre la fenêtre **Code_application -Version** permettant la création d'une version pour cette application.

Cliquer sur le champ **N° de version** d'une application ouvre la fenêtre **Code_application -Version** de cette application.

Champs de saisie :

- Numéro (obligatoire – en 3 parties : n° majeur de version.n° mineur et indice de correction de 3 caractères qui peut être alphanumérique tel que par exemple « .05 » ou « h » suivant la norme adoptée)
- Date validation descriptif (de la notice descriptive du contenu de la version : évolutions apportées, corrections ...)
- Date validation ministère (de la recette MOA/MOE)
- Date demande site pilote (de la date souhaitée ou prévue par la MOA)
- Inactive (à cocher si la version n'est plus en production, ce qui permet de limiter la taille de la liste déroulante des versions sélectionnables dans les écrans de saisie)

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Cette fenêtre comporte quatre onglets :

- Liste des sites pilotes
- Liste des sites
- Liste des corrections
- Liste des évolutions

Onglet Sites pilotes

The screenshot shows the SAMS web application interface. At the top, there is a navigation menu with items like 'Tables de référence', 'Tables d'activité', 'Réceptions Ministère', 'Impressions', 'Recherches', 'Gestion des accès', 'Administration', 'Traitements express', and 'Déconnexion'. Below this, the main content area is titled 'Chaîne civile T.G.I. (WinCi TGI) - Version'. There are several input fields for 'Numéro' (containing '500.09'), 'Validation Ministère', 'Validation descriptif', and 'Demande site pilote'. There are also buttons for 'Valider', 'Quitter', and 'Supprimer'. Below the form, there are tabs for 'Sites pilotes', 'Sites', 'Corrections', and 'Evolutions'. The 'Sites pilotes' tab is active, showing a table with the following data:

Site	Envoi	Début	Fin	Ordre de marche	Validation
TGI-AMIENS		31/08/2006	31/08/2006		
TGI-AVIGNON					
CA-BASSE-TERRE					

At the bottom of the page, there is a status bar that says 'Terminé'.

Il s'agit de la liste des sites pilotes auxquels la version a été envoyée ou installée.

Cliquer sur le champ Site dans la liste des sites ouvre en consultation la fenêtre Envoi (pour les enregistrements antérieurs à la version 2.10) ou N°_de_diffusion – type_de_diffusion de cette version à partir de la version 2.10. Pour l'enregistrement des envois ou des installation de version passer par les menus Saisies, Tables d'activité, Diffusion.

Les champs à saisir sont décrits au chapitre 2.2.4.

Onglet Sites

Idem que pour l'onglet Sites Pilotes sauf qu'il s'agit des sites non pilotes (le bouton radio Pilote est à Non).

Onglet Corrections

La fenêtre de saisie des demandes de correction est décrite au chapitre 2.2.5. L'utilisateur ne peut pas, dans cet onglet ajouter des demandes de correction.

Il ne peut que consulter et éventuellement modifier les demandes déjà saisies.

Onglet Evolutions

La fenêtre de saisie des demandes d'évolutions est décrite au chapitre 2.2.6. L'utilisateur ne peut pas, dans cet onglet ajouter des demandes d'évolutions.

Il ne peut que consulter et éventuellement modifier les demandes déjà saisies.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.1.2 Techniciens

Un technicien est un utilisateur SAMS (cf. 2.7) qui relève d'un niveau de support (cf. 2.1.10) et dans ce cadre traite les appels, effectue les interventions et les diffusions complexes (cf. 2.2).

Cliquer sur le choix Techniciens du menu Saisies, Tables de référence affiche la fenêtre **Table des techniciens**.

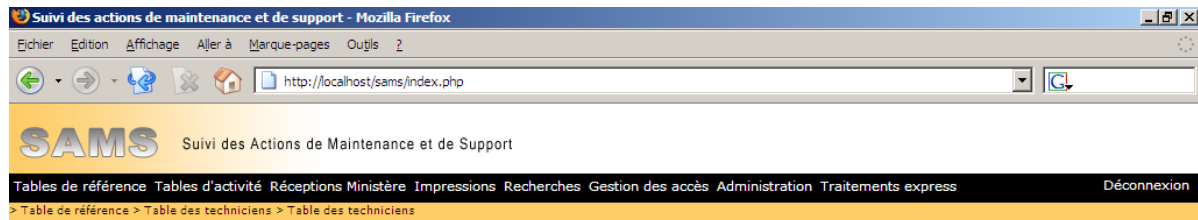


Table des techniciens

10

Nom	Téléphone	Fax	E-Mail
BAYER Eric	01.41.48.05.66		charles-eric.bayer@thales-is.com
BELKESSAM Hamid	01.45.65.14.16	01.45.80.23.02	
BERGSTRASSER Stephane			
BERTHEAU Stéphane	01.45.65.14.16	01.45.80.23.02	sb@arogroup.com
BONNIER Jean-pierre	0145651416	01.45.80.23.02	jpb@arogroup.com
BOUCHERIT Abdelaziz			abdelaziz.boucherit@thales-is.com
BOURGEOIS christian			christian.bourgeois@thales-is.com
CASSOULET Gérard	01.41.48.05.90		
CHANIAC Sylvain			sc@aroelec.com
CHARPIER Jérôme	01.45.65.14.16	01.45.80.23.02	jc@arogroup.com

<< < Ajouter > >>

Terminé

Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Technicien** permettant la création d'un technicien.

Cliquer sur le champ **Nom** de la table des techniciens ouvre la fenêtre **Technicien**.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Fenêtre Technicien :

Technicien

Code :

Niveau de support :

Profil technicien : Inactif

Nom :

Prénom :

Téléphone : Fax :

E-mail :

Terminé

Champs de saisie :

- Code (obligatoire)
- Niveau de support (le technicien peut relever d'un niveau si le support comporte plusieurs niveaux, cf. 2.1.10)
- Profil du technicien (liste déroulante des profils de technicien, cf. 2.1.3)
- Inactif (à cocher si le technicien n'exerce plus, ce qui permet de limiter la taille de la liste déroulante des techniciens sélectionnables dans les écrans de saisie)
- Nom (obligatoire)
- Prénom
- Numéro de téléphone
- Numéro de Fax
- Adresse e-mail

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.1.3 Profils de techniciens

Cliquer sur le choix Profils de technicien du menu Saisies, Tables de référence affiche la fenêtre **Table des profils de technicien**.



10

Code	Libellé
AP	Analyste Programmeur
CP	Chef de projet
CONFIRME	Confirmé
EXPERT	Expert
F	Formateur
IR	Ingénieur réseau
SENIOR	Senior
SP	SUPPORT Exploitation

Ajouter

Terminé

Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Profil de technicien** permettant la création d'un profil de technicien.

Cliquer sur le champ **Code** de la table des profils de technicien ouvre la fenêtre **Profil de technicien**.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Fenêtre Profil de technicien :

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window with the URL `http://localhost/sams/index.php`. The page title is "Suivi des Actions de Maintenance et de Support". The navigation menu includes: Tables de référence, Tables d'activité, Réceptions Ministère, Impressions, Recherches, Gestion des accès, Administration, Traitements express, and Déconnexion. The breadcrumb trail is: > Table de référence > Profil de technicien > Modification d'un profil de technicien. The main heading is "Modification du profil : Chef de projet".

The form contains the following fields and buttons:

- Code:
- Libellé:
- Buttons: Valider, Quitter, Supprimer

Terminé

Champs de saisie :

- Code (obligatoire)
- Libellé (obligatoire)

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.1.4 Qualifications

Il s'agit de la table des qualifications de dossier de support (cf. 2.2.2).

Cliquer sur le choix Qualifications du menu Saisies, Tables de référence affiche la fenêtre **Table des qualifications**.

Table des qualifications

Code	Libellé
X	Autre
QF	Difficulté d'utilisation fonctionnelle
IMAJ2	Difficulté d'utilisation installation / MAJ
QT	Difficulté d'utilisation technique
IA	Incident applicatif
IE1	Incident logiciel OS
IE2	Incident logiciel SGBD
IM3	Incident matériel poste de travail
IM2	Incident matériel réseau
IM1	Incident matériel serveur

Terminé

Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Qualification** permettant la création d'une Qualification.

Cliquer sur le champ **Code** de la table des Qualifications ouvre la fenêtre **Qualification**.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Fenêtre Qualification :

The screenshot shows a web browser window titled "Suivi des actions de maintenance et de support - Mozilla Firefox". The address bar shows "http://localhost/sams/index.php". The page header includes the SAMS logo and the text "Suivi des Actions de Maintenance et de Support". A navigation menu contains: "Tables de référence", "Tables d'activité", "Réceptions Ministère", "Impressions", "Recherches", "Gestion des accès", "Administration", "Traitements express", and "Déconnexion". A breadcrumb trail reads: "> Table de référence > Qualification > Modification d'une qualification".

The main content area is titled "Qualification" and contains the following form fields:

- Code:** A text input field containing the value "IA".
- Libellé:** A text input field containing the value "Incident applicatif".
- Difficulté d'utilisation:** Radio buttons for "oui" and "non", with "non" selected.
- Incident:** Radio buttons for "oui" and "non", with "oui" selected.
- Se réfère à:** A dropdown menu with the selected option "-Choix d'une qualification de référence-".

On the right side of the form, there are three buttons: "Valider", "Quitter", and "Supprimer".

Terminé

Champs de saisie :

- Code (obligatoire)
- Libellé
- Difficulté d'utilisation (Oui/Non)
- Incident (Oui/Non)
- Se réfère à : liste déroulante du référentiel des qualifications de dossier de support normalisées dans le cadre du projet Qualité. La mise en œuvre de ce référentiel consiste simplement à associer manuellement à chaque occurrence de la table de référence Qualifications de chaque base SAMS l'occurrence correspondante du référentiel. Cette opération permettra de sortir des tableaux de bord comparables.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.1.5 Modes de résolution

Cliquer sur le choix Modes de résolution du menu Saisies, Tables de référence affiche la fenêtre **Table des modes de résolution** des dossiers ouverts dans le cadre du support (cf. 2.2.2).

10

Code	Libellé
N2	Dépannage à distance
N2B	Dépannage sur site
N4	Envoi de correctif
12345678	Libellé d'un mode de resolution
N1	Résolution par téléphone
N3	Téléphone + télémaintenance

Ajouter

Terminé

Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Mode de résolution** permettant la création d'un mode de résolution.

Cliquer sur le champ **Code** de la table des modes de résolution ouvre la fenêtre **Mode de résolution**.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Fenêtre Mode de résolution :

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window titled "Suivi des actions de maintenance et de support - Mozilla Firefox". The address bar shows "http://localhost/sams/index.php". The page content includes a navigation menu with items like "Tables de référence", "Tables d'activité", "Réceptions Ministère", "Impressions", "Recherches", "Gestion des accès", "Administration", "Traitements express", and "Déconnexion". Below the menu, there is a breadcrumb trail: "> Table de référence > Mode de résolution > Modification d'un mode de résolution".

The main section is titled "Mode de résolution" and contains the following form fields and buttons:

- Code:** A text input field containing "N1".
- Libellé:** A text input field containing "Résolution par téléphone".
- Buttons:** "Valider", "Quitter", and "Supprimer".

Terminé

Champs de saisie :

- Code (obligatoire)
- Libellé

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.1.6 Types de sites

Cliquer sur le choix Types de site du menu Saisies, Tables de référence affiche la fenêtre **Table des types de site**.



10

Code	Libellé
ADM	Administrateur
CPH	Conseil de Prud'Hommes
CA	Cour d'appel
MIN	Ministère
XX	Spéciaux
12345678	test
TIT	Titulaire
TGI	Tribunal de Grande Instance

Ajouter

Terminé

Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Type de site** permettant la création d'un Type de site.

Cliquer sur le champ **Code** de la table des types de site ouvre la fenêtre **Type de site**.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

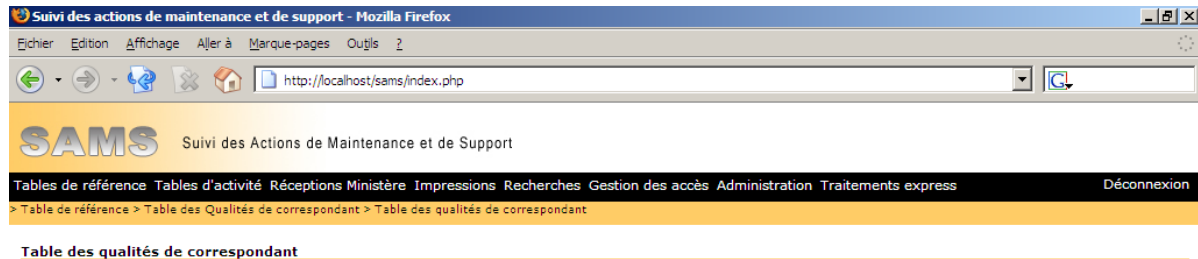
Fenêtre type de site :

Champs de saisie :

- Code (obligatoire)
- Libellé
- Type de site de rattachement (facultatif - affiche la liste des occurrences de la table des types de site afin d'établir la dépendance hiérarchique entre les types de site. Dans l'exemple ci-dessus un TGI est rattaché à une cour d'appel)
- Application principale (facultatif – mais permet l'alimentation automatique du champ Application lors de l'ouverture d'un dossier de support suite à l'appel initial d'un site)

2.1.7 Qualités des correspondants

Cliquer sur le choix Qualités correspondant du menu Saisies, Tables de référence affiche la fenêtre **Table des qualités de correspondant**.



10

Code	Libellé
AAD	Adjoint administratif
ADJ	Adjoint GEC
AA	Agent administratif
AG	Avocat Général
CG	Chef de Greffe
CHS	Chef de Service
CS	Chef de Service
CES	Chef du Centre d'exploitation statistique de la justice
CO	Conseiller à la Cour d'Appel
COO	Coordonnateur du SAR

<< < Ajouter > >>

Terminé

Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Qualité du correspondant** permettant la création d'une qualité du correspondant.

Cliquer sur le champ **Code** de la table des qualités de correspondant ouvre la fenêtre **Qualité du correspondant**.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Fenêtre Qualité du correspondant :

Code

Libellé

Valider

Quitter

Supprimer

Terminé

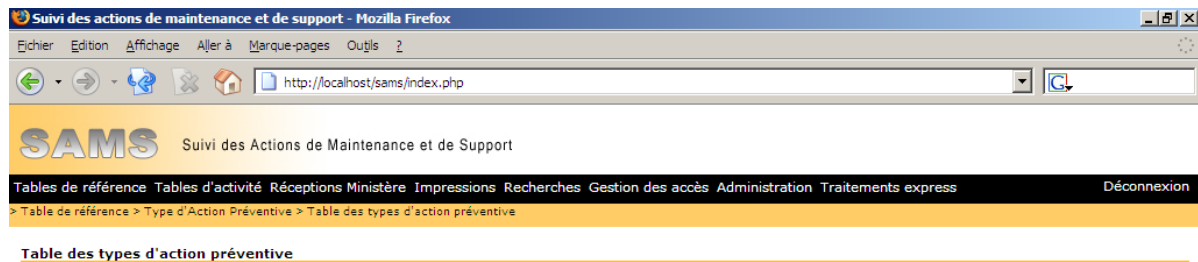
Champs de saisie :

- Code (obligatoire)
- Libellé

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.1.8 Types d'actions préventives

Cliquer sur le choix Types action préventive du menu Saisies, Tables de référence affiche la fenêtre **Table des types d'action préventive**. Une action préventive est un type d'intervention (cf. 2.2.3).



10

Code	Libellé
COMTGI	Eclatement bases civiles et commerciales
AUDVOLOR	Formation de l'utilisateur
NS	Formation du groupe d'utilisateurs
MIGOR817	Migration vers Oracle 8.1.7

Ajouter

Terminé

Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Type d'action préventive** permettant la création d'un type d'action préventive.

Cliquer sur le champ **Code** de la table des types d'actions préventives ouvre la fenêtre **Type d'action préventive**.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Fenêtre Type d'action préventive :

The screenshot shows a web browser window titled "Suivi des actions de maintenance et de support - Mozilla Firefox". The address bar shows "http://localhost/sams/index.php". The page header includes the SAMS logo and the text "Suivi des Actions de Maintenance et de Support". A navigation menu contains items like "Tables de référence", "Tables d'activité", "Réceptions Ministère", "Impressions", "Recherches", "Gestion des accès", "Administration", "Traitements express", and "Déconnexion". A breadcrumb trail indicates the current path: "Table de référence > Type d'Action Préventive > Modification d'un type d'action préventive".

The main content area is titled "Type d'action préventive" and contains the following form fields and buttons:

- Code:** A text input field containing "MIGOR817".
- Libellé:** A text input field containing "Migration vers Oracle 8.1.7".
- Buttons:** "Valider", "Quitter", and "Supprimer".

Terminé

Champs de saisie :

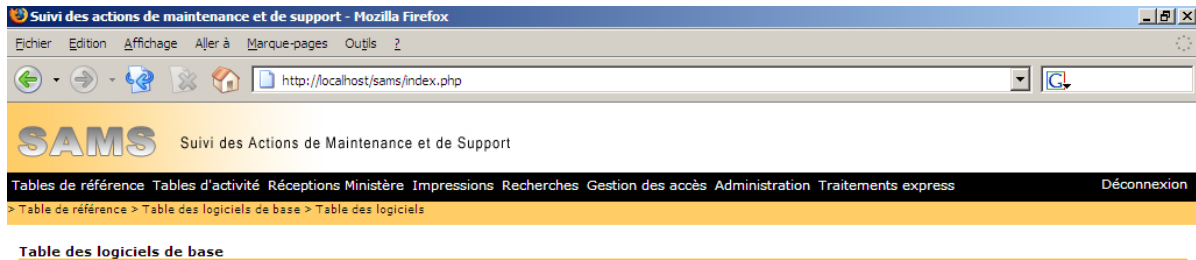
- Code (obligatoire)
- Libellé

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.1.9 Logiciels de base

Cliquer sur le choix Logiciels de base du menu Saisies, Tables de référence affiche la fenêtre **Table des logiciels de base**.

Il s'agit des logiciels tiers qui constituent l'environnement d'une application nécessaires à son fonctionnement sur un site donné. SAMS permet de gérer 4 familles de logiciels de base : les systèmes d'exploitation serveur, les systèmes d'exploitation poste de travail, les systèmes de gestion de bases de données et les traitements de texte. Ces informations constituent les informations techniques d'un site (cf. 2.2.1).



10

Code	Libellé
ORA81741	Oracle 8.1.7.4.1
000000096	réseau (serveur du TI)
000000034	Serveur NT 4.0 SP 6
000000033	Serveur NT4
000000054	WIN2000 SERVER SP2
000000019	windows 2000
000000078	Windows 2000 (5.00.2195)
000000104	Windows 2000 - SP 3
000000055	Windows 2000 PRO
000000080	Windows 2000 server

<< < Ajouter > >>

Terminé

Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Logiciel de base** permettant la création logiciel de base.

Cliquer sur le champ **Code** de la table des logiciels de base ouvre la fenêtre **Logiciel de base**.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Fenêtre Logiciel de base :

Terminé

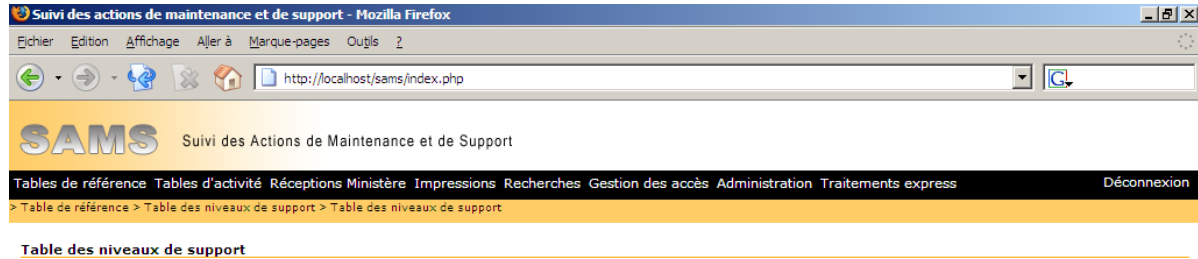
Champs de saisie :

- Code (obligatoire)
- Libellé

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.1.10 Niveaux de support

Cliquer sur le choix Niveaux de support du menu Saisies, Tables de référence affiche la fenêtre **Table des niveaux de support**.



Code	Libellé
XXX	Niveau 1 (Pôle production)
12345678	Niveau 2 (MOE)
EEEEEEEEEE	Niveau 3 (MOA)

Terminé

Cliquer sur le bouton ouvre la fenêtre **Niveau de support** permettant la création d'un nouveau niveau de support.

Cliquer sur le champ **Code** d'un niveau de support ouvre la fenêtre **Niveau de support**.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Fenêtre Niveau de support :

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window with the URL `http://localhost/sams/index.php`. The page title is "Suivi des Actions de Maintenance et de Support". The navigation menu includes: Tables de référence, Tables d'activité, Réceptions Ministère, Impressions, Recherches, Gestion des accès, Administration, Traitements express, and Déconnexion. The breadcrumb trail is: > Table de référence > Table des niveaux de support > Modification d'un niveau de support.

Niveau de support

Code:

Libellé:

Terminé

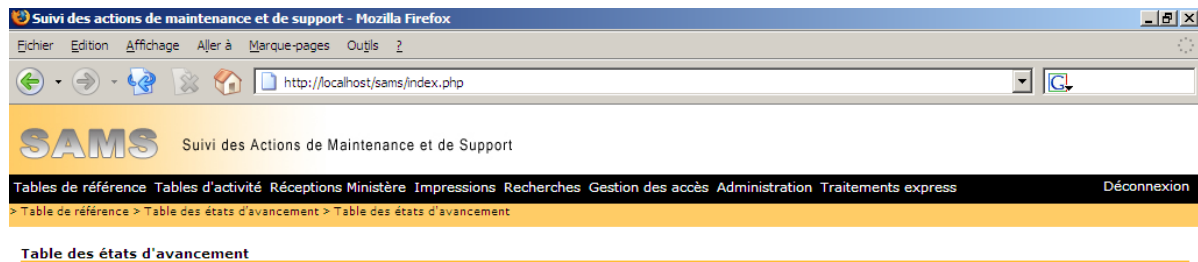
Champs de saisie :

- Code (obligatoire)
- Libellé

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.1.11 Etats d'avancement

Cliquer sur le choix Etats d'avancement du menu Saisies, Tables de référence affiche la fenêtre **Table des états d'avancement** des demandes de correction et d'évolution (cf. 2.2).



10

Code	Libellé
12345678	En cours d'analyse
12	En cours de correction
5489	Terminé

Ajouter



Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Etat d'avancement** permettant la création d'une application.

Cliquer sur le champ **Code** d'un état d'avancement ouvre la fenêtre **Etat d'avancement**.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Fenêtre Etat d'avancement :

The screenshot shows a web browser window titled "Suivi des actions de maintenance et de support - Mozilla Firefox". The address bar shows "http://localhost/sams/index.php". The page header includes the SAMS logo and the text "Suivi des Actions de Maintenance et de Support". A navigation menu contains: "Tables de référence", "Tables d'activité", "Réceptions Ministère", "Impressions", "Recherches", "Gestion des accès", "Administration", "Traitements express", and "Déconnexion". A breadcrumb trail reads: "> Table de référence > Table des états d'avancement > Modification d'un état d'avancement".

The main content area is titled "Etat d'avancement" and contains the following form fields and buttons:

- Code:
- Libellé:
- Buttons: Valider, Quitter, Supprimer

Terminé

Champs de saisie :

- Code (obligatoire)
- Libellé

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.1.12 Environnements

Cliquer sur le choix Environnements du menu Saisies, Tables de référence affiche la fenêtre **Table des environnements**. Un environnement est un contexte technique dans lequel s'exécute l'application sur le site à l'origine d'une demande de correction (cf. 2.2.5), certains dysfonctionnements applicatifs pouvant survenir que dans un environnement du logiciel de base particulier.



