



E-altys Premium

portail de communication et de support des activités FM

Document destiné aux gestionnaires de sites

Table des matières

INTRODUCTION	3
PREMIUM HOME : PORTAIL DE COMMUNICATION ET GESTION DOCUMENTAIRE.....	4
Connexion à l'application Premium Home - administration du portail	5
Pour modifier les articles du portail :	6
Charger un document.....	7
Pour supprimer un document	11
PREMIUM DESK : GESTION ET SUIVI DES DEMANDES DES OCCUPANTS.....	12
Connexion à l'application Premium Desk de gestion des demandes	12
Portail du gestionnaire - Premium Desk	13
Gestion des Requêtes	14
Cycle de vie d'une requête	15
Gestion des Contacts.....	20
Gestion des Rapports	22
Personnaliser un rapport.....	23
Rapports planifiés	29
PREMIUM RESSOURCES : POUR LA GESTION DES RESSOURCES ET PRESTATIONS ET LEUR RESERVATION.....	30
Connexion à l'administration de Premium Ressources	30
Ajouter une prestation	31
Associer une prestation à une catégorie de ressources :	32
UNE QUESTION SUPPLEMENTAIRE ?	33

Introduction

Cette application permet d'avoir un lien permanent entre :

- Les gestionnaires techniques,
- Les occupants du site,
- La direction opérationnelle
- Le responsable client

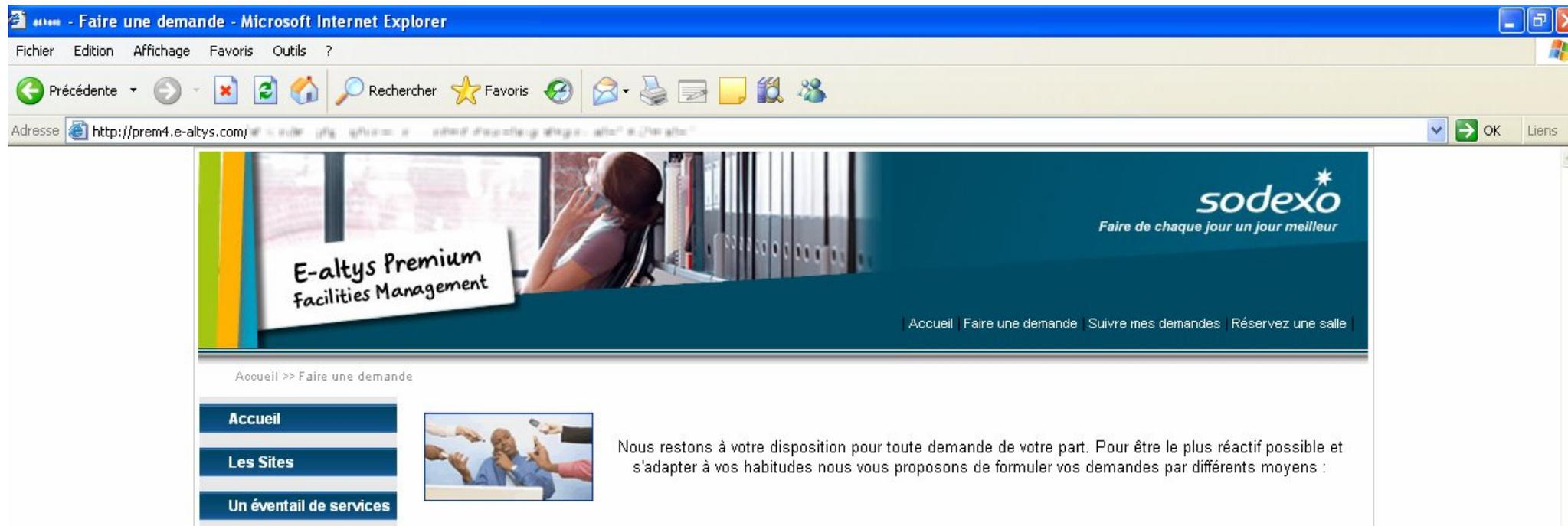
Elle permet de communiquer avec les occupants du site et d'accéder aux différents modules de Premium :

- Premium Home : portail de communication et de gestion documentaire
- Premium Desk : pour la gestion des demandes
- Premium Ressources : pour la gestion des ressources et prestations et leur réservation,
- Premium Accueil : pour la gestion des visiteurs

L'ensemble de ces modules sont des applications Internet. Vous devez donc avoir un compte internet pour pouvoir y accéder.

Premium Home : Portail de communication et gestion documentaire

Premium Home est accessible pour les occupants du site via une liaison Internet :



Tous les occupants du site ont un accès libre au portail de communication.

Deux types de personnes ont un accès complémentaires :

- Votre interlocuteur client
- Vous-même (le gestionnaire FM) pour « administrer » le portail Premium

Connexion à l'application Premium Home - administration du portail

The screenshot displays the 'Bibliothèque de documents' (Document Library) interface. On the left is a navigation menu with items: Accueil, Les Sites, Un éventail de services, Faire une demande, Réservez une salle, Bibliothèque, Recherche, and Identification. The main content area has a header with 'Revenir à la bibliothèque' and 'Rechercher un document'. Below this is the 'Bibliothèque de documents' title and a 'Categories' section. A login window is overlaid in the center, containing fields for 'Nom d'utilisateur' and 'Mot de passe', a 'Se souvenir de moi' checkbox, a green arrow button, and links for 'Mot de passe oublié?' and 'Enregistrez-vous'. An illustration of two people and a 'FERMER' button are also visible in the login window.

Vos droits d'administration vous permettent de garder « vivant » le portail Premium Home.

Vous pouvez y gérer et modifier les articles et les actualités. Ouvrez le portail de Premium en utilisant l'adresse du site.

