



# Infor LN Données communes - Guide de l'utilisateur - Gestion des Ressources

---

© Copyright 2021 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

---

<b>Code du document</b>	comracug (Uresourcemgmtug)
<b>Release</b>	10.7 (10.7)
<b>Publié le</b>	8 août 2022

---

---

# Table des matières

## A propos de ce document

<b>Chapitre 1 Introduction.....</b>	<b>9</b>
Introduction.....	9
<b>Chapitre 2 Données de base.....</b>	<b>11</b>
Données de base pour la Gestion des ressources.....	11
Gestion du calendrier.....	11
Qualifications.....	11
Affectations.....	12
Synchronisation de la Gestion de la relation client avec Affectations de ressources.....	12
<b>Chapitre 3 Console de gestion des ressources.....</b>	<b>13</b>
Console de gestion des ressources.....	13
<b>Chapitre 4 Planification de groupe.....</b>	<b>15</b>
Configuration des données de planification de groupe.....	15
Présentation.....	15
Concepts de planification de groupe.....	16
Séquence d'ensemble de prestations.....	17
Valeurs d'attribut de planification.....	18
Configuration de point de repère.....	18
Prestation - ressource recommandée.....	18
Groupe de planification de groupe.....	18
Valeurs d'attribut pour un groupe.....	18
Ressources pour un groupe de planification de groupe.....	18
Groupes pour prestation / ensembles de prestations.....	19
Valeur d'attribut pour un ensemble de prestations de planification de groupe.....	19
Prestations de planification de groupe.....	19
Attributs de planification.....	19
Processus de planification de groupe.....	21

---

---

Processus de planification basé sur l'itinéraire.....	24
Vérifier la disponibilité d'une ressource.....	25
Règle de priorité.....	27
Affectation de ressources pour une planification de groupe.....	29
Configuration des données.....	30
Configuration de données sur base de compétences.....	30
Ressources proposées.....	30
Sélection de ressources.....	31
Affectation de ressources.....	31
Fusionner/dissocier des groupes de planification.....	32
Lancer la planification.....	32
Planification des tournées.....	32
Processus de planification de tournées.....	32
<b>Chapitre 5 Nivellement de la charge de travail.....</b>	<b>37</b>
Répartition des charges (programmation).....	37
Gestion de la marge horaire.....	40
Répartition et modification des charges de travail dans le plan.....	41
Moment de chargement d'un nouveau plan.....	41
Lors de l'ajout de prestations dans un plan existant (régénération de plan).....	42
Lors de l'ajout de prestations dans un plan existant (conservation du plan existant).....	43
Lors de la planification des prestations.....	43
<b>Chapitre 6 Synchronisation de la Gestion de la relation client avec la Planification des ressources.....</b>	<b>45</b>
Affectation du technicien de maintenance - Synchronisation des rendez-vous CRM.....	45
Création d'une affectation de technicien de maintenance.....	45
Mise à jour de l'affectation (de la prestation) du technicien de maintenance.....	46
Suppression d'une affectation de service.....	47
Synchronisation de la mise à jour des rendez-vous CRM avec l'affectation de service.....	47
Rendez-vous de Gestion de la relation client pour affectation employé dans Projet.....	47

---

---

Créer affectation employé.....	48
Mise à jour de l'affectation de projet.....	49
Suppression de l'affectation de projet.....	49
Création des rendez-vous CRM pour Qualité.....	49

---



---

# A propos de ce document

Ce guide décrit l'objectif de la planification des ressources et le processus de planification de groupes, la répartition de la charge à l'aide de la fonctionnalité répartition de la charge, l'attribution des ressources et la synchronisation de la gestion de la relation client grâce à la planification des ressources.

## Sommaire du document

Le premier chapitre, *Introduction*, décrit les concepts de la Gestion des ressources.

Les chapitres suivants traitent des processus d'utilisation des données de base, de la planification des groupes, du nivellement de la charge de travail, de l'affectation des ressources, de l'intégration des affectations de ressources et des rendez-vous Gestion de la relation client et l'activation de la synchronisation des rendez-vous avec Outlook.

Ce guide explique les procédures que les utilisateurs effectuent à l'aide de la planification des ressources ou des groupes et fournit des informations sur les traitements sous-jacents effectués par Infor LN. Les fenêtres et champs de session les plus importants y sont commentés mais la description complète de tous les composants du logiciel dépasse le cadre de ce document. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'aide en ligne.

## Comment lire ce document

Ce document est constitué à partir de rubriques d'aide en ligne.

Texte en italiques suivi d'un numéro de page représentant un hyperlien vers une autre section de ce document.

Les termes soulignés sont des liens vers une définition de glossaire. Si vous consultez ce document en ligne, le fait de cliquer sur un terme souligné vous renvoie à la définition du glossaire qui se trouve à la fin de ce même document.

## 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](mailto:documentation@infor.com).

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

## Contacteur Infor

Si vous avez des questions sur les produits d'Infor, consultez le portail de support Infor Xtreme à [www.infor.com/inforxtreme](http://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](mailto:documentation@infor.com) pour tout commentaire sur la documentation d'Infor.



## Introduction

Le module Gestion des Ressources vous permet de planifier, d'affecter et de programmer les ressources efficacement. La gestion des ressources souligne la façon dont ces ressources doivent être gérées. La capacité à analyser les ressources critiques et la disponibilité des ressources pour exécuter une tâche spécifique dans le cycle de vente d'une entreprise sont vitales. Les ressources clés à prendre en compte sont les employés, l'équipement, les biens (machines), les instruments (qualité), les sous-traitants et le matériel. L'accent est mis en particulier sur les employés. L'un des facteurs clés de la planification détaillée des ressources est la capacité à prendre les bonnes décisions sur la ressource à affecter au travail existant durant la période indiquée. Les employés peuvent être internes ou externes. Les employés peuvent être impliqués dans des combinaisons de projet, service, fabrication et travaux de qualité. Les employés doivent avoir les qualifications et compétences spécifiques correspondant à la tâche demandée.



Ce chapitre explique la vue générale et la configuration des données pour la fonctionnalité de gestion des ressources.

## Données de base pour la Gestion des ressources

### Gestion du calendrier

Infor LN utilise la session Code Calendrier (tccc0110m000) dans laquelle les calendriers sont définis. Le temps disponible (heures ouvrables) dans une journée est défini dans LN à l'aide de la combinaison d'un code Calendrier et d'un type de disponibilité, par un département (bureau, centre de charge, magasin, etc.). Le calendrier est utilisé dans les progiciels dans lesquels vous pouvez définir les jours de congés et le type de disponibilité pour l'employé.

### Qualifications

#### Projet

Les qualifications et l'importance de la qualification peuvent être définies pour une tâche dans les sessions Tâche (tppdm0615m000) et Tâche de projet (tppdm6615m000). Il est également possible de copier les qualifications lors de la copie d'un objet de coûts de main d'œuvre.

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité Qualifications pour :

- **Budget d'activités** : Lorsqu'une nouvelle ligne budgétaire d'activité est créