# Infor LN Service - Guide de l'utilisateur - Gestion des appels

© Copyright 2017 Infor

Tous droits réservés. Les marques, dessins et modèles ci- joints sont des marques et/ou des marques déposées de Infor et/ou ses associés et filiales. Tous droits réservés. Toutes les autres marques listées ci-jointes appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

## Notifications importantes

Les informations contenues dans cette publication (y compris toute information supplémentaire) sont confidentielles et la propriété de Infor.

En accédant à ces informations, vous reconnaissez et acceptez que ce document (y compris toute modification, traduction ou adaptation de celui-ci) ainsi que les copyrights, les secrets commerciaux et tout autre droit, titre et intérêt afférent, sont la propriété exclusive de Infor. Vous acceptez également de ne pas vous octroyer les droits, les titres et les intérêts (de ce document (y compris toute modification, traduction ou adaptation de celui-ci) en vertu de la présente, autres que le droit non-exclusif d'utilisation de ce document uniquement en relation avec et au titre de votre licence et de l'utilisation du logiciel mis à la disposition de votre société par Infor conformément à un contrat indépendant (“Objectif”).

De plus, en accédant aux informations jointes, vous reconnaissez et acceptez que vous devez respecter le caractère confidentiel de ce document et que l'utilisation que vous en faites se limite aux Objectifs décrits ci-dessus.

Infor s'est assuré que les informations contenues dans cette publication sont exactes et complètes. Toutefois, Infor ne garantit pas que les informations contenues dans cette publication ne comportent aucune erreur typographique ou toute autre erreur, ou satisfont à vos besoins spécifiques. En conséquence, Infor ne peut pas être tenu directement ou indirectement responsable des pertes ou dommages susceptibles de naître d'une erreur ou d'une omission dans cette publication (y compris toute information supplémentaire), que ces erreurs ou omissions résultent d'une négligence, d'un accident ou de toute autre cause.

## Reconnaissance de marques

Tous les autres noms de société, produit ou service référencés sont des marques de leurs propriétaires respectifs.

## Informations sur la publication


| | |
|---|---|
| **Code du document** | tsclmug (U8954) |
| **Release** | 10.5 (10.5) |
| **Publié le** | 20 décembre 2017 |

# Table des matières

**A propos de ce document**

**Chapitre 1 Introduction....7**

**Chapitre 2 Concepts de gestion des appels....9**

Concepts de gestion des appels....9

Concept de service unique (SSC)....10

Concept de service double (DSC)....10

Gestion des appels....10

Délai de réponse....11

Affectation et réaffectation d'un appel....12

Réaffectation d'un appel....12

Construction de l'arborescence de diagnostic....13

Priorités....13

Facteur de priorité....14

Facteur de priorité de l'appel....14

Tri sur la priorité....15

Appels prioritaires et différés....15

Appels prioritaires....15

Appels différés....15

Affichage des appels prioritaires et différés....16

Création d'une arborescence physique à partir d'une nomenclature....16

Statut de l’appel....20

**Chapitre 3 Configuration des données de base....23**

Définition des données de base pour la gestion des appels....23

Configuration des données de base....23

**Chapitre 4 Procédures de gestion des appels....25**

Gestion des appels....25

Réaffectation de l'appel....26

Transfert d'un appel vers le module Gestion des ordres de service....26
Transfert d'un appel vers un sous-traitant....27
Transfert d'un appel vers la gestion des ordres de maintenance sur article client....27
Enregistrement d'un appel....27
Transfert d'appel....29
Transfert d'un appel vers le module Gestion des ordres de service....29
Transfert d'un appel vers la gestion des ordres de maintenance externe....29
Transfert d'un appel vers un sous-traitant....30
Résolution du problème....30
Facturation des appels....31

**Chapitre 5 Diagnostics d'appels....33**
Diagnostics d'appel....33

**Annexe A Glossaire....35**

**Index**

# A propos de ce document

### Objectifs

Les objectifs de ce guide de l'utilisateur sont les suivants :

- Configuration des données de base
- Gestion des appels
- Diagnostics d'appels

Ce document a été créé avec le principe que l'utilisateur connaît déjà Infor LN Finances.

### Résumé du document

Ce document décrit les divers traitements disponibles dans Gestion des appels ainsi que la procédure qui permet de créer et de traiter des appels.

### Comment lire ce document

Ce document est constitué à partir de rubriques d'aide en ligne. Les références aux autres sections du manuel sont donc présentées tel qu'indiqué dans l'exemple suivant :

Pour trouver la section référencée, reportez-vous à la table des matières.

Les termes soulignés indiquent un lien vers une définition dans le glossaire. Si vous consultez ce document en ligne, vous pouvez cliquer sur le texte souligné pour accéder à la définition du glossaire correspondante.

### Commentaires ?

Cette documentation fait l'objet de révisions et d'améliorations constantes. Vos remarques/demandes d'informations sur ce document sont bienvenues. Veuillez envoyer vos commentaires à l'adresse email documentation@infor.com .

Référencez le numéro et le titre du document dans votre email. L'efficacité de nos rétroactions dépend de la spécificité de vos informations.

### Contacter Infor

Si vous avez des questions sur les produits d'Infor, consultez le portail de support Infor Xtreme à www.infor.com/inforxtreme .

Si ce document est mis à jour après la sortie du produit, la nouvelle version sera publiée sur ce site web. Il est recommandé de vérifier périodiquement si la documentation a été mise à jour en consultant ce site web.

N'hésitez pas à contacter documentation@infor.com pour tout commentaire sur la documentation d'Infor.

# Chapitre 1
# Introduction

1

Gestion des appels (CLM) constitue le principal lien d'un client dans l'environnement de service. Dans Gestion des appels, vous enregistrez et gérez les appels concernant les produits. Vous pouvez être averti des appels existants concernant le tiers sélectionné au moment de l'enregistrement. Le concept de centre d'appels principal auquel sont associés des centres locaux, implique la prise en compte des fuseaux horaires. Les appels enregistrés peuvent être assignés à n'importe quel centre de support ou ingénieur support. Lorsqu'un appel est assigné à un ingénieur support spécifique, il entre dans la file d'attente de ce dernier. L'appel est ensuite est pris et traité.

Des appels peuvent également être assignés à un tiers (sous-traitant), auquel cas ils sont transférés par e-mail avec une pièce jointe qui contient les informations requises.

Le prestataire des services peut s'engager sur des délais de réponse spécifiques lors de la signature des contrats avec les clients. Ces délais peuvent être basés sur une période déterminée ou sur des jours ouvrables spécifiques. Pour qu'une garantie prévue ou une condition contractuelle soit respectée, l'appel est transmis à un centre de services (et à un technicien de maintenance) pour service sur site, au help desk pour support ou à un atelier de réparation via un ordre d'autorisation de retour de marchandise.

Le statut de l'appel indique ce qui a été fait et ce qu'il reste à réaliser. Ce statut peut être Enregistré et Assigné. Chaque appel dispose d'un délai de réponse qui est contrôlé.

Les appels peuvent devenir prioritaires s'ils ne sont pas résolus dans le délai prévu. En outre, la consignation de ce qui est réalisé et l'identification de l'agent concerné est automatique. Cette fonction assure une traçabilité totale des appels.

# Chapitre 2
# Concepts de gestion des appels

2

Ce chapitre décrit brièvement les concepts du module Gestion des appels.

## Concepts de gestion des appels

Vous pouvez utiliser la fonction de gestion des appels pour traiter le processus de gestion des appels dans son intégralité, ce qui inclut :

- la réception des appels,
- l'enregistrement des appels,
- la distribution des appels,
- le diagnostic des appels,
- la résolution des appels,
- Facturation de l'appel
- la supervision/le déblocage.