Dans le menu choisissez *Recherche* et appuyez sur *Identification* pour visualiser la fenêtre de connexion.

Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe, cliquez sur la flèche verte.

Vous allez vous identifier en tant que l'administrateur du portail. Les utilisateurs enregistrés avec les droits différents doivent se connecter dans la même fenêtre.

Pour modifier les articles du portail :



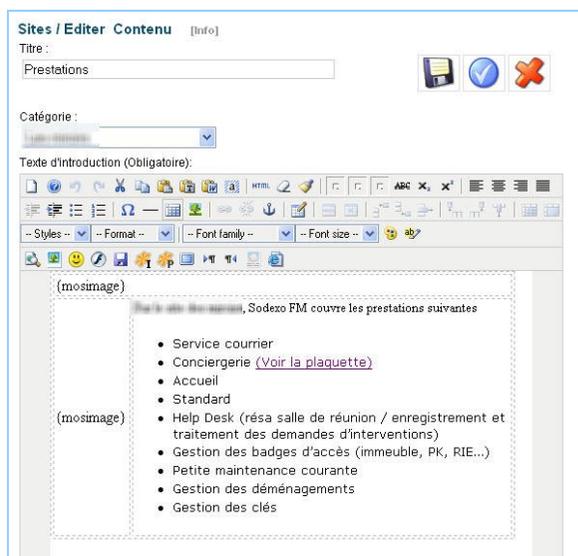
The screenshot shows a vertical navigation menu on the left with items: Accueil, Les Sites, Plevel, La Scala, ZA Broadway, Centre Albert Hall, Réservez une salle, and Bibliothèque. The main content area is titled "les Prestations en détail" and lists various services under the heading "Sodexo FM couvre les prestations suivantes".

- ▶ Accueil & Standard
- ▶ Archives
- ▶ Service courrier
- ▶ Gestion des déménagements
- ▶ Distributeurs
- ▶ Espaces verts
- ▶ Fourniture de bureau
- ▶ Maintenance technique
- ▶ Propreté Hygiène
- ▶ Petit travaux
- ▶ Reprographie
- ▶ Restauration
- ▶ Salle de réunion
- ▶ Sécurité – Badges - Clés

Sélectionnez le menu à modifier.

Ouvrez la fenêtre de modification en appuyant sur

l'icône  à côté de l'article.



The screenshot shows the "Sites / Editer Contenu" interface. It includes a title field with "Prestations", a category dropdown, and a rich text editor with a toolbar. The main content area displays a bulleted list of services.

- Service courrier
- Conciergerie ([Voir la plaquette](#))
- Accueil
- Standard
- Help Desk (résa salle de réunion / enregistrement et traitement des demandes d'interventions)
- Gestion des badges d'accès (immeuble, PK, RIE...)
- Petite maintenance courante
- Gestion des déménagements
- Gestion des clés

Utilisez le bar d'outils d'édition pour modifier votre texte.

Appliquez les modifications en cliquant sur

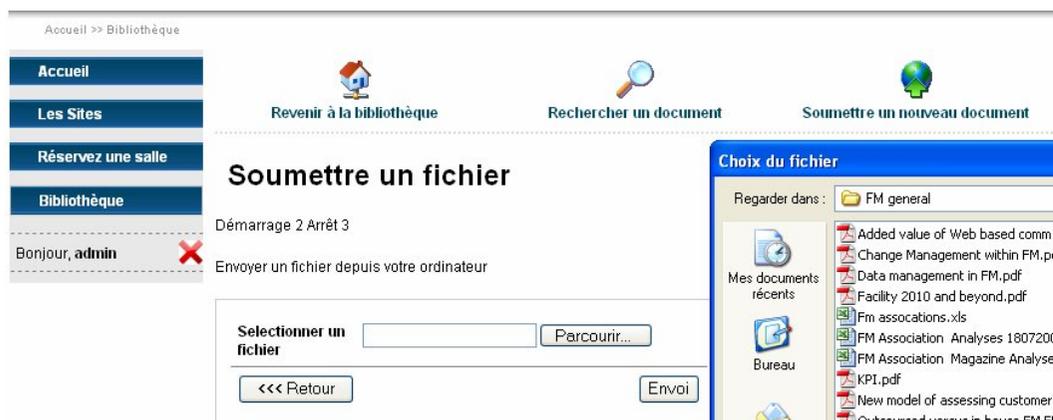


Charger un document

1. Repérer le document :



Dans le menu *Bibliothèque* cliquez sur *Soumettre un nouveau document* et sélectionnez « Envoyer votre fichier depuis votre ordinateur », ensuite appuyez sur *Suivant*.



Trouver le fichier souhaité sur votre disque en utilisant *Parcourir*, une fois le document sélectionné, cliquez sur *Envoi*

2. Ajouter la description :

Accueil >> Bibliothèque

Accueil
Les Sites
Réservez une salle
Bibliothèque

Bonjour, admin

Revenir à la bibliothèque Rechercher un document Soumettre un nouveau document

Soumettre un fichier

Démarrage 3 Arrêt 3

Document Permissions License Details

Titre du fichier: Added value of Web based comm tools

Miniature: Sélectionner une image

Nom de fichier: Added value of Web based comm tools.pdf

Categorie: Sélectionner la categorie

Date: 2009-01-05 12:45:11

Description:

Preview

Sélectionnez la catégorie dans laquelle le document sera publié.
(Restauration, Règlement, Prévention incendie, ...)

