

AFO 434 – Gestion contact

434.1 Introduction

Cette AFO permettra l'enregistrement des « contacts » avec les usagers. Ces contacts peuvent être face à face, par téléphone, par courriel, par lettres ou via tout autre type de communication. Les contacts peuvent être de plusieurs types. Les contacts peuvent être seulement enregistrés, mais peuvent aussi conduire à des actions de suivi qu'il faut mener.

Les contacts sont enregistrés comme incident contact, ce qui peut consister en un ou plusieurs événements contact. Ainsi un incident contact a une structure à deux niveaux : (1) le niveau principal incident contact, et (2) le niveau événement incident. Le second niveau peut être répété.

Le niveau principal incident contact contient l'information qui décrit l'incident *en général*. Les propriétés de ce niveau sont : les statuts, la catégorie, la description, etc. Le niveau événement contact contient l'information pour chaque contact subséquent lié au principal incident contact. En d'autres termes : le niveau incident contact contient les données chronologiques des contacts liés à l'incident contact initial.

Le système gèrera normalement les fonctionnalités suivantes :

- la possibilité d'enregistrer un contact et les « événements » associés
- le stockage des documents
- un système de suivi pour le suivi des actions
- une fonction de rapport pour extraire les incidents

On peut accéder à cette fonctionnalité via l'AFO 431 avec l'option **Evènements contact**, auquel cas seule l'information pour cet usager particulier est affichée.

Sinon on peut accéder à cette fonctionnalité via l'AFO 434, auquel cas l'information pour tous les usagers avec l'option événements contact est disponible ainsi que l'option d'ajout d'événements pour de nouveaux usagers.

Les paramètres liés à cette fonctionnalité sont définis dans l'AFO 482 – Paramètres méthodes de contact.

434.2 Gestion des événements contact

Après la sélection de cette AFO un écran d'aperçu s'affiche :

	N°	Id. usager	Nom usager	Id. contact incident	Sujet	Statut	Priorité	Type	Catégorie	Date de création	Date de retour	Propriétaire	Incidents
→	<input type="checkbox"/>	1 9046	borrower, EIK is enabled	20	Not Defined	Ouvert	Haute	Plainte	Endommagé	15/11/2010 - 13:40	15/11/2010	Deb MacLeod@VSQAMain	1
→	<input type="checkbox"/>	2 20062134	Oxley, Bambi	18	Not Defined	Ouvert	Haute	Plainte	SP	18/05/2010 - 19:14	18/05/2010	Phil Oxley	0
⚠	<input type="checkbox"/>	3 20062155	Sop, John	11	Votre message	Ouvert	Haute	Remarque	Endommagé	31/08/2009 - 18:36	31/08/2009	Deb MacLeod@VSQAMain	1
⚠	<input type="checkbox"/>	4 20062178	van Naamen, Raymond	1	Votre message	Ouvert	Haute	Plainte	Pas reçu	23/07/2009 - 12:59	24/07/2009	RvN	3
→	<input type="checkbox"/>	5 900024311	Walker, Katharine	17	Not Defined	Ouvert	Haute	Plainte	Endommagé	01/04/2010 - 17:54	30/04/2010	Bridget Niblett	1
→	<input type="checkbox"/>	6 900024311	Walker, Katharine	16	Not Defined	Ouvert	Haute	Plainte	Endommagé	31/03/2010 - 18:33	31/03/2010	Katharine Walker	2
→	<input type="checkbox"/>	7 900024441	Walker, Huw	10	Votre message	Ouvert	Haute	Plainte	SP	24/08/2009 - 14:13	24/08/2009	Katharine Walker	0
⚠	<input type="checkbox"/>	8 17426	Maas, H.J.M	4	Votre message	Ouvert	Haute	Remarque	DVD not received	23/07/2009 - 15:41	23/07/2009	Deb MacLeod@VSQAMain	1
→	<input type="checkbox"/>	9 00020867	Jansen, A.E.M.	13	Votre message	INT	Haute	Plainte	Pas reçu	19/10/2009 - 16:27	19/10/2009	Tineke	1
→	<input type="checkbox"/>	10 200200121X	macleod, 211b4 in dutch	15	Votre message	Ouvert	Basse	Plainte	Endommagé	09/11/2009 - 18:47	09/11/2009	Deb MacLeod@VSQAMain	0
✓	<input type="checkbox"/>	11 200200141X	macleod vsqa	12	Votre message	Fermé	Haute	Gala	SP	01/09/2009 - 21:20	02/09/2009	Deb MacLeod@VSQAMain	2
→	<input type="checkbox"/>	12 201	MacLeod,	19	Not	Ouvert	Moyenne	Remarque	SP	23/07/2010	29/07/2010	Deb	1

Options sur l'écran

Nouveau contact incident : Cliquez sur cette option pour ajouter un nouvel incident contact pour un usager. Voir la partie 434.2.1.

Sélectionner contact incident : Sélectionnez une ligne puis cette option pour visualiser les événements liés à l'incident sélectionné. Voir la partie 434.3.