Service autorise soit un concept de service unique, soit un concept de service double, pour le prestataire de services.

Avant de pouvoir travailler avec les modules de gestion des appels, vous devez définir les données suivantes :

Paramètres prérequis :

- Configurations (dans CFG)
- Articles utilisés (dans MDM)
- Prestataire de service (dans MDM)

Vous devez ensuite définir les paramètres de l'objet de gestion Données de base - Gestion des appels, comme indiqué au chapitre 3.

## Concept de service unique (SSC)

Dans un concept de service unique, le processus comporte les étapes suivantes :

1. Saisie des détails de l'appel.
2. Traitement de l'appel.
3. Lancement de la minuterie d'appel. Cette étape fixe les limites de durée pour la résolution de l'appel.
4. Utilisation de diagnostics pour définir le problème.
5. Saisie des détails du problème et de la solution.
6. Facturation au tiers.

## Concept de service double (DSC)

Dans un concept de service double, le processus comporte les étapes suivantes : Notez que le help desk exécute les étapes 1 et 2 et que le technicien affecté exécute les étapes 3 et suivantes.

1. Saisie des détails de l'appel.
2. Affectation de l'appel au centre de services ou ingénieur support approprié.
3. En cas d'erreur d'affectation, réaffectation de l'appel.
4. Traitement de l'appel.
5. Démarrage de la minuterie, ce qui fixe les limites de durée de la résolution de l'appel.
6. Utilisation de diagnostics pour définir le problème.
7. Saisie des détails du problème et de la solution.
8. Facturation au tiers.

## Gestion des appels

Les appels sont gérés selon un schéma de priorité à base horaire. La coordination entre la demande et le traitement des appels (problèmes) est assurée via la procédure de réévaluation. Infor LN vous permet de surveiller aisément le statut des appels de sorte que vous pouvez prendre rapidement des décisions sur la nécessité ou non d'une assistance supplémentaire ou spéciale pour résoudre un problème.

Les sessions de gestion des appels sont employées de la saisie des détails de l'appel jusqu'à l'acceptation de la solution du problème par le tiers.

Le processus de gestion des appels utilise les données saisies dans les sessions de gestion des données de base tout au long du cycle de vie d'un appel.

L'efficacité de la gestion des appels est un critère de succès essentiel pour les prestataires de service. Quand un appel intervient, certains facteurs comme les suivants conditionnent l'efficacité :

- le temps passé à saisir les détails de l'appel et la possibilité de visualiser les appels précédents ;

- l'expérience de l'ingénieur support dans l'analyse du problème, au moyen de ses propres ressources ou via la consultation d'une arborescence de diagnostic et des réponses attendues ;
- la facilité de contrôle du processus de gestion des appels, associé à une procédure de réévaluation si le problème n'est pas résolu suffisamment vite.

# Délai de réponse

Les délais de réponse sont employés pour calculer les priorités initiales et réelles d'un appel et les dates planifiées.

Vous pouvez lier des délais de réponse à des conditions et à des conditions de couverture pour les éléments suivants :

- les contrats de service,
- Modèles de contrats de service
- Devis de contrats de service
- Garanties
- Prestations de l'ordre de service
- Paramètres d'appel
- Tiers

Le délai de réponse est le temps maximum qui peut s'écouler entre l'enregistrement de l'appel et la réponse. Les délais de réponse ne peuvent pas être enregistrés manuellement. Pour déterminer quel délai de réponse utiliser, Infor LN prend en compte les contrats de service, les informations générales sur le tiers concerné et les paramètres Paramètres d'appel (tsclm0100m000) correspondants.

Le module Gestion des appels utilise les délais de réponse de la manière suivante :

Lorsque vous enregistrez un appel, Infor LN alloue un délai de réponse à l’appel en fonction du chemin de recherche suivant :

1. Si le groupe d'installation ou l'article de l’appel est couvert par un contrat de service, le délai de réponse de l’appel est le délai de réponse défini pour le contrat de service.
2. Si aucun contrat de service n’est défini pour l’appel (ou si aucun délai de réponse n’est défini pour le contrat de service), Infor LN alloue le code de délai de réponse défini pour le tiers acheteur de l’appel.
3. Si aucun code de délai de réponse n’est défini pour le tiers acheteur de l’appel, Infor LN alloue le code de délai de réponse défini dans la session Paramètres d'appel (tsclm0100m000).

Infor LN calcule les divers délais de réponse d'un appel comme suit :

- Délai de réaction = heure d'enregistrement + période de réponse
- Début de délai de résolution = heure d'enregistrement + période de début de résolution
- Fin de délai de résolution = heure d'enregistrement + période de fin de résolution

**Remarque**

- Si, dans la session Paramètres d'appel (tsclm0100m000), la case **Utiliser priorités dans calc. du temps de réaction** est cochée, toute priorité définie pour un appel affecte (réduit) le délai de réponse, et donc l'heure de début de résolution et l'heure de fin de résolution.
- Infor LN utilise les délais de résolution de l'appel pour déterminer la priorité de l'appel. Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique Priorité des appels.

# Affectation et réaffectation d'un appel

Vous pouvez affecter des appels à un centre de services ou à un ingénieur support. Dans la session Réattribution des appels entre les ingénieurs support (tsclm1220m000), vous pouvez afficher les appels qui sont affectés à des centres de service et affecter ces appels à des ingénieurs support. Certains détails d'appel comme la configuration et les priorités apparaissent dans cette session. Cette session récapitule tous les appels qui sont affectés à un centre de services particulier et qui n'ont pas encore été affectés à un ingénieur support. Quand le centre de services et l'ingénieur support sont l'un et l'autre affectés, le statut de l'appel devient Assigné.

Utilisez la session Réattribution des appels entre les départements support (tsclm1215m000) pour affecter un appel à un centre de service spécifique. Dans cette session, vous pouvez également indiquer l'ingénieur support. Si l'appel est affecté au centre de services et à l'ingénieur support, le statut de l'appel passe d'**Enregistré** à **Assigné**.

Utilisez la session Réattribution des appels entre les ingénieurs support (tsclm1220m000) pour affecter un appel à un ingénieur support spécifique. Pour vous assister dans ce processus, des détails de l'appel tels que la configuration, l'activité voulue et les priorités apparaissent à l'écran. Quand le centre de services et l'ingénieur support sont l'un et l'autre affectés, le statut de l'appel devient Assigné.

## Réaffectation d'un appel

Si un problème ne peut pas être résolu, l'appel concerné est réaffecté. Vous pouvez réaffecter l'appel à un autre centre de services ou à un autre ingénieur support. La plupart des sociétés choisissent de réaffecter l'appel avant d'envoyer un technicien de maintenance. Ceci lui permet de gagner du temps et de faire économiser de l'argent à son client. Vous pouvez réaffecter des appels d'un centre de services vers un autre depuis la session Appel (tsclm1100m000) ou depuis la session Réattribution des appels entre les départements support (tsclm1215m000) dans laquelle vous pouvez modifier les appels en fonction d'une plage de facteurs.

Servez-vous de la session Réattribution des appels entre les départements support (tsclm1215m000) pour réaffecter une plage d'appels à un autre centre de services. Le statut de l'appel avant le transfert doit être **Enregistré**, **Assigné** ou **En cours**. Le statut résultant de l'appel dépend du nombre d'employés dans le centre de services réattribué.

- Pour les appels qui ne sont associés qu'à un seul employé, le statut passe à **Assigné**.
- Pour ceux qui sont associés à plusieurs employés, il passe à **Enregistré**.

Servez-vous de la session Réattribution des appels entre les ingénieurs support (tsclm1220m000) pour réaffecter une plage d'appels à un autre ingénieur support. Cet ingénieur peut travailler pour un autre centre de services. Le statut de l'appel avant le transfert doit être **Assigné** ou **En cours**. Après le transfert, le statut de l'appel devient **Assigné**.