10

Code	Libellé
12345678	MySQL
SQL	Oracle
12	SQLBase Netware
DBF	XBase
DBF_SQL	XBase & Oracle

Ajouter

Terminé

Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Environnement** permettant la création d'un environnement.

Cliquer sur le champ **Code** d'un environnement ouvre la fenêtre **Environnement**.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Fenêtre Environnement :

Terminé

Champs de saisie :

- Code (obligatoire)
- Libellé

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.1.13 Domaines fonctionnels

Cliquer sur le choix Domaines fonctionnels du menu Saisies, Tables de référence affiche la fenêtre **Table des domaines fonctionnels**. Un domaine fonctionnel est un sous-ensemble d'une application, notion qui permet de cerner plus précisément les dossiers ouverts au support ou les demandes de maintenance.

10

Code	Libellé
888888888888	Comptabilité
12345678	exemple
132	exemple 2
12	Gestion de la détention
STAT	Statistiques

Ajouter

Terminé

Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Domaine fonctionnel** permettant la création d'une application.

Cliquer sur le champ **Code** d'un niveau de support ouvre la fenêtre **Domaine fonctionnel**.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Fenêtre Domaine fonctionnel :

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window with the URL `http://localhost/sams/index.php`. The page title is "Suivi des Actions de Maintenance et de Support". The navigation menu includes: Tables de référence, Tables d'activité, Réceptions Ministère, Impressions, Recherches, Gestion des accès, Administration, Traitements express, and Déconnexion. The breadcrumb trail is: > Table de référence > Table des domaines fonctionnels > Modification d'un domaine fonctionnel.

Domaine fonctionnel

Code:

Libellé:

Découpage: Support Maintenance Support et maintenance

Terminé

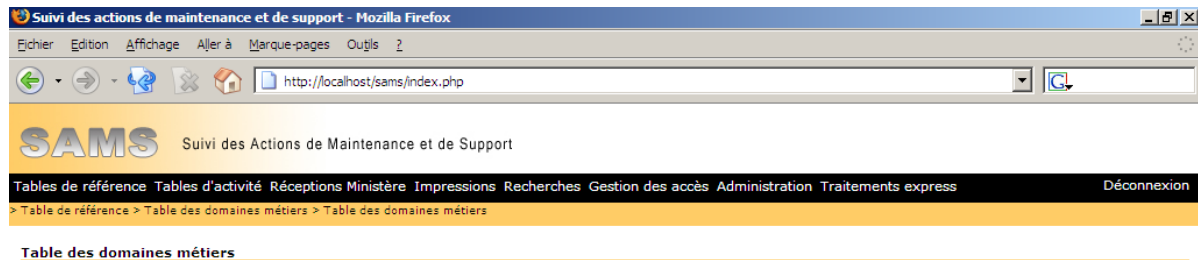
Champs de saisie :

- Code (obligatoire)
- Libellé
- Découpage : un domaine fonctionnel peut concerner uniquement le suivi du support (option « Support »), dans ce cas seules les occurrences ayant cette option apparaîtront dans la liste déroulante associée au champ Domaine fonctionnel du dossier (cf. 2.2.2), uniquement la maintenance (option « Maintenance »), dans ce cas seules les occurrences ayant cette option apparaîtront dans la liste déroulante associée au champ Domaine fonctionnel des demandes de correction, d'évolution et les fiches d'expression de besoin (cf. 2.2), ou les deux (option « Support et maintenance »), dans ce cas toutes les occurrences apparaissent dans les listes déroulantes précitées.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.1.14 Domaines métiers

Cliquer sur le choix Domaines métiers du menu Saisies, Tables de référence affiche la fenêtre **Table des domaines métiers**. Les domaines métiers ne concerne que la maintenance et permettent de typer les demandes de correction, d'évolution et les fiches d'expression de besoin (cf. 2.2).



10

Code	Libellé
18	Aide juridictionnelle (décret 52 060 du 15 juillet 2004)
12	Amnistie
13	Dissolution PACS Art. 5
1	Loi du 15 juin 2000

Ajouter

Terminé

Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Domaine métier** permettant la création d'une application.

Cliquer sur le champ **Code** d'un niveau de support ouvre la fenêtre **Domaine métier**.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Fenêtre Domaine métier :

Domaine métier

Code Valider

Libellé Quitter

Supprimer

Terminé

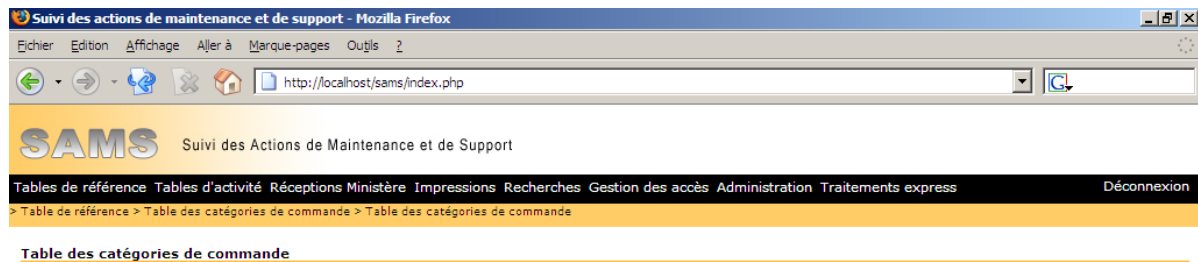
Champs de saisie :

- Code (obligatoire)
- Libellé

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.1.15 Catégories commande

Cliquer sur le choix Catégories commande du menu Saisies, Tables de référence affiche la fenêtre **Table des catégories de commande**. Les catégories de commande permettent de typer les commandes (nature, MOA origine, ...).



Code	Libellé
12345678	CA
3	CPH
2	TGI

Terminé

Cliquer sur le bouton ouvre la fenêtre **Catégorie de commande** permettant la création d'une application.

Cliquer sur le champ **code** d'un niveau de support ouvre la fenêtre **Catégorie de commande**.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Fenêtre Catégorie de commande :

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window titled "Suivi des actions de maintenance et de support - Mozilla Firefox". The address bar shows "http://localhost/sams/index.php". The page header includes the SAMS logo and the text "Suivi des Actions de Maintenance et de Support". A navigation menu contains: "Tables de référence", "Tables d'activité", "Réceptions Ministère", "Impressions Recherches", "Gestion des accès", "Administration", "Traitements express", and "Déconnexion". A breadcrumb trail reads: "> Table de référence > Table des catégories de commandes > Modification d'une catégorie".

The main content area is titled "Catégorie de commande" and contains the following form fields and buttons:

- Code:** Input field containing "12345678".
- Libellé:** Input field containing "CA".
- Buttons:** "Valider", "Quitter", and "Supprimer".

Terminé

Champs de saisie :

- Code (obligatoire)
- Libellé

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.2 Saisie des tables d'activité

Il s'agit des tables vivantes de SAMS, celles qui permettent le suivi de l'activité de support et de maintenance. Ces tables constituent le référentiel applicatif et les informations qu'elles contiennent une base de connaissance : aide au support, statistiques ...

2.2.1 Sites et correspondants

Le site est l'entité sur laquelle sont implantées les applications/versions via les diffusions (cf. 2.2.4). Les sites ont des correspondants qui appellent le support. Les sites bénéficient d'interventions, peuvent être à l'origine de demandes de correction et exprimer des besoins en matière de maintenance évolutive (cf. fiche d'expression de besoin)

Cliquer sur le choix Sites/correspondants du menu Saisies, Informations affiche la fenêtre **Table des sites**.

Table des sites

Site: Commence par:

Site	Ord. Marche	Admission
CPH-AGEN	26/11/1998	26/12/1998
TGI-AGEN	05/05/2000	18/07/2000
CA-AIX-EN-PROVENCE		
CPH-AIX-EN-PROVENCE	22/09/2000	02/11/2000
TGI-AIX-EN-PROVENCE		
CPH-AIX-LES-BAINS	18/12/2001	
CPH-AJACCIO	21/06/1999	21/06/1999
TGI-AJACCIO	04/01/1999	05/02/1999
CPH-ALBERTVILLE	20/12/2001	
TGI-ALBERTVILLE	29/03/2002	

<< < Ajouter > >>

Terminé

Cliquer sur le bouton ouvre la fenêtre **Site** permettant la création d'un site.

Cliquer sur le champ **Site** de la table des sites ouvre la fenêtre **Site**.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Fenêtre Site :

Champs de saisie :

- Type de site (obligatoire)
- Code ESSR : code du site dans la table nationale des éléments de structure
- Ville (obligatoire)
- Champ N° ordre (automatique)
- Vide si ce site n'existe pas déjà
- 2, 3, etc. si des sites identiques ont déjà été saisis (même type de site et même ville)
- <Libellé du site de rattachement> s'affiche si le type de site du site dispose d'un site de rattachement (en l'occurrence sur notre exemple "Cour d'appel" pour un type de site TGI)
- Liste déroulante des « villes » dont le type de site est celui du <Libellé du site de rattachement>

Cette fenêtre comporte six onglets :

- Info. géné.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

- Info. tech.
- Impl. init.
- Form. init.
- Corresp.
- Versions.

Onglet Info. gén. (informations générales sur le site)

The screenshot shows a web browser window titled 'Suivi des actions de maintenance et de support - Mozilla Firefox'. The address bar shows 'http://localhost/sams/index.php'. The page header includes the SAMS logo and the text 'Suivi des Actions de Maintenance et de Support'. A navigation bar contains links like 'Tables de référence', 'Tables d'activité', 'Réceptions Ministère', 'Impressions', 'Recherches', 'Gestion des accès', 'Administration', 'Traitements express', and 'Déconnexion'. Below this is a tabbed interface with tabs for 'Info. gén.', 'Info.tech.', 'Impl. init.', 'Form. init.', 'Corresp.', and 'Versions'. The 'Info. gén.' tab is active and contains a form with the following fields:

- Adresse:** PALAIS DE JUSTICE, Place du Maréchal FOCH, 76037 ROUEN CEDEX
- Téléphone:** (empty), Fax: (empty)
- Email:** (empty)
- SAR:** (empty)
- CPR:** (empty)
- Priorité Chancellerie:**
- Priorité Site:** **Dépêche Site:** (empty)
- Télémaintenance:**
- Commentaire:** (empty text area)

At the bottom of the browser window, the status bar shows 'Terminé'.

Champs de saisie :

- Adresse du site
- Numéro de téléphone
- Numéro de fax
- Adresse e-mail
- Priorité Chancellerie (case à cocher) : liée à l'implantation initiale dans le cadre d'une informatisation par exemple
- Priorité Site rattachement (case à cocher) : liée à l'implantation initiale, en l'occurrence la cour d'appel de Rouen dans notre exemple
- Date de la dépêche Site rattachement : liée à l'implantation initiale pour la DSJ (direction des services judiciaires)

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

- Télémaintenance (case à cocher)
- N° de téléphone du modem (si case télémaintenance cochée)
- Commentaire

Onglet Info. tech. (informations d'ordre technique)

Champs de saisie :

- Autorité câblage : chargée du support réseau/câblage, le SAR dans notre exemple
- Autorité matériel : chargé du support sur le matériel, renouvellement ... le SAR dans notre exemple
- OS serveur (liste déroulante, cf. 2.1.9)
- SGBD (idem)
- OS poste (idem)
- Traitement de texte (idem)
- Nombre de postes de travail : connectés à l'application principale, très important si l'application principale fonctionne sous Oracle pour déterminer le nombre de licences dans le cadre du marché national
- Unité d'installation : de l'application principale sur le serveur

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

- Nombre d'imprimantes réseau
- Nombre d'imprimantes locales
- Nombre de portables réseau
- Nombre de portables non connectés
- Autres matériels (saisie libre)

Onglet Impl. init. (implantation initiale)

The screenshot shows a web browser window with the URL `http://localhost/sams/index.php`. The page title is "SAMS Suivi des Actions de Maintenance et de Support". The navigation menu includes "Tables de référence", "Tables d'activité", "Réceptions Ministère", "Impressions", "Recherches", "Gestion des accès", "Administration", "Traitements express", and "Déconnexion". The "Impl. init." tab is selected, and the form contains the following fields:

Installation matériel	<input type="text"/>		
Début Implantation	<input type="text" value="04/03/2002"/>	Fin Implantation	<input type="text" value="25/03/2002"/>
Mise en ordre de marche	<input type="text" value="18/03/2002"/>	Admission	<input type="text"/>
Reprise de données	<input checked="" type="checkbox"/>		
Ancien système	<input type="text" value="Axia Windows"/>		

At the bottom of the browser window, the status bar shows "Terminé".

Champs de saisie :

- Date de l'installation des matériels (serveur, postes de travail ...)
- Date de début d'implantation de l'application principale
- Date de fin d'implantation de l'application principale
- Date de mise en ordre de marche de l'application principale
- Date d'admission de l'application principale (en l'occurrence 1 mois après dans notre exemple)
- Reprise de données (case à cocher) : dans le cas d'un changement de système informatique
- Ancien système (si case Reprise des données cochée) : référence du logiciel précédent

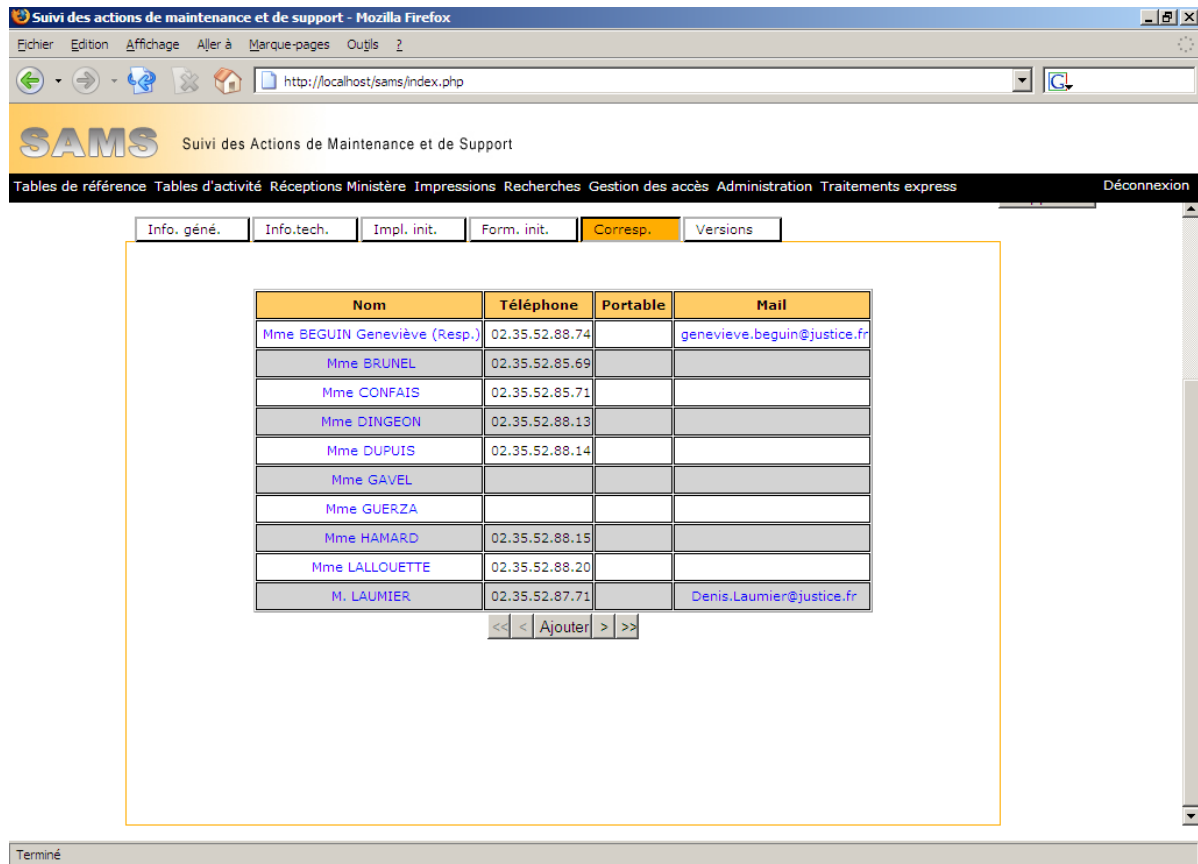
	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Onglet Form. init. (formation initiale)

Champs de saisie :

- Informations sur l'assistance et/ou la formation
- Nombres d'exploitants à former
- Nombres d'utilisateurs à former

Onglet Corresp.



Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Site – onglet Corresp.** permettant la saisie d'un correspondant pour ce site.

Cliquer sur le champ **Nom** dans la liste des correspondants ouvre la fenêtre **Nom site - Correspondant** de ce site.

Fenêtre Nom site - Correspondant :

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window displaying the SAMS (Suivi des Actions de Maintenance et de Support) application. The page title is 'TGI-ROUEN - Correspondant'. The form contains the following fields and values:

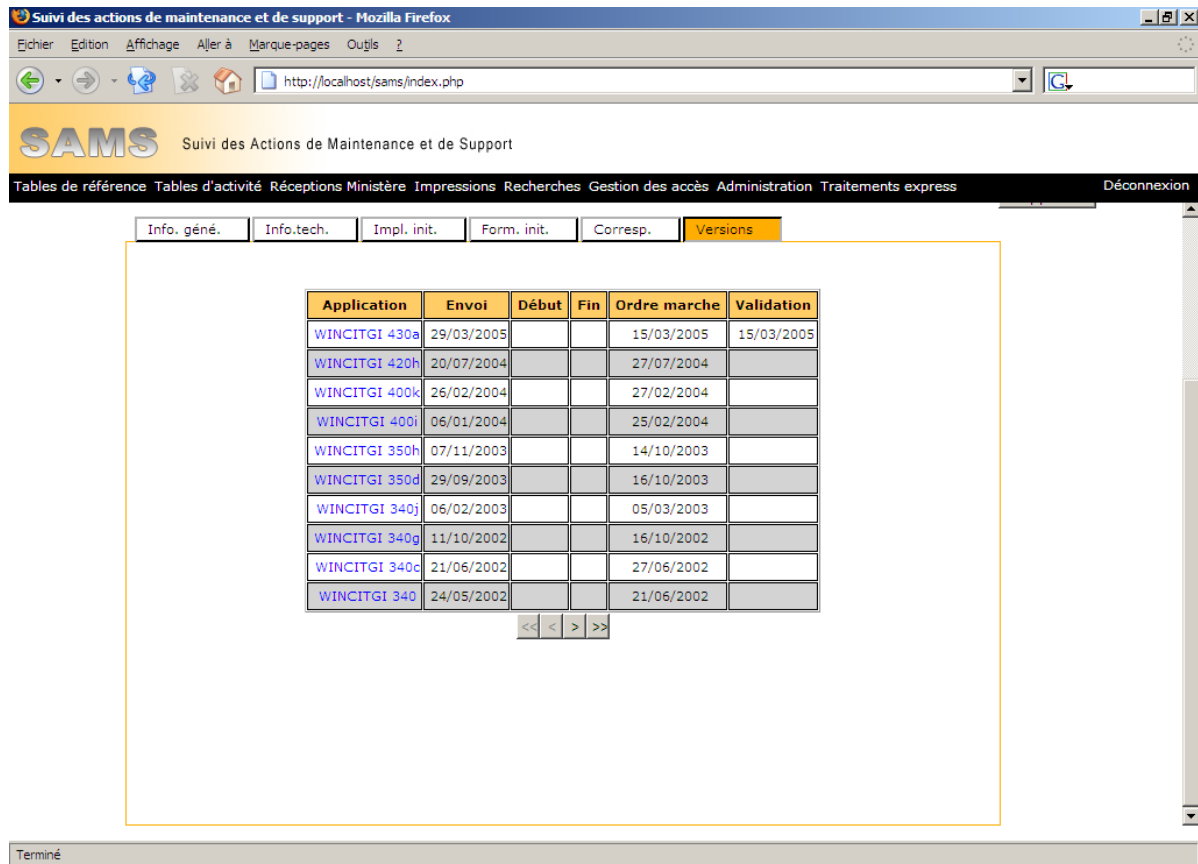
- Civilité: Madame (dropdown)
- Qualité: Greffier en Chef (dropdown)
- Nom: BEGUIN
- Prénom: Geneviève
- Téléphone: 02.35.52.88.74
- Poste: (empty)
- Fax: (empty)
- Portable: (empty)
- Responsable:
- E-mail: genevieve.beguin@justice.fr
- Nom du PDT: (empty)
- IP du PDT: (empty)

Buttons on the right side of the form include 'Valider', 'Quitter', and 'Supprimer'. The browser's address bar shows 'http://localhost/sams/index.php'. The status bar at the bottom of the browser window displays 'Terminé'.

Champs de saisie :

- Civilité
- Qualité : liste déroulante (cf. 2.1.7)
- Nom (obligatoire)
- Prénom
- N° de téléphone
- N° du poste (si standard téléphonique)
- Fax
- N° de téléphone du portable
- Responsable (case à cocher)
- Adresse e-mail
- Nom du poste de travail
- Adresse IP du poste de travail

Onglet Versions



Cliquer sur le champ **Application** dans la liste des applications/versions ouvre la fenêtre **Diffusion** détaillant les informations relatives à l'envoi ou l'installation de la version applicative du site.

Le titre de la fenêtre varie en fonction de la nature de l'envoi ou de l'installation :

- DIF-ANNEE-NUMERO de la diffusion
- Type de la diffusion (Envoi postal ou Envoi e-mail ou Télémaintenance ou Sur site)

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Fenêtre Diffusion :

Application: Chaîne civile T.G.I. (WinCi TGI) Version: 430a [Valider]

Site: TGI ROUEN Pilote: Non Oui [Quitter]

Envoi: 29/03/2005 [Supprimer]

Mise en ordre de marche: 15/03/2005

Validation: 15/03/2005

Commentaire: [Text area]

Terminé

Les informations sont seulement consultables et sont décrites au chapitre .

2.2.2 Dossiers et appels

Les demandes de support émises par les correspondants des sites donnent lieu à un enregistrement dans SAMS.

La première demande (**appel initial**) est à l'origine de l'ouverture d'un dossier, dont le numéro est immédiatement communiqué à la personne à l'origine de la demande. Les appels suivants, **appels complémentaires** à l'appel initial (le demandeur doit indiquer le numéro du dossier), sont à ajouter au dossier.

Si la demande entraîne une(des) intervention(s) ou la correction du logiciel, celles-ci font également l'objet d'un enregistrement dans le dossier.

Une fois la demande satisfaite, le dossier doit faire l'objet d'une clôture.

Pour une utilisation efficiente de SAMS consulter le mode opératoire complémentaire au présent manuel utilisateur.

Les paragraphes suivants décrivent les fenêtres d'enregistrement des dossiers, des appels (onglet Appels), des interventions (onglet Interventions) et des demandes de correction (onglet Corrections)".

Saisie d'un dossier et d'un appel

Cliquer sur le choix Dossiers/appels du menu Saisies, Informations affiche la fenêtre **Table des dossiers**.