Gestion usager : Sélectionnez une ligne puis cette option pour visualiser les détails de l'usager sélectionné. L'écran de l'AFO 431 s'affichera :

Modifier propriétés générales : Sélectionnez une ligne puis cette option pour visualiser/modifier les propriétés générales. Voir la partie 434.2.2.

Filtre : Cliquez sur cette option pour limiter l'affichage à certains critères. Voir la partie 434.2.3.

Documents incident liés : Sélectionnez une ligne puis cette option pour visualiser les documents liés à l'incident sélectionné. Voir la partie 434.4.

Courriels incident liés : Sélectionnez une ligne puis cette option pour visualiser les courriels liés à l'incident sélectionné. Voir la partie 434.4.

Courriels usager liés : Sélectionnez une ligne puis cette option pour visualiser les courriels liés à l'utilisateur sélectionné. Voir la partie 434.4.

Courriels non liés : Sélectionnez cette option pour visualiser les courriels non-liés (c'est à dire les courriels qui ne sont pas attachés à un incident spécifique ou à des usagers). Voir la partie 434.4.

434.2.1 Ajouter contact incident

Nouveau contact incident : Cliquez sur cette option pour ajouter un nouvel incident contact pour un usager. Après la sélection de cette option l'écran de recherche avancée pour identifier un usager s'affiche. Après la sélection d'un usager un écran de saisie s'affiche :

Onglet Commun

The screenshot shows a web form titled "Introduire un nouveau contact incident" with a close button (X) in the top right corner. The form has two tabs: "Commun" (selected) and "Infos liées". The form fields are as follows:

- id. contact incident: 21
- Sujet: (empty text box)
- Statut: Ouvert (dropdown menu)
- Catégorie: Endommagé (dropdown menu)
- Propriétaire: Tineke (dropdown menu)
- Description: (empty text area)
- Priorité: Basse (dropdown menu)
- Type: Demande (dropdown menu)
- Date de retour attendue: 01/12/2010 (calendar icon)

At the bottom left, there is a checkbox labeled "Stocker réponses comme val. par défaut" which is currently unchecked.

Zones sur onglet

Id incident contact : Une zone protégée contenant le numéro de séquence automatiquement attribué à l'incident.

Sujet : Une brève description de l'incident.

Statut : Une zone protégée contenant le statut attribué automatiquement (qui est initialement « Ouvert »).

Catégorie : Sélectionnez une catégorie (défini dans l'AFO 482 – Paramètres gestion contact) dans la liste déroulante.

Propriétaire : Indique par défaut le login ID de la personne qui a créé l'incident, mais un autre ID peut être sélectionné dans la liste déroulante.

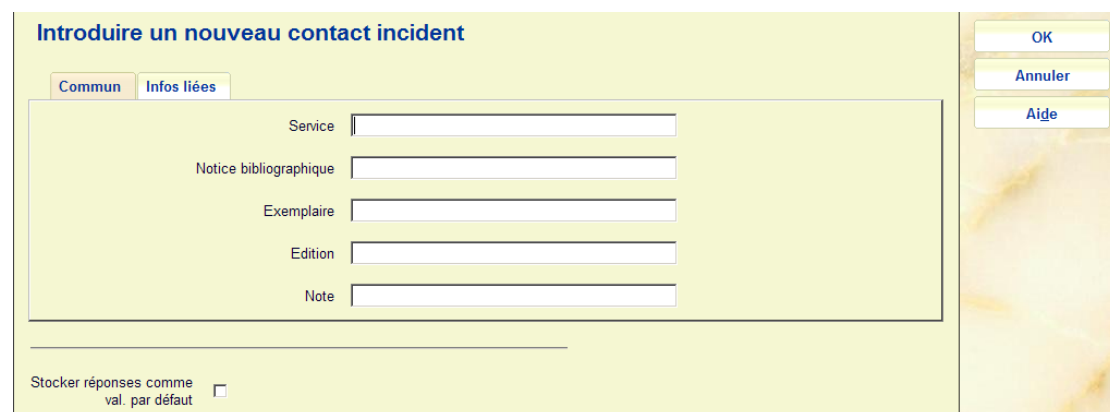
Description : Un message en texte libre lié à l'incident.

Priorité : Sélectionnez une priorité (définie dans l'AFO 482 – Paramètres gestion contact) dans la liste déroulante. Par défaut, la priorité incident dérive du type d'incident.

Type : Sélectionnez un type (défini dans l'AFO 482 – Paramètres Gestion contact) dans la liste déroulante. Par défaut s'affiche le premier type de la liste (dans l'ordre alphabétique).

Date de retour attendue : Date et heure auxquelles l'incident devrait être clos.

Onglet Infos liées



The screenshot shows a web form titled "Introduire un nouveau contact incident". It has two tabs: "Commun" and "Infos liées", with "Infos liées" selected. The form contains several input fields: "Service", "Notice bibliographique", "Exemplaire", "Edition", and "Note". To the right of the form are three buttons: "OK", "Annuler", and "Aide". At the bottom left, there is a checkbox labeled "Stocker réponses comme val. par défaut" which is currently unchecked.