Vous pouvez aussi ajouter d'autres éléments :

- Miniature : l'icône qui va apparaître à côté du nom
- Date : la date de publication
- Description : l'information supplémentaire sur le document

3. Définir l'accès au document:

Paramétrez le niveau d'accès au document :

- Tout le monde - le document sera accessible à toute personne qui ouvre le portail
- Tous les utilisateurs enregistrés – le document sera accessible à tous les utilisateurs qui s'authentifient à la base documentaire (voir chapitre **Administration du portail**)
- Groupe ... - le document sera accessible aux utilisateurs authentifiés appartenant à un groupe (par exemple : occupants d'un site)
- Une personne particulière - l'accès sera réservé strictement à cet utilisateur authentifié (par exemple le DAF)

Sauvegarder en cliquant sur



4. Publier :

The screenshot shows a web interface titled "Bibliothèque de documents" with a breadcrumb "Home » Prévention Incendie". Below is a section "Les documents de votre secteur" with a sorting option "Trier par : nom | date | clic(s) [croissant]". Three document entries are listed:

- Panorama description** (nouveau) - Date ajout: 06.11.2008, Clic(s): 0. Buttons: Détails, Télécharger, Voir, Editer, Réviser, RAZ, Déplacer, Effacer, Mise à jour, Dépublier.
- Mémento sécurité** - Date ajout: 22.05.2008, Clic(s): 13. Buttons: Détails, Télécharger, Voir, Editer, Réviser, RAZ, Déplacer, Effacer, Mise à jour, Dépublier.
- EquipmentManagementMetrics-Shell** (nouveau) - Date ajout: 06.11.2008, Clic(s): 0. Buttons: Détails, Télécharger, Voir, Editer, Réviser, RAZ, Déplacer, Effacer, Mise à jour, **Approuver** (circled in red).

A second, larger screenshot below shows the "EquipmentManagementMetrics-Shell" document highlighted in red. The "Approuver" button is now "Publier" (circled in red), indicating the document has been approved and is ready for publication.

Une fois sauvegardé, le document doit être approuvé – cliquez sur *Approuver*.

Ensuite il faut le *Publier*

Maintenant il apparaîtra dans la liste de document dans le classeur indiqué.

Pour supprimer un document

Accueil
Les Sites
Réservez une salle
Bibliothèque

Revenir à la bibliothèque Rechercher un document Soumettre un nouveau document

Bibliothèque de documents

Home » Notices / modes d'emploi

Les documents de votre secteur

Trier par : nom | date | clic(s) [croissant] Date ajout

Added value of Web based comm tools *nouveau!* 05.01.2009
Clic(s): 0

Details Télécharger Voir Editer Réviser RAZ Déplacer **Effacer** e à Dépublier

Dans le menu *Bibliothèque* sélectionnez le document à enlever.

- Assurez-vous que la souris a bien pointé sur le fichier
- Appuyez sur Effacer

Premium Desk : gestion et suivi des demandes des occupants

Connexion à l'application Premium Desk de gestion des demandes

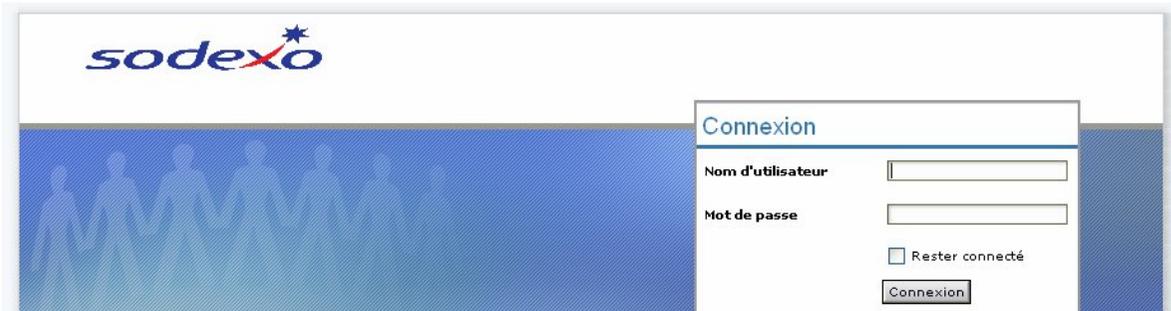
Pour vous connecter à l'application :



A partir portail Premium, Cliquez sur l'icone « Suivre mes demandes »

La fenêtre d'accueil de Connexion Premium Desk apparait.

Entrez votre nom d'utilisateur et mot de passe pour accéder à l'écran du gestionnaire



Portail du gestionnaire - Premium Desk

The screenshot displays the Premium Desk portal interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'À propos de', 'Commentaires', 'Personnaliser', 'Aide', and 'Se déconnecter [richard.adde]'. Below this is a secondary navigation bar with tabs for 'Page d'accueil', 'Requêtes', 'Comptes', 'Contacts', 'Rapports', and 'Assistance'. The main content area is divided into several sections:

- Création rapide - Nouvelle requête:** A form with fields for 'Nom de contact *', 'Compte', 'Courriel', 'Téléphone', 'Portable', 'Titre de la requête *', and 'Description'. There are buttons for 'Enregistrer' and 'Ajouter plus de détails'.
- Rechercher:** A search bar with a dropdown menu set to 'Requêtes' and an 'OK' button.
- Articles récents:** A list of recent articles with icons and titles: 'ATOS ORIGIN', 'Machine à café en panne', and 'ZEBULON ZOE'.
- Mon affichage:** A dashboard section with a sub-tab 'Equipe de support'. It contains a table of request statistics:

Catégorie	Statut	Nombre
Requêtes en retard	Requêtes en retard	0
Requêtes échues aujourd'hui	Requêtes à traiter aujourd'hui	0
Requêtes en attente	Requêtes en attente	0
- Mes tâches:** A section titled 'Mes tâches' with the text 'Pas de tâche disponible.' and buttons for '+ Ajouter un nouveau' and '> Afficher tout'.
- Avis:** A section titled 'Avis' with buttons for 'Ajouter un nouveau' and 'Afficher tout'. The text below reads 'Aucun avis n'existe dans le système.'