# Construction de l'arborescence de diagnostic

L'arborescence de diagnostic est une fonction importante du module de gestion des appels (CLM). C'est une structure d'informations qui contient un ensemble de questions et leurs réponses attendues (qui peuvent être multiples), et vous aide à résoudre les problèmes. Le problème prévu et la solution attendue peuvent être joints à une réponse. Une question liée peut aussi être jointe pour fournir davantage de détails avant l'indication du problème prévu et de sa solution. Vous pouvez aussi indiquer un article ayant un rapport avec la réponse et, ainsi, basculer sur l'arborescence de diagnostic de cet article pour rechercher la solution.

## Construction d'une arborescence de diagnostic

Vous pouvez employer cette fonction pour analyser les appels enregistrés de manière structurée. Les arborescences de diagnostic aident les agents des centres d'appels à analyser les dysfonctionnements ou les problèmes, à résoudre les problèmes à distance et à prévenir les déplacements sur site superflus. Infor LN détermine l'arborescence de diagnostic à employer à partir de l'objet ou du modèle enregistré. Pour utiliser le diagnostic, vous devez définir la structure.

# Priorités

La priorité de l'appel est est déterminée par le temps disponible pour résoudre le problème ou l'heure de début de résolution disponible. Ceci dépend du paramètre **Utiliser priorités dans calc. du temps de réaction** de la session Paramètres d'appel (tsclm0100s000).

Le temps restant pour résoudre le problème d’un appel et le délai de réponse déterminent la priorité de l’appel.

Infor LN vous permet d’attribuer une priorité aux éléments suivants :

- Groupe d'installation : Dans la session Groupes d'installation (tsbsc1100m000).
- Article sérialisé : Dans la session Articles sérialisés (tscfg2100m000).
- Tiers : Dans la session Tiers acheteur (tccom4110s000).
- Problème : Dans la session Appel (tsclm1100m000).
- Solution inadaptée : Dans la session Paramètres d'appel (tsclm0100m000).

Dans le module Gestion des appels, si l’une de ces priorités est attribuée à un appel et que la case **Utiliser priorités dans calc. du temps de réaction** est cochée dans la session Paramètres d'appel (tsclm0100m000), les délais de réponse de l'appel sont affectés comme suit :

# Facteur de priorité

A partir de chaque priorité, vous pouvez calculer un facteur de priorité selon l'équation suivante :

```
facteur de priorité = priorité / 100
```

Exemple

```
Facteur de priorité d'un groupe d'installation = priorité du groupe
d'installation / 100
```

# Facteur de priorité de l'appel

Pour déterminer le facteur de priorité de l'appel, multipliez toutes les priorités comme suit :

```
priorité de l'appel = (priorité du groupe d'installation / 100), ou (priorité
 de l'article sérialisé / 100) * (priorité du tiers / 100) * (priorité du
problème / 100) * (priorité de la solution inadaptée / 100)
```

**Remarque**

- Les priorités égales à zéro (0) ne sont pas pertinentes et sont donc exclues de l'équation.
- La priorité de solution inadaptée est utilisée uniquement si l'appel est considéré comme une solution inadaptée.

## Heure de réaction et heure de résolution

Le facteur de priorité de l'appel et les données de délai de réponse déterminent les délais de réaction et de résolution, selon les formules suivantes :

```
délai de réaction = heure de signalement + (période de réponse * facteur de
 priorité)
heure de début de résolution = heure de signalement + (période de début de
résolution * facteur de priorité)
heure de fin de résolution = heure de signalement + (période de fin de
résolution * facteur de priorité).
```

Exemple

Un appel est enregistré un mercredi à 10 heures. Le calendrier de couverture de résolution est le suivant : 9 heures à 17 heures du lundi au vendredi. La période de début de résolution (du délai de réponse de l'appel) est de 21 heures et les facteurs de priorité suivants sont définis :

- priorité du problème = 50
- priorité de l'article = 80

Le facteur de priorité total est : (50/100) x (80/100) = 0,5 x 0,8 = 0,40

L'heure de début de la résolution est donc : 10 h + (21 x 0,40) = 10 h + 8,4 heures

La résolution du problème de l’appel doit donc commencer au plus tard le jeudi à 10h24.

## Tri sur la priorité

Si le client ne souhaite utiliser que la priorité du problème, la valeur zéro (niveau le plus bas) doit être affectée à la priorité du tiers et à celle de l'article sérialisé.

**Remarque**

La priorité définie doit être comprise entre zéro (0) et quatre-vingt-dix-neuf (99). La valeur zéro (0) est par défaut la priorité la plus faible. Pour définir 99 comme priorité la plus faible, définissez cette valeur comme priorité par défaut dans la session Paramètres d'appel (tsclm0100m000).

# Appels prioritaires et différés

## Appels prioritaires

Le terme *appels prioritaires* fait référence à tous les appels qui doivent être traités pour éviter une réévaluation. Le concept d’appels prioritaires permet de répertorier les appels par ordre de priorité réelle. Les appels prioritaires ne sont ni spéciaux, ni prioritaires pour une raison déterminée.

Les appels prioritaires sont soit les appels qui doivent être traités, soit ceux qui sont en attente d'une affectation ou qui attendent que la personne à laquelle ils ont été affectés s'occupe de leur traitement. Les appels bloqués et les appels en attente ne sont pas considérés comme des appels prioritaires, car ils ne peuvent pas être traités.

Un appel est considéré comme prioritaire s'il a l'un des statuts suivants :

- **Enregistré**
- **Assigné**

Les appels prioritaires sont affichés par ordre de priorité ; cet ordre est déterminé par le temps disponible pour résoudre le problème lié à l'appel ou le temps disponible pour commencer à résoudre ce problème, selon le paramètre **Définition des priorités** qui a été défini dans la session Paramètres d'appel (tsclm0100m000).

## Appels différés

Les appels différés sont des appels qui doivent être traités et dont le statut ne change pas durant la période indiquée. Il peut s’agir, par exemple, d’un appel enregistré dont le statut n’est pas passé à temps à l'état **Assigné** ou d’un appel affecté dont le statut n’est pas passé à temps à l'état **En cours**. Le paramètre **Horizon figé** de la session Paramètres d'appel (tsclm0100m000) détermine la période de modification du statut.

L'horizon figé est utilisé de deux façons :

- L'horizon figé ajouté à l'heure d’enregistrement de l'appel indique à quel moment l'appel doit être affecté.
- L'horizon figé ajouté à l'heure d’affectation de l'appel indique à quel moment l'appel doit être traité.

Autrement dit, un appel est différé dans les cas suivants :

- Il est enregistré et l'heure actuelle est postérieure à l'heure d'enregistrement ajoutée à l'horizon figé.
- Il est affecté et l'heure actuelle est postérieure à l'heure d’affectation ajoutée à l'horizon figé. L'appel n'est pas bloqué.

**Remarque**

Contrairement aux appels prioritaires, les appels différés incluent également les appels en attente. En effet, si le temps d'attente écoulé pour ces derniers dépasse l'horizon figé, cela doit être porté à l'attention de l'agent du help desk.

## Affichage des appels prioritaires et différés

Vous pouvez activer un filtre permettant de répertorier les appels prioritaires et les appels différés. Cependant, s'il existe dix appels prioritaires et dix appels différés, cela ne veut pas dire pour autant que la liste comprend vingt appels car les appels peuvent devenir prioritaires ou être différés à un moment précis. Cette condition s'applique aux appels non **En attente** qui ont dépassé l'horizon figé.