Zones sur onglet

Il s'agit de zones de texte libre utilisables en vue d'établir un rapport (via les STI).

434.2.2 Modifier propriétés générales

Modifier propriétés générales : Sélectionnez une ligne puis cette option pour visualiser/modifier les propriétés générales. Après la sélection de cette option un écran de saisie s'affichera :

Onglet Commun

Propriétés générales du contact incident 10

Commun Infos liées

id. contact incident 10

Sujet Votre message

Statut Ouvert

Catégorie SP

Propriétaire Katharine Walker

Description

Priorité Haute

Type Plainte

Date de retour attendue 24/08/2009

Stocker réponses comme val. par défaut

OK
Annuler
Aide

Zones sur onglet

id incident contact : Une zone protégée contenant le numéro de séquence attribué automatiquement à l'incident.

Sujet : Une brève description de l'incident.

Statut : Une zone contenant le statut courant. Vous pouvez le modifier en sélectionnant un autre statut (défini dans l'AFO 482 - Paramètres Gestion Contact) dans la liste déroulante.

Catégorie : Sélectionnez une catégorie (définie dans l'AFO 482 - Paramètres Gestion Contact) dans la liste déroulante.

Propriétaire : Vous pouvez sélectionner un ID usager dans la liste déroulante.

Description : Un message en texte libre lié à l'incident.

Priorité : Sélectionnez une priorité (défini dans l'AFO 482 - Paramètres Gestion Contact) dans la liste déroulante.

Type : Sélectionnez un type (défini dans l'AFO 482 - Paramètres Gestion Contact) dans la liste déroulante.

Date de retour attendue : Date et heure auxquelles l'incident devrait être clos.

Onglet Infos liées

Propriétés générales du contact incident 10

Commun **Infos liées**

Service

Notice bibliographique

Exemplaire

Edition

Note

Stocker réponses comme val. par défaut

OK

Annuler

Aide

Zones sur onglet


Il s'agit de zones en texte libre utilisables en vue d'établir un rapport (via les STI).


434.2.3 Filtre


Filtre : Cliquez sur cette option pour limiter l'affichage à certains critères. Un écran de saisie s'affichera :


V-smart [2.0] -- Webpage Dialog


Filtre


Incidents de 


Contact incidents à 


Statut 


Type 


Catégorie 


Date de retour incidents de 

Date de retour incidents vers 

Date de retour évènements de 

Date de retour évènements vers 

Propriétaire 

Client 

Mots de la description du contact incident

Mots des documents/courriels

Stocker réponses comme val. par défaut

OK

Annuler

Aide

Suppr. tout

http://nlbawqavubis/sm200qa/ClientBody.csp?ClientId=1.23008 Local intranet

Après qu'un filtre ait été appliqué, le filtre information s'affichera dans la partie en-tête de l'écran :

Incidents contact date de/à	01/01/2009 - 31/12/2010
Incidents contact avec catégorie	Endommagé
Incidents contact de/à	01/01/2010 - 31/12/2010
Evènements de/à	01/01/2010 - 31/12/2010

Remarque importante

Un filtre reste actif jusqu'à ce que vous le retirez avec le bouton **Suppr. tout**, même si vous quittez l'AFO et revenez plus tard.

434.3 Voir / modifier contact incident

Sélectionner contact incident : Sélectionnez une ligne puis cette option pour visualiser les événements pour l'incident sélectionné. Un écran d'aperçu s'affichera :

The screenshot shows the V-smart application interface in a Windows Internet Explorer browser. The top navigation bar includes the V-smart logo, user information (Id: 1.23008/2024, Utilisateur: Tineke, Localisation: PNB/BD, AFO: 434), and menu options (Paramètres, Quitter, ?). Below the navigation bar is a toolbar with various icons for navigation and actions. The main content area displays incident details for contact ID 4:

CB. usager	00017426
Nom usager	Maas, H.J.M
Id. incident contact	4
Sujet incident contact	Votre message
Statut incident contact	Ouvert
Catégorie incident contact	DVD not received
Propriétaire incident contact	Deb MacLeod@VSQAMain
Propriétaire prochain incident	rien

Below the details is a section titled "Sommaire des événements pour le contact incident 4" containing a table of events:

N°	Id. événement	Fait par	Date	Description	Méthode de contact	Prochain propriétaire événement	Prochaine date de retour événement
<input type="checkbox"/>	1 1	Deb MacLeod@VSQAMain	23/07/2009	texte	Lettre	rien	23/07/2009

The browser status bar at the bottom shows "Done", "Local intranet", and "100%" zoom level.

Options sur l'écran

Nouvel évènement : Cliquez sur cette option pour ajouter un nouveau contact événement pour un usager. Voir la partie 434.3.1.