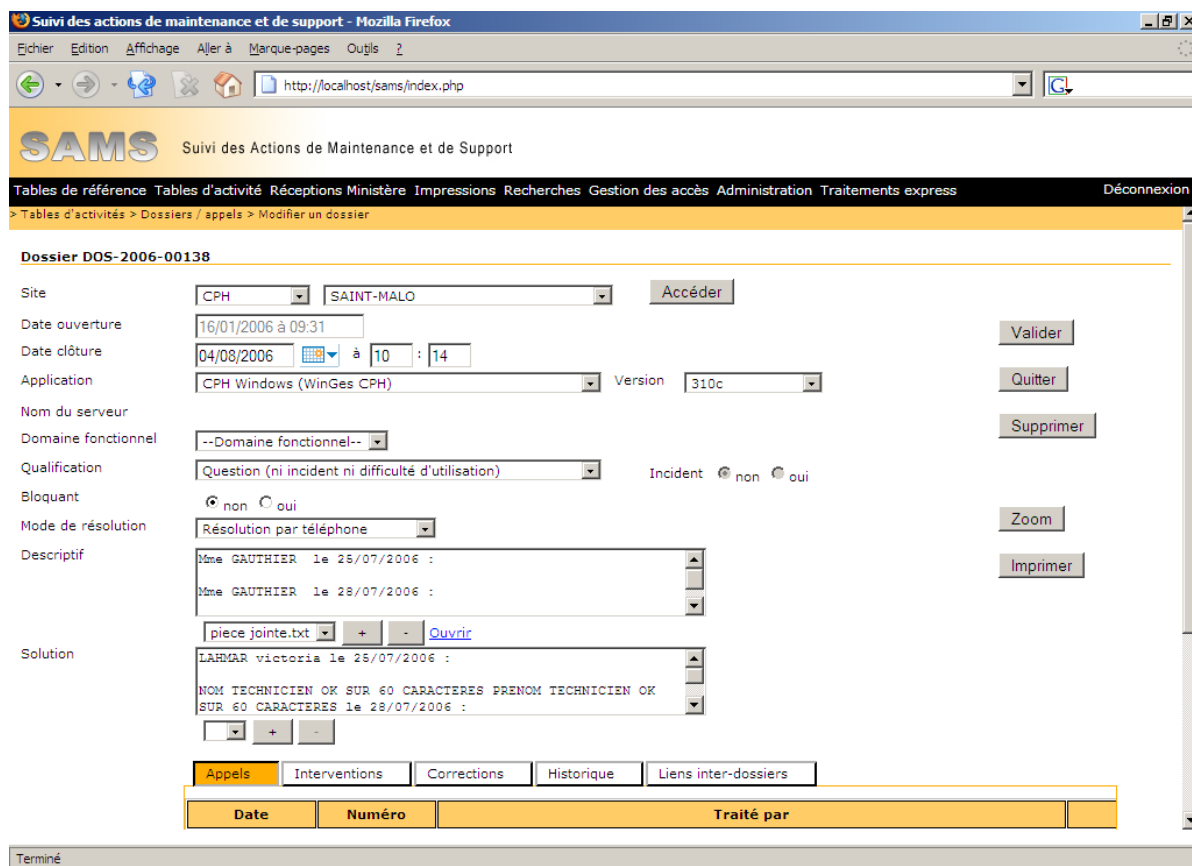
The screenshot shows the SAMS web application interface. At the top, there is a navigation menu with items like 'Tables de référence', 'Tables d'activité', 'Réceptions Ministère', 'Impressions', 'Recherches', 'Gestion des accès', 'Administration', and 'Traitements express'. Below the menu, there are search filters for 'Etat du dossier' (Indifférent, En cours, Clôturé), 'Site' (a dropdown menu), and 'Commence par' (a text input field). A 'Filtrer' button is also present. The main content area displays a table titled 'Table des dossiers' with 10 records. The table has columns for 'Début', 'Fin', 'Site', 'Numéro', 'Application', 'Version', 'Incident', and 'Bloquant'. Below the table, there are navigation controls including '<<', '<', 'Ajouter', '>', and '>>'.

Début	Fin	Site	Numéro	Application	Version	Incident	Bloquant
16/01/2006 09:31	04/08/2006 10:14	CPH-SAINT-MALO	DOS-2006-00138	CPH Windows (WinGes CPH)	310c	Non	Non
13/01/2006 16:47	01/01/1970 01:00	TGI-MEAUX	DOS-2006-00135	Chaîne civile T.G.I. (WinCi TGI)	430a	Non	Non
13/01/2006 16:44	13/01/2006 17:05	CA-VERSAILLES	DOS-2006-00134	Chaîne civile C.A. (WinCi CA)	340	Non	Non
13/01/2006 15:41	13/01/2006 15:54	TGI-BOBIGNY	DOS-2006-00130	Chaîne civile T.G.I. (WinCi TGI)	430a	Non	Non
13/01/2006 14:06	13/01/2006 14:39	TGI-LA ROCHELLE	DOS-2006-00128	Chaîne civile T.G.I. (WinCi TGI)	430a	Non	Non
13/01/2006 10:57	13/01/2006 11:21		DOS-2006-00127	Chaîne civile T.G.I. (WinCi TGI)	430a	Non	Non
13/01/2006 10:04	13/01/2006 10:57	TGI-BRESSUIRE	DOS-2006-00126	Chaîne civile T.G.I. (WinCi TGI)	430a	Non	Non
12/01/2006 16:16	12/01/2006 16:23	CPH-NICE	DOS-2006-00124	CPH Windows (WinGes CPH)	310b	Non	Non
12/01/2006 16:08	12/01/2006 16:20	CA-ORLEANS	DOS-2006-00123	Chaîne civile C.A. (WinCi CA)	330f	Non	Non
12/01/2006 15:03	12/01/2006 15:13	CPH-SAINT-DIE	DOS-2006-00122	CPH Windows (WinGes CPH)	310b	Non	Non

Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Dossier** permettant la création d'un dossier.

Cliquer sur le champ **Numéro** de la table des dossiers ouvre la fenêtre **Dossier Numéro du dossier**.

Fenêtre Dossier :



Champs de saisie :


- Type de site (obligatoire)
- Ville (obligatoire)
- Ouvert le (initialisation à la date et heure système)
- Date et heure de clôture : quand on quitte le dossier, SAMS pose la question « Voulez-vous clôturer ce dossier ? ». En cas de réponse positive (clic sur **OK**), SAMS effectue alors les contrôles de complétude, alimente la date et l'heure de clôture (initialisation à la date et heure système) et valide la mise à jour. On peut alors quitter le dossier par le bouton **Quitter**
- Application et Version (obligatoires) : si pour le type de site sélectionné le paramètre Application principale a été renseigné (cf. 2.1.6), ces


	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

champs sont automatiquement alimentés

- Domaine fonctionnel
- Qualification
- Incident (Oui/Non affiché automatiquement selon la qualification sélectionnée, cf. 2.1.4)
- Bloquant (Oui/Non)
- Mode de résolution (cf. 2.1.5)

On peut accéder aux informations du site par le bouton .

Le dossier n'est créé qu'après la saisie de l'appel initial. En cas de suppression de l'appel initial, les date et heure d'ouverture et le site à l'origine du dossier sont mis à jour en fonction de l'appel le plus ancien restant. S'il n'y a plus d'appel dans le dossier le système affiche alors le message « Attention ce dossier n'ayant plus d'appel vous devez le supprimer », il convient alors de le supprimer par le bouton . Tant que cette opération n'est pas faite il est impossible de quitter le dossier.

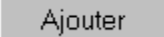
La fenêtre du dossier comporte un bouton  qui permet d'imprimer sur papier ou dans un fichier Excel un résumé du dossier : informations générales, liste des appels, des interventions et des corrections effectuées (application/version).

La fenêtre Dossier comporte 5 onglets :

- Appels
- Interventions (décrit au chapitre 2.2.3)
- Corrections (décrit au chapitre 2.2.5)
- Historique
- Liens inter-dossiers

Onglet Appels :

La création d'un dossier (bouton « Créer » de la fenêtre dossier) ouvre automatiquement la fenêtre **Numéro dossier – Appel Numéro d'appel** permettant la saisie de l'**appel initial** pour ce dossier (le numéro de l'appel est le même que le numéro du dossier et est attribué avant l'enregistrement de l'appel).

Ensuite, cliquer sur le bouton  depuis la fenêtre dossier ouvre la fenêtre **Numéro dossier – Appel** permettant la saisie d'un **appel complémentaire** pour ce dossier (le numéro de l'appel est attribué après avoir cliqué sur « Créer » suite à l'enregistrement des données saisies concernant l'appel).

Cliquer sur le champ **Numéro** dans la liste des appels ouvre la fenêtre **Numéro dossier – Appel Numéro d'appel**.

Fenêtre Numéro dossier – Appel Numéro d’appel :

Champs de saisie :

- Date et heure de l’appel (obligatoire) : initialisation à la date et heure système
- Durée de l’appel : temps passé au téléphone avec le correspondant
- Durée de résolution : temps passé pour traiter l’appel
- Non facturable (case à cocher) : cf. 2.1
- Application/version : affiché par le système
- Site : alimenté par le système mais modifiable car le dossier peut être ouvert pour un site utilisateur particulier (ex : un tribunal de grande instance) alors que l’appel a été effectué par le site de rattachement (ex : la cour d’appel du ressort)
- Auteur de l’appel (obligatoire) : la liste des correspondants proposés est filtrée par rapport au site sélectionné
- Traité par : nom + prénom du technicien qui prend en charge l’appel (sélectionné à partir de la liste déroulante des techniciens)
- Motif de l’appel (avec gestion de pièces jointes)
- Réponse du technicien (avec gestion de pièces jointes)
- Date de réception ministère (à remplir par un utilisateur de profil

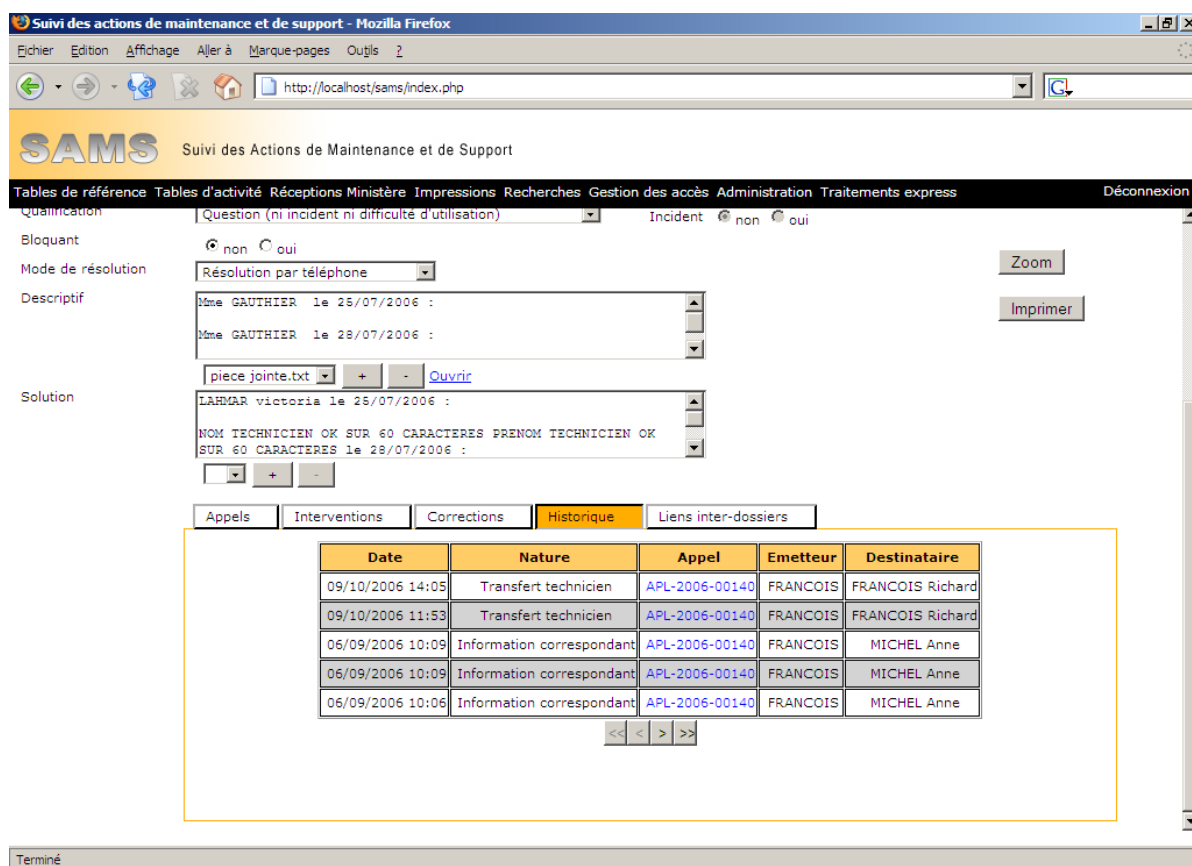
Ministère)

On peut accéder aux informations du site par le bouton **Accéder**.

Le correspondant d'un appel peut être choisi dans la liste des correspondants du site sélectionné, ou bien créé à la volée (bouton **Créer**). On peut accéder aux informations du correspondant par le bouton **Accéder**. On peut envoyer un e-mail au correspondant du site par le bouton **Informier**. On peut transférer l'appel à un autre technicien par le bouton **Transférer**.

La fenêtre de l'appel comporte un bouton **Imprimer** qui permet d'imprimer sur papier ou dans un fichier Excel un résumé de l'appel.

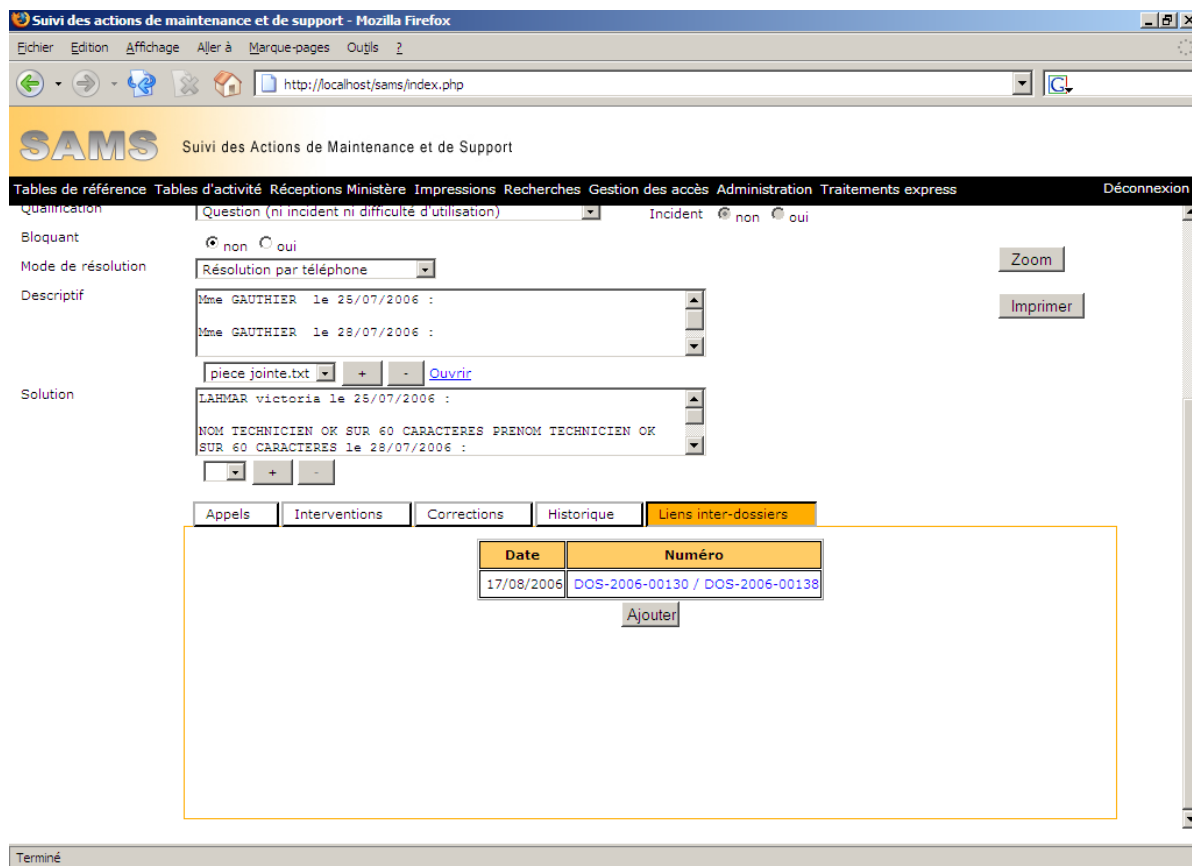
Onglet Historique :



Certains événements sont historisés dans le dossier. Il s'agit de la création d'un appel, du transfert d'appel à un autre technicien et de l'envoi des messages d'information à l'auteur de l'appel (colonne **Nature**).

Onglet Liens inter-dossiers :

Un lien est une relation entre deux dossiers.



Cliquer sur le bouton **Ajouter** depuis la fenêtre dossier ouvre la fenêtre **Numéro dossier – Lien** permettant la saisie d'un lien avec un autre dossier pour ce dossier.

Cliquer sur le champ **Numéro**, ce champ contenant le numéro du dossier / le numéro du dossier lié, dans la liste des liens ouvre la fenêtre **Numéro dossier – Lien Numéro du dossier lié**.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Fenêtre Numéro dossier – Lien Numéro du dossier lié :

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window with the URL `http://localhost/sams/index.php`. The page title is "Suivi des Actions de Maintenance et de Support". The navigation menu includes "Tables de référence", "Tables d'activité", "Réceptions Ministère", "Impressions", "Recherches", "Gestion des accès", "Administration", "Traitements express", and "Déconnexion". The breadcrumb trail is "> Tables d'activités > Dossiers / appels > Modifier un lien inter-dossiers".

The main content area is titled "DOS-2006-00138 - Lien". It contains a form with the following fields and buttons:

- Date du lien:** A date input field containing "17/08/2006" and a calendar icon.
- Dossier lié:** Two input fields containing "2006" and "00130", followed by an "Accéder" button.
- Commentaire:** A text area containing "un beau commentaire".

On the right side of the form, there are three buttons: "Valider", "Quitter", and "Supprimer".

Terminé

Champs de saisie :

- Date du lien (obligatoire)
- Dossier lié (obligatoire) : numéro du dossier lié
- Commentaire

On peut accéder aux informations du dossier lié par le bouton Accéder.

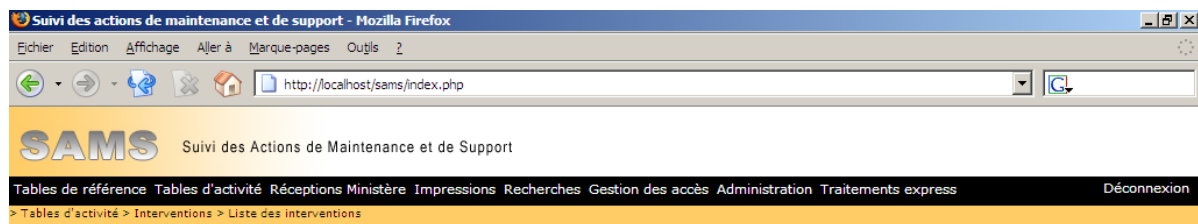
Le lien est mis à jour dans les deux dossiers, c'est-à-dire que la saisie d'un lien dans un dossier entraîne la création automatique dudit lien dans l'autre dossier (avec inversion des numéros). Idem en cas de suppression.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.2.3 Interventions

Une intervention est une action effectuée par un ou des techniciens pour un site donné suite à un incident ou à titre préventif. Une intervention n'est pas obligatoirement liée à un dossier de support, en effet certaines actions sont effectuées à titre préventif.

Cliquer sur le choix **Interventions** du menu Saisies, Informations affiche la fenêtre **Table des interventions**.



Tables des interventions


10

Début	Numéro	Site	Dossier	Fin	Nature	Type	Réception
31/08/2006 15:00	INT-2006-00005	CPH-SAINT-MALO	DOS-2006-00138	31/08/2006 16:00	D	AP	
30/08/2006 14:00	INT-2006-00004	TIT-THALES IS		30/08/2006 16:00	D	IN	
24/08/2006 10:00	INT-2006-00003	TGI-MARSEILLE	DOS-2006-00008	24/08/2006 14:00	D	IN	
04/01/2006 14:00	INT-2006-00002	TGI-PARIS	DOS-2005-03969	04/01/2006 15:00	S	AP	
04/01/2006 10:00	INT-2006-00001	CA-PARIS	DOS-2005-03923	04/01/2006 12:00	D	IN	
29/12/2005 15:00	INT-2005-00214	CA-DOUAI	DOS-2005-02055	29/12/2005 15:15	D	IN	
30/10/2005 14:00	INT-2005-00213	CA-MONTPELLIER	DOS-2005-03054	30/10/2005 16:00	D	IN	
08/12/2005 09:00	INT-2005-00211	TGI-CAHORS	DOS-2005-00526	08/12/2005 17:00	D	IN	
24/11/2005 09:00	INT-2005-00210	TGI-GRASSE	DOS-2005-01332	24/11/2005 18:00	D	IN	
18/11/2005 09:00	INT-2005-00209	CA-PARIS	DOS-2005-03705	01/12/2005 18:00	D	IN	

<< < Ajouter > >>

Terminé

La colonne **Nature** est à D pour « A distance » (dans les locaux du prestataire, par télémaintenance) ou S pour « Sur site ». La colonne **Type** est à IN pour suite à « Incident » ou AP pour « Action préventive ».

Cliquer sur le bouton  ouvre la fenêtre **Intervention** permettant la création d'une intervention.


Cliquer sur le champ **Numéro** de la table des interventions ouvre la fenêtre **Intervention**.

Fenêtre Intervention :


Champs de saisie :

- Date et heure de début (obligatoire)
- Date et heure de fin
- Site (type, ville et ordre) : si l'intervention est reliée à un dossier le site est automatiquement alimenté
- Correspondant du site
- Numéro du dossier auquel l'intervention est rattachée
- Application/version : si l'intervention est reliée à un dossier l'application/version est automatiquement alimenté
- Nature : boutons radio A distance (dans les locaux du prestataire, par télémaintenance) ou Sur site
- Type : boutons radio Incident (suite à) ou Action préventive
- Action préventive (si le type sélectionné est Action préventive) : liste déroulante des types d'action préventive (cf. 2.1.8)
- Descriptif de l'intervention avec gestion de pièces jointes
- Date réception Ministère (à remplir par le Ministère)

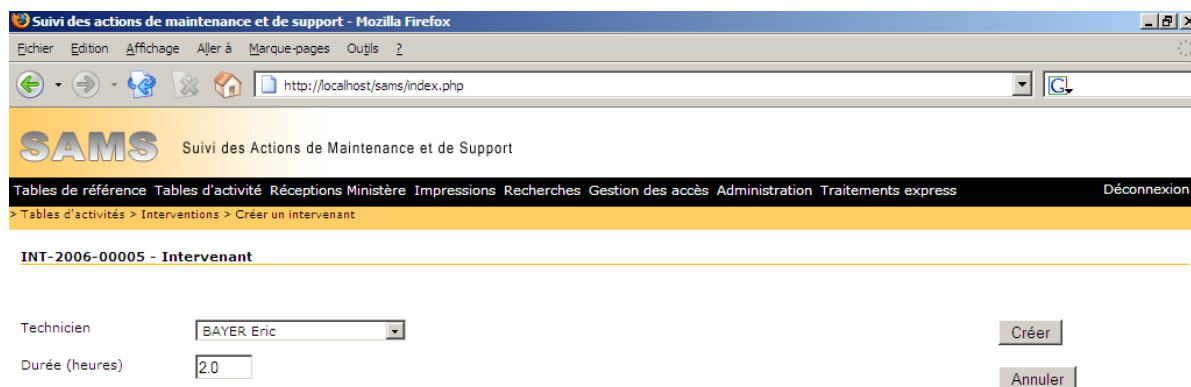
	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

On peut envoyer un e-mail au correspondant du site par le bouton  qui résume l'intervention.