**Remarque**

- Quand un appel est bloqué, il n'est répertorié par aucun des trois filtres possibles dans la liste des appels à traiter car les appels bloqués ne sont pas sous la responsabilité du help desk. Un appel est bloqué pour des raisons financières et doit donc être traité par une autre personne que le responsable du help desk.
- Vous ne pouvez pas afficher un appel qui est impayé. Toutefois, les appels impayés qui n'ont pas été traités sont également des appels différés. Autrement dit, le filtre **Appels en urgence différés** permet de répertorier le sous-ensemble d’appels impayés. De la même manière, vous pouvez utiliser le filtre **Appels prioritaires** pour répertorier les appels impayés, différés et non mis en attente.

# Création d'une arborescence physique à partir d'une nomenclature

La session Création de structure d'arborescence physique (tscfg2210m000) permet de créer l'arborescence physique à partir d'une nomenclature.

Si vous créez une arborescence physique à partir d'une nomenclature entraîne la copie directe des éléments réellement présents dans la session Nomenclature (tibom1110m000), depuis l'application Infor LN Fabrication vers la session Articles sérialisés (tscfg2100m000) du service Infor LN. Si aucune donnée Article de service n'est présente, Infor LN utilise les valeurs de données de service d'articles par défaut qui sont gérées pour le type d'article et le groupe d'article, en vue de créer des articles dans l'application Service.

## Création d'une arborescence physique à partir d'une nomenclature

1. Lancez la session Création de structure d'arborescence physique (tscfg2210m000).
2. Dans le champ **Source**, sélectionnez **Nomenclature**.
3. L'option **Livraisons** permet de créer une arborescence physique à partir des ventes (après-vente). Le produit fini de la commande client ( nomenclature de production) est copié vers une arborescence physique. En cochant cette case, vous pouvez employer les champs de la zone de groupe **Plage de sélection** pour créer une arborescence physique à partir d'une plage de groupes d'installation, d'articles ou d'articles sérialisés. Pour cette plage de sélection, une arborescence physique est créée.
4. Si la case **Vérifier la validité** est cochée, la validité des articles est vérifiée avant leur copie dans l'arborescence physique.

## Infor LN valide les éléments suivants :

Si l'article est géré par révision et dérivé des livraisons de ventes, Infor LN vérifie la présence d'une révision depuis la ligne de commande client. Infor LN recherche la date d'application des références d'étude pour l'article et la révision concernés.

Si l'article n'est pas géré par révision et dérivé des livraisons de ventes, Infor LN recherche la date d'application dans les ventes, en fonction de la date de configuration qui apparaît dans le champ Ventes.

Si l'article n'est pas issu des livraisons de ventes, Infor LN emploie la date d'application comme donnée en entrée.

- Numéro d'évolution : Lorsque Infor LN crée la structure d'arborescence physique depuis une nomenclature, Infor LN considère la gestion par unité d'évolution comme une validation. Les articles relevant de la gestion par unité d'évolution sont uniquement créés dans l'application Service. La gestion par unité d'évolution est vérifiée à partir de l'article sérialisé. Si la gestion par unité d'évolution n'est pas présente au niveau de l'article sérialisé Infor LN vérifie celle-ci à partir d'une ligne de commande client (si l'article est dérivé des ventes).
- Retour à la nomenclature si la source est introuvable : si vous cochez cette case lors de la création de la structure d'arborescence physique depuis une structure telle que conçue ou une arborescence d'articles et si aucun article source n'est trouvé, Infor LN copie la nomenclature de cet article dans la structure d'arborescence physique.
- Contrôles de cohérence : Si l'arborescence physique est générée directement à partir d'une nomenclature de production, Infor LN effectue un contrôle à la fois dans l'application Infor LN Fabrication et dans l'application Infor LN Service, pour garantir que la définition de la structure ne contienne aucune incohérence. Les articles d'une telle structure doivent être définis dans

l'application Infor LN Service avec les données service-article appropriées, et les contrôles de configuration et de cohérence associés doivent avoir été effectués.

### Infor LN effectue les contrôles de cohérence suivants :

Pour distinguer les articles liés à l'application Service des articles qui ne le sont pas, Infor LN copie ceux qui sont gérés par configuration, c'est à dire les articles sérialisés ou anonymes, dans l'arborescence physique. Si aucune donnée de type service-article n'est disponible pour un article, selon les valeurs de service par défaut, les données Article seront créées dans les articles liés à l'application Service et copiées dans l'arborescence physique.

**Remarque**

Vous devez créer des données Article de service pour tous les articles copiés d'une nomenclature de production vers la structure d'arborescence physique.

Infor LN effectue un contrôle de cohérence quant à la constitution de la structure. Un article sérialisé doit toujours être situé au-dessus d'un article anonyme, de façon à ce que la structure demeure cohérente avec la définition de l'article. Infor LN commence à effectuer la copie quand une incohérence est détectée dans la constitution de la structure et qu'un rapport d'erreurs est généré.

Infor LN imprime un rapport d'erreurs si un article sérialisé est présent sous un article anonyme, comme l'illustre l'exemple suivant :

## Exemple

| Niveau | Article | Ligne de Contrôle | Données de service article présentes |
|---|---|---|---|
| 0 | X | Sérialisé | Oui |
| 1 | O | Anonyme | Oui |
| 2 | A | Sérialisé | Oui ------- Problème 1 |
| 2 | B | Aucun | Non |
| 1 | Z | Anonyme | Oui |
| 2 | A | Sérialisé | Oui ------- Problème 2 |
| 3 | B | Aucun | Non |
| 4 | C | Anonyme | Oui ------- Problème 3 |

Les trois problèmes sont causés par des articles sérialisés présents sous des articles anonymes.

Infor LN imprime le rapport d'erreur suivant :

Aucun détail sur le problème n'a été généré pour l'article X, et cela pour les motifs suivants :

- Le contrôle de configuration de l'article parent (Y-anonyme) est inférieur à celui de l'article enfant (A-sérialisé)
- Le contrôle de configuration de l'article parent (Z-anonyme) est inférieur à celui de l'article enfant (A-sérialisé)
- Le contrôle de configuration de l'article parent (B-aucun) est inférieur à celui de l'article enfant (C-anonyme)

Infor LN vérifie la cohérence en termes de boucles dans la nomenclature. Si deux articles anonymes apparaissent en opposition par rapport à une définition de structure existante, ces articles anonymes peuvent ensuite finir dans une boucle.

Infor LN détecte une boucle dans une nomenclature, Infor LN imprime un rapport d'erreurs, comme l'illustre l'exemple suivant :

### Exemple

| Niveau | Article | Ligne de Contrôle | Données de service article présentes |
|---|---|---|---|
| 0 | X | Sérialisé | Oui |
| 1 | O | Sérialisé | Oui |
| 2 | A | Sérialisé | Oui |
| 2 | B | Sérialisé | Oui |
| 1 | Z | Sérialisé | Oui |
| 2 | A | Sérialisé | Oui |
| 3 | B | Sérialisé | Oui |
| 4 | X | Sérialisé | Oui ------- Problème 1 |

Infor LN imprime le rapport d'erreur suivant :

Aucun détail sur le problème n'a pu être généré pour l'article X, et cela pour les motifs suivants :

- Cycle détecté dans la nomenclature.

# Statut de l’appel

Le statut d'appel vous aide à suivre un appel et à déterminer l'action suivante. La séquence d'états de l'appel est strictement régulée. Le statut de l'appel est vérifié avant l'exécution de chaque étape. Il est automatiquement mis à jour après l'exécution de certaines étapes.

Si, par exemple, vous ajoutez un nouvel appel, le statut de ce dernier est **Enregistré**. Le statut change à mesure que les activités de suivi s'enchaînent.