Sélectionner évènement : Sélectionnez une ligne puis cette option pour visualiser l'information liée à l'évènement sélectionné. Voir la partie 434.3.2.

Gestion usager : Sélectionnez cette option pour visualiser les détails de l'utilisateur courant. L'écran de l'AFO 431 s'affichera :

Modifier propriétés générales : Sélectionnez une ligne puis cette option pour visualiser/modifier les propriétés générales. Voir la partie 434.2.2.

Documents incident liés : Sélectionnez cette option pour visualiser les documents liés à l'incident courant. Voir la partie 434.4.

Courriels incident liés : Cliquez sur cette option pour visualiser les courriels liés à l'incident courant. Voir la partie 434.4.

Courriels usager liés : Cliquez sur cette option pour visualiser les courriels liés à l'utilisateur courant. Voir la partie 434.4.

Courriels non liés : Cliquez sur cette option pour visualiser les courriels non-liés (c'est à dire les courriels qui ne sont pas rattachés à un incident spécifique ou à des utilisateurs). Voir la partie 434.4.

434.3.1 Ajouter nouvel évènement

Nouvel évènement : Cliquez sur cette option pour ajouter un nouvel évènement contact pour un utilisateur. Après la sélection de cette option un écran de saisie s'affichera :

Introduire un nouvel évènement

Id. évènement: 2

Date: 01/12/2010

Description:

Méthode contact: Courriel

Propriétaire prochain évènement: Tineke

Date de retour attendue prochain évènement: 23/07/2009

Stocker réponses comme val. par défaut:

OK

Annuler

Aide

http://nlbawqavubis/sm200qa/ClientBody.csp?ClientId=1.23008 Local intranet

Zones sur l'écran

Id. évènement : Une zone protégée contenant le numéro de la séquence attribué automatiquement à l'évènement

Date : Par défaut, la date d'« aujourd'hui », mais vous pouvez sélectionner une autre date à partir du calendrier. Il s'agit de la date à laquelle l'évènement a été créé.

Description : Un message en texte libre lié à l'évènement.

Méthode contact : Sélectionnez une méthode de contact (défini dans l'AFO 482 – Paramètres gestion contact) à partir de la liste déroulante.

Propriétaire prochain évènement : Indique par défaut le login ID de la personne qui a créé l'évènement, mais un autre ID peut être sélectionné à partir de la liste déroulante.

Date de retour attendue prochain évènement : Date et heure auxquelles une réaction est attendue du propriétaire de l'évènement

434.3.2 Voir / modifier évènement

Sélectionner évènement : Sélectionnez une ligne puis cette option pour visualiser l'information sur l'évènement sélectionné. Après la sélection de cette option un écran de saisie s'affichera :

The screenshot shows a web-based dialog box titled "Modifier évènement 1". The dialog has a light yellow background and a blue title bar. It contains the following fields and controls:

- Id. évènement:** A text input field containing the value "1".
- Date:** A date picker field showing "23/07/2009" with a calendar icon.
- Description:** A large, empty text area for entering the event description.
- Méthode contact:** A dropdown menu currently set to "Lettre".
- Propriétaire prochain évènement:** A dropdown menu currently set to "rien".
- Date de retour attendue prochain évènement:** A date picker field showing "23/07/2009" with a calendar icon.
- Stocker réponses comme val. par défaut:** A checkbox that is currently unchecked.
- Buttons:** Three buttons are located on the right side: "OK", "Annuler", and "Aide".

The window title bar reads "V-smart [2.0] -- Webpage Dialog". The status bar at the bottom shows the URL "http://nlbawqavubis/sm200qa/ClientBody.csp?ClientId=1.23008" and the text "Local intranet".

Zones sur l'écran

Id. évènement : Une zone protégée contenant le numéro d'ordre attribué automatiquement à l'évènement.

Date : La date à laquelle l'évènement a été créé

Description : Un message en texte libre lié à l'évènement.

Méthode contact : Vous pouvez sélectionner une méthode de contact différente (défini dans l'AFO 482 – Paramètres Gestion contact) dans la liste déroulante.

Propriétaire prochain évènement : Elle affiche le propriétaire prochain évènement, mais un autre ID peut être sélectionné dans la liste déroulante. Le propriétaire prochain évènement est la personne « propriétaire » de l'évènement suivant, c'est à dire celui ou celle qui doit agir dessus.

Date de retour attendue prochain évènement : Date et heure auxquelles une réaction est attendue du Propriétaire évènement.

434.4 Affichage des documents et courriels liés

Il existe diverses façons de visualiser les documents et courriels liés aux incidents. Pour chaque incident, le module d'enregistrement des contacts vous donne accès à la fonction « Documents liés ». Cette option vous permet de mettre à jour et de visualiser (télécharger) les documents. Cela permet le téléchargement des documents qui ont été envoyés par le client à la bibliothèque ou vice versa.