Saisie de l'intervenant :

Cliquer sur le bouton  ouvre la fenêtre **Intervenant** permettant la saisie d'un intervenant pour cette intervention.

Cliquer sur le champ **Intervenant** dans la liste des intervenants ouvre la fenêtre **Intervenant**.



The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window with the URL <http://localhost/sams/index.php>. The page title is "Suivi des Actions de Maintenance et de Support". The navigation menu includes "Tables de référence", "Tables d'activité", "Réceptions Ministère", "Impressions", "Recherches", "Gestion des accès", "Administration", "Traitements express", and "Déconnexion". The breadcrumb trail is "> Tables d'activités > Interventions > Créer un intervenant". The main heading is "INT-2006-00005 - Intervenant". The form contains two fields: "Technicien" with a dropdown menu showing "BAYER Eric" and "Créer" button, and "Durée (heures)" with a text input field containing "2.0" and "Annuler" button.

Terminé

Champs de saisie :

- Technicien : liste déroulante des techniciens cf. 2.1.2 (obligatoire)
- Durée de l'intervention du technicien (en heures et dixième d'heure)

2.2.4 Diffusions

Une diffusion consiste à envoyer une version applicative à un site, ou à l'installer à distance (télémaintenance) ou sur site. Il peut s'agir d'un simple correctif, ou d'une version majeure ou mineure. Le site peut être pilote ou non.

Cliquer sur le choix **Diffusions** du menu Saisies, Informations affiche la fenêtre **Table des diffusions**.

Diffusion	Type	Application	Version	Réception
DIF-2005-00058	Envoi postal	Chaîne civile T.G.I. (WinCi TGI)	430g	
DIF-2005-00057	Télémaintenance	Chaîne civile C.A. (WinCi CA)	340	
DIF-2005-00054	Envoi postal	Chaîne civile T.G.I. (WinCi TGI)	430b	
DIF-2005-00053	Envoi postal	Chaîne civile T.G.I. (WinCi TGI)	420h	
DIF-2005-00052	Envoi postal	Chaîne civile T.G.I. (WinCi TGI)	430	
DIF-2005-00051	Envoi postal	Chaîne civile C.A. (WinCi CA)	320a	
DIF-2005-00050	Envoi postal	Chaîne civile C.A. (WinCi CA)	320a	
DIF-2005-00049	Envoi postal	Chaîne civile T.G.I. (WinCi TGI)	430	
DIF-2005-00048	Envoi postal	Chaîne civile C.A. (WinCi CA)	320a	
DIF-2005-00047	Envoi postal	Chaîne civile C.A. (WinCi CA)	320a	

Terminé

Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Diffusion**.

Cliquer sur le champ **Diffusion** de la table des diffusions générales ouvre la fenêtre **Diffusion**.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Fenêtre Diffusion :

Diffusion - DIF-2005-00058

Type: Envoi postal Envoi e-mail Télémaintenance Sur site

Application: Chaîne civile T.G.I. (WinCI TGI) Version: 430g

Descriptif: [Text area]

Réception Ministère: [Field] **ATTENTION : cette date est à saisir par : Ministère**

Site	Envoi	Début	Fin	Ordre marche	Validation
TGI-DOUAI	22/12/2005			28/12/2005	28/12/2005
TGI-TROYES	22/12/2005			26/12/2005	26/12/2005
TGI-SAINT-ETIENNE	22/12/2005				
TGI-PAU	22/12/2005			23/12/2005	23/12/2005
TGI-BREST	29/12/2005			30/12/2005	30/12/2005

Ajouter

Terminé

Champs de saisie :

- Année de référence (obligatoire ; champ saisissable uniquement en création)
- Type : par défaut Envoi postal
- Application et version (obligatoires)
- Descriptif avec gestion de pièces jointes
- Date de réception ministère (à remplir par le Ministère)

Saisie des sites concernés :

Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Numéro de diffusion – type de diffusion**.

Cliquer sur le champ **Site** dans la liste des envois de version ouvre la fenêtre **Envoi de version**.

Fenêtre Envoi postal (ou e-mail) :

Application: Chaîne civile T.G.I. (WinCi TGI) Version: 430g [Valider]

Site: TGI DOUAI Pilote: Non Oui [Quitter]

Envoi: 22/12/2005 [Supprimer]

Mise en ordre de marche: 28/12/2005

Validation: 28/12/2005

Commentaire: [Text area]

Terminé

Champs de saisie :

- Application et version affichées par le système
- Site : type, ville et ordre (obligatoires)
- Date d'envoi (obligatoire)
- Date de mise en ordre de marche : date de démarrage sur le site suite à l'installation de la version
- Date de validation : date à laquelle le site a confirmé le bon fonctionnement de la version
- Commentaire avec gestion de pièces jointes

Fenêtre Télémaintenance (ou Sur site) :

Champs de saisie :

- Application et version affichées par le système
- Site : type, ville et ordre (obligatoires)
- Date et heure de début de diffusion
- Date et heure de fin de diffusion
- Technicien : liste déroulante des techniciens (cf. 2.2.2)
- Durée (en heures et dixièmes d'heure)
- Date de mise en ordre de marche date de démarrage sur le site suite à l'installation de la version
- Date de validation : date à laquelle le site a confirmé le bon fonctionnement de la version
- Commentaire avec gestion de pièces jointes

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.2.5 Demandes de corrections

Les demandes peuvent être formulées lors de la recette d'une nouvelle version par la MOA/MOE, ou bien par les sites utilisateurs, ou bien par les exploitants ou bien par le prestataire s'il s'aperçoit d'un dysfonctionnement de l'application.

Cliquer sur le choix **Demandes correction** du menu Saisies, Informations affiche la fenêtre **Table des demandes de correction**.

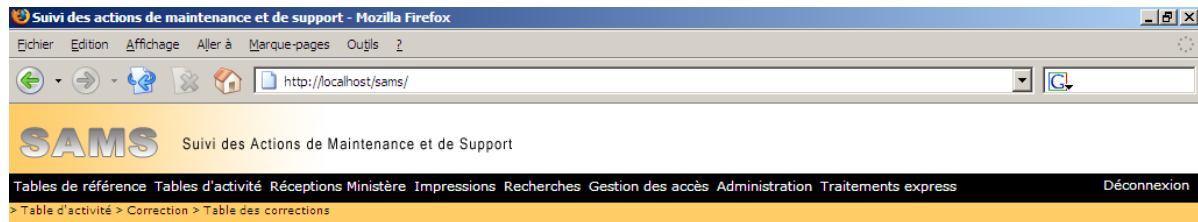


Table des demandes de correction

10

Demande	Numéro	Application	Version	Correction	Annulation	Réception
16/10/2006	COR-2006-00035	Chaîne civile C.A. (WinCi CA)	340a			
31/08/2006	COR-2006-00034	CPH Windows (WinGes CPH)	310c			
28/08/2006	COR-2006-00033	Chaîne civile C.A. (WinCi CA)	340.02			
28/08/2006	COR-2006-00032	Chaîne civile T.G.I. (WinCi TGI)	500.09			
24/08/2006	COR-2006-00031	Chaîne civile C.A. (WinCi CA)	340a			
12/01/2006	COR-2006-00030	Chaîne civile C.A. (WinCi CA)	330f			
12/01/2006	COR-2006-00029	Chaîne civile T.G.I. (WinCi TGI)	420k	13/01/2006		
10/01/2006	COR-2006-00028	Chaîne civile T.G.I. (WinCi TGI)	500.08	13/01/2006		
10/01/2006	COR-2006-00027	Chaîne civile T.G.I. (WinCi TGI)	500.08	11/01/2006		
10/01/2006	COR-2006-00025	Chaîne civile T.G.I. (WinCi TGI)	500.08			

<< < Ajouter > >>

Terminé

Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Demande de correction**.

Cliquer sur le champ **Numéro** de la table des demandes de correction ouvre la fenêtre **Demande de correction**.


Fenêtre Demande de correction :

Champs de saisie :

- Date de demande (obligatoire)
- Indicateur de priorité : chiffre de 0 à 9
- Origine (par défaut : Ministère)
- Type de site et ville du site (si Origine est Site)
- Etat et date associés à l'état d'avancement du traitement de la demande (cf. 2.1.11)
- Application et version (obligatoires) : de la version dans laquelle est constaté le dysfonctionnement
- Environnement (cf. 2.1.12)
- Dossier : numéro de dossier, ouvert suite à l'appel du site, auquel la demande de correction est rattachée
- Evolution : numéro d'évolution auquel la demande de correction est rattachée suite à la recette d'une version résultant d'une maintenance évolutive

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

- Demande de correction initiale : numéro de la première demande de correction suite à la recette d'une version résultant d'une maintenance évolutive, ou numéro de la première demande de correction suite à la recette d'une correction incorrecte
- Nombre de retours : permet de compter les « retours en maintenance » d'une version livrée dans le cadre d'une maintenance évolutive
- Domaine fonctionnel : cf. 2.1.13
- Domaine métier : cf. 2.1.14
- Descriptif (de la demande) avec gestion de pièces jointes
- Réponse avec gestion de pièces jointes
- Date de correction
- Version correctrice
- Date d'annulation : si la demande est annulée mais néanmoins conservée pour en garder trace (ex : si la réponse est « Non reproductible »)
- Description (de la correction) avec gestion de pièces jointes
- Date de réception du Ministère (à remplir par le Ministère)

Le bouton  permet de basculer une demande de correction en demande d'évolution. Cette opération consiste après confirmation à créer une demande d'évolution à partir de la demande de correction (récupération du descriptif) puis à supprimer la demande de correction. Ce bouton est grisé si la correction est faite (champ date de correction renseigné).

2.2.6 Fiches d'expression de besoin

Les sites utilisateurs expriment des besoins qui sont enregistrés dans des fiches. Ces fiches d'expression de besoin sont étudiées par la MOA qui décide de la suite à donner. Si la fiche est retenue elle donne lieu à l'enregistrement d'une demande d'évolution et est reliée à cette dernière.

Cliquer sur le choix **Fiches expression besoin** du menu Saisies, Informations affiche la fenêtre **Table des fiches d'expression de besoin**.

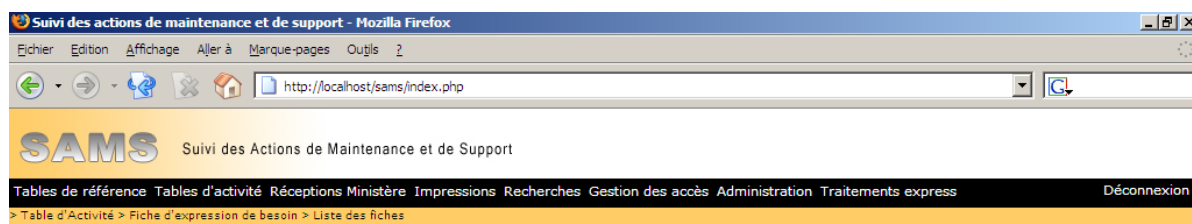


Table des fiches d'expression de besoin

10

Demande	Site	Numéro	Application	Référence
26/08/2005	CA-BESANCON	FEB-2005-00010	WinCi CA	Contrôles
26/08/2005	ADM-PARIS	FEB-2005-00009	WinCi CA	JIO
26/08/2005	DACG-BUREAU XX	FEB-2005-00008	WinCi CA	
25/08/2005	AC-DACS-M3 - CAMBON MADELEINE	FEB-2005-00007	WinCi CA	ABC
25/08/2005	TI-POITIERS	FEB-2005-00006	REGINA	
25/05/2005	CA-MONTEPELLIER	FEB-2005-00005	WinCi CA	e-MEE
19/04/2005	CA-VERSAILLES	FEB-2005-00004	WinCi CA	
19/04/2005	CA-ROUEN	FEB-2005-00003	WinCi CA	
19/04/2005	CA-ROUEN	FEB-2005-00002	WinCi CA	
19/04/2005	CA-PARIS	FEB-2005-00001	WinCi CA	

<< < Ajouter > >>

Terminé

Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Fiche d'expression de besoin**.

Cliquer sur le champ **Numéro** de la table des fiches d'expression de besoin ouvre la fenêtre **Fiche d'expression de besoin**.

Fenêtre Fiche d'expression de besoin :

Champs de saisie :

- Date de la demande (obligatoire)
- Indicateur de priorité : chiffre de 0 à 9
- Application (obligatoire)
- Site (Type, ville et ordre) : à l'origine de la demande
- Référence
- Etat et date associée : cf.2.1.11
- Domaine fonctionnel : cf. 2.1.13
- Domaine métier : cf. 2.1.14

Cette fenêtre comporte 2 onglets :

- Détails
- Evolution

Onglet Détails :

- Descriptif avec gestion de pièces jointes
- Réponse du Ministère avec gestion de pièces jointes

Onglet Evolution :

The screenshot shows the SAMS web application interface. At the top, there is a navigation menu with items like 'Tables de référence', 'Tables d'activité', 'Réceptions Ministère', 'Impressions', 'Recherches', 'Gestion des accès', 'Administration', 'Traitements express', and 'Déconnexion'. The main form contains several input fields and buttons:

- Date de la demande: 25/05/2005
- Application: WinCi CA
- Site: CA, MONTPELLIER
- Référence: e-MEE
- Etat: -Etat-
- Domaine fonctionnel: -Domaine fonctionnel-
- Domaine métier: -Domaine métier-

Buttons: Valider, Quitter, Supprimer.

Below the main form, there is a sub-section for 'Evolution' with dropdowns for '2005' and '00018', and an 'Accéder' button.

Champs de saisie :

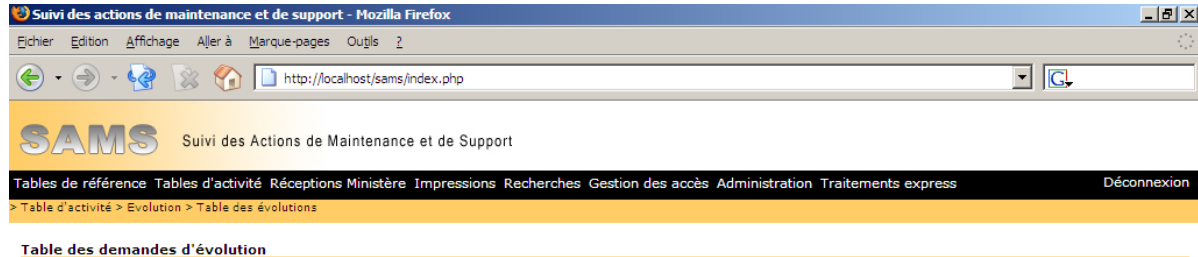
- Année de l'évolution : à laquelle la fiche d'expression de besoin est reliée
- Numéro de l'évolution : à laquelle la fiche d'expression de besoin est reliée

On peut accéder aux informations de l'évolution liée par le bouton .

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.2.7 Demandes d'évolution

Cliquer sur le choix **Demandes d'évolution** du menu Saisies, Informations affiche la fenêtre **Table des demandes d'évolution**.



10

Demande	Numéro	Application	Référence
26/08/2005	EVO-2005-00019	WinCi CA	a
25/08/2005	EVO-2005-00018	WinCi CA	Demande MOA ...
25/08/2005	EVO-2005-00017	WinCi CA	
25/08/2005	EVO-2005-00016	PataTI-PataTA	
25/08/2005	EVO-2005-00015	PataTI-PataTA	
25/08/2005	EVO-2005-00014	PataTI-PataTA	
25/08/2005	EVO-2005-00013	PataTI-PataTA	
25/08/2005	EVO-2005-00012	PataTI-PataTA	
29/04/2005	EVO-2005-00008	WinCi CA	
28/04/2005	EVO-2005-00005	WinCi CA	0123456789

<< < Ajouter > >>

Terminé

Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Demande d'évolution**.

Cliquer sur le champ **Numéro** de la table des demandes de correction ouvre la fenêtre **Demande d'évolution**.

Fenêtre Demande d'évolution :

Champs de saisie :

- Date de la demande (obligatoire)
- Indicateur Mineure : la demande est jugée mineure, dans certaines TMA l'évolution est effectuée sans commande préalable (forfait pour un nombre limité d'évolutions rapides à faire et/ou très urgentes)
- Indicateur de priorité : chiffre de 0 à 9
- Application (obligatoire)
- Origine
- Site (si origine = Site) : type, ville et ordre ; initialisé par défaut avec le site auquel appartient l'utilisateur SAMS connecté
- Référence
- Etat et date associée : cf.2.1.11
- Domaine fonctionnel : cf. 2.1.13

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

- Domaine métier : cf. 2.1.14

Cette fenêtre comporte 5 onglets :

- Détails
- Versions
- Devis/Commande
- FEB
- Compléments

Onglet Détails :

- Descriptif avec gestion de pièces jointes
- Réponse du Ministère avec gestion de pièces jointes
- Réponse du titulaire avec gestion de pièces jointes

Onglet Versions :

Il s'agit de la liste des applications/versions concernées par la demande d'évolution dont la réalisation, compte tenu de son importance, peut être fractionnée et répartie sur plusieurs versions. Par ailleurs, une évolution peut impacter une autre application.

The screenshot shows the SAMS web application interface. At the top, there is a navigation bar with links: Tables de référence, Tables d'activité, Réceptions Ministère, Impressions, Recherches, Gestion des accès, Administration, Traitements express, and Déconnexion. Below this is a search area with a 'Référence' input field and buttons for 'Supprimer' and 'Correction'. There are also filters for 'Etat', 'Domaine fonctionnel', and 'Domaine métier'. The main content area has five tabs: 'Détail', 'Version' (selected), 'Devis/Commande', 'FEB', and 'Compléments'. The 'Version' tab displays a table with the following data:

Application	Version	Début	Fin
WinCI CA	500		

Below the table is an 'Ajouter' button. The status bar at the bottom of the application shows 'Terminé'.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Champs de saisie :

- Application et version
- Date de début de réalisation
- Date de fin de réalisation

La liste des demandes d'évolution relatives à une version s'affiche en cliquant sur l'onglet **Evolutions** de la fenêtre **Application -Version** décrite au chapitre 2.1.1 (Table des applications/versions).

Onglet Devis/Commande

The screenshot shows the SAMS web application interface. The browser title is 'Suivi des actions de maintenance et de support - Mozilla Firefox'. The address bar shows 'http://localhost/sams/index.php'. The application header includes the SAMS logo and the text 'Suivi des Actions de Maintenance et de Support'. A navigation menu contains: Tables de référence, Tables d'activité, Réceptions Ministère, Impressions, Recherches, Gestion des accès, Administration, Traitements express, and Déconnexion. The main form area has the following fields:

- Référence:
- Etat: Depuis le:
- Domaine fonctionnel:
- Domaine metier:

Below these fields are tabs: Détail, Version, **Devis/Commande**, FEB, Compléments. The 'Devis/Commande' tab contains:

- Devis:
- Commande:

Buttons 'Supprimer' and 'Correction' are visible. A 'Terminé' status bar is at the bottom.

Champs de saisie :

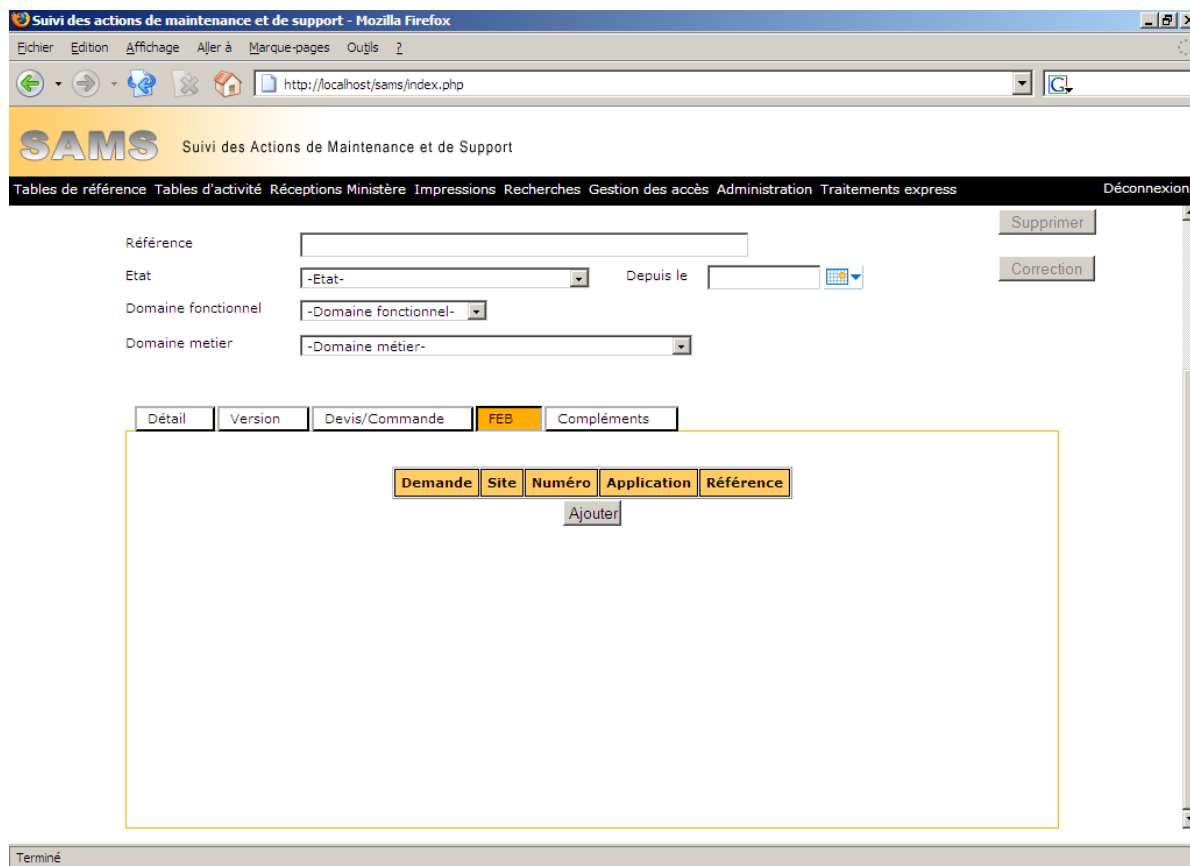
- Année du devis
- Numéro du devis : la liste de numéros qui s'affichent sont ceux dont l'année est égale à l'année sélectionnée
- Année de la commande : la liste des années qui s'affichent sont celles relatives au devis sélectionné
- Numéro de la commande : la liste des numéros qui s'affichent sont ceux dont l'année est égale à l'année de la commande sélectionnée

Pour détacher une demande d'évolution de la commande associée, il convient de désélectionner l'année de la commande (i.e. choisir l'occurrence « --Année --» dans la liste), puis de valider ce choix.

Pour détacher une demande d'évolution du devis associée (et donc de la commande associée, puisqu'une commande est liée à un devis), il convient de désélectionner l'année du devis (i.e. choisir l'occurrence « --Année --» dans la liste), puis de valider ce choix.

Onglet FEB

A une évolution peut être rattachées plusieurs fiches d'expression de besoin.



Saisie des fiches d'expression de besoin associées :

Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la table des fiches d'expression de besoin **non rattachées à une demande d'évolution**. Deux cas se présentent :

- La fiche d'expression de besoin existe déjà :
 - Sélectionner la fiche (cette dernière s'affiche à l'écran)
 - Cliquer sur le bouton **Valider** puis sur **Quitter**
 - Sélectionner une autre fiche le cas échéant ou quitter la liste des demandes
- La fiche d'expression de besoin n'existe pas :
 - Cliquer sur le bouton **Ajouter** et créer la fiche d'expression de besoin

Cliquer sur le champ **Numéro** dans la liste des fiches d'expression de besoin

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

associées ouvre la fenêtre **Fiche d'expression de besoin** déjà décrite au chapitre .