De ce portail vous pouvez :

- Créer une nouvelle demande (Nouvelle requête)
- Créer une tâche ou un rappel (Créer)
- Consulter les demandes déjà enregistrés selon leur statut
- Visualiser les membres d'équipe connectés
- Gérer les contacts du site (Contacts)
- Créer les rapports
- Rechercher un élément dans le système

Gestion des Requêtes

Page d'accueil | Requêtes | Comptes | Contacts | Rapports | Assistance

Requêtes > Requêtes ouvertes

Requêtes ouvertes

Afficher Requêtes ouvertes

MES GROUPES
Sgx Les miroirs
Tous mes groupes

REQUÊTES
Mes tâches ouvert ou non attribué
Requêtes non assignées
Mes requêtes ouvertes
Mes requêtes en suspens
Mes requêtes en retard
Mes requêtes en attente
Mes requêtes arrivées à échéance aujourd'hui
Mes requêtes exécutées
Requêtes ouvertes
Requêtes en suspens
Requêtes en retard
Requêtes échues aujourd'hui
Requêtes en attente
Requêtes exécutées
Toutes les requêtes

Requêtes ouvertes

Requêtes en suspens

Requêtes en retard

Requêtes échues aujourd'hui

Requêtes en attente

Requêtes exécutées

Toutes les requêtes

Besoin de changer mon armoire ... ZEBULON MARIE

Contact	Assigné à	Groupe	Heure d'échéance	Statut	Date	Courriel
Issy	Unassigned	-	oct. 17, 04:01 PM	Open	oct. 10, 04:01 PM	stophunge
Issy	administrator	Service Courrier Les m ...	oct. 15, 10:45 AM	Open	oct. 8, 10:45 AM	stophunge
Issy	Unassigned	-	oct. 8, 06:30 PM	Open	oct. 2, 09:34 AM	stophunge
thalie	Unassigned	-	oct. 8, 01:12 PM	Open	oct. 1, 01:12 PM	nathalie.le
Informatiqu ...	Unassigned	-	oct. 8, 01:11 PM	Open	oct. 1, 01:11 PM	assistance
hel	Unassigned	-	oct. 8, 01:11 PM	Open	oct. 1, 01:11 PM	michel.lan
ARC	Unassigned	-	sept. 30, 10:52 AM	Open	sept. 23, 10:52 AM	marc.zeb
ZEBULON MARIE	Unassigned	-	sept. 25, 05:17 PM	Open	sept. 18, 05:17 PM	marie.zeb

C'est la fonctionnalité principale de PREMIUM Desk. A partir de cet écran vous pouvez :

- visualiser les requêtes en fonction de leur statut.
- Les assigner à un technicien choisi
- Modifier une requête, la fusionner avec une autre ou carrément supprimer
- Ajouter une nouvelle requête

Par contre, la clôture d'une demande ainsi que d'autres actions supplémentaires ne sont accessibles qu'à partir de la fenêtre de la requête. Pour ouvrir une demande, cliquez dessus, il s'ouvre alors automatiquement.

Cycle de vie d'une requête

1. Un contact signale une demande :

Nouvelle requête

Détails du contact
Nom * ZEBULON MARC

Détails de la catégorie
Catégorie Sélectionner une catégorie

Lieu d'intervention si différent de votre bureau

Objet *

Description

Pièces jointes [Joindre un fichier](#) Fichiers joints :

Ajouter la requête Réinitialiser Annuler

Le formulaire du Contact a été simplifié par rapport aux informations à saisir dans la fenêtre de l'équipe FM.

Le nom du contact est automatiquement récupéré de ses paramètres de connexion. Il n'a qu'à choisir la catégorie de sa demande et préciser les détails. Il peut aussi ajouter une pièce jointe.

Au moment d'enregistrement de sa demande le système lui envoie une notification de confirmation.

2. Gestionnaire qualifie la demande

[Editer](#) | [Fermer](#) ▼ | [Assigner](#) ▼ | [Actions](#) ▼ | [Réponse](#) ▼

Besoin de changer mon armoire de place

ID de la requête : 1 | Créé le : 18 Sep 2008, 17:17:02

Statut : **Open**

Priorité : **Normal**

Requête
Résolution
Historique

Contact : **ZEBULON MARIE (ATOS ORIGIN)** Date d'échéance : 25 Sep 2008, 17:17:02

Objet

Besoin de changer mon armoire de place

Description

[Réponse](#)
[Faire suivre](#)

[Voir les conversations d'un contact](#) | [\[Historique de l'avis \]](#)
▲ TOP

pas de données trouvées

Détails de la requête

Statut	Open ▼	Groupe	Service Cou ▼
Catégorie	Chauffage ▼	Technicien de support	----- Sélect ▼
Sous-catégorie	Chauffage ▼	Priorité	Normal ▼
Élément	Froid ▼	Mode	Web Form ▼
Niveau	Normal ▼	Produit	----- Sélect ▼
Lieu d'intervention si différent de votre bureau	<input type="text"/>	Code budgétaire (optionnel)	<input type="text"/>
Coûts supplémentaires	<input type="text" value="15"/>		

[Mettre à jour](#)
[Réinitialiser](#)
[Annuler](#)

Pour donner suite à une demande il est nécessaire de

- Compléter les détails : sous-catégorie, élément, couts
- Préciser le Groupe/ Technicien et l'assigner Assigner

Pour enregistrer les modifications cliquez sur *Mettre à jour*.

Le technicien recevra une notification au moment de l'assignation.