Infor LN se sert du statut pour déterminer les éléments suivants :

- à quel stade du processus de gestion de l'appel un ingénieur support traite le problème,
- si un technicien de maintenance est nécessaire,
- si le tiers a accepté la solution fournie.

Un appel peut avoir les statuts suivants :

- **Enregistré**: l'agent du centre d'appels a enregistré l'appel.
- **Assigné**: l'appel est traité par un ingénieur support.
- **En cours**: l'ingénieur support a commencé à traiter l'appel.
- **Résolu**: l'ingénieur support a résolu le problème lié à l'appel.
- **Transféré**: l'appel a été transféré vers la gestion des ordres de maintenance sur article client.
- **Accepté**: le client a accepté la solution proposée.

# Chapitre 3
# Configuration des données de base

3

## Définition des données de base pour la gestion des appels

Le processus de gestion des appels utilise les informations définies dans la configuration des données du processus Gestion des appels pendant tout le cycle de vie de l'appel. Les données de base de gestion des appels vous permettent de définir des données fixes telles que les délais de réponse, les groupes d'appels, les échelles de priorités, les intervalles de facturation et divers paramètres d'appel spécifiques.

### Configuration des données de base

Pour configurer les données de base de la gestion des appels, procédez comme suit :

1. Définissez les paramètres d'appel.
   Dans la session Paramètres d'appel (tsclm0100m000), vous pouvez définir les paramètres de manière à effectuer une des actions suivantes :
   - Supprimer le fichier-journal des transactions après acceptation de l'appel.
   - Mettre en correspondance les numéros d'ordres de service. Quand vous générez un ordre de service pour un appel, son numéro correspond au numéro d'appel à partir duquel cet ordre est généré.
   - Mettre en correspondance les numéros d'ordres de maintenance sur article client. Quand vous générez un ordre de maintenance sur article client pour un appel, son numéro correspond au numéro d'appel à partir duquel cet ordre est généré
   - Définir les intervalles de facturation et les types de couvertures.
   - Définir des délais de réponse pour tous les appels du module Gestion des appels qui ne sont pas couverts par un contrat ou dont le tiers acheteur ne dispose pas d'un délai de réponse par défaut.
   - Indiquer si la période de début de résolution ou de fin de résolution doit être prise en compte dans le calcul des heures au niveau de l'ordre de service. Cette option permet également de calculer le temps réel restant pour résoudre un appel.

- Utiliser des priorités en combinaison avec les délais de réponse dans le calcul du délai de réaction, de l'heure de début de résolution et de l'heure de fin de résolution.
- Signaler et bloquer les appels si le plafond de crédit est dépassé, si le délai de révision du crédit est dépassé, si la facture est impayée ou si le tiers facturé n'est pas fiable.
- Signaler à l'utilisateur les appels existants pour le tiers facturé, le groupe d'installation ou l'article sérialisé. Lorsque vous enregistrez un nouvel appel, Infor LN signale à l'utilisateur tous les appels précédemment enregistrés pour le tiers acheteur, le groupe d'installation ou l'article sérialisé.

**2.** Utilisez la session Types de réponses (tsclm0120m000) pour gérer les délais de réponse. Le module Gestion des appels utilise les délais de réponse de la manière suivante :
Lorsque vous enregistrez un appel, Infor LN alloue un délai de réponse à l’appel en fonction des critères de recherche suivants :

- Si le groupe d'installation ou l'article défini pour l’appel est couvert par un contrat de service, le délai de réponse de l’appel est le délai de réponse défini pour le contrat de service.
- Si aucun contrat de service n’est défini pour l’appel (ou si aucun délai de réponse n’est défini pour le contrat de service), Infor LN alloue le code de délai de réponse défini pour le tiers acheteur de l’appel.
- Si aucun code de délai de réponse n’est défini pour le tiers acheteur de l’appel, Infor LN alloue le code de délai de réponse défini dans la session Paramètres d'appel (tsclm0100m000).

**3.** Utilisez la session Echelle de priorités (tsclm0124m000) pour définir une plage de période de temps. Infor LN utilise ces périodes pour déterminer la priorité initiale et réelle d'un appel dans la session Appel (tsclm1100m000). La priorité d'un appel est déterminée par le délai dans lequel sont comprises les heures de résolution initiale et réelle.

**4.** Utilisez la session Groupes d'appels (tsclm0150m000) pour visualiser et définir des groupes d'appel.

**5.** Utilisez la session Intervalles de facturation (tsclm0170m000) pour définir et gérer les intervalles de facturation. Des intervalles de temps pour la facturation sont utilisés dans Service pour déterminer, le cas échéant, quelle proportion de temps consacré à la résolution des appels est finalement facturée au tiers.

# Chapitre 4
# Procédures de gestion des appels

4

Ce chapitre explique en détail les traitements de gestion des appels.

## Gestion des appels

Le processus de gestion des appels comprend les étapes suivantes, qui sont décrites dans la suite de ce texte :

1. L'agent du centre d'appels enregistre l'appel. Infor LN fait passer le statut de l'appel à **Enregistré**.
2. L'agent du centre d'appels affecte l'appel à un ingénieur support, dans le cas ou celui-ci et l'ingénieur support sont des personnes différentes Infor LN fait passer le statut de l'appel à **Assigné**
3. L'ingénieur support commence à traiter l'appel. Infor LN fait passer le statut de l'appel à **En cours**
4. L'ingénieur support analyse et résout le problème, puis fait passer le statut de l'appel à l'état **Résolu**.
5. Si l'ingénieur support n'est pas en mesure de résoudre le problème, l'appel peut être réaffecté à un autre ingénieur ou département de support.
6. Si le client est satisfait de la solution fournie, le preneur d'appel ou l'ingénieur support fait passer le statut de l'appel à l'état **Accepté**.

1. **Enregistrement de l'appel**
   Saisissez les détails concernant le client, l'article et le problème dans la session Appel (tsclm1100m000).

   Si un ou plusieurs des motifs de blocage sélectionnés dans la session Paramètres d'appel (tsclm0100m000) s'appliquent au client, Infor LN affiche un message. Si l'enregistrement de l'appel est bloqué, le preneur d'appel doit informer le client du motif de ce blocage pour qu'il prenne les mesures nécessaires.

   Une fois que vous avez enregistré les détails de l'appel, Infor LN fait passer le statut de celui-ci à l'état **Enregistré**.

Si vous agissez en tant qu'ingénieur support, traitez l'appel comme indiqué à l'étape 5.

2. **Assignation de l'appel**
   Utilisez la session Affectation d'appels (tsclm1513m000) pour affecter l'appel. Selon la priorité de l'appel, affectez ce dernier soit à un ingénieur support, soit à un technicien de maintenance s'il s'agit d'un appel urgent. Transférez l'appel vers un technicien de maintenance sur site si le problème doit être traité sur le site.

   Si vous affectez à la fois le centre de services et l'ingénieur support, Infor LN fait passer le statut de l'appel à l'état **Assigné**.

3. **Traitement de l'appel**
   Dès que vous commencez à traiter l'appel, faites passer son statut à l'état **En cours**. Avant d'essayer de résoudre le problème, vous pouvez activer le compteur.

4. **Résolution du problème.**
   Une fois que vous avez résolu le problème, Infor LN fait passer le statut de l'appel à l'état **Résolu**. Avant cela, Infor LN définit le statut de l'appel sur Résolu et saisit la valeur dans **Problème réel** et **Solution réelle** dans la session Appel (tsclm1100m000).

5. **Mise à disposition de la solution**
   Si le client est satisfait de la solution fournie par le centre d'appels, vous pouvez faire passer le statut de l'appel à l'état **Accepté**.

Si l'ingénieur support ne peut pas résoudre le problème ou si le centre d'appels ne peut pas traiter ce type d'appel, vous pouvez réaffecter l'appel à un autre département.