Onglet Compléments

Une demande d'évolution, quel que soit son niveau de spécification, donne souvent lieu à des précisions aux réalisateurs. Ces précisions résultent de questions posées lors de l'analyse technique. Ces questions apportent des réponses de la MOA/MOE. Les compléments constituent l'ensemble des questions/réponses liées à l'évolution.

The screenshot shows the SAMS web application interface. At the top, there is a navigation menu with items like 'Tables de référence', 'Tables d'activité', 'Réceptions Ministère', 'Impressions', 'Recherches', 'Gestion des accès', 'Administration', 'Traitements express', and 'Déconnexion'. Below the menu, there are search filters for 'Référence', 'Etat', 'Domaine fonctionnel', and 'Domaine métier'. A table with the following data is displayed:

Demande	Réponse	Numéro
25/02/2005		COM-2005-00017-01

An 'Ajouter' button is located below the table. The status bar at the bottom of the application shows 'Terminé'.

Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Numéro d'évolution - Complément**.

Cliquer sur le champ **Numéro** de la table des compléments de l'évolution ouvre la fenêtre **Numéro d'évolution - Complément Numéro de complément**.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Fenêtre Numéro d'évolution - Complément :

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window with the URL <http://localhost/sams/index.php>. The page title is "Suivi des Actions de Maintenance et de Support". The navigation menu includes: Tables de référence, Tables d'activité, Réceptions Ministère, Impressions, Recherches, Gestion des accès, Administration, Traitements express, and Déconnexion. The breadcrumb trail is: > Table d'activité > Evolution > Modification d'un complément d'évolution.

The main content area displays the title "EVO-2005-00017 - Complément COM-2005-00017-01". The form contains the following fields and controls:

- Date question:** A date input field with the value "25/02/2005" and a calendar icon.
- Question:** A large text input field.
- Date réponse:** An empty date input field with a calendar icon.
- Réponse:** A large text input field.

On the right side of the form, there are three buttons: "Valider", "Quitter", and "Supprimer".

At the bottom of the browser window, a status bar shows the text "Terminé".

Champs de saisie :

- Date question : date à laquelle est créée la demande de complément
- Question avec gestion de pièces jointes
- Date de réponse : date à laquelle est fourni le complément
- Réponse avec gestion de pièces jointes

Un numéro de complément est composé du préfixe COM-, du numéro de l'évolution-, et d'un numéro séquentiel de 01 à n.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.2.8 Devis

Les demandes d'évolution sont regroupées et font l'objet d'un chiffrage le plus souvent réalisé par un prestataire en appliquant une méthode d'évaluation des charges. Le résultat est un devis.

Cliquer sur le choix **Devis** du menu Saisies, Informations affiche la fenêtre **Table des devis**.

10

Demande	Numéro	Remise	Référence	Réf. tit.
10/01/2006	DEV-2006-00002		xxxx	
25/08/2005	DEV-2005-00001		abc	
26/04/2004	DEV-2004-00001		Test CMD	
15/01/2002	DEV-2002-00001			
06/08/2001	DEV-2001-00003	25/08/2001	Courrier BSI 2001/327 du ...	
31/07/2001	DEV-2001-00002	15/08/2001	Courrier BSI 2001/124 du ...	Devis n° ...
15/08/2001	DEV-2001-00001	30/08/2001	Courrier BSI 2001/268 du ...	Devis n° 24 du ...

Ajouter

Terminé

Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Devis**.

Cliquer sur le champ **Numéro** de la table des devis ouvre la fenêtre **Devis**.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Fenêtre devis :

SAMS Suivi des Actions de Maintenance et de Support

Tables de référence Tables d'activité Réceptions Ministère Impressions Recherches Gestion des accès Administration Traitements express Déconnexion

> Table d'activité > Devis > Modification d'un devis

Modification du devis : DEV-2001-00002

Demande:
 Référence:
 Réf. titu.:
 Remise:
 Commentaire:

Demande	Numéro	Application	Référence
25/08/2005	EVO-2005-00018	WinCi CA	Demande MOA ...
05/05/2001	EVO-2001-00007	WinCi CA	CA PAU Courrier Ref 6456CAP22
15/04/2001	EVO-2001-00004	WinCi CA	Demandé par CA Versailles
06/03/2001	EVO-2001-00011	WinCi CA	CA PAU
05/03/2001	EVO-2001-00010	WinCi CA	CA PAU

Terminé

Champs de saisie :


- Date de demande (obligatoire)
- Référence : demandeur du devis
- Réf. titu. : de l'émetteur du devis
- Date de remise
- Commentaire avec gestion des pièces jointes (ex : dernière version du devis)

Saisie des demandes d'évolution associées :

Cliquer sur le bouton ouvre la table des demandes d'évolution **non rattachées à un devis**. Deux cas se présentent :

- La demande d'évolution existe déjà :
 - Sélectionner la demande (cette dernière s'affiche à l'écran)
 - Cliquer sur le bouton puis sur
 - Sélectionner une autre demande le cas échéant ou quitter la liste des demandes

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

- La demande d'évolution n'existe pas :
 - Cliquer sur le bouton  et créer la demande d'évolution

Cliquer sur le champ **Numéro** dans la liste des demandes d'évolution associées ouvre la fenêtre **Demande d'évolution** déjà décrite au chapitre **2.2.7**.

Pour désaffecter une demande d'évolution d'un devis :

- Accéder à cette demande d'évolution (par le menu principal ou par le résultat d'une recherche multicritère)
- Modifier les références du devis dans l'onglet Devis/Commande
- Ou remettre « à vide » ces références pour basculer la demande d'évolution dans la liste des demandes d'évolution non rattachées à un devis

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.2.9 Commandes

Une fois le devis validé, une commande est passée pour toutes les évolutions de devis ou seulement pour une partie d'entre elles (selon les priorités, les délais de réalisation indiqués dans le devis, le budget disponible ...).

Cliquer sur le choix **Commandes** du menu Saisies, Informations affiche la fenêtre **Table des commandes**.

10

Commande	Numéro	N°Devis	N° Ministère	Livraison	Réception
26/08/2005	CMD-2005-00001	DEV-2005-00001	1125 - 32	12/10/2005	
22/03/2004	CMD-2004-00001	DEV-2004-00001	1246	10/12/2004	15/01/2005
10/12/2003	CMD-2003-00001	DEV-2002-00001	940	10/02/2004	08/04/2004
15/08/2002	CMD-2002-00001	DEV-2001-00002	5689	17/09/2002	15/09/2002
06/08/2001	CMD-2001-00005	DEV-2001-00003	16248	15/12/2001	30/01/2002
12/09/2001	CMD-2001-00004	DEV-2001-00002	45353	21/12/2001	02/02/2002
20/08/2001	CMD-2001-00003	DEV-2001-00002	34434	23/09/2001	18/10/2001
25/07/2001	CMD-2001-00001	DEV-2001-00001	129	31/12/2001	02/02/2002

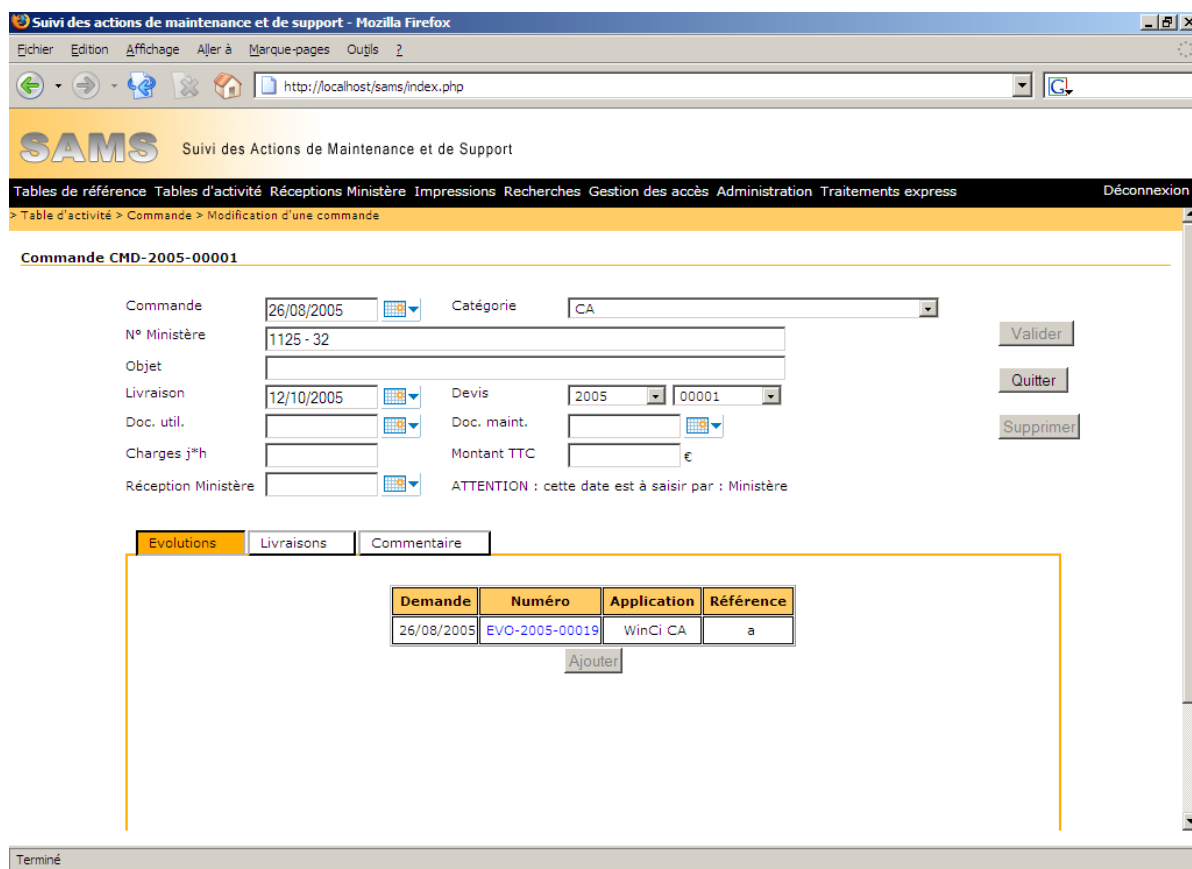
Ajouter

Terminé

Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Commande**.

Cliquer sur le champ **Numéro** de la table des commandes ouvre la fenêtre **Commande**.

Fenêtre Commande :



Champs de saisie :


- Date de commande (obligatoire)
- Catégorie (cf.2.1.15)
- N° ministère
- Objet
- Livraison : date de la livraison de la nouvelle version de l'application telle que prévue dans le bon de commande adressé au prestataire
- Devis : numéro du devis associé à la commande (obligatoire)
- Doc. util. : date de livraison limite de la documentation utilisateur telle que prévue dans le bon de commande adressé au prestataire
- Doc. maint. : date de livraison limite de la documentation de maintenance telle que prévue dans le bon de commande adressé au prestataire
- Charges j*h : charges en jour*homme de l'ensemble des évolutions commandées
- Montant TTC : de la commande passée
- Date de réception : de la commande une fois la recette des livrables effectuée, dont les sources




	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Cette fenêtre comporte 3 onglets :

- Evolutions
- Livraisons
- Commentaire

Saisie des demandes d'évolution associées à la commande :

Cliquer sur le bouton  de l'onglet **Evolutions** ouvre la table des demandes d'évolution **rattachées au devis sélectionné mais pas encore commandées**. Deux cas se présentent :


- L'utilisateur souhaite rattacher l'ensemble de la liste affichée :
 - Cliquer sur le bouton 
- L'utilisateur ne souhaite rattacher qu'une seule demande de la liste :
 - Sélectionner la demande (cette dernière s'affiche à l'écran)
 - Cliquer sur le bouton  puis sur 

Pour désaffecter une demande d'évolution d'une commande :

- Accéder à cette demande d'évolution (par le menu principal ou par le résultat d'une recherche multicritère)
- Modifier les références de la commande dans l'onglet Devis/Commande
- Ou remettre « à vide » ces références pour basculer la demande d'évolution dans la liste des demandes d'évolution rattachées au devis et non encore commandées

Saisie des livraisons associées à la commande :

Cliquer sur l'onglet **Livraisons** : la liste des livraisons liées à la commande s'affiche. Ce lien se saisit lors de la création de la livraison (Cf. chapitre 2.2.10).

Cliquer sur le bouton  ouvre la fenêtre de création d'une livraison automatiquement associée à la commande sélectionnée. La fenêtre **Livraison** est décrite au chapitre 2.2.10.

Saisie d'un commentaire :

Champs de saisie :

- Commentaire avec gestion des pièces jointes

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.2.10 Livraisons et reports

La table des livraisons permet de garder la trace des échanges entre les acteurs du projet (les exécutables composant une version, la documentation, les jeux d'essais, les sources ...).

Cliquer sur le choix **Livraisons/reports** du menu Saisies, Informations affiche la fenêtre **Table des livraisons**.

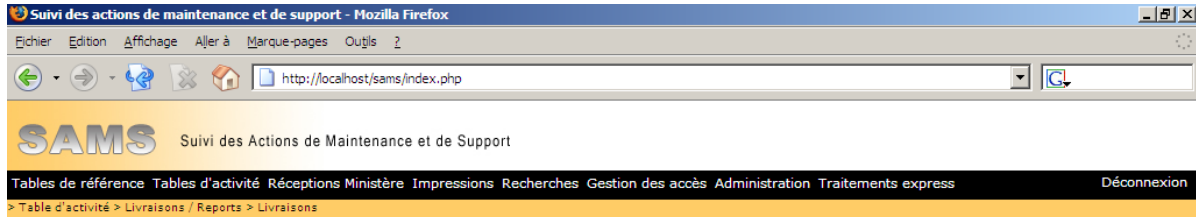


Table des livraisons

10

Liv. réelle	Numéro	Cde/Appli	Référence	Liv. prév.	Traitée
02/09/2005	LTV-2005-00006	MySQL 40015	Réf. ...	02/09/2005	Oui
20/09/2005	LTV-2005-00004	WinCi CA 500	Réf. ...	15/09/2005	Oui
	LTV-2005-00003	CMD-2004-00001	Documentation	30/11/2005	
17/07/2005	LTV-2005-00002	CMD-2003-00001	Documentation	15/06/2005	Oui
27/10/2005	LTV-2005-00001	WinCi CA 320	Réf. ...	26/10/2005	Oui
	LTV-2004-00001	WinCi CA 500	Réf. ...	30/04/2005	
15/08/2003	LTV-2003-00001	WinCi CA 310.05	Réf. ..	15/08/2003	Oui
15/04/2002	LTV-2002-00003	WinCi CA 310.05	Réf. ...	03/04/2002	Oui
20/12/2004	LTV-2002-00002	WinCi TGI 330	Test posting acceptor	15/04/2002	Oui
01/08/2001	LTV-2001-00003	CMD-2001-00004		15/07/2001	

<< < Ajouter > >>

Terminé

Cliquer sur le bouton **Ajouter** ouvre la fenêtre **Livraison**.

Cliquer sur le champ **Numéro** de la table des livraisons ouvre la fenêtre **Livraison**.

Fenêtre Livraison :

Champs de saisie :

- Date prévue (obligatoire) : de livraison prévue
- Suite à une commande : case à cocher ; par défaut : non
- Numéro de commande : saisissable et obligatoire si la case Suite à une commande est cochée. **Cette livraison est alors rattachée à la commande.**
- Application et version : saisissables et obligatoires si la case Suite à une commande n'est pas cochée
- Origine (par défaut : Ministère)
- Référence
- Descriptif avec gestion de pièces jointes : **mettre en pièces jointes les livrables et donner des explications dans le descriptif**
- Date réelle : de livraison réelle
- Traitée : case à cocher ; cocher si les pièces jointes composant la livraison ont été téléchargées
- Réserves avec gestion de pièces jointes

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Gestion des reports

Cliquer sur le bouton ouvre la fenêtre **Report**.

Cliquer sur le champ **Numéro** dans la liste des reports ouvre la fenêtre **Report**.

Fenêtre Report :

Report - REP-2005-00006-1

Date:

Motif:

Terminé

Champs de saisie :

- Date de report (obligatoire)
- Motif avec gestion de pièces jointes

Un numéro de report est composé du préfixe REP-, du numéro de la livraison-, et d'un numéro séquentiel de 01 à n.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.3 Réceptions ministère

Compte tenu du grand nombre d'appels, d'interventions et de corrections par trimestre (dans les marchés de TMA, les réceptions de prestations de support et de maintenance sont effectuées trimestriellement), la saisie de la date de réception des appels, des interventions et des corrections peut s'avérer fastidieuse. Des recherches ont été conçues permettant d'établir la liste des appels, la liste des interventions et la liste des corrections dont la date est comprise sur la période précisée et dont le champ **Réception Ministère** est vide. Il existe également une recherche des dossiers clôturés dont au moins l'un des appels n'est pas réceptionné.

2.3.1 Réception des appels

Cliquer sur le choix **Réception Ministère** puis **Appels** du menu Saisies affiche la fenêtre **Liste des appels réceptionnables**.

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window with the URL `http://localhost/sams/index.php`. The page title is "Suivi des Actions de Maintenance et de Support". The navigation menu includes "Tables de référence", "Tables d'activité", "Réceptions Ministère", "Impressions", "Recherches", "Gestion des accès", "Administration", "Traitements express", and "Déconnexion". The breadcrumb trail is "> reception > appels > selection".

The main content area is titled "Liste des appels réceptionnables" and contains a search form with the following elements:

- Label: "Date d'appel entre le" followed by a text input field and a calendar icon.
- Label: "Et le" followed by a text input field and a calendar icon.
- A "Rechercher" button.

At the bottom of the page, the URL `http://localhost/sams/_commun/php/fwk/rooter.php?fonction=/reception/appels&raz=1&type=entree&PHPSESSID=a7c38554975e9878fdf796a5c1611b32` is visible.

Champs de saisie :

- Date d'appel Entre le (date de début de recherche)
- Et le (date de fin de recherche)

Le bouton **Rechercher** permet de déclencher la recherche en tenant compte des dates saisies et affiche la liste des appels non réceptionnés par le Ministère.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Cette liste est triée par ordre chronologique de date d'ouverture du dossier, puis par ordre chronologique des appels.

Chaque élément de la liste contient une case à cocher qui permet de sélectionner l'appel ainsi qu'un lien hypertexte pour y accéder.

La liste obtenue regroupe les informations suivantes :

- identifiant de l'appel
- date de l'appel
- identifiant du dossier
- qualification du dossier
- type, ville et n° d'ordre du site
- identifiant de l'application
- version de l'application
- date d'ouverture du dossier
- date de clôture du dossier
- type d'appel (initial ou complémentaire).

Liste des appels réceptionnables

	Numéro	Date	Dossier	Qualification	Site	Application	Version	Date ouverture dossier
<input type="checkbox"/>	APL-2001-00006	23/07/2001	DOS-2001-00006	Incident applicatif	C-CASSATION	NOMOS - Gestion des procédures civiles	201A	23/07/2001
<input type="checkbox"/>	APL-2001-00010	31/07/2001	DOS-2001-00008	Renseignement d'ordre général	CA-VERSAILLES	WinCi CA	270	31/07/2001
<input type="checkbox"/>	APL-2004-00028	19/08/2004	DOS-2004-00028	Incident logiciel de base (OS)	CA-VERSAILLES	WinCi CA	315	19/08/2004
<input type="checkbox"/>	APL-2004-00029	19/08/2004	DOS-2004-00028	Incident logiciel de base (OS)	CA-VERSAILLES	WinCi CA	315	19/08/2004
<input type="checkbox"/>	APL-2004-00039	23/09/2004	DOS-2004-00038	Incident applicatif	TGI-STRASBOURG	WinCi TGI	400	23/09/2004
<input type="checkbox"/>	APL-2004-00042	23/09/2004	DOS-2004-00038	Incident applicatif	TGI-STRASBOURG	WinCi TGI	400	23/09/2004
<input type="checkbox"/>	APL-2005-00095	12/05/2005	DOS-2005-00092	Incident applicatif	CA-ROUEN	WinCi CA	310	10/05/2005
<input type="checkbox"/>	APL-2005-00102	16/05/2005	DOS-2005-00102	Incident applicatif	CA-PARIS	WinCi CA	315	16/05/2005

Date de réception

Terminé

Saisie de la date de réception pour un lot d'appels :

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Cliquer sur la case en début de ligne permet de sélectionner (ou désélectionner) l'appel correspondant..

Le bouton **Tous** permet à l'utilisateur de sélectionner l'ensemble des appels de la liste.

Le bouton **Aucun** permet à l'utilisateur de désélectionner l'ensemble des appels de la liste.

Le bouton **Critères** permet à l'utilisateur de revenir à l'écran de la recherche initiale.

Le bouton **Réceptionner** permet de mettre à jour le champ date Réception Ministère des appels sélectionnés.

Champs de saisie :

- Date de réception (obligatoire avant mise à jour de la date de réception à l'aide du bouton **Réceptionner**)

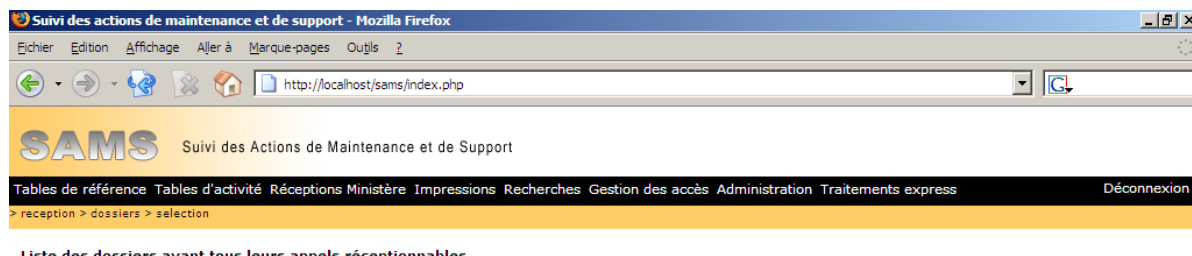
Saisie de la date de réception pour un appel :

- Accéder à l'appel par le lien hypertexte
- Saisir la date **Réception Ministère**
- Cliquer sur le bouton **Valider** puis sur **Quitter**

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.3.2 Réception des appels par dossiers

Cliquer sur le choix **Réception Ministère** puis **Appels par dossiers** du menu Saisies affiche la fenêtre **Liste des dossiers ayant tous leurs appels réceptionnables**.



Terminé

Champs de saisie :

- Date de clôture du dossier Entre le (date de début de recherche)
- Et le (date de fin de recherche)

Le bouton **Rechercher** permet de déclencher la recherche en tenant compte des dates saisies et affiche la liste des dossiers clôturés ayant au moins un appel non réceptionné.

Cette liste est triée par ordre chronologique de date d'ouverture du dossier, puis par ordre chronologique des appels.

Chaque élément de la liste contient une case à cocher qui permet de sélectionner l'appel ainsi qu'un lien hypertexte pour y accéder.

La liste obtenue regroupe les informations suivantes :

- identifiant du dossier
- date de clôture

- identifiant du dossier
- qualification du dossier
- type, ville et n° d'ordre du site
- identifiant de l'application
- version de l'application
- date d'ouverture du dossier
- date de clôture du dossier
- type d'appel (initial ou complémentaire).