Néanmoins, en fonction de la situation, le gestionnaire peut également :

- Envoyer la solution immédiate (par exemple : 'Réinitialisation du mot de passe) *Réponse*
- Faire suivre la demande aux services concernés (par exemple à un prestataire externe) *Faire suivre* et répondre au Contact *Réponse*

3. Gestionnaire qualifie la requête : d'autres actions possibles

Requêtes > Afficher la requête

Editer Fermer Assigner Actions Réponse

Opération SERVATHON - MERCI A TOUS !
ID de la requête : 9 | Créé le : 10 Oct 2008, 16:01:57

Statut : Open

Requête Résolution Historique

Contact : **Stop Hunger Issy**

To: dl.holding@sdxcorp.net ;

Objet
Opération SERVATHON - MERCI A TOUS !

Description

Stopper le temporisateur
Ajouter des notes
Ajouter tâche
Ajouter un rappel
Fusionner cette requête
Copier cette requête
Supprimer
Aperçu avant impression

Résolution
Entrer la résolution

Approuver
Soumettre pour approbation

Autres
Afficher les détails du contact
Afficher les requêtes par contact

L'arrêt de l'horloge va modifier le mettre en garde

7 Oct 2008, 16:01:5

D'autres actions disponibles à cette étape – là sont :

- Soumettre pour approbation en envoyant un email au responsable (le statut va changer Validation en cours)
- Stopper le temporisateur – arrêter le calcul du temps de réponse afin de ne pas être pénalisé dans le cas où la demande ne peut pas être résolue pour des raisons indépendantes de Sodexo : attente de l'approbation - pièces détachées – devis d'un fournisseur
- Ajouter des tâches et les assigner : dans le cas d'une demande complexe (par exemple déménagement) où il faut associer plusieurs intervenants

Action inverse :

- Fusionner la requête avec une autre déjà communiquée

4. Clôturer une requête 1/2

Objet : Besoin de changer mon armoire de place

Contrat couvert : ATOS Type de support : Fixed
Plan de support : ATOS

Technicien de support * ARFUSO LORRAINE

Type d'entrée d'heure --Sélectionner le type-- [Ajouter un nouveau type](#)

Temps réalisé * --Sélectionner le type--

Temps nécessaire pour résoudre 0 heures 0 minutes

Coût supplémentaire (€) 0.00

Coût total (€) 0.00

Description

Enregistrer Annuler

Time Entry [Ajouter une entrée d'heure](#)

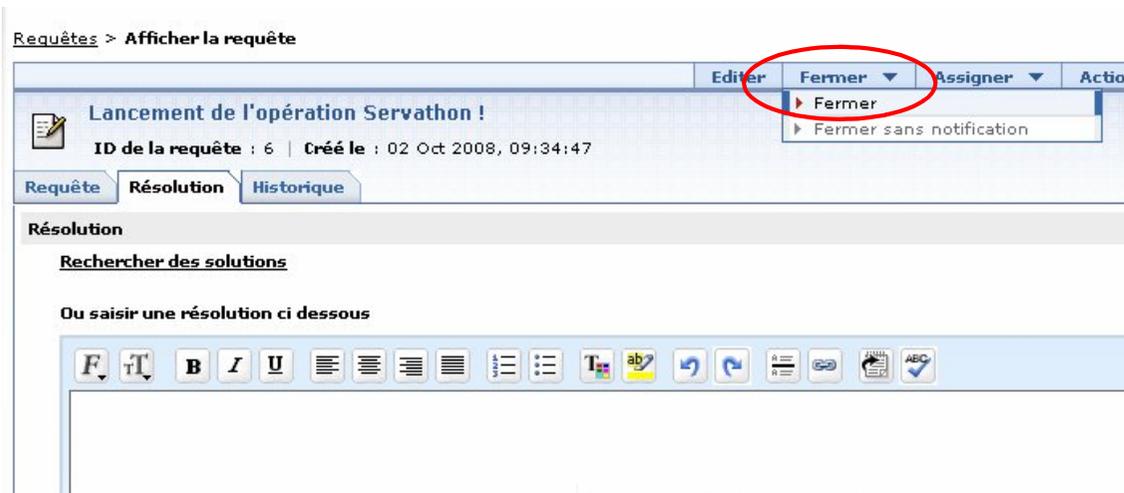
Technicien de support	Description	Temps réalisé	Temps passé	Frais (€)
Il n'existe aucune entrée d'heure pour cette requête				

Une fois le problème résolu, la requête peut être clôturée sous la condition de compléter certains détails : (les règles peuvent varier d'un site à l'autre)

Premièrement il s'agit de préciser le temps passé en cliquant sur *Ajouter une entrée d'heure* (le type d'enregistrement peut varier d'un site à l'autre)

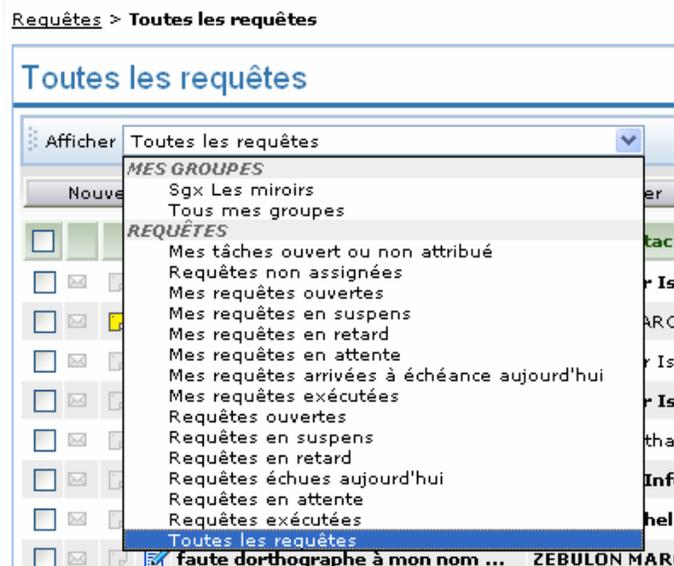
5. Clôturer une requête 2/2

Il est possible d'enregistrer la solution apportée au problème. Cliquez sur l'onglet *Résolution* ou utilisez le menu *Actions /Entrer la résolution*



Ensuite cliquez sur *Fermer* disponible dans le menu *Fermer*.