## Réaffectation de l'appel

Si l'ingénieur support ne peut pas résoudre le problème, vous pouvez réaffecter l'appel à un autre département ou ingénieur de support.

Pour réaffecter des appels employez l'une des sessions suivantes :

- Réattribution des appels entre les départements support (tsclm1215m000)
- Réattribution des appels entre les ingénieurs support (tsclm1220m000)

## Transfert d'un appel vers le module Gestion des ordres de service

- Si une opération de maintenance sur site s'avère nécessaire, vous pouvez transférer l'appel vers Gestion des ordres de service ou, si le déplacement sur site est urgent, planifier immédiatement le travail dans Gestion des ordres de service.
- Pour transférer un appel vers Gestion des ordres de service, accédez à la session Appel (tsclm1100m000) et, dans le menu **Transférer vers ordre de service**, cliquez sur **Transférer vers ordre de service**. Infor LN change le statut d'appel d'**En cours** en **Transféré**.

## Transfert d'un appel vers un sous-traitant

- Si l'article est couvert par un accord de sous-traitance, Infor LN affiche les informations relatives à cet accord quand vous enregistrez l'appel.
- Selon le statut indiqué dans l'accord de sous-traitance, vous pouvez décider de transférer l'appel vers le sous-traitant.
- Pour transférer un appel vers un sous-traitant, cliquez sur l'option **Transférer appel au sous-traitant** du menu **Transférer vers ordre de service** de la session Appel (tsclm1100m000).

## Transfert d'un appel vers la gestion des ordres de maintenance sur article client

Dans certaines situations, vous pouvez transférer l'appel vers la gestion des ordres de maintenance sur article client.

Un ordre de maintenance sur article client est nécessaire dans certaines situations :

- quand, pour résoudre son problème, le client a besoin de certaines pièces détachées pour lesquelles il contacte le centre d'appel ;
- quand le client a un problème avec les articles et souhaite les envoyer en atelier pour réparation ; quand le client a besoin d'un article de remplacement ou d'un article en prêt qu'il pourra utiliser et rendre une fois qu'il aura récupéré l'article réparé.

Pour transférer un appel vers la Gestion de la maintenance, cliquez sur **Transfert vers ordre de maintenance article client** dans le menu **Transférer vers ordre de service** de la session Appel (tsclm1100m000).

Pour créer des ordres de maintenance sur articles clients, utilisez les options suivantes :

- **Pour réparation en atelier**
- **Pour livraison des pièces**
- **Pour réception des pièces**
- **Pour prêt des pièces**

# Enregistrement d'un appel

Le processus d'enregistrement d'un appel comprend les étapes suivantes :

- définir l'appel ;
- trouver les meilleures périodes de réponse et le meilleur intervalle de facturation ;
- déterminer la priorité du problème lié à l'appel ;
- calculer les diverses dates et heures ;
- vérifier les éventuels motifs de blocage de l'appel.

La session Appel (tsclm1100m000) permet d'enregistrer de nouveaux appels et de gérer les détails les concernant, notamment les données générales et celles concernant les tiers, les gammes et les diagnostics.

Pour enregistrer un appel, lancez la session Appel (tsclm1100m000) et saisissez les détails suivants :

1. Le tiers acheteur. Lorsque vous enregistrez un nouvel appel, Infor LN vous signale les appels précédemment enregistrés pour le tiers acheteur, le groupe d'installation ou l'article sérialisé concerné. Infor LN indique quels appels ont été traités, sont en cours de traitement ou ont été enregistrés par d'autres preneurs d'appel pour le client concerné. Pour contrôler la recherche d'appels existants, vous pouvez définir les paramètres **Recherche basée sur** dans la session Paramètres d'appel (tsclm0100m000).
2. Infor LN vérifie s'il existe un blocage pour le tiers acheteur au moyen des paramètres de blocage définis dans la session Paramètres d'appel (tsclm0100m000).
3. Saisissez le groupe d'installation pour lequel l'appel est traité.
4. Saisissez le code Article pour lequel l'appel est enregistré.
5. Saisissez le numéro de série de l'article pour lequel l'appel est traité. Vous pouvez sélectionner ce numéro de série à partir de la session Articles sérialisés (tscfg2100m000), qui contient d'autres détails tels que le code d'article et la description, le groupe d'installation, le tiers et le regroupement d'articles. *Vous ne pouvez sélectionner un article sérialisé que dans le groupe d'installation sélectionné.*
6. Si les coûts de résolution du problème lié à l'appel sont couverts par un contrat de service ou une garantie, Infor LN vous en informe par un message.
7. Dans le champ **Description**, saisissez une brève description du problème signalé par le client. Vous pouvez ajouter d'autres détails dans le champ **Commentaire**.
8. Dans le champ **Problème signalé**, vous pouvez saisir un code Problème. Si les symptômes constatés sont dus à un problème connu et défini, vous pouvez sélectionner ce dernier dans la session Problèmes (tsclm3130m000).
9. Saisissez le groupe d'appels. Vous pouvez définir des groupes d'appels dans la session Groupes d'appels (tsclm0150m000).
10. Vous pouvez le cas échéant cocher la case **Urgence** et/ou la case **Solution inadaptée**.
11. Saisissez les détails de la facture, comme le tiers facturé ou l'intervalle de facturation. Infor LN extrait l'intervalle de facturation défini pour le tiers acheteur dans la session Paramètres d'appel (tsclm0100m000), ou vous pouvez sélectionner l'intervalle de facturation dans la session Intervalles de facturation (tsclm0170m000).
12. Si l'appel est transféré vers la gestion des ordres de services, vous devez saisir les détails concernant le département et le technicien support.
13. Cliquez sur Enregistrer pour enregistrer l'appel. Infor LN génère un numéro d'appel pour l'appel enregistré et modifie le statut de l'appel en **Enregistré**.

# Transfert d'appel

Vous pouvez transférer un appel, par exemple, pour les motifs suivants :

- **L'appel requiert les services d'un technicien détaché.**
  Le preneur d'appel saisit les détails du département Service vers lequel l'appel doit être transféré et génère un ordre de service pour le transfert de cet appel vers Gestion des ordres de service.
- **L'appel doit être pris en charge par un sous-traitant.**
  Si le centre d'appels a signé un contrat avec un sous-traitant pour la maintenance de l'article concerné, le preneur d'appel affiche les détails de cet accord de sous-traitance et fournit au sous-traitant tous les détails de l'appel, comme l'article, l'adresse de l'emplacement, le problème, etc., par téléphone, par fax ou par email.
- **L'appel nécessite un retour en atelier pour réparation.**
  Le preneur d'appel transfère l'appel vers le module de gestion de la maintenance dans lequel un ordre de maintenance externe est créé avec les détails de l'appel.

## Transfert d'un appel vers le module Gestion des ordres de service

Pour transférer un appel vers le module Gestion des ordres de service, procédez comme suit :

1. Enregistrez l'appel dans la session Appel (tsclm1100m000). Vérifiez si l'appel doit être transféré vers le module Gestion des ordres de service. Si un technicien de maintenance s'avère nécessaire, vous pouvez transférer l'appel vers Gestion des ordres de service ou, si le déplacement sur site est urgent, planifier immédiatement le travail dans Gestion des ordres de service.
2. Si l'appel doit être transféré vers Gestion des ordres de service, dans la session la session Appel (tsclm1100m000) puis dans l'onglet **Gamme**, saisissez **Département de maintenance**.
3. Si l'appel est signalé comme un appel d'urgence, saisissez une valeur dans le champ **Technicien de maintenance**, dans l'onglet **Gamme** de la session Appel (tsclm1100m000).
4. Transfert de l'appel vers Gestion des ordres de service. Dans la session Appel (tsclm1100m000), dans le menu Vues, Actions ou Références, cliquez sur **Transférer vers ordre de service** pour transférer l'appel vers Gestion des ordres de service.
5. Si vous transférez un appel vers Gestion des ordres de service, le statut de l'appel passe de **En cours** à **Transféré**.