Tableau des dossiers :

	Numéro	Date clôture	Qualification	Site	Application	Version
<input type="checkbox"/>	DOS-2001-00006	23/07/2001	Incident applicatif	C-CASSATION	NOMOS - Gestion des procédures civiles	201A
<input type="checkbox"/>	DOS-2001-00008	31/07/2001	Renseignement d'ordre général	CA-VERSAILLES	WinCi CA	270
<input type="checkbox"/>	DOS-2004-00028	19/08/2004	Incident logiciel de base (OS)	CA-VERSAILLES	WinCi CA	315
<input type="checkbox"/>	DOS-2004-00028	19/08/2004	Incident logiciel de base (OS)	CA-VERSAILLES	WinCi CA	315
<input type="checkbox"/>	DOS-2004-00038	23/09/2004	Incident applicatif	TGI-STRASBOURG	WinCi TGI	400
<input type="checkbox"/>	DOS-2004-00038	23/09/2004	Incident applicatif	TGI-STRASBOURG	WinCi TGI	400
<input type="checkbox"/>	DOS-2005-00092	12/05/2005	Incident applicatif	CA-ROUEN	WinCi CA	310
<input type="checkbox"/>	DOS-2005-00102	17/05/2005	Incident applicatif	CA-PARIS	WinCi CA	315
<input type="checkbox"/>	DOS-2005-00113	01/06/2005	Question technique	CA-ROUEN	WinCi CA	310

Buttons: Date de réception,

Terminé

Saisie de la date de réception pour un lot de dossiers :

Cliquer sur la case à cocher en début de ligne permet de sélectionner (ou désélectionner) le dossier correspondant.

Le bouton permet à l'utilisateur de sélectionner l'ensemble des dossiers de la liste.

Le bouton permet à l'utilisateur de désélectionner l'ensemble des dossiers de la liste.

Le bouton permet à l'utilisateur de revenir à l'écran de la recherche initiale.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Le bouton **Réceptionner** permet de mettre à jour le champ date Réception Ministère des appels des dossiers sélectionnés pour lesquels ce champ est vide.

Champs de saisie :

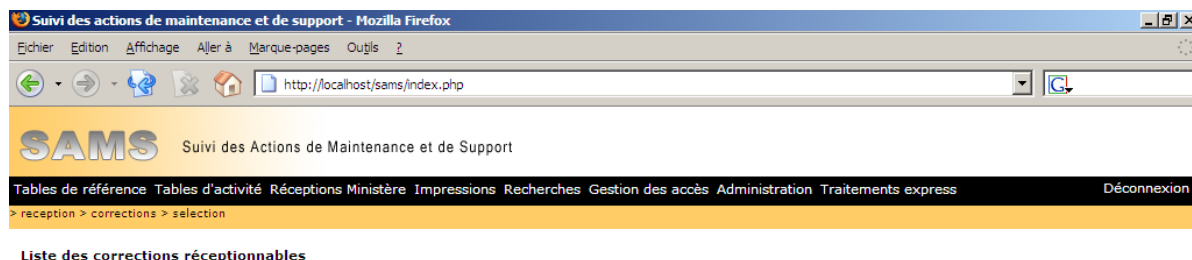
- Date de réception (obligatoire avant mise à jour de la date de réception à l'aide du bouton **Réceptionner**)

Saisie de la date de réception pour un dossier :

- Accéder au dossier par le lien hypertexte puis à l'appel concerné
- Saisir la date **Réception Ministère**
- Cliquer sur le bouton **Valider** puis sur **Quitter** puis sur **Quitter**

2.3.3 Réception des corrections

Cliquer sur le choix **Réception Ministère** puis **Corrections** du menu Saisies affiche la fenêtre **Liste des corrections réceptionnables**.



Terminé

Champs de saisie :

- Date de correction entre le (date de début de recherche)
- Et le (date de fin de recherche)

Le bouton **Rechercher** permet de déclencher la recherche en tenant compte des dates saisies et affiche la liste des corrections effectuées non réceptionnées par le Ministère.

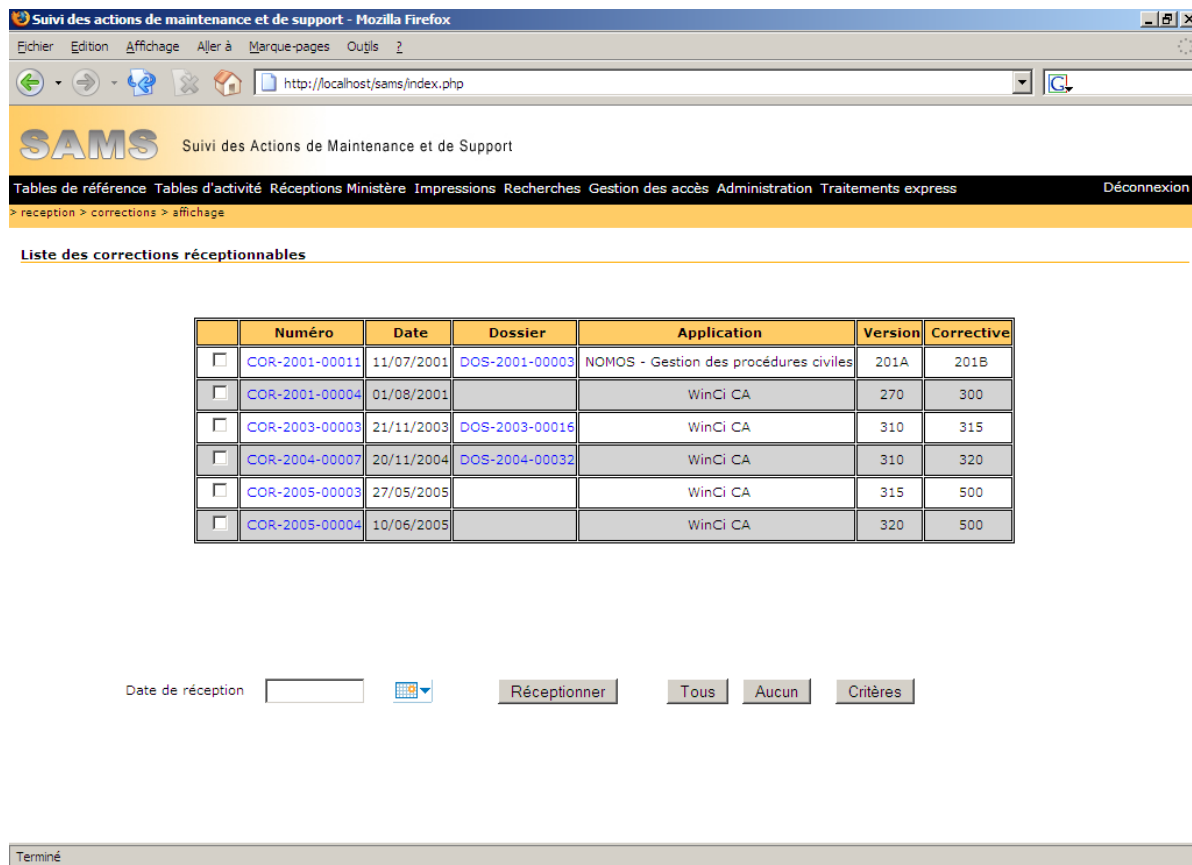
Cette liste est triée par ordre chronologique de date de correction.

Chaque élément de la liste contient une case à cocher qui permet de sélectionner l'intervention ainsi qu'un lien hypertexte pour y accéder.

La liste obtenue regroupe les informations suivantes :

- identifiant de la correction
- date de correction
- identifiant du dossier

- code de l'application
- version à corriger
- version corrective



Saisie de la date de réception pour un lot de corrections :

Cliquer sur la case à cocher en début de ligne permet de sélectionner (ou désélectionner) la correction correspondante.

Le bouton **Tous** permet à l'utilisateur de sélectionner l'ensemble des corrections affichées.

Le bouton **Aucun** permet à l'utilisateur de désélectionner l'ensemble des corrections affichées.

Le bouton **Critères** permet à l'utilisateur de revenir à l'écran de la recherche initiale.

Le bouton **Réceptionner** permet de mettre à jour le champ date Réception Ministère des corrections sélectionnées.

Champs de saisie :

- Date de réception (obligatoire avant mise à jour de la date de réception)

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

à l'aide du bouton )

Saisie de la date de réception pour une correction :

➤ Accéder à la correction par le lien hypertexte

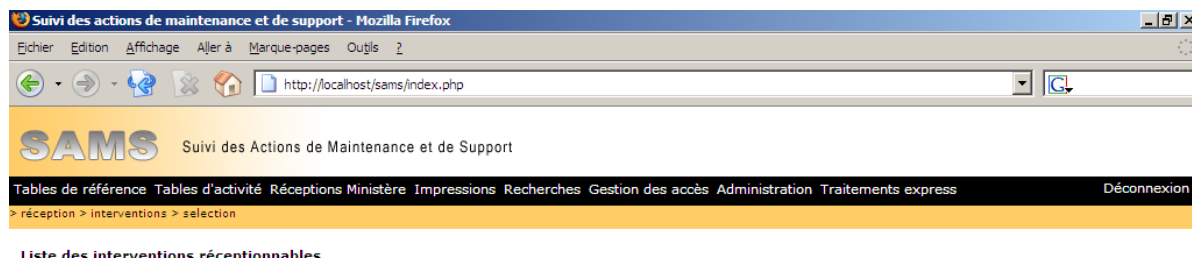
➤ Saisir la date **Réception Ministère**

➤ Cliquer sur le bouton  puis sur 

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.3.4 Réception des interventions

Cliquer sur le choix **Réception Ministère** puis **Interventions** du menu Saisies affiche la fenêtre **Liste des interventions réceptionnables**.



Terminé

Champs de saisie :

- Date d'intervention entre le (date de début de recherche)
- Et le (date de fin de recherche)

Le bouton **Rechercher** permet de déclencher la recherche en tenant compte des dates saisies et affiche la liste des interventions non réceptionnées par le Ministère.

Cette liste est triée par ordre chronologique de date de début d'intervention.

Chaque élément de la liste contient une case à cocher qui permet de sélectionner l'intervention ainsi qu'un lien hypertexte pour y accéder.

La liste obtenue regroupe les informations suivantes :


- identifiant de l'intervention
- date de fin
- identifiant du dossier (si l'intervention est liée à un dossier)

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

➤ type, ville et n° d'ordre du site



	Numéro	Date de fin	Dossier	Site
<input type="checkbox"/>	INT-2002-00001	26/05/2002		CA-ROUEN
<input type="checkbox"/>	INT-2003-00004	05/01/2003	DOS-2003-00016	CA-ROUEN
<input type="checkbox"/>	INT-2003-00001	04/03/2003		TGI-VERSAILLES
<input type="checkbox"/>	INT-2003-00006	05/12/2003	DOS-2003-00014	CA-ROUEN
<input type="checkbox"/>	INT-2004-00004	23/09/2004		TGI-STRASBOURG

Date de réception 

Terminé

Saisie de la date de réception pour un lot d'interventions :

Cliquer sur la case à cocher en début de ligne permet de sélectionner (ou désélectionner) l'intervention correspondante.

Le bouton permet à l'utilisateur de sélectionner l'ensemble des interventions affichées.

Le bouton permet à l'utilisateur de désélectionner l'ensemble des interventions affichées.

Le bouton permet à l'utilisateur de revenir à l'écran de la recherche initiale.

Le bouton permet de mettre à jour le champ date Réception Ministère des interventions sélectionnées.

Champs de saisie :

- Date de réception (obligatoire avant mise à jour de la date de réception à l'aide du bouton)

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Saisie de la date de réception pour une intervention :

- Accéder à l'intervention par le lien hypertexte
- Saisir la date **Réception Ministère**
- Cliquer sur le bouton puis sur

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

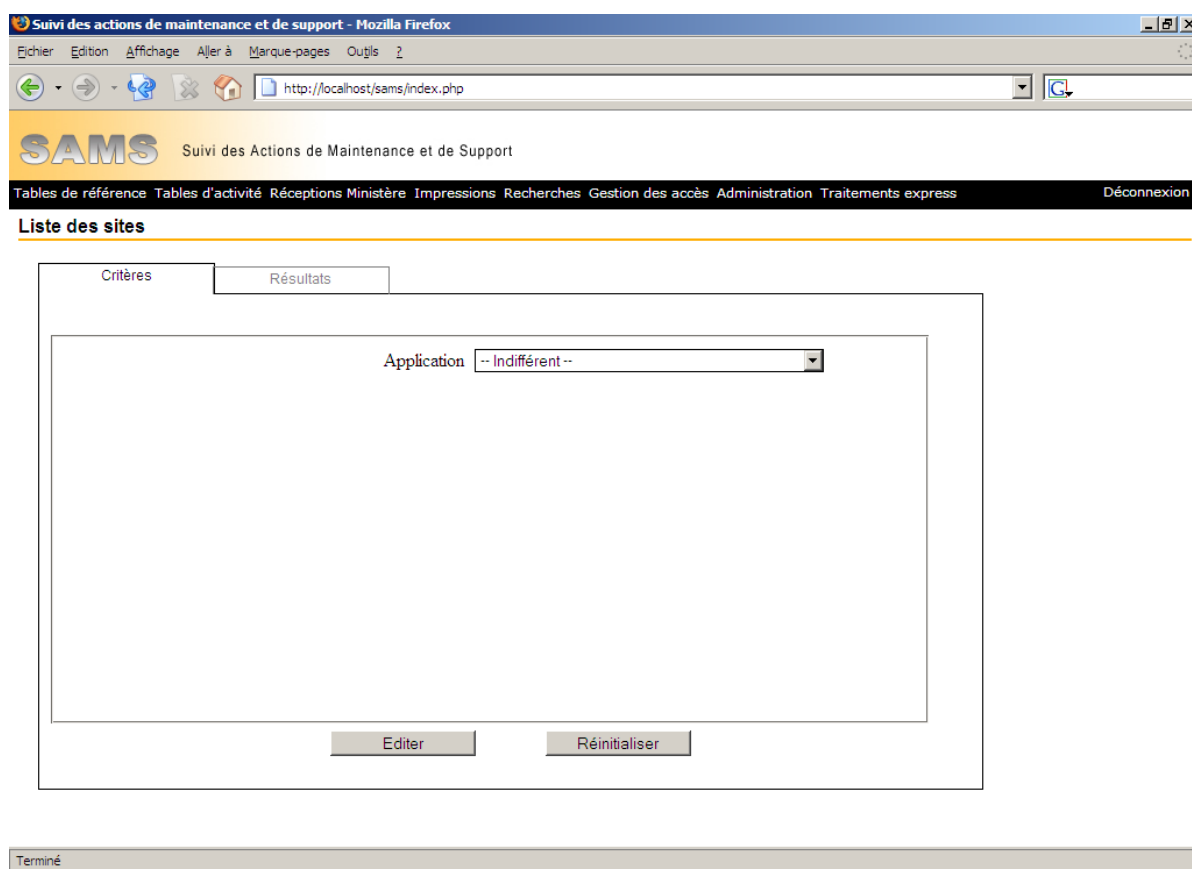
2.4 Impressions

2.4.1 Principes généraux

Contrairement aux résultats des recherches (cf.), les impressions sont des états préprogrammés.

Dans toutes les impressions, il est possible (voire obligatoire) de saisir des critères permettant de n'afficher qu'un certain nombre d'éléments.

Chaque impression comprend deux onglets :



Le premier onglet (« Critères ») permet de saisir les critères spécifiques à la recherche et le second (« Résultats ») permet de consulter les résultats.

Lancer une recherche

Dans l'onglet « Critères », sélectionner les critères à positionner et leurs valeurs, puis cliquer sur « Rechercher ».

Un clic sur « Rechercher » lance la recherche et ouvre l'onglet « Résultats ».

Le bouton « Réinitialiser » permet de réinitialiser les critères.

Imprimer la liste des résultats

Dans l'onglet « Résultats », un bouton « Imprimer la liste avec Calc » permet d'ouvrir un document OpenOffice Calc en vue d'une édition.

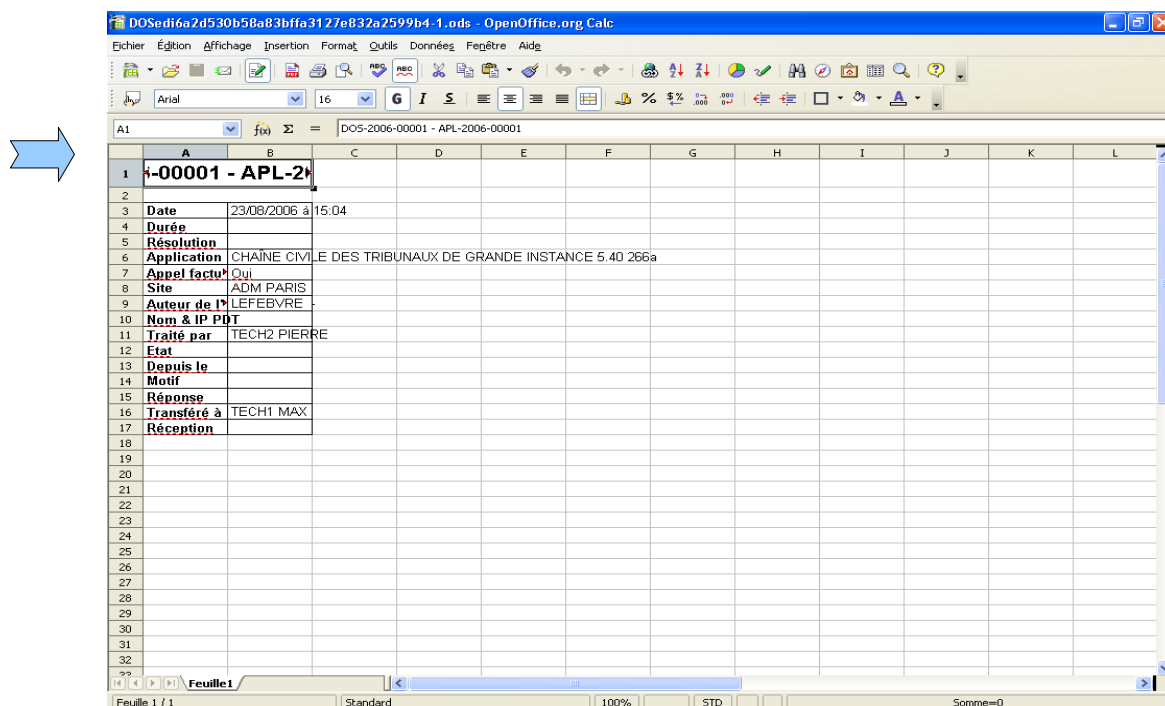
	MDJ-SAMS-UTIL-02		Version 2.0	Page 107 / 143
--	------------------	--	-------------	-------------------

Saisir de nouveaux critères

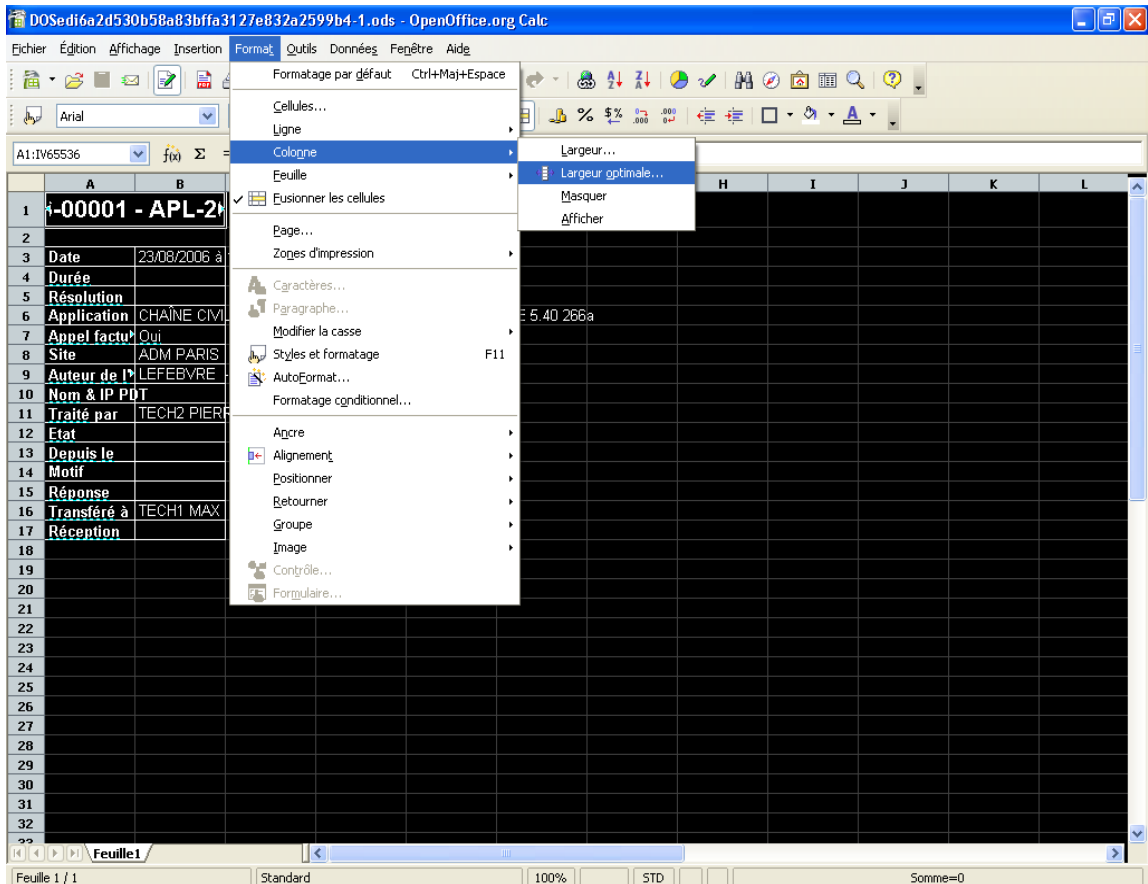
Pour modifier les critères de sélection, il suffit de cliquer sur l'onglet « Critères ».