La requête va changer son statut en *Closed*. Une notification sera envoyée au Contact. Si la notification n'est pas souhaitée, utilisez l'action *Fermer sans notification*.



La requête disparaîtra de la liste des requêtes. Il est possible de l'afficher en marquant le filtre '*Toutes les requêtes*'

Gestion des Contacts

Tous les contacts [Contact non ap

Afficher : 1

Tous A B C D E F G H I J K L M N O P Q

Nouveau contact Rapprocher les contacts Supprimer --Sélectionner un com Associe

<input type="checkbox"/>	Nom	Nom de connexion	Courriel	Téléphone	Con
<input checked="" type="checkbox"/>	Guest	guest	-	8888	-
<input type="checkbox"/>	ZEBULON MARC	marc.zebulon	marc.zebulon@atos.com	-	ATC
<input type="checkbox"/>	ZEBULON MARIE	marie.zebulon	marie.zebulon@atos.com	-	
<input type="checkbox"/>	ZEBULON ZOE	-	-		

Pour accéder à la liste de contacts cliquer sur l'onglet *Contacts*
 Pour modifier un Contact, cliquez dessus, il s'ouvre alors automatiquement dans une nouvelle fenêtre.

Contacts > Afficher un contact

 **Guest**
Peut afficher ses propres requêtes seulement

Détails du contact

Requête du contact Modifier le contact Supprimer un contact

Nom de contact	Guest	Nom du compte	
Téléphone	8888	Portable	1234567890
Courriel:		Autre adresse courriel:	
Fonction		Description	End User of the software product

1. Ajouter un contact

de d'accueil Requetes Solutions Contrats Comptes **Contacts** Admin. Rapports Assistance

Tous les contacts [Contact non ap

Tous	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
Nouveau contact Rapprocher les contacts Supprimer												
<input type="checkbox"/>	Nom	Nom de connexion	Courriel									
<input type="checkbox"/>	guest	guest	-									
<input type="checkbox"/>	ZEBULON MARC	marc.zebulon	marc.zebulon@atos.co									
<input type="checkbox"/>	ZEBULON MARIE	marie.zebulon	marie.zebulon@atos.co									
<input type="checkbox"/>	ZEBULON ZOE	-	-									

Nouveau contact

Détails du contact

Nom *

Courriel

Autre adresse de courriel

Téléphone

Portable

Fonction

Compte/Sous-compte --Sélectionner un compte-- [Ajouter un nouveau compte](#)

Dans le portail self-service, ce contact peut afficher :

- Ses propres requêtes seulement
- Toutes les requêtes de son compte
- Toutes les requêtes de leur compte et sous-compte

Détails supplémentaires sur le contact

Bâtiment

Etage

Bureau

Date de sortie

Détails de connexion

Nom de connexion

Mot de passe

Retaper le mot de passe

Remarque: L'application est actuellement configurée pour diffuser aux contacts les détails de connexion service par courriel. Cette diffusion peut être désactivée depuis le formulaire "Règles de notification" da

Description

Description

Pour ajouter un contact, utiliser le bouton 'Nouveau contact'.

Une nouvelle fenêtre vous permettra de saisir les détails : ses coordonnées, sa localisation ainsi que sa connexion à Premium. Il sera informé par courriel de son nom utilisateur et mot de passe.

Gestion des Rapports

Une liste de rapports par défaut est disponible dans le système. Vous pouvez les utiliser directement ou modifier selon vos besoins.

Pour plus de détails référez – vous au chapitre suivant.

Le tableau ci-dessous résume les rapports disponibles dans l'interface :

Catégorie	Titre du rapport	Action
Rapports de l'enquête	Rapport de synthèse des enquêtes	Editer
	Résultats des enquêtes par catégorie	Editer
	Résultats des enquêtes par service	Editer
	Résultats des enquêtes par niveau	Editer
	Résultats des enquêtes par mode	Editer
	Résultats des enquêtes par priorité	Editer
	Résultats des enquêtes par contact	Editer
	Résultats des enquêtes par technicien de support	Editer
Rapports de comptes	Rapports de comptes	
	Rapports de temps passé	
	Rapports des requêtes en retard	
	Rapports des requêtes exécutées	
	Rapports des requêtes en attente	
	Rapports de toutes les requêtes	
	Rapports résumés	

Personnaliser un rapport

1. Sélectionner les colonnes à afficher

R

Nom du rapport : Liste des interventions ouverts
Type de rapport : Rapport sous forme de tableau
Créé par : Laurent CHANUT
Description :

Colonnes disponibles		Afficher les colonnes
Compte	▶▶	ID de la requête
Sub Account		Contact
Catégorie		Objet
Priorité		Heure de création
Fonction du contact	◀◀	Statut de la requête
Niveau		Technicien de support
Mode de requête		
Heure d'échéance		
Heure de fin		
Statut en retard		

Maintenir la touche Ctrl appuyer et cliquer pour sélectionner des articles multiples

Etape 2 : Options de filtre

Etape 3 : Sélectionner colonne à grouper

Etape 4 : Sélectionner le type de résumé

Etape 5 : Graphiques

Il est possible d'ajouter un nouveau rapport personnalisé ou modifier l'existant.

Pour cela :

- Cliquez sur *Créer* ou *Editer* dans l'onglet Rapports
- Choisissez les colonnes à afficher en utilisant les flèches de la fenêtre « Colonnes disponibles » vers la fenêtre 'Afficher les colonnes'
- L'ordre des colonnes peut être modifié par les flèches



2. Choisir le filtre

Grace au premier filtre *Filtre date* il est possible de sélectionner uniquement les données associées à la date indiquée. en fonction de la date *Filtrer date*.