Des exemples de documents liés sont par exemple des lettres de réclamations ou des courriels avec des questions envoyés par l'emprunteur à la bibliothèque ou de la bibliothèque à l'emprunteur

Remarque

Cette option n'est pas censée être une plateforme de partage de document et n'est pas adaptée à des milliers de documents.

Le composant courriel du module CRM permet à la bibliothèque de lier les courriels (entrant et sortant) aux événements. Cela permet à la bibliothèque de lier les événements contact aux courriels qui ont été envoyés au et par un client.

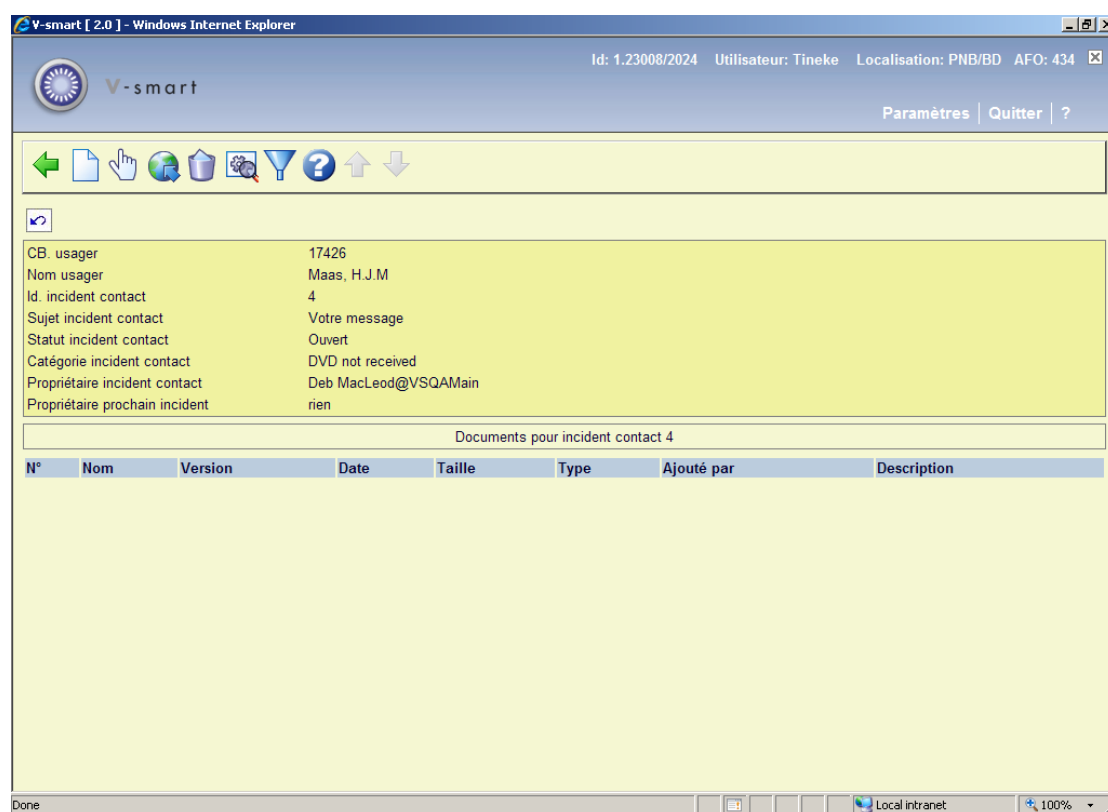
Logiquement, chaque évènement a sa propre boîte aux lettres pour stocker les courriels. Ces courriels peuvent être lus, envoyés et archivés à partir du composant courriel du module CRM. Le système permet également de stocker les pièces jointes.

Le système s'interface via un système de messagerie électronique normal. Le critère technique est que le système de messagerie doit être compatible POP3

434.4.1 Affichage des documents liés à un incident

Documents incident liés: : Sur l'écran d'aperçu des incidents sélectionnez une ligne puis cette option pour visualiser les documents liés à l'incident sélectionné. Ou cliquez sur l'option **Documents liés** sur l'écran des détails montrant les événements pour un incident. Un écran d'aperçu s'affichera :

Les documents sont stockés dans la base de données Vubis Smart (et pas sur un serveur de fichiers externe).



The screenshot shows a web browser window titled "V-smart [2.0] - Windows Internet Explorer". The page header includes the V-smart logo, the user ID "Id: 1.23008/2024", the user name "Utilisateur: Tineke", the location "Localisation: PNB/BD", and the AFO number "AFO: 434". There are links for "Paramètres", "Quitter", and "?".

Below the header is a navigation bar with icons for back, forward, home, search, and other functions. The main content area displays incident details for "contact 4":

CB usager	17426
Nom usager	Maas, H.J.M
Id. incident contact	4
Sujet incident contact	Votre message
Statut incident contact	Ouvert
Catégorie incident contact	DVD not received
Propriétaire incident contact	Deb MacLeod@VSOAMain
Propriétaire prochain incident	rien

Below the details is a section titled "Documents pour incident contact 4" containing a table with the following columns: N°, Nom, Version, Date, Taille, Type, Ajouté par, and Description. The table is currently empty.