2.4.2 Mise en forme des documents Calc

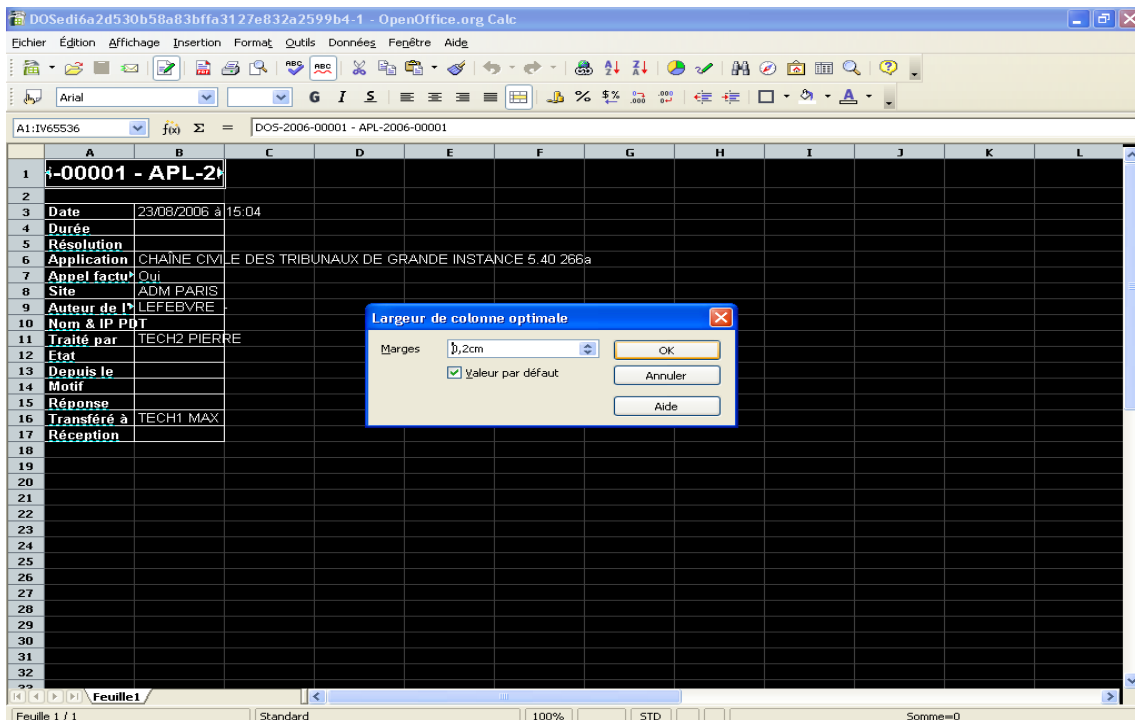
Une fois le fichier ouvert sous OpenOffice Calc, sélectionner l'ensemble de la feuille en cliquant sur la zone en haut à gauche de la feuille (carré vide entre la colonne A et la ligne 1)



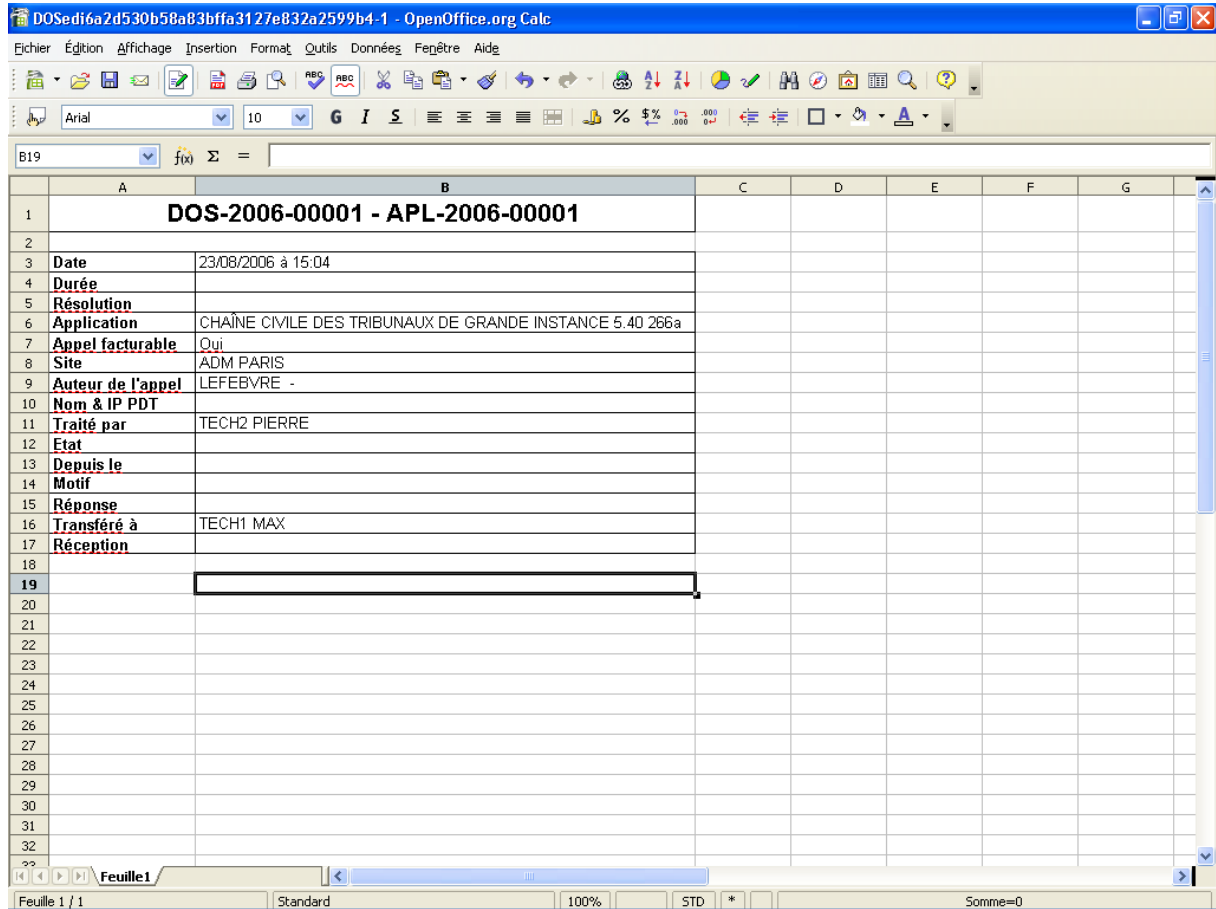
Une fois la feuille surlignée en noir, ouvrir le menu « Format », puis « Colonne », puis sélectionner Largeur optimale ».



Une fenêtre « Largeur de colonne optimale » s'ouvre. Cliquer sur « OK »



Le résultat est immédiat. Le document est correctement mis en forme.



Le fichier est prêt et il est possible de l'enregistrer.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.4.3 Sites

Liste des sites

Cliquer sur le choix **Liste des sites** du menu Impressions, Sites

Critère : Application (obligatoire)

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

La liste des sites est triée par ordre alphabétique des villes.

La colonne **Applications** est renseignée avec la dernière version diffusée de l'application sur le site et la dernière version diffusée de l'application secondaire s'il y en a une.

Liste des versions envoyées/installées par application et par site

Cliquer sur le choix **Liste versions par site** du menu Impressions, Sites

Critères : Date d'envoi, Date/heure de début, Date/heure de fin Entre ... Et le ...

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

La liste est triée par application et par site.

2.4.4 Dossiers

Liste chronologique des dossiers par application et par site

Cliquer sur le choix **Dossiers par application** du menu Impressions, Dossiers

Critères :

- Application
- Version
- Site
- Site de rattachement
- Date d'ouverture Entre le ... Et le ...
- Mode d'édition : Synthétique ou Détaillé (avec descriptif et solution du dossier)

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

Affichage : un tableau par application.

La liste est triée par application, site, date et heure d'ouverture du dossier

Nombre de dossiers par application, site, qualification et mode de résolution

Cliquer sur le choix **Nombre de dossiers** du menu Impressions, Dossiers

Critères :

- Application

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

- Version
- Site
- Site de rattachement
- Date d'ouverture Entre le ... Et le ...

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

Affichage : un tableau par application.

Le nombre d'appels est comptabilisé par quadruplet (application, site, qualification, mode de résolution).

La liste est triée par application, site, qualification, mode de résolution.

Délai moyen de traitement par application, site, qualification d'appel et mode de résolution

Cliquer sur le choix **Délai moyen de traitement** du menu Impressions, Dossiers.

Les dossiers pris en compte dans cette recherche sont les suivants :

- Dossiers dont la date de clôture est comprise dans la période saisie
- Dossiers clôturés et dont la date d'appel est comprise dans la période saisie

Critères :

- Application
- Version
- Site
- Site de rattachement
- Date d'ouverture Entre le ... Et le ...

ou

- Date de clôture Entre le ... Et le ...

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

Affichage : un tableau par application.

Le délai moyen de traitement des dossiers est calculé de la façon suivante : somme (date et heure de clôture du dossier - date de l'appel initial) par triplet (application, site, mode de résolution) / nombre d'appels par triplet.

La liste est triée par application, site, mode de résolution.

Liste chronologique des dossiers en cours par application et par site

Cliquer sur le choix **Dossiers en cours** du menu Impressions, Dossiers.

Les dossiers pris en compte dans cette recherche sont ceux dont la date de clôture du dossier est vide et dont la date est comprise dans la période saisie.

Critères :

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

- Application
- Version
- Site
- Site de rattachement
- Date d'ouverture Entre le ... Et le ...
- Mode d'édition : Synthétique ou Détaillé (avec motif et solution du dossier)

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

Affichage : un tableau par application.

La liste est triée par application, site, date et heure.

Liste chronologique des dossiers toutes applications confondues

Cliquer sur le choix **Dossiers toutes applications** du menu Impressions, Dossiers.

Les dossiers pris en compte dans cette recherche sont les dossiers dont la date d'ouverture du dossier est comprise dans la période saisie.

Critères :

- Application
- Version
- Site
- Site de rattachement
- Date d'ouverture Entre le ... Et le ...
- Mode d'édition : Synthétique ou Détaillé (avec motif et solution du dossier)

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

La liste est triée par site, n° de dossier, date et heure d'ouverture du dossier.

A la fin de la liste figure le nombre de dossiers sur la période écoulée.

Liste des dossiers par application, domaine fonctionnel, qualification et par site

Cliquer sur le choix **Dossiers par qualification** du menu Impressions, Dossiers.

Les dossiers pris en compte dans cette recherche sont les dossiers dont la date d'ouverture du dossier est comprise dans la période saisie.

Critères :

- Application
- Version
- Site
- Site de rattachement
- Date d'ouverture Entre le ... Et le ...

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

- Mode d'édition : Synthétique ou Détaillé (avec motif et solution du dossier)

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

Affichage : un tableau par site, application, domaine fonctionnel et qualification.

La liste est triée date et heure d'ouverture du dossier.

A la fin de la liste figure le nombre de dossiers sur la période écoulée.

2.4.5 Appels

Liste chronologique des appels par application et par site

Cliquer sur le choix **Appels par application** du menu Impressions, Appels.

Les appels pris en compte dans cette recherche sont les appels dont la date est comprise dans la période saisie.

Critères :

- Application
- Version
- Site
- Site de rattachement
- Date d'appel Entre le ... Et le ...
- Facturable (Indifférent / Oui / Non) : si paramètre à Oui (cf.)
- Mode d'édition : Synthétique ou Détaillé (avec motif et réponse de l'appel)

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

Affichage : un tableau par application.

La liste est triée par application, site, date et heure d'appel.

Liste chronologique des appels toutes applications confondues

Cliquer sur le choix **Appels toutes applications** du menu Impressions, Appels.

Les appels pris en compte dans cette recherche sont les appels dont la date est comprise dans la période saisie.

Critères :

- Application
- Version
- Site
- Site de rattachement
- Date d'appel Entre le ... Et le ...
- Facturable (Indifférent / Oui / Non) : si paramètre à Oui (cf.)
- Mode d'édition : Synthétique ou Détaillé (avec motif et réponse de l'appel)

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

La liste est triée par site, n° de dossier, date et heure de l'appel initial.

A la fin de la liste figure le nombre d'appels sur la période écoulée.

2.4.6 Interventions

Liste chronologique des interventions par application et par site

Cliquer sur le choix **Interventions / application** du menu Impressions, Interventions.

Les interventions prises en compte dans cette recherche sont celles dont la date de fin est comprise dans la période saisie.

Critères :

- Application
- Version
- Site
- Site de rattachement
- Date de fin d'intervention Entre le ... Et le ...
- Mode d'édition : Synthétique ou Détaillé (avec descriptif de l'intervention)

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

Affichage : un tableau par application.

La liste est triée par application, site, numéro du dossier.

En dernière colonne du tableau figure la somme des durées d'intervention des techniciens par couple (intervention, profil du technicien).

Nombre total d'heures d'intervention par application, site et nature d'intervention suite à incident

Cliquer sur le choix **Nombre d'heures** du menu Impressions, Interventions.

Les interventions prises en compte dans cette recherche sont les suivantes :

- Type de l'intervention est égal à Incident
- Date de fin comprise dans la période saisie

Critères :

- Application
- Version
- Site
- Site de rattachement
- Date de fin d'intervention Entre le ... Et le ...

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Affichage : un tableau par application.

La liste est triée par application, site, nature de l'intervention.

En dernière colonne du tableau figure la somme des durées d'intervention des techniciens par quadruplet (application, site, nature d'intervention, profil du technicien).

Liste chronologique des interventions suite à incident toutes applications confondues

Cliquer sur le choix **Incidents toutes appli.** du menu Impressions, Interventions.

Les interventions prises en compte dans cette recherche sont les suivantes :

- Type de l'intervention est égal à Incident
- Date de fin comprise dans la période saisie

Critères :

- Application
- Version
- Site
- Site de rattachement
- Date de fin d'intervention Entre le ... Et le ...

Mode d'édition : Synthétique ou Détaillé (avec descriptif de l'intervention)

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

Affichage : un tableau par application.

La liste est triée par site, numéro du dossier.

A la fin de la liste figure les sommes des interventions des techniciens par profil de technicien.

Liste chronologique des actions préventives toutes applications confondues

Cliquer sur le choix **Actions préventives toutes appli.** du menu Impressions, Interventions.

Les interventions prises en compte dans cette recherche sont les suivantes :

- Type de l'intervention est égal à Action préventive
- Date de fin comprise dans la période saisie

Critères :

- Application
- Version
- Site
- Site de rattachement
- Date de fin d'intervention Entre le ... Et le ...

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

- Mode d'édition : Synthétique ou Détaillé (avec descriptif de l'intervention)

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

Affichage : un tableau par application.

La liste est triée par site, identifiant du dossier.

A la fin de la liste figure les sommes des interventions des techniciens par profil de technicien.

2.4.7 Diffusions

Liste des diffusions postales

Cliquer sur le choix **Diffusions postales** du menu Impressions, Diffusions.

Les diffusions prises en compte sont celles dont la date d'envoi est comprise dans la période saisie et dont le type Envoi postal.

Critères :

- Application
- Version
- Site
- Site de rattachement
- Date d'envoi Entre le ... Et le ...

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

Affichage : un tableau par application.

La liste est triée par site et identifiant de la diffusion.

Liste des diffusions par e-mail

Cliquer sur le choix **Diffusions e-mail** du menu Impressions, Diffusions.

Les diffusions prises en compte sont celles dont la date d'envoi est comprise dans la période saisie et dont le type est Envoi e-mail.

Critères :

- Application
- Version
- Site
- Site de rattachement
- Date d'envoi Entre le ... Et le ...

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

Affichage : un tableau par application.

La liste est triée par site et identifiant de la diffusion.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Liste des diffusions par télémaintenance

Cliquer sur le choix **Diffusions télémaintenance** du menu Impressions, Diffusions.

Les diffusions prises en compte sont celles dont la date de fin de diffusion est comprise dans la période saisie et dont le type est Télémaintenance.

Critères :

- Application
- Version
- Site
- Site de rattachement
- Date de fin Entre le ... Et le ...

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

Affichage : un tableau par application.

La liste est triée par site et identifiant de la diffusion.

En dernière colonne du tableau figure la somme des durées des techniciens pour chaque diffusion.

Liste des diffusions sur site

Cliquer sur le choix **Diffusions sur site** du menu Impressions, Diffusions.

Les diffusions prises en compte sont celles dont la date de fin est comprise dans la période saisie et dont le type est Sur site.

Critères :

- Application
- Version
- Site
- Site de rattachement
- Date de fin Entre le ... Et le ...

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

Affichage : un tableau par application.

La liste est triée par site et identifiant de la diffusion.

En dernière colonne du tableau figure la somme des durées des techniciens pour chaque diffusion.

2.4.8 Demandes de correction

Liste des corrections réalisées

	MDJ-SAMS-UTIL-02		Version 2.0	Page 118 / 143
--	------------------	--	-------------	-------------------

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Cliquer sur le choix **Corrections réalisées** du menu Impressions, Corrections.

Les demandes de correction prises en compte sont les suivantes :

- Demandes dont la date est comprise dans la période saisie et dont la date de correction est enregistrée
- Demandes dont la date de correction est comprise dans la période saisie

Critères :

- Application
- Bornes de version correctrice
- Date de début de recherche pour la demande
- Date de la demande Entre le ... Et le ...
- Date de correction Entre le ... Et le ...
- Mode d'édition : Synthétique ou Détaillé (avec descriptif de la demande de correction)

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

La liste est triée par application.

Liste des demandes de correction

Cliquer sur le choix **Demandes correction** du menu Impressions, Corrections.

Les demandes de correction prises en compte sont les suivantes :

- Demandes dont la date est comprise dans la période saisie

Critères :

- Application
- Version
- Site
- Site de rattachement
- Etat
- Date de la demande Entre le ... Et le ...
- Réception (Indifférente / Oui / Non) : la demande est réceptionnée
- Correction (Indifférente / Oui / Non) : la correction est effectuée
- Annulation (Indifférente / Oui / Non) : la demande est annulée
- Tri par indicateur de priorité (Non / Oui)
- Mode d'édition : Synthétique ou Détaillé (avec descriptif de la demande de correction)

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

La liste est triée par application.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.4.9 Fiches d'expression de besoin

Liste des fiches d'expression de besoin

Cliquer sur le choix **Fiche expression besoin** du menu Impressions.

Les fiches d'expression de besoin prises en compte sont celles dont la date de demande est comprise dans la période saisie.

Critères :

- Application
- Site
- Site de rattachement
- Date de la demande Entre le ... Et le ...
- Tri par indicateur de priorité (Non / Oui)
- Mode d'édition : Synthétique ou Détaillé (avec descriptif de la fiche)

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

La liste est triée par application.

2.4.10 Demandes d'évolution

Liste des évolutions réalisées

Cliquer sur le choix **Evolutions réalisées** du menu Impressions, Evolutions.

Les demandes d'évolution prises en compte sont les suivantes :

- Demandes dont la date est comprise dans la période saisie et dont la date de fin de réalisation est enregistrée
- Demandes dont la date de fin de réalisation est comprise dans la période saisie

Critères :

- Application
- Version
- Date de la demande Entre le ... Et le ...
- Date de fin de réalisation Entre le ... Et le ...
- Mode d'édition : Synthétique ou Détaillé (avec descriptif de la demande d'évolution)

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

La liste est triée par application.

Liste des demandes d'évolution

Cliquer sur le choix **Demandes évolution** du menu Impressions, Evolutions.

Les demandes d'évolutions prises en compte sont les suivantes :

	<i>MDJ-SAMS-UTIL-02</i>		<i>Version 2.0</i>	Page 120 / 143
--	-------------------------	--	--------------------	-------------------

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

- Demandes dont la date est comprise dans la période saisie

Critères :

- Application
- Etat
- Date de la demande Entre le ... Et le ...
- Commandées (Indifférent / Oui / Non): la demande est reliée à une commande
- Tri par indicateur de priorité (Non / Oui)
- Mode d'édition : Synthétique ou Détaillé (avec descriptif de la demande d'évolution)

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

La liste est triée par application.

2.4.11 Commandes

Liste des commandes

Cliquer sur le choix **Commandes** du menu Impressions.

Les commandes prises en compte sont celles dont la date est comprise dans la période saisie.

Critères :

- Date de la commande Entre le ... Et le ...
- Catégorie

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.

La liste est triée par date de commande.

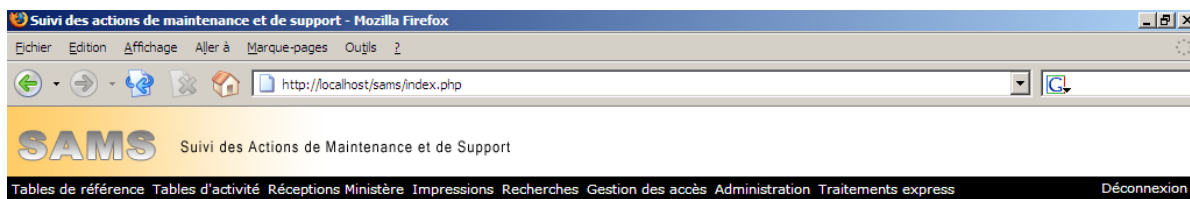
2.4.12 Analyse des taux d'appels

Cliquer sur le choix **Taux d'appels** du menu Impressions.

Critères :

- Application
- Période de ... à ...

Cliquer sur le bouton  déclenche la recherche.



Analyse des taux d'appels

Critères		Résultats					
Analyse des taux d'appels WinCi CA au 20/10/2006							
Année	Mois	Nb de dossiers	Nb d'appels	Nb de postes	Appels difficulté d'utilisation	Appels incident	Taux
2005	Janvier						
2005	Février						
2005	Mars						
2005	Avril	22	40		50 %	18 %	
2005	Mai	9	20		50 %	30 %	
2005	Juin	10	16		13 %	25 %	
2005	Juillet						
2005	Août	2	6		67 %	17 %	
2005	Septembre	2	2		0 %	50 %	
2005	Octobre						
2005	Novembre						

Imprimer la liste avec Calc

Terminé

Les colonnes affichées sur cette impression sont les suivantes : 'Année', 'Mois', 'Nb de dossiers' (dans le mois), 'Nb d'appels' (dans le mois), 'Nb de postes' (totalisation du nombre de postes des sites implantés, cf. date de fin d'implantation, au dernier jour du mois considéré), '% d'appels utilisation (% d'appels dont le dossier relève d'une qualification ayant la propriété 'Utilisation' à 'oui' par rapport au nombre d'appels dans le mois), '% d'appels incident (% d'appels dont le dossier relève d'une qualification ayant la propriété 'Incident' à 'oui' par rapport au nombre d'appels dans le mois), 'Nb d'appels libellé_du_domaine_fonctionnel' (1 colonne par domaine fonctionnel, pas de colonne si aucun domaine fonctionnel ; le nombre d'appels cumulés des différents domaines fonctionnels doit être égal à 'Nb d'appels'), 'Taux d'appel mensuel (Vm)' ('Nb d'appels' / 'Nb de postes'), 'Taux d'appel annuel (Va)' (uniquement en décembre et égal à la somme des Vm des mois de l'année considérée ; en gras et grisé), 'Taux d'appel 12 derniers mois' (égal à la somme des Vm des 12 derniers mois), 'Observations'.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.5 Recherches multicritère et SQL

2.5.1 Principes généraux

Les recherches multicritères possèdent deux onglets, un onglet de saisie des critères de recherche et un onglet d'affichage des informations de résultat.

L'onglet de saisie des critères comprend :

- les critères saisissables pour la recherche. L'utilisateur a plusieurs possibilités pour saisir les critères (choix dans une liste, boutons radio, cases à cocher, bornes de dates, bornes de numériques, zones de texte)
- les colonnes affichables dans le résultat de la recherche, sélectionnables via les cases à cocher


Pour les zones de texte la recherche est basée sur la présence de la chaîne de caractère saisie dans le champ associé au critère. La chaîne est convertie en majuscules ainsi que le champ de la base correspondant avant la recherche (opérateur LIKE).

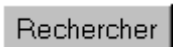
L'onglet de saisie des informations résultat est constitué de cases à cocher permettant d'afficher la colonne correspondante dans le tableau résultant de la

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

recherche.

Le bouton  sélectionne toutes les colonnes disponibles en affichage.

Le bouton  sélectionne uniquement la ou les colonnes définies par défaut.

Le bouton  lance la recherche et affiche automatiquement l'écran de résultat.

Description de l'onglet de résultat :

- Les résultats apparaissent sous forme d'une liste
- Chaque élément de la liste contient un lien hypertexte qui permet d'accéder à cet élément
- En bas de la liste,
- une ligne rappelle le nombre d'éléments trouvés par la recherche
- un bouton permet d'imprimer la liste avec OpenOffice Calc sur le même principe que les impressions préprogrammées (cf. chapitre)
- Pour retourner à l'écran de saisie des critères, cliquer sur l'onglet Critères

Lorsque plusieurs critères sont sélectionnés, la recherche est effectuée sur l'ensemble des critères liés par l'opérateur « **ET** ».