Filtrage avancé permet d'affiner les critères de la sélection.

Accueil rapport > Liste des interventions ouverts

Rapport personnalisé

Etape 1 : Sélectionner colonnes à afficher

Etape 2 : Options de filtre

Filtre date

-- Sélectionner une colonne -- | Au cours de [Aujourd'hui] | De 2008-10-21 A 2008-10-21

Filtrage avancé

Column Name	Criteria	Value	Match
<input checked="" type="checkbox"/> Statut de la requête	is not	"Closed"	AND
<input checked="" type="checkbox"/> Statut de la requête	is not	"Refusé"	AND
<input checked="" type="checkbox"/> -- Select Column --	--Select Criteria--		AND

Choose +

Etape 3 : Sélectionner colonne à grouper

Etape 4 : Sélectionner le type de résumé

Etape 5 : Graphiques

Exécuter le rapport >> | Quitter

Indiquez la colonne concernée et le critère selon lequel elle devrait être filtrée. Utilisez les operateurs logiques (is not, is, contains, ...) comme dans l'exemple ci-dessous : pour afficher toutes les requêtes qui ne sont pas Fermée ou Refusée.

Un autre exemple : le filtre des requêtes qui concernent uniquement les archives :

saisissez *Column name* 'Catégorie', *Criteria* 'is' et

Value : 'Archives' .

3. Grouper les données

Les données à afficher peuvent être groupées et ensuite triées en fonction du critère choisi.

Ici les requêtes seront groupées par *Catégorie*.

Accueil rapport > Liste des interventions ouverts

Nom du rapport : Liste des interventions ouverts
Type de rapport : Rapport sous forme de tableau
Créé par : Laurent CHANUT
Description :

Etape 1 : Sélectionner colonnes à afficher

Etape 2 : Options de filtre

Etape 3 : Sélectionner colonne à grouper

Grouper par
Catégorie

Order by
-- Sélectionner une colonne -- Then
-- Sélectionner une colonne -- Then
-- Sélectionner une colonne --

	REQ ID	STATUS	LEVEL	PRIORITY	CATEGORY
JOHN DOE	12	OPEN	TIER 1	HIGH	INTERNET
	3	OPEN	TIER 2	MEDIUM	SOFTWARE
	23	CLOSED	TIER 3	LOW	HARDWARE
JANE	5	OPEN	TIER 2	HIGH	SOFTWARE
	32	ONHOLD	TIER 2	MEDIUM	INTERNET
	23	CLOSED	TIER 3	LOW	HARDWARE
CHRISTINE	32	ONHOLD	TIER 3	HIGH	SOFTWARE
	33	OPEN	TIER 1	MEDIUM	SOFTWARE
	23	CLOSED	TIER 3	LOW	HARDWARE

Etape 4 : Sélectionner le type de résumé

Etape 5 : Graphiques

Exécuter le rapport >> Quitter

4. Choisir le résumé

[Accueil rapport](#) > **Liste des interventions ouverts**

Rapport personnalisé

Etape 1 : **Sélectionner colonnes à afficher**

Etape 2 : **Options de filtre**

Etape 3 : **Sélectionner colonne à grouper**

Etape 4 : **Sélectionner le type de résumé**

Colonnes	Compteur	Somme	Moyenne	Valeur maximum	Valeur minimum
ID de la requête	<input type="checkbox"/>				

Etape 5 : **Graphiques**

Ici il faut décider les données qui seront pris en compte pour calculer le résumé.

- L'option « Compteur » calculera le nombre d'instances de la valeur affichée dans « Colonnes »
- « Somme » donnera le total de valeurs choisies,
- « Moyenne » – la moyenne,
- « Valeur maximum et minimum » afficheront les valeurs maximales et minimales du périmètre sélectionné.

Dans l'exemple l'option *ID de la requête / Compteur* calculera le nombre de requêtes (identifiées par leur ID)

5. Représentation graphique

Accueil rapport > Liste des interventions ouverts

Rapport personnalisé

Etape 1 : Sélectionner colonnes à afficher

Etape 2 : Options de filtre

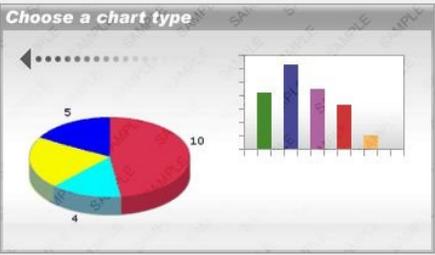
Etape 3 : Sélectionner colonne à grouper

Etape 4 : Sélectionner le type de résumé

Etape 5 : Graphiques

Type de graphique : Sélectionner un type de graphique : ▾

Choose a chart type



Exécuter le rapport >> Quitter

Cette dernière étape n'est pas obligatoire. Vous pouvez visualiser les résultats sous forme de graphique en choisissant le type qui vous convient, puis appuyez sur *Exécuter le rapport*.

Si vous ne le souhaitez pas, cliquez directement sur *Exécuter le rapport*.

6. Visualisation et impression

L'image ci-dessous représente le rapport crée avec le paramétrage décrit précédemment.

Pour sauvegarder le résultat, appuyez sur *Enregistrer le rapport*, pour imprimer utilisez l'icône de l'imprimante



Vous pouvez également l'envoyer à une adresse d'email ou transformer en fichier HTML, PDF ou CSV.

