

IBM TRIRIGA
Version 10.5.2

*Request Central
Guide d'utilisation*

IBM

Important

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations générales figurant à la section «Remarques», à la page 3.

LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE.

Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. Les informations qui y sont fournies sont susceptibles d'être modifiées avant que les produits décrits ne deviennent eux-mêmes disponibles. En outre, il peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie cependant pas qu'ils y seront annoncés.

Pour plus de détails, pour toute demande d'ordre technique, ou pour obtenir des exemplaires de documents IBM, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial.

Vous pouvez également consulter les serveurs Internet suivants :

- <http://www.fr.ibm.com> (serveur IBM en France)
- <http://www.ibm.com/ca/fr> (serveur IBM au Canada)
- <http://www.ibm.com> (serveur IBM aux Etats-Unis)

*Compagnie IBM France
Direction Qualité
17, avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex*

Cette édition s'applique à la version 10.5.3 d'IBM TRIRIGA ainsi qu'à toutes les éditions et modifications suivantes, sauf indication contraire dans les nouvelles éditions.

© Copyright IBM Corporation 2011, 2016.

Table des matières

Avis aux lecteurs canadiens	v	Remarques	3
		Marques	5
Demande de maintenance corrective	1	Dispositions applicables à la documentation du	
Demandes de service	1	produit	5
Soumission de demandes en libre-service	1	Déclaration IBM de confidentialité sur Internet	6

Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

IBM France	IBM Canada
ingénieur commercial	représentant
agence commerciale	succursale
ingénieur technico-commercial	informaticien
inspecteur	technicien du matériel

Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.








OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

France	Canada	Etats-Unis
 (Pos1)		Home
Fin	Fin	End
 (PgAr)		PgUp
 (PgAv)		PgDn
Inser	Inser	Ins
Suppr	Suppr	Del
Echap	Echap	Esc
Attn	Intrp	Break
Impr écran	ImpEc	PrtSc
Verr num	Num	Num Lock
Arrêt défil	Défil	Scroll Lock
 (Verr maj)	FixMaj	Caps Lock
AltGr	AltCar	Alt (à droite)

Brevets

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

Assistance téléphonique

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.

Demande de maintenance corrective

Les opérations de maintenance corrective répondent à des incidents identifiés et sont gérées au moyen de demandes de service. Les demandes de service concernent des activités telles que demander une réparation, déplacer des personnes, proposer des mises à jour à des contrats, ou effectuer des réservations de salle.

Demandes de service

Vous pouvez lancer des demandes pour les services, les actifs, les emplacements ou le personnel dont vous avez besoin, et gérer et suivre chaque demande. Vous pouvez créer une demande en tant qu'utilisateur en libre-service ou en tant qu'agent du centre d'appels pour le compte d'un client.

Les utilisateurs en libre-service peuvent saisir des incidents à l'aide du portail Request Central. Les options qui sont disponibles pour vous dans la section du portail Request Central dépendent de votre rôle. Elles peuvent inclure des installations, du matériel informatique et des téléphones, des espaces, des ressources humaines, des contrats, des magasins, des produits et des services, ainsi que des réservations. Par exemple, vous pouvez vous renseigner sur d'autres logiciels pour un ordinateur portable, signaler une ampoule qui ne fonctionne plus ou demander un déplacement.

Les agents du centre d'appels répondent aux appels et enregistrent les informations correspondantes sur un formulaire de centre d'appel. Selon la classification des demandes, l'agent du centre d'appels peut accéder aux solutions répertoriées dans la base de connaissances. Parfois, l'agent du centre d'appels peut résoudre l'incident au cours de l'appel sans générer de demande. Toutefois, habituellement l'agent du centre d'appels utilise le formulaire pour créer une demande de service. Cette demande est traitée de la même manière qu'une demande en libre-service saisie dans Request Central.

Une fois que vous avez soumis une demande de service, celle-ci est transmise pour approbation. Une fois la demande de service approuvée, celle-ci est envoyée vers un prestataire de services. Le prestataire de services est sélectionné en fonction du plan de service qui est défini pour le type de demande, ainsi que pour votre emplacement et votre organisation. Une fois que le prestataire de service a terminé la tâche, la demande de service est fermée, et vous recevez une notification et un formulaire d'enquête de satisfaction.

Pour que vous puissiez créer des demandes de service, les administrateurs doivent configurer des enregistrements de catégorie de demande pour les solutions qui sont fournies pour les demandes.