The browser status bar at the bottom shows "Done", "Local intranet", and "100%" zoom.

Options sur l'écran

Introduire document : Cliquez sur cette option pour ajouter un nouveau document. Voir la partie 434.4.1.1.

Voir document: : Sélectionnez une ligne puis cette option pour visualiser le contenu du document. L'application associée au type de document (ex. Word pour .DOC ou Acrobat Reader pour PDF) s'ouvrira.

Voir le document dans le navigateur : Sélectionnez une ligne puis cette option pour ouvrir un document dans une fenêtre du navigateur. Lorsque vous cliquez sur cette option, le

système ouvrira une fenêtre navigateur et affichera le document. Si le navigateur ne peut pas afficher les documents de certains types de fichiers (ex. documents ZIP), il peut revenir à sa fenêtre de dialogue courante Ouvrir/Enregistrer sous. Veuillez noter que le mode de fonctionnement exact peut différer d'un navigateur à l'autre.

Supprimer document : Sélectionnez une ligne puis cette option pour supprimer le document de la liste. Le système vous demande une confirmation.

Propriétés document : Sélectionnez une ligne puis cette option pour visualiser ses propriétés, le système ouvrira une fenêtre pop-up qui vous permettra de visualiser les propriétés du document et de modifier la **Description**.

Filtre : Cliquez sur cette option pour limiter l'affichage à certains critères. Voir la partie 434.4.1.2.

434.4.1.1 Ajouter document

Introduire document : Cliquez sur cette option pour ajouter un nouveau document. Après la sélection de cette option un écran de saisie s'affiche :

The screenshot shows a web-based dialog box titled "Nouveau document". It features three main input fields: "Document" with a file selection icon, "Description" with a large text area, and "Date de réception" with a date field containing "01/12/2010" and a calendar icon. Below these fields is a checkbox labeled "Stocker réponses comme val. par défaut". On the right side of the dialog, there is a vertical panel containing three buttons: "OK", "Annuler", and "Aide". The window title bar indicates "V-smart [2.0] - Webpage Dialog" and the status bar shows the URL "http://nlbawqavubis/sm200qa/ClientBody.csp?ClientId=1.23008" and "Local intranet".

Zones sur l'écran

Document : Cliquez sur le bouton Navigateur pour sélectionner le fichier requis. Cela ouvrira la boîte de dialogue Windows standard pour rechercher les fichiers.

Description : Saisissez une brève description du document.

Date de réception : C'est par défaut la date d'« aujourd'hui ». Vous pouvez sélectionner une autre date à partir du calendrier déroulant.

Après que vous ayez rempli les zones nécessaires (seul le nom du document est obligatoire), cliquez sur le bouton **OK**. Le système démarrera le téléchargement du document, selon la taille du fichier et la rapidité de la connexion réseau, cela peut prendre un certain temps. Après que le fichier soit téléchargé et enregistré dans la base de données, le système affichera un message de confirmation.

434.4.1.2 Filtre

Filtre : Cliquez sur cette option pour limiter l'affichage à certains critères. Un écran de sélection s'affichera :

The screenshot shows a web browser window titled "V-smart [2.0] -- Webpage Dialog". The main content area is titled "Filtre" and contains the following elements:

- A text input field labeled "Recherche de" which is currently empty.
- A dropdown menu labeled "Recherche dans" with "Contenu" selected.
- A date input field labeled "Incidents de" with the value "01/12/2010" and a calendar icon.
- A date input field labeled "Contact incidents à" with the value "01/12/2010" and a calendar icon.
- A checkbox labeled "Stocker réponses comme val. par défaut" which is currently unchecked.
- A vertical stack of buttons on the right side: "OK", "Annuler", "Aide", and "Suppr. tout".

The status bar at the bottom of the browser window displays the URL "http://nlbawqavubis/sm200qa/ClientBody.csp?ClientId=1.23008" and "Local intranet".

Zones sur l'écran

Recherche de: Saisissez le terme de la recherche, si vous laissez la zone de saisie du terme de recherche vide tous les documents (qui tombent dans la tranche de date définie) s'afficheront.

Recherche dans : Indiquez dans quel élément de donnée vous souhaitez rechercher, le système gère les options suivantes :

- Contenu : le contenu complet du document, valable seulement pour les documents texte (ex. DOC, XLS, PPT, [la plupart des] PDF, et d'autres, mais pas JPG, MPG et autres fichiers image, audio ou vidéo)
- Description : la description attachée au document
- Nom : le nom du document

Contact incidents de : la date de départ d'une tranche de date, par défaut ce sera la date courante.

Contact incidents à : la date de fin d'une tranche de date ; par défaut ce sera la date courante.