## Transfert d'un appel vers la gestion des ordres de maintenance externe

Pour transférer un appel vers la gestion des ordres de maintenance externe, procédez comme suit :

1. Enregistrez l'appel dans la session Appel (tsclm1100m000).

2. Vérifiez si l'appel doit être transféré vers la gestion des ordres de maintenance externe. Un ordre de maintenance externe est nécessaire dans les situations suivantes :
   - quand, pour résoudre son problème, le client a besoin de certaines pièces détachées pour lesquelles il contacte le centre d'appel ;
   - quand le client a un problème avec les articles et souhaite les envoyer en atelier pour réparation ; quand le client a besoin d'un article de remplacement ou d'un article en prêt qu'il pourra utiliser et rendre une fois qu'il aura récupéré l'article réparé.
3. Dans l'onglet **Gamme** de la session Appel (tsclm1100m000), saisissez le **Technicien de maintenance** et le **Département de maintenance**.
4. Pour transférer un appel vers Gestion de la maintenance, dans le menu Spécifique de la session Appel (tsclm1100m000), cliquez sur.
5. Infor LN fait passer le statut de l'appel de **En cours** à **Transféré**;
6. Pour créer des ordres de maintenance externe, utilisez l'une des lignes suivantes :
   - **Pour réparation en atelier**
   - **Pour livraison des pièces**
   - **Pour réception des pièces**
   - **Pour prêt des pièces**

## Transfert d'un appel vers un sous-traitant

Pour transférer un appel vers un sous-traitant, procédez comme suit :

1. Enregistrez l'appel dans la session Appel (tsclm1100m000).
2. Vérifiez si l'appel doit être transféré vers un sous-traitant. Si l'article est couvert par un accord de sous-traitance, Infor LN affiche les informations relatives à cet accord quand vous enregistrez l'appel.
3. Pour transférer un appel vers un sous-traitant, cliquez sur l'option **Transférer appel au sous-traitant** du menu Spécifique de la session Appel (tsclm1100m000). Lorsque vous transférez l'appel vers le sous-traitant, Infor LN vous invite à identifier le support via lequel l'information doit être transmise à ce sous-traitant.
4. Si vous transférez un appel vers un sous-traitant, Infor LN fait passer le statut de l'appel de **En cours** à **Transféré**.

Selon le statut indiqué dans l'accord de sous-traitance, vous pouvez décider de transférer l'appel vers le sous-traitant.

# Résolution du problème.

Pour résoudre le problème lié à un appel, vous pouvez identifier le problème réel, puis déterminer la solution réelle et la prestation réelle requise pour mettre en oeuvre cette solution. Les coûts totaux et les ventes résultant de l'appel sont déterminés en fonction du temps passé à résoudre le problème, et selon que la société facture ou non le client.

Le processus de résolution du problème lié à un appel comprend les étapes suivantes :

1. Enregistrez l'appel dans la session Appel (tsclm1100m000). Le preneur d'appel tente d'identifier le problème et la solution requise au moyen d'un échange de type questions-réponses avec le client. Utilisez la session Arborescence de diagnostic (tsclm3120m000) pour construire, gérer et employer l'arborescence de diagnostic qui permet de résoudre les problèmes.
2. Résolvez le problème. Si l'appel est résolu via le help desk, l'ingénieur support peut faire passer le statut de l'appel à l'état Résolu. Dans le menu Spécifique de la session Appel (tsclm1100m000), cliquez sur **Résoudre** pour résoudre un appel.
3. Si l'ingénieur support n'est pas en mesure de résoudre le problème, vous pouvez réaffecter l'appel à un autre ingénieur ou département support. Pour réaffecter plusieurs appels, servez-vous de la session Réattribution des appels entre les départements support (tsclm1215m000) et de la session Réattribution des appels entre les ingénieurs support (tsclm1220m000).
4. Enregistrez le temps passé sur l'appel. Vous pouvez enregistrer ce temps passé soit en activant le compteur soit par saisie manuelle. Si l'ingénieur support met l'appel en attente, Infor LN met à jour le temps déjà passé. Quand l'ingénieur support résout le problème et arrête le compteur, le temps passé est mis à jour.
5. Infor LN met à jour la session Historique des appels (tsclm8520m000).

Si la solution fournie par l'ingénieur support est acceptée par le client, le statut de l'appel passe de **Résolu** à **Accepté**.

# Facturation des appels

Pour facturer le tiers à l'origine des appels de service que vous traitez, vous disposez de l'application Facturation.

## Paramètres de facturation

Avant de pouvoir facturer un appel, vous devez tout d'abord définir les paramètres de facturation dans la session Paramètres d'appel (tsclm0100m000):

- **Facture après appel**
  Cochez cette case pour activer la facturation des appels.
- **Intervalle**
  Lorsqu'un appel est consigné, la personne qui le traite doit déterminer l'intervalle de facturation pour le client. Si le tiers acheteur a signé un contrat, l'intervalle de facturation est issu des conditions du contrat de service (help desk). Si le tiers acheteur n'a pas signé de contrat, l'intervalle de facturation utilisé est celui du centre d'appels, que vous définissez ici, le cas échéant.

  L'intervalle de facturation permet de vérifier si le temps consacré à l'appel est facturable ou non, selon les limites de cet intervalle.

Pour définir un intervalle, lancez la session Intervalles de facturation (tsclm0170m000). Les principales caractéristiques de l'intervalle sont sa limite supérieure et sa limite inférieure qui servent à déterminer si le temps passé sur un appel sera ou non facturé. Si cette durée est en deçà de la limite inférieure, aucune facture n'est créée. Dans le cas contraire, le montant réel de cette durée est facturé, avec la limite supérieure comme maximum.

- **Elément de coût**
  Elément de prix de revient par défaut qui permet de facturer un appel et d'influer sur le niveau de couverture du contrat ou de la garantie. Pour sélectionner ou définir l'élément de prix de revient approprié, lancez la session Eléments de coût (tcmcs0148m000).
- **Type de couverture**
  La valeur de ce champ indique la couverture du travail selon la garantie ainsi que les prestations facturables. Pour sélectionner le type de couverture approprié, lancez la session Types de couverture (tsmdm0135m000).
- **Chemin d'accès au taux main-d'œuvre**
  Indiquez jusqu'à trois niveaux pour le chemin de recherche qui sert à extraire le taux de main-d'oeuvre :
  - **Groupe d'installation**
  - **Ingénieur support**
  - **Prestation réalisée**
  - **Groupe d'articles sérialisés**
  - **Département support**

## Facturation d'un appel

Le processus de facturation des appels comprend les étapes suivantes :

1. Sélectionnez l'appel dans la session Facturation d'appels (tsclm1519m000).
2. Dans le menu Action, cliquez sur **Facturation de l'appel**. La session Facturation de l'appel (tsclm1105s000) s'ouvre ; vous pouvez y voir les détails de facturation de l'appel.
3. Dans la session Facturation de l'appel (tsclm1105s000), dans le menu Action, cliquez sur **Imprimer projet de facture** pour imprimer un brouillon de la facture, que vous pouvez ainsi vérifier.
4. Dans la session Facturation de l'appel (tsclm1105s000), dans le menu Action, cliquez sur **Facturation de l'appel** pour transférer les détails de facturation de l'appel vers Facturation.
5. Pour plus d'informations sur la procédure de facturation, reportez-vous à la section Utilisation du module Facturation.