Accueil rapport > Liste des interventions ouverts

* Rapport non enregistré - Liste des interventions ouverts

Page 1 de 2

Exporter comme :

SODEXO

Untitled

Généré par Laurent CHANUT sur : 21-10-2008 14:26

Enregistrements totaux : 24

ID de la requête	Contact	Objet	Heure de création	Statut de la requête	Technicien de support
Non assigné					
44	Michèle Deroubaix	PAPIER TOILETTE	09-06-2008 15:32	En attente	Nettec
345	Martial ROSSE	PC CAMERA	09-10-2008 15:45	Open	Rodolphe L'HOTELIER
348	BEDROSSIAN MARTINE	CLIMATISATION	13-10-2008 14:20	Open	Non assigné
352	OIKNINE	reservation de sallme de reunion	15-10-2008 16:19	Open	Non assigné
353	HAMZAOUI MOHAMED	badges d'accès pour les CAC	16-10-2008 10:35	Open	Non assigné
354	Claude Lederc	Demande de compte d'accès	16-10-2008 16:39	Open	Non assigné
356	CHSCT	hvaïène toilettes	17-10-2008	Open	Non assigné

Rapports planifiés

Page d'accueil Requêtes Comptes Contacts **Rapports** Assistance Présent Absent

Rappels 22 Oct 2008, 11 : 58 : 59

.: Tous les rapports Afficher Tous les rapports

Créer Paramètres personnalisés Gérer dossiers Afficher tout

- Nouveau rapport personnalisé
- Nouveau rapport de requête
- Nouveau rapport planifié**

Rapports des requêtes en rel

Programmer accueil > Planifier rapport

Paramètres de planification du rapport

Sélectionner le type de planification

Générer une fois

Rapport quotidien

Rapport hebdomadaire

Rapport mensuel

Générer un rapport hebdomadaire

Tous les jours

Dimanche Lundi Mardi Mercredi

Jeudi Vendredi Samedi

A

Heure : Heures 10 : Minutes 0

Sélectionner le rapport de planification

* Rapport Résultats des enquêtes par priorité

Format PDF

Envoyer le rapport à [Identifiant e-mail]

* A lchanut@sodexo.altys.fr

La solution offre la possibilité de planifier l'envoi de rapports pour automatiser le reporting régulier ou tout simplement éviter l'oubli.

Utilisez l'action *Nouveau rapport planifié* et puis paramétrer la fréquence et le type de rapport à envoyer ainsi que son destinataire.

Premium Ressources : pour la gestion des ressources et prestations et leur réservation

Connexion à l'administration de Premium Ressources

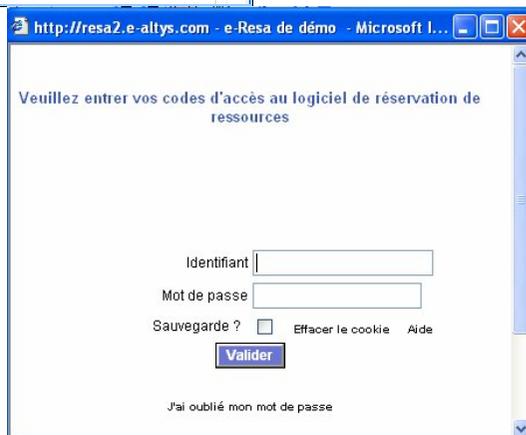
Pour vous connecter à l'application :



A partir portail Premium, Cliquez sur l'icone « Réservez une salle»



Dans la du planning des salles appuyez sur la clé anglaise



La fenêtre d'accueil de connexion Premium Ressources apparait.

Entrez votre nom d'utilisateur et mot de passe pour accéder à l'écran du gestionnaire

Ajouter une prestation

Accueil	Ressources	Prestations	Annuaire	Visites	Administrer	?
Accessoires		Regroupement de prestations		Consultation des commandes		
Gestion des prestations						
Nom	Ordre	Description	Option	Photo	Prix	Effacer
croissant	2	croissanterie	Champ numérique			<input type="checkbox"/>
Vidéoprojecteur	4	Appareil haute-	Case à cocher	videoprc	2	<input type="checkbox"/>
Paperboard	6	Fourni avec un	Case à cocher	paperbo	2	<input type="checkbox"/>
Chaises	8	Indiquer le nombre	Champ numérique	chaise.jp	2	<input type="checkbox"/>
Viennoiserie	10	Assortiment pains au	Champ numérique	viennois	2	<input type="checkbox"/>
			Case à cocher			

:
Choisissez l'onglet *Prestations* et entrez les détails de l'élément dans les champs vide en bas de l'écran.

Veillez bien choisir l'option :

- Champ numérique permet de saisir la quantité des prestations souhaitées (10 croissants)
- Case à cocher identifie uniquement le besoin oui/non d'un tel ou tel service (par exemple projecteur)

Vous pouvez ajouter une description, une photo, prix – tout l'information qui permettra au Contact de mieux identifier et choisir la prestation.

Validez.

Associer une prestation à une catégorie de ressources :

Accueil Ressources Prestations Annuaire Visites Adminis

Ressources Regroupement de ressources Catégorie de ressources Pér

Gestion des catégories de ressources

Catégorie de ressources : Salles à valider

Afin de rendre disponible une nouvelle prestation à une catégorie de ressources (par exemple Salles VIP) choisissez la catégorie de ressources souhaitée dans l'onglet *Ressources / Catégorie de ressources*.

Champ 8 : Absent Libellé : Rollover : Remp : Aucun Conf : Taille

Champ 9 : Absent Libellé : Rollover : Remp : Aucun Conf : Taille

Prestations 1	Choisissez
Prestations 2	Choisissez
Prestations 3	Choisissez
Prestations 4	Choisissez
Participants	<input checked="" type="checkbox"/>

Sélectionnez la prestation à associer de la liste déroulante en bas de l'écran.

Validez.

Valider

Une question supplémentaire ?

Referez - vous à la fiche de contacts attachée à ce guide.