Soumission de demandes en libre-service

Vous pouvez soumettre vos demandes de service dans un formulaire en ligne. Votre demande de service est dirigée automatiquement pour approbation et envoyés à un prestataire de services. Lorsque le travail est terminé, vous recevez une notification et un formulaire d'enquête.

Avant de commencer

Vous devez vous connecter en tant qu'utilisateur avec un rôle permettant d'accéder à une section de portail Request Central.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur la soumission des demandes en libre-service, voir les vidéos IBM® TRIRIGA Self-Service dans la bibliothèque des supports de la documentation wiki d'IBM TRIRIGA :

IBM TRIRIGA Self-Service Users - Requesting Services

Fournit des informations sur l'utilisation de Request Central pour passer des demandes en ligne pour des services, des réparations ou des produits, et la gestion et le suivi de chaque demande.

IBM TRIRIGA Self-Service Users - Making Reservations

Fournit des informations sur l'utilisation de Request Central pour réserver des ressources, telles que des salles de réunion, des espace de travail, des services de restauration, des véhicules et des équipements.

IBM TRIRIGA Self-Service Users - Making Reservations from Outlook

Fournit des informations sur l'utilisation de l'extension de réservation IBM TRIRIGA pour le logiciel de messagerie Outlook pour créer des rendez-vous dans Outlook et se connecter à IBM TRIRIGA pour réserver des ressources d'entreprise.

Procédure

1. Développez la section pour laquelle vous demandez un service.

Rôle	Action
Rôle Request Central	Dans la section de portail Request Central, développez la section pour laquelle vous demandez un service.
Autres rôles	Sélectionnez Demandes > Mes demandes . Dans la section de portail Request Central, développez la section pour laquelle vous demandez un service.

2. Sélectionnez le type de demande de service.
3. Spécifiez les détails de votre demande.
4. Créez un brouillon et vérifiez le formulaire.
5. Soumettez la demande.

Remarques

Ces informations ont été développées pour les produits et services proposés aux Etats-Unis. Ce document peut être disponible dans d'autres langues auprès d'IBM. Toutefois, une copie du produit ou de la version du produit dans cette langue peut être nécessaire pour y accéder.

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Pour plus de détails, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial IBM. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM.

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous donne aucun droit de licence sur ces brevets ou demandes de brevet. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

*IBM Director of Licensing
IBM Corporation
North Castle Drive, MD-NC119
Armonk, NY 10504-1785
US*

Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à :

*IBM Director of Commercial Relations
IBM Canada Ltd.
3600 Steeles Avenue East
Markham, Ontario
L3R 9Z7
Canada*

Pour les demandes de licence concernant les informations utilisant un jeu de caractères à double octet (DBCS), prenez contact avec le service Propriété intellectuelle IBM dans votre pays ou envoyez des demandes en écrivant à :

*Intellectual Property Licensing
Legal and Intellectual Property Law
IBM Japan Ltd.
19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku
Tokyo 103-8510, Japan*

LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE "EN L'ETAT" SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE NON-CONTREFAÇON, DE COMMERCIALISATION OU D'APTITUDE A

L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, modifier les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites Web relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange des données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

*IBM Director of Licensing
IBM Corporation
North Castle Drive, MD-NC119
Armonk, NY 10504-1785
US*

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le règlement d'une redevance.

Le logiciel sous licence décrit dans ce document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions de l'ICA, des Conditions internationales d'utilisation des logiciels IBM ou de tout autre accord équivalent.

Les données de performances et les exemples de clients ne sont présentés qu'à des fins d'illustration. Les performances réelles peuvent varier en fonction des configurations et des conditions d'exploitation spécifiques.

Les informations concernant des produits non IBM ont été obtenues auprès des fournisseurs de ces produits, par l'intermédiaire d'annonces publiques ou via d'autres sources disponibles. IBM n'a pas testé ces produits et ne peut confirmer l'exactitude de leurs performances ni leur compatibilité. Elle ne peut recevoir aucune réclamation concernant des produits non IBM. Toute question concernant les performances de produits non IBM doit être adressée aux fournisseurs de ces produits.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être modifiée ou annulée sans préavis, et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des

noms fictifs de personnes, de sociétés, de marques ou de produits à des fins illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms de personnes, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent logiciel contient des exemples de programmes d'application en langage source destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programme sous quelque forme que ce soit et sans paiement d'aucune redevance à IBM, à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes aux interfaces de programmation des plateformes pour lesquels ils ont été écrits ou aux interfaces de programmation IBM. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Les exemples de programmes sont fournis en l'état, sans garantie d'aucune sorte. IBM ne sera en aucun cas responsable des dommages liés à l'utilisation des exemples de programme.