# Chapitre 5
# Diagnostics d'appels

5

## Diagnostics d'appel

Parmi les fonctions importantes du module Gestion des appels, figure celle de diagnostic d'appels.

Si vous enregistrez un appel, vous pouvez saisir le problème et les détails concernant l'article. Le preneur d'appel peut alors activer l'arborescence de diagnostic spécifique à l'équipement. A l'aide de cette arborescence, vous pouvez sélectionner un problème potentiel et une solution.

Pour afficher l'arborescence de diagnostic, dans la session Appel (tsclm1100m000), accédez au menu Spécifique et cliquez sur **Arborescence du diagnostic**. Infor LN détermine quelle arborescence de diagnostic doit être employée en fonction de l'article ou du numéro de série.

Avant de pouvoir ouvrir l'arborescence de diagnostic, vous devez définir la structure.

### Construction d'une arborescence de diagnostic

Pour construire une arborescence de diagnostic, procédez comme suit :

#### Etape 1: Définissez les questions et les réponses.

Dans le module Gestion des appels, vous pouvez gérer des listes de questions à l'aide de la session Questions (tsclm3100m000) et des listes de réponses à l'aide de la session Réponses (tsclm3105m000). Les questions et les réponses peuvent être issues des résolutions précédentes des appels.

#### Etape 2: Choisissez une question de départ.

Dans la session Arborescence de diagnostic (tsclm3120m000), sélectionnez une première question dans le champ **Question** au moyen de la session Questions (tsclm3100m000).

#### Etape 3: Définition des réponses possibles.

La session de détails permet de sélectionner les réponses possibles (dans la session Réponses (tsclm3105m000)) pour la question de départ.

### Etape 4: Définition du résultat d'une réponse possible.

Pour chaque réponse de la liste, vous pouvez définir :

- un éventuel : Sélectionnez le problème dans la session Problèmes (tsclm3130m000);
- une éventuelle solution : sélectionnez une solution dans la session Solutions (tsclm3135m000);
- une question liée : sélectionnez une question dans la session Questions (tsclm3100m000);
- l'article auquel fait référence l'appel : Sélectionnez l'article dans la session Articles - Service (tsmdm2100m000).

### Etape 5: Définition du problème et de la solution par groupe d'articles sérialisés.

- Vous pouvez utiliser la session Problèmes par groupe d'articles sérialisés (tsclm3131m000) pour afficher et gérer les problèmes par groupe d'articles sérialisés.
- Vous pouvez utiliser la session Solutions par groupe d'articles sérialisés (tsclm3136m000) pour afficher et gérer les solutions par groupe d'articles sérialisés.

### Etape 6: Analyse de probabilité - Problèmes et solutions

La session Analyse de probabilité - Problèmes et solutions (tsclm3161m000) vous permet de déterminer la probabilité de résolution du problème par la solution choisie. Si la solution sélectionnée offre une faible probabilité, vous pouvez sélectionner une autre combinaison dont la probabilité est élevée dans la session Analyse de probabilité - Problèmes et solutions (tsclm3161m000). L'appel sera mis à jour avec les valeurs que vous avez sélectionnées.

### Etape 7: Statistiques - Problèmes et solutions

Lors de la résolution d'un appel ou de l'achèvement d'une prestation d'ordre de service, les données de la session Statistiques - Problèmes et solutions (tsclm3160m000) sont mises à jour.

### Etape 8: Résolution de service - Analyse de probabilité

La session Résolution de service - Analyse de probabilité (tsclm3150m000) est mise à jour dans les cas suivants :

- Un appel est résolu et les détails pertinents sont ajoutés.
- Une prestation d'ordre de service est créée manuellement ou à partir d'un appel. Ces données d'historique sont mises à jour en même temps que vous mettez à jour la prestation.

# Annexe A
# Glossaire

A

## arborescence d’article

Liste des composants d’un article standard. L'arborescence d'article peut être affichée sous forme de structure multiniveau ou mononiveau et utilisée comme entrée pour une arborescence physique.

## arborescence physique

Composition et structure d'un article sérialisé, définies par les relations parent-enfant entre les articles qui le constituent. L'arborescence physique peut être affichée dans une structure multiniveau ou mononiveau.

## article

Article de maintenance standard.

## Article sérialisé

Article identifié de manière unique par le code article (numéro d'article du fabricant) combiné au numéro de série.

## délai de réponse

Un délai de réponse définit, à partir de l'heure d'enregistrement d'un appel, la période pendant laquelle : le fournisseur de services doit réagir à l'appel ; une résolution du problème de l'appel doit être lancée ; une résolution du problème de l'appel doit être définie.

## données Article de service

Informations relatives à l'article de service.

## élément de coût

L'élément de coût est une catégorie de classification des coûts qui est définie par l'utilisateur.

Les éléments de coût ont les fonctions suivantes :

- Ventilation du coût standard, du prix de vente ou du prix de valorisation d'un article.
- la comparaison entre les coûts d'ordre de fabrication estimés et réels ;
- le calcul des écarts de production ;
- Affichage de la répartition de vos coûts entre les divers composants de prix de revient dans le module Comptabilité analytique.

Les éléments de coût peuvent appartenir à ces divers types de coûts :

- **Coûts matières**
- **Coûts opératoires**
- **Majoration sur coûts matières**
- **Majoration sur coûts opératoires**
- **Coûts de transfert des en-cours**
- **Coûts généraux**

**Remarque**
Si vous utilisez le Contrôle d'assemblage (ASC), vous ne pouvez pas vous servir des éléments de type **Coûts généraux**.

## groupe d'installation

Ensemble d'articles sérialisés dont l'emplacement est identique et qui appartiennent au même tiers. En regroupant des articles sérialisés dans un groupe d'installation, vous pouvez les gérer collectivement.

## menu approprié

Les commandes sont réparties dans les menus **Vues**, **Références** et **Actions** ou affichées sous la forme de boutons. Dans les versions précédentes d'Infor LN et Web UI, ces commandes sont accessibles depuis le menu *Spécifique*.

## nomenclature

Listes des pièces, des matières brutes et des sous-ensembles entrant dans la composition d'un article fabriqué, dans laquelle est indiquée également la quantité de chaque composant nécessaire à la fabrication de l'article. Une nomenclature représente la structure mononiveau d'un article fabriqué.

## nomenclature de production

Autre terme utilisé pour désigner une nomenclature et distinguer une nomenclature de production d'une nomenclature d'étude.

### ordre de maintenance externe

Ordres servant à planifier, exécuter et contrôler la maintenance sur des composants et produits qui appartiennent au client, ainsi que la gestion logistique des pièces de rechange.

### solution inadaptée

Appel provenant d'un même client à propos d'un problème résolu précédemment concernant un même article.

### structure telle que conçue

Structure effectivement conçue d'un produit, y compris les numéros de série.

# Index

**Affectation et réaffectation d'un appel,** 12
**Arborescence de diagnostic,** 13
**arborescence d’article,** 35
**arborescence physique,** 35
**article,** 35
**Article sérialisé,** 35
**Concepts de gestion des appels,** 9
**délai de réponse,** 11, 35
**Diagnostics d'appel,** 33
**différés,** 15
**données Article de service,** 35
**Données de base,** 23
**élément de coût,** 36
**Enregistrement d'un appel,** 27
**facturation, appels,** 31
**facturation des appels,** 31
**Gestion de la configuration,** 16
**Gestion des appels,** 25
**groupe d'installation,** 36
**menu approprié,** 36
**nomenclature,** 36
**nomenclature de production,** 36
**ordre de maintenance externe,** 37
**prioritaires,** 15
**Priorités,** 13
**Résolution des problèmes,** 30
**solution inadaptée,** 37
**Statut de l’appel,** 20
**structure telle que conçue,** 37
**Transfert d'appel,** 29