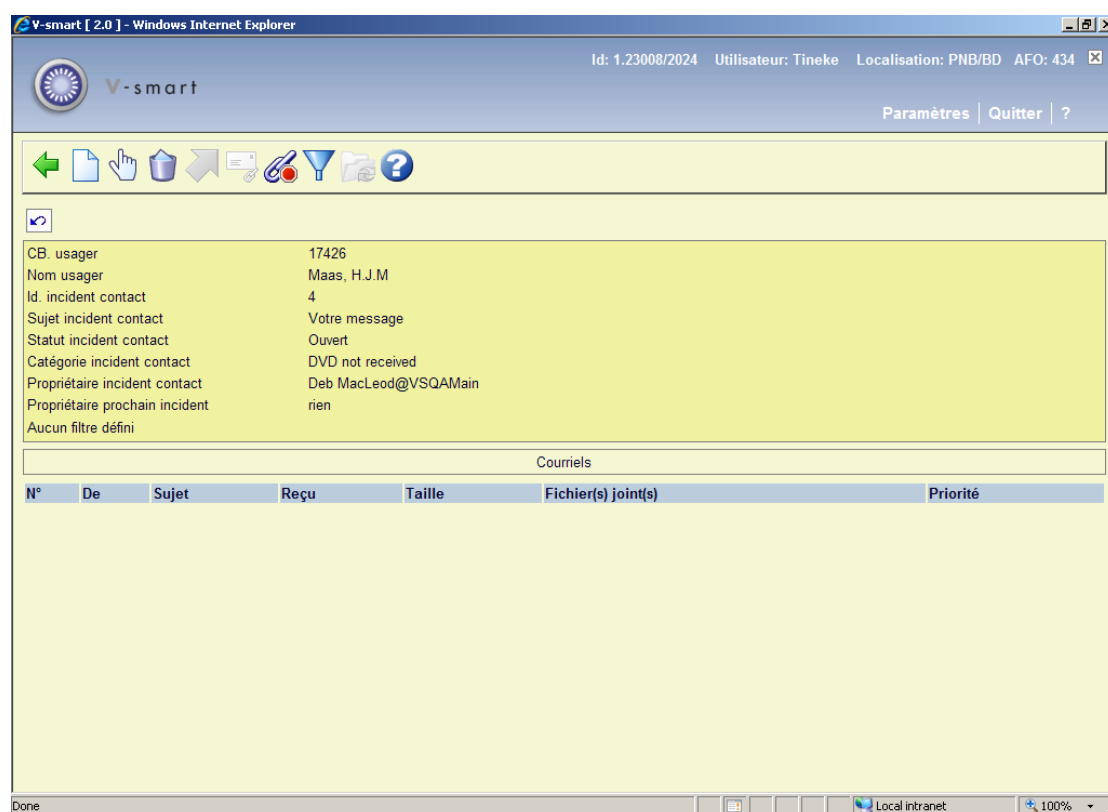
434.4.2 Voir courriels Les trois options de visualisation des courriels sont très similaires. Elles sont décrites de façon générale ci-dessous.

Courriels incident liés : Sélectionnez un incident à partir de l'écran d'aperçu des incidents puis cette option pour visualiser les courriels liés à l'incident sélectionné. Ou cliquez sur cette option à partir de l'écran détails avec les événements liés à un incident.

Courriels usager liés : Sélectionnez une ligne puis cette option pour visualiser les courriels liés à l'usager sélectionné. Ou cliquez sur cette option à partir de l'écran des détails avec les événements liés à un incident.

Courriels non liés : Cliquez sur cette option pour visualiser les courriels en général.

Dans les trois cas, un écran d'aperçu s'affichera. Ils se ressemblent.



The screenshot shows a web browser window titled "V-smart [2.0] - Windows Internet Explorer". The page header includes "V-smart" and user information: "Id: 1.23008/2024 Utilisateur: Tineke Localisation: PNB/BD AFO: 434". There are navigation links for "Paramètres", "Quitter", and "?".

The main content area displays incident details:

CB. usager	17426
Nom usager	Maas, H.J.M
Id. incident contact	4
Sujet incident contact	Votre message
Statut incident contact	Ouvert
Catégorie incident contact	DVD not received
Propriétaire incident contact	Deb MacLeod@VSQAMain
Propriétaire prochain incident	rien
Aucun filtre défini	

Below the details is a section titled "Courriels" with a table header:

N°	De	Sujet	Reçu	Taille	Fichier(s) joint(s)	Priorité
----	----	-------	------	--------	---------------------	----------

Options on the screen

Introduire courriel : Cliquez sur cette option pour ajouter un nouveau courriel. Voir la partie 434.4.2.1.

Ouvrir courriel : Sélectionnez une ligne puis cette option pour visualiser les propriétés du courriel tels que le sujet, l'expéditeur, le(s) destinataire(s) et le corps du message.

Supprimer courriel(s) : Sélectionnez une ligne puis cette option pour supprimer le(s) courriel(s) de la liste. Le système demande une confirmation.

Déplacer courriel : Sélectionnez une ligne puis cette option pour déplacer le courriel vers un autre répertoire (ex. de la « Boîte de réception » vers « Archiver dans »).