Toute copie totale ou partielle de ces programmes exemples et des oeuvres qui en sont dérivées doit comprendre une notice de copyright, libellée comme suit :

© (nom de l'entreprise) (année).

Des segments de ce code sont dérivés des exemples de programmes d'IBM Corp.

© Copyright IBM Corp. _indiquez la ou les années_.

Marques

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web "Copyright and trademark information" à www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Java™ ainsi que tous les logos et toutes les marques incluant Java sont des marques d'Oracle et/ou de ses sociétés affiliées.

Linux est une marque de Linus Torvalds aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

Microsoft, Windows, Windows NT et le logo Windows sont des marques de Microsoft Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

UNIX est une marque enregistrée de The Open Group aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés.

Dispositions applicables à la documentation du produit

Les droits d'utilisation relatifs à ces publications sont soumis aux dispositions ci-après.

Applicabilité

Les présentes dispositions viennent s'ajouter à toute autre condition d'utilisation applicable au site Web IBM.

Usage personnel

Vous pouvez reproduire ces publications pour un usage personnel et non commercial, sous réserve que toutes les mentions de propriété soient conservées. Vous ne pouvez distribuer ou publier tout ou partie de ces publications ou en faire des oeuvres dérivées sans le consentement exprès d'IBM.

Utilisation commerciale

Vous pouvez reproduire, distribuer et afficher ces publications uniquement au sein de votre entreprise, sous réserve que tous les avis de propriété soient conservés. Vous ne pouvez reproduire, distribuer, afficher ou publier tout ou partie de ces publications en dehors de votre entreprise, ou en faire des oeuvres dérivées, sans le consentement exprès d'IBM.

Droits

Excepté les droits d'utilisation expressément accordés dans ce document, aucun autre droit, licence ou autorisation, implicite ou explicite, n'est accordé pour ces publications ou autres informations, données, logiciels ou droits de propriété intellectuelle contenus dans ces publications.

IBM se réserve le droit de retirer les autorisations accordées dans le présent document si l'utilisation des publications s'avère préjudiciable à ses intérêts ou que, selon son appréciation, les instructions susmentionnées n'ont pas été respectées.

Vous ne pouvez télécharger, exporter ou réexporter ces informations qu'en total accord avec toutes les lois et règlements applicables dans votre pays, y compris les lois et règlements américains relatifs à l'exportation.

IBM N'OCTROIE AUCUNE GARANTIE SUR LE CONTENU DE CES PUBLICATIONS. LES PUBLICATIONS SONT LIVREES EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES PUBLICATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE.

Déclaration IBM de confidentialité sur Internet

Les produits IBM Software, notamment les logiciels sous forme de services ("Offres logicielles"), peuvent utiliser des cookies ou d'autres technologies pour collecter des informations sur l'utilisation des produits, aider à améliorer l'expérience de l'utilisateur final, ajuster les interactions avec l'utilisateur final ou pour d'autres objectifs. Dans la plupart des cas, aucune information identifiant la personne n'est collectée par les Offres logicielles. Certaines de nos Offres logicielles peuvent vous permettre de collecter des informations identifiant la personne. Si cette Offre logicielle utilise des cookies pour collecter des informations identifiant la personne, des informations spécifiques sur l'utilisation de cookies par cette offre sont énoncées ci-dessous.

Cette offre logicielle n'utilise pas de cookies ni aucune autre technologie afin de collecter des informations personnelles.

Si les configurations déployées pour cette Offre logicielle vous fournissent à vous en tant que client la possibilité de collecter des informations identifiant d'autres personnes via des cookies et d'autres technologies, vous devez vous renseigner sur l'avis juridique et les lois applicables à ce type de collecte de données, notamment les exigences d'information et de consentement.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des diverses technologies, dont les cookies, à ces fins, reportez-vous aux règles de confidentialité d'IBM consultables à l'adresse <http://www.ibm.com/privacy> et à la déclaration sur la protection des renseignements personnels d'IBM consultable à l'adresse <http://www.ibm.com/privacy/details>, dans la section intitulée "Cookies, Web Beacons and Other Technologies" et au document "IBM Software Products and Software-as-a-Service Privacy Statement" consultable à l'adresse <http://www.ibm.com/software/info/product-privacy/>.