2.5.2 Sites

Critères:

- | | |
|----------------------------------|------------------------|
| ➤ Type de site | liste déroulante |
| ➤ Ville | liste déroulante |
| ➤ Site de rattachement | choix dans deux listes |
| ➤ Priorité chancellerie | boutons radio |
| ➤ Priorité site de rattachement | boutons radio |
| ➤ Date dépêche site rattachement | bornes de dates |
| ➤ Autorité câblage | zone de texte |
| ➤ Autorité matériel | zone de texte |
| ➤ OS serveur | liste déroulante |
| ➤ SGBD | liste déroulante |
| ➤ OS poste | liste déroulante |
| ➤ Trait. Texte | liste déroulante |
| ➤ Postes de travail | bornes de numériques |
| ➤ Portables réseau | bornes de numériques |
| ➤ Portables non connectés | bornes de numériques |
| ➤ Imprimantes réseau | bornes de numériques |

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

- | | |
|---------------------------|------------------------|
| ➤ Imprimantes locales | bornes de numériques |
| ➤ Autres matériels | zone de texte |
| ➤ Installation matériel | bornes de dates |
| ➤ Début d'implantation | bornes de dates |
| ➤ Fin d'implantation | bornes de dates |
| ➤ Reprise de données | boutons radio |
| ➤ Ancien système | zone de texte |
| ➤ Mise en ordre de marche | bornes de dates |
| ➤ Admission | bornes de dates |
| ➤ Application principale | liste déroulante |
| ➤ Version (principale) | liste déroulante |
| ➤ Application secondaire | liste déroulante |
| ➤ Version (secondaire) | liste déroulante |
| ➤ Télémaintenance | boutons radio |
| ➤ Exploitants à former | bornes de numériques |
| ➤ Utilisateurs à former | bornes de numériques |
| ➤ Correctif envoyé | choix dans deux listes |

Colonnes affichables :

- Type de site (colonne toujours sélectionnée)
- Ville (colonne toujours sélectionnée)
- Site de rattachement
- MOM (mise en ordre de marche)
- Admission
- Application principale (première version diffusée sur le site)
- OS serveur
- SGBD
- OS poste
- Trait. Texte
- Postes de travail
- Portables réseau
- Portables non connectés
- Imprimantes réseau
- Imprimantes locales
- Date début implantation
- Date fin implantation

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

- Ancien système
- Date dernière MOM
- Date dernière validation
- Télémaintenance

Ordre de tri : trié par type de site, ville du site

2.5.3 Dossiers

Critères :

- | | |
|----------------------------|--------------------|
| ➤ Site | liste déroulante |
| ➤ Site rattachement | liste déroulante |
| ➤ Application | liste déroulante |
| ➤ Version | liste déroulante |
| ➤ Date d'ouverture | bornes de dates |
| ➤ Clôture du dossier | bornes de dates |
| ➤ Domaine fonctionnel | liste déroulante |
| ➤ Découpage | boutons radio |
| ➤ Qualification | liste déroulante |
| ➤ Difficulté d'utilisation | boutons radio |
| ➤ Incident | boutons radio |
| ➤ Bloquant | boutons radio |
| ➤ Mode de résolution | liste déroulante |
| ➤ Descriptif | zone de texte |
| ➤ Solution | zone de texte |
| ➤ Auteur | listes déroulantes |
| ➤ Motif | zone de texte |
| ➤ Réponse | zone de texte |
| ➤ Type d'appel | boutons radio |
| ➤ Technicien | liste déroulante |
| ➤ Facturable | boutons radio |

Colonnes affichables :

- Application
- Numéro de dossier (colonne toujours sélectionnée)
- Version
- Site
- Site rattachement
- Domaine fonctionnel

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

- Qualification
- Difficulté utilisation
- Incident
- Mode résolution
- Bloquant
- Date d'ouverture
- Date de clôture
- Descriptif
- Solution

Ordre de tri : trié par date de l'appel initial, date de clôture.

2.5.4 Appels

Critères :

- | | |
|---------------------|--------------------|
| ➤ Site | liste déroulante |
| ➤ Site rattachement | liste déroulante |
| ➤ Application | liste déroulante |
| ➤ Version | liste déroulante |
| ➤ Date d'appel | bornes de dates |
| ➤ Type | boutons radio |
| ➤ Auteur | listes déroulantes |
| ➤ Motif | zone de texte |
| ➤ Niveau de support | liste déroulante |
| ➤ Technicien | liste déroulante |
| ➤ Etat | liste déroulante |
| ➤ Réponse | zone de texte |
| ➤ Facturable | boutons radio |
| ➤ Date de réception | bornes de dates |

Colonnes affichables :

- Application
- Numéro d'appel (colonne toujours sélectionnée)
- Version
- Site
- Site rattachement
- Date d'appel
- Type
- Auteur

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

- Niveau de support
- Technicien
- Facturable
- Date de réception
- Motif
- Réponse
- Etat

Ordre de tri : trié par date de l'appel.

2.5.5 Interventions

Critères :

- | | |
|--------------------------------|------------------|
| ➤ Application | liste déroulante |
| ➤ Version | liste déroulante |
| ➤ Site de l'intervention | liste déroulante |
| ➤ Début de l'intervention | bornes de dates |
| ➤ Fin de l'intervention | bornes de dates |
| ➤ Descriptif de l'intervention | zone de texte |
| ➤ Nature de l'intervention | boutons radio |
| ➤ Type de l'intervention | boutons radio |
| ➤ Type d'action préventive | liste déroulante |
| ➤ Technicien | liste déroulante |

Colonnes affichables :

- Application
- Numéro d'intervention (colonne toujours sélectionnée)
- Site
- Nature
- Date de début
- Date de fin

Ordre de tri : trié par date de début, date de fin

2.5.6 Diffusions

Critères :

- | | |
|------------------------|------------------|
| ➤ Application | liste déroulante |
| ➤ Version | liste déroulante |
| ➤ Site de la diffusion | liste déroulante |
| ➤ Type de diffusion | boutons radio |

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

- Date d'envoi bornes de dates
- Début de la diffusion bornes de dates
- Date de mise en ordre de marche bornes de dates
- Date de validation bornes de dates
- Fin de la diffusion bornes de dates
- Descriptif de la diffusion zone de texte
- Site pilote boutons radio
- Technicien liste déroulante

Colonnes affichables :

- Application
- Numéro de diffusion (colonne toujours sélectionnée)
- Site
- Type
- Date de début
- Date de fin
- Date d'envoi
- Date de mise en ordre de marche
- Date de validation

Ordre de tri : trié par date d'envoi, date de début, date de fin

2.5.7 Demandes d'évolution

Critères :

- Application liste déroulante
- Version liste déroulante
- Demande bornes de dates
- Origine (si Site) boutons radio + liste déroulante
- Domaine fonctionnel liste déroulante
- Domaine métier liste déroulante
- Mineure case à cocher
- Indicateur de priorité liste déroulante et zone numérique
- Etat liste déroulante + bornes de dates
- Référence de la demande zone de texte
- Descriptif de la demande zone de texte
- Réponse du Ministère zone de texte
- Réponse de l'administrateur zone de texte

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

- Descriptif de la correction zone de texte
- Réception réceptionnée) boutons radio (demande)
- Correction effectuée) boutons radio (correction)
- Annulation boutons radio (demande annulée)

Colonnes affichables :

- Application
- Numéro de correction (colonne toujours sélectionnée)
- Date de la correction
- Version
- Date de la demande
- Date d'annulation
- Date de réception
- Version corrective
- Origine
- Site
- Site rattachement
- Domaine fonctionnel
- Domaine métier
- Indicateur de priorité
- Etat
- Environnement
- Descriptif de la demande
- Nombre de retours (en maintenance)

Ordre de tri : trié par date de demande, date de correction.

2.5.9 Fiches expression besoin

Critères :

- Demande bornes de dates
- Application liste déroulante
- Site liste déroulante
- Site rattachement liste déroulante
- Référence zone de texte
- Domaine fonctionnel liste déroulante
- Domaine métier liste déroulante

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

- | | |
|--------------------------|-------------------------------------|
| ➤ Indicateur de priorité | liste déroulante et zone numérique |
| ➤ Etat | liste déroulante et bornes de dates |
| ➤ Evolution | liste déroulante |
| ➤ Descriptif | zone de texte |
| ➤ Réponse Ministère | zone de texte |

Colonnes affichables :

- Numéro de FEB (colonne toujours sélectionnée)
- Date de la demande
- Application
- Site
- Site rattachement
- Référence
- Domaine fonctionnel
- Domaine métier
- Indicateur priorité
- Etat
- Evolution
- Descriptif
- Réponse Ministère

Ordre de tri : trié par numéro de FEB.

2.5.10 Livraisons

Critères :

- | | |
|--------------------|--------------------|
| ➤ Application | liste déroulante |
| ➤ Date prévue | bornes de dates |
| ➤ Date réelle | bornes de dates |
| ➤ Origine | boutons radio |
| ➤ Suite à commande | case à cocher |
| ➤ Commande | listes déroulantes |
| ➤ Traitée | case à cocher |
| ➤ Référence | zone de texte |
| ➤ Descriptif | zone de texte |
| ➤ Réserves | zone de texte |

Colonnes affichables :

- Application
- Numéro de livraison (colonne toujours sélectionnée)

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

- Version
- Date prévue
- Date réelle
- Origine
- Commande
- Traitée
- Référence
- Descriptif
- Réserves

Ordre de tri : trié par numéro de livraison.

2.5.11 SQL

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window displaying the SAMS (Suivi des Actions de Maintenance et de Support) application. The address bar shows the URL `http://localhost/sams/index.php`. The application header includes the SAMS logo and navigation links such as "Tables de référence", "Tables d'activité", "Réceptions Ministère", "Impressions", "Recherches", "Gestion des accès", "Administration", "Traitements express", and "Déconnexion".

The main content area is titled "Recherche des sqls" and features two tabs: "Critères" (selected) and "Résultats". Under the "Critères" tab, there is a text input field labeled "Requête SQL brute" with a scroll bar. Below the input field are two buttons: "Rechercher" and "Réinitialiser".

At the bottom of the application, a status bar displays the word "Terminé".

Cette recherche est complémentaire aux recherches multicritères. Elle permet d'effectuer des recherches en SQL sur n'importe quel champ d'une base SAMS (cf. modèle logique de données `mld-sams.html`).


Les principes généraux évoqués pour les recherches multicritères ne s'appliquent pas totalement à la recherche SQL. La seule similitude est que cette recherche possède deux onglets, un onglet de saisie des critères de recherche et un onglet

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

d'affichage des informations de résultat.

L'onglet de saisie des critères comprend :

- un champ texte de plusieurs lignes qui permet de saisir une requête en langage SQL
- les colonnes affichées dans le résultat de la recherche correspondent à celles saisies dans la requête

Le bouton  lance la recherche et affiche automatiquement l'onglet de résultat.

Description de l'onglet de résultat :

- Les résultats apparaissent sous forme d'une liste
- En bas de la liste,
- une ligne rappelle le nombre d'éléments trouvés par la recherche
- un lien hypertexte permet d'imprimer la liste avec Excel sur le même principe que les impressions préprogrammées (cf. chapitre)
- Pour retourner à l'écran de saisie des critères, cliquer sur l'onglet Critères

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.6 Gestion des accès

2.6.1 Profils utilisateurs

La gestion des accès n'est disponible en mise à jour **que pour les utilisateurs dont le profil est de type « Administrateur »**.

Il existe trois types d'habilitations paramétrables :

- Modification
- Ajout
- Suppression.

La consultation des données est autorisée pour tous les utilisateurs se connectant à la base SAMS.

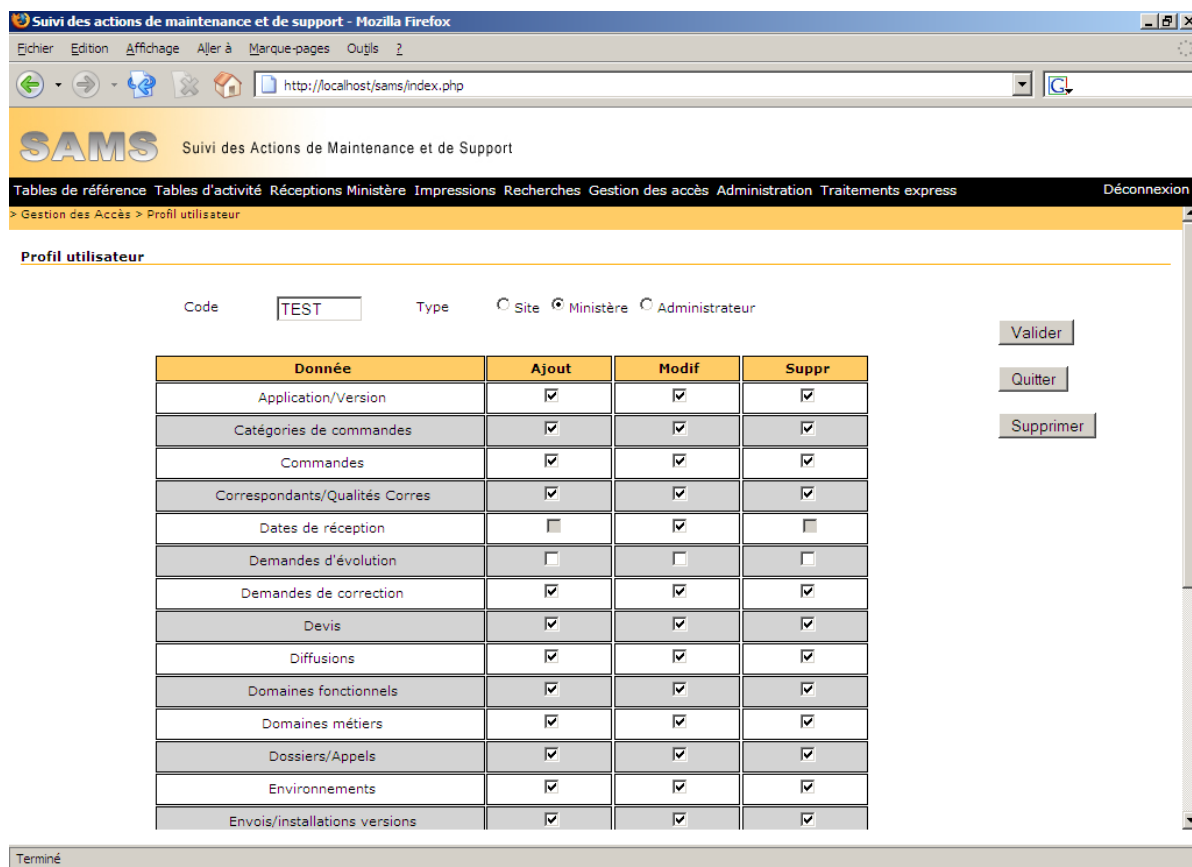
Les habilitations sont définies pour chaque type de données décrits dans le tableau ci-dessous :

Type de donnée
Application/Version
Catégorie de commande
Commande
Demande de correction
Correspondant et qualité de correspondant
Devis
Domaine fonctionnel
Diffusion
Domaine métier
Dossier et appel
Etat d'avancement
Envoi/installations de versions (diffusion)
Demande d'évolution
Environnement
Fiche d'expression de besoin
Intervention
Livraison/report de livraison
Logiciel de base
Niveau de support
Paramètres
Site pilote
Qualification
Dates de réception
Site et type de site
Technicien et profil de technicien

Au moment de la connexion de l'utilisateur, le profil de ce dernier est récupéré. Ensuite, au chargement de chaque page, les types d'habilitations du profil

déterminent les différents boutons disponibles (Valider, Supprimer...).

Les profils utilisateurs permettent de définir des habilitations « types » pour chaque type de données disponible. La fenêtre de définition des profils se présente ainsi :



Pour chaque type de donnée, trois cases à cocher permettent de gérer les trois types d'habilitation possibles (ajout, modification, suppression). Lorsqu'une case à cocher est grisée, c'est que l'habilitation n'est pas modifiable.

Un clic sur le libellé d'un type de donnée provoque l'inversion de l'état (coché ou non) de toutes les cases à cocher de la ligne.

Un clic sur le titre d'une colonne (Ajout, modification, suppression) provoque l'inversion de l'état (coché ou non) de toutes les cases à cocher de la colonne.

Il existe trois types de profil utilisateur :

- Site : les habilitations sont toutes paramétrables, sauf l'ajout et la suppression de site qui sont interdits.
- Ministère : les habilitations sont toutes paramétrables.
- Administrateur : il possède toutes les habilitations (ajout, modification et suppression) pour tous les types de données sauf les commandes pour lesquelles il n'a aucun droit.

Il existe cependant quelques exceptions :

- Les utilisateurs dont le profil est de type Site ne peuvent modifier, ajouter, et supprimer (s'ils ont les habilitations nécessaires) que les données concernant

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

leur site et les sites rattachés à leur site ainsi que leurs correspondants (par ex : un utilisateur du TGI de Paris ne peut pas modifier l'adresse du TGI de Bordeaux, par contre un utilisateur de la CA de Paris peut modifier l'adresse du TGI de Paris ou bien du TI d'Evry).

- Les utilisateurs dont le profil est de type Site ne peuvent modifier, ajouter, et supprimer (s'ils ont les habilitations nécessaires) que les fiches d'expression de besoin concernant leur site (par ex : un utilisateur du TGI de Paris ne peut pas modifier une fiche d'expression de besoin du TGI de Bordeaux).

2.6.2 Utilisateurs

Les utilisateurs SAMS sont associés à aux profils décrits en 2.7.1. Chaque utilisateur SAMS peut également être associé à un technicien (cf. 2.1.2). La **table des utilisateurs** est accessible à partir du menu « Gestion des accès ».

10

Utilisateur	Site	Profil Utilisateur
ADM	ADM-PARIS	ADMIN
ANGER	MIN-PARIS	ADMIN
C	MIN-PARIS	JURIDIC.
DOLORES	TGI-STRASBOURG	JURIDIC.
DUPOND	MIN-PARIS	BSI
DUTKA	MIN-PARIS	ADMIN
JANVIER	CA-BIHOREL	ADMIN
MARIE	CA-PARIS	MOA
NOPROFILE	MIN-PARIS	
POIDEVIN	MIN-PARIS	ADMIN

<< < Ajouter > >>

Terminé

Pour ajouter un utilisateur, cliquer sur [Ajouter](#)

Pour modifier un utilisateur déjà saisi, cliquer sur le lien (nom d'utilisateur)

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Table de l'utilisateur :

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window with the URL `http://localhost/sams/index.php`. The page title is "Suivi des Actions de Maintenance et de Support". The navigation menu includes: Tables de référence, Tables d'activité, Réceptions Ministère, Impressions, Recherches, Gestion des accès, Administration, Traitements express, and Déconnexion. The breadcrumb trail is: > Gestion des accès > Modification Utilisateur.

Utilisateur

Site:

Nom:

Prénom:

Mot de passe:

Confirmation mot de passe:

Profil utilisateur:

Technicien:

Terminé

Champs de saisie :

- Site (type de juridiction et ville)
- Nom
- Prénom
- Mot de passe
- Confirmation du mot de passe (doit être identique au mot de passe)
- Profil utilisateur (cf. 2.7.1)
- Technicien (cf. 2.1.2)

2.7 Administration

2.7.1 Paramètres

Terminé

Dans bon nombre d'écrans figure l'expression « Ministère ». Ce terme est paramétrable afin que SAMS soit utilisable dans d'autres contextes. « Ministère » est la valeur par défaut.

Certains marchés de TMA prévoient la facturation des appels. Le paramètre correspondant s'applique à toutes les applications gérées dans la base. La valeur par défaut est « Non ».

Si SAMS est consulté par les utilisateurs finals (type de profil « Site ») et que ce paramètre est à « Oui », tous les messages envoyés aux correspondants des sites contiennent dans le corps du message l'URL permettant un accès direct à l'appel ou à l'intervention à l'origine du message. La valeur par défaut est « Non ».

Site administrateur. Tout utilisateur relève d'un site, cela concerne également l'administrateur de la base SAMS. La valeur par défaut est « MIN PARIS » (ce site est créé automatiquement à la création de la base tout comme le profil d'utilisateur ADMIN et l'utilisateur ADM, cf. 2.7).

La saisie de certaines informations peut être rendue obligatoire. La fenêtre **Paramètres** propose un tableau permettant selon l'information (colonne **Donnée**) de rendre cette saisie obligatoire (valeur « Oui »). Par défaut, seuls la qualification et le

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

mode de résolution des dossiers sont à « Oui ».

2.7.2 Paramètres utilisateurs

Les utilisateurs SAMS ont la possibilité de modifier leurs préférences concernant le nombre d'éléments affichés par page pour chaque tableau liste de l'application. Ces paramètres sont disponibles dans la rubrique **paramètres utilisateurs** accessible depuis le menu « Administration ».

The screenshot shows the SAMS application interface in a Mozilla Firefox browser. The page title is "Suivi des Actions de Maintenance et de Support". The navigation menu includes "Tables de référence", "Tables d'activité", "Réceptions Ministère", "Impressions", "Recherches", "Gestion des accès", "Administration", and "Traitements express". The breadcrumb trail is "Accueil > Gestion des listes > Récapitulatif".

Liste	1	2	3	default
tableActivite/commande/liste	10	25	50	10
tableActivite/correction/liste	10	25	50	10
tableActivite/devis/liste	10	25	50	10
tableActivite/diffusion/liste	10	25	50	10
tableActivite/diffusion/creation	10	25	50	10
tableActivite/diffusion/modif	10	25	50	10
tableActivite/dossier/listerDossier	10	25	50	10
tableActivite/evolution/liste	10	25	50	10
tableActivite/feb/febListe	10	25	50	10
tableActivite/intervention/liste	10	25	50	10
tableActivite/livraison/listeLivraison	10	25	50	10
tableActivite/site/liste	10	25	50	10
tableReference/applicationVersion/creationApplication	10	25	50	10
tableReference/applicationVersion/listeApplication	10	25	50	10
tableReference/applicationVersion/modificationApplication	10	25	50	10
tableReference/categorieCommande/liste	10	25	50	10

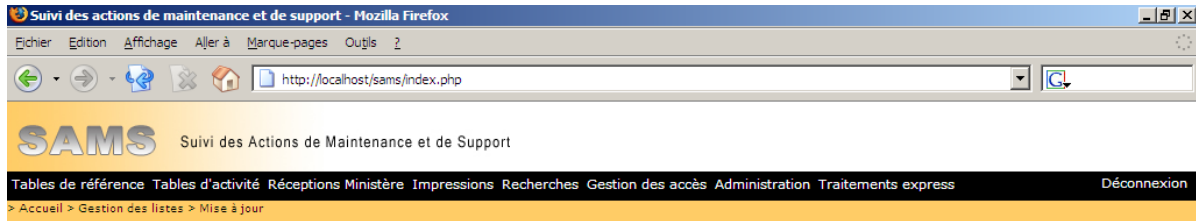
Terminé

Chaque lien contient l'adresse de la liste dans l'application. Les trois valeurs suivantes (1, 2 et 3) indiquent le nombre d'éléments à afficher par choix. La valeur par défaut est également indiquée. Elle doit être égale à l'une des trois valeurs précédentes.

Cliquer sur un lien pour modifier les paramètres.

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

Table des paramètres utilisateur :



Liste	<input type="text" value="tableActivite/commande/liste"/>	<input type="button" value="Valider"/>
1er choix	<input type="text" value="10"/>	<input type="button" value="Annuler"/>
2ème choix	<input type="text" value="25"/>	
3ème choix	<input type="text" value="50"/>	
par défaut	<input type="text" value="10"/>	

Terminé

Champs de saisie :

- Liste (non modifiable, adresse de la liste dans l'application)
- 1er choix
- 2ème choix
- 3ème choix
- par défaut (doit être égal à l'un des trois précédents)

	MANUEL UTILISATEUR	MDJ-SAMS-UTIL-02
		<i>Date de rédaction</i> 30/11/06

2.8 Traitements express

La page des traitements express permet de lancer des tâches courantes et pré-positionnées.

Certaines de ces tâches requiert la saisie du numéro unique de l'objet associé. Ainsi, par exemple, il est possible de créer un appel pour un dossier, à condition de saisir le numéro de ce dossier.

L'année est pré-remplie automatiquement. Il reste à saisir le numéro. Une saisie complète (année et numéro) est nécessaire pour un objet d'une année précédente.