Lier courriel : Sélectionnez une ligne puis cette option pour lier un courriel à un incident spécifique. (Cette option n'est pertinente que pour les courriels qui ne sont pas encore liés à un incident spécifique.).

Filtre : Cliquez sur cette option pour limiter l'affichage à certains critères. Voir la partie 434.4.2.2.

Changer de répertoire : Cliquez sur cette option pour basculer vers un répertoire différent (ex. de la « Boîte de réception » vers « Archiver dans »). Voir la partie 434.4.2.3.

434.4.2.1 Ajouter courriel

Introduire courriel : Cliquez sur cette option pour ajouter un nouveau courriel. Après la sélection de cette option un écran de saisie s'affiche :

The screenshot shows a web browser window titled "V-smart [2.0] -- Webpage Dialog". The main content area is titled "Nouveau courriel" and contains a form for composing a new email. The form fields are as follows:

- De:** Infor.Vubis-Smart@infor.com
- A:** (empty)
- CC:** (empty)
- BCC:** (empty)
- Sujet:** Votre message
- Document(s) lié(s):** (empty)
- Corps:** (empty text area)

On the right side of the form, there are three buttons: "Envoyer", "Annuler", and "Aide". At the bottom left of the form, there is a checkbox labeled "Stocker réponses comme val. par défaut" which is currently unchecked.

The browser's address bar shows the URL: <http://nlbawqavubis/sm200qa/ClientBody.csp?ClientId=1.23008>. The page title is "Local intranet".

Zones sur l'écran

De : Zone protégée contenant l'adresse mel de l'expéditeur. (Cette adresse mel est un paramètre système et n'est pas liée à des courriels individuels.)

A : Saisissez l'adresse mel du destinataire.

CC: et **BCC** : Optionnellement, saisissez les adresses mel des destinataires d'une copie carbone ou d'une copie invisible

Sujet : Saisissez le sujet du message mel.

Document(s) lié(s) : Les documents liés au mel comme pièce jointe.

Corps : Saisissez le texte du message mel.

434.4.2.2 Filtre

Filtre : Cliquez sur cette option pour limiter l'affichage à certains critères. Un écran de sélection s'affiche :

V-smart [2.0] -- Webpage Dialog

Filtre

Recherche de

Recherche dans

De date

A date

Stocker réponses comme val. par défaut

OK
Annuler
Aide
Suppr. tout

http://nlbawqavubis/sm200qa/ClientBody.csp?ClientId=1.23008 Local intranet

Zones sur l'écran

Recherche de: enter the search term; if you leave the search term box entry, all documents (that fall within the defined date range) will be displayed Saisissez le terme de la recherche, si vous laissez la zone de saisie du terme de recherche vide tous les documents (qui tombent dans la tranche de date définie) s'afficheront. **Recherche dans** : Indiquez dans quel élément de donnée vous souhaitez rechercher, le système fournit les options suivantes :

- Adresse de (l'adresse de l'expéditeur)

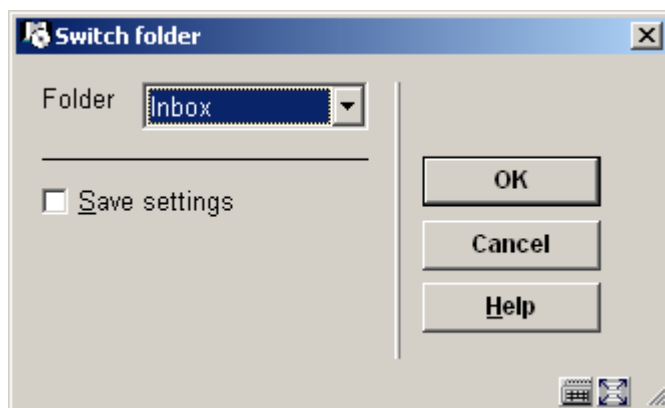
- Adresse à (l'adresse du destinataire)
- Corps
- Sujet
- Sujet et corps

De date : la date de début d'une tranche de date, par défaut ce sera 20 années avant la date courante.

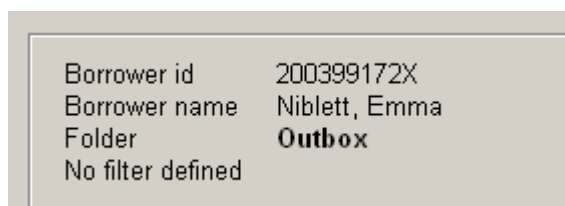
A date : la date de fin de la tranche de date ; par défaut ce sera la date courante.

434.4.2.3 Changer de répertoire

Changer de répertoire : Cliquez sur cette option pour basculer vers un autre répertoire. Un écran de sélection s'affichera :



Lorsque vous aurez basculé vers un autre répertoire, le nouveau répertoire courant s'affichera dans la zone d'en-tête :



- **Document control - Change History**

Version	Date	Change description	Author
1.0	November 2009	creation new AFO in 2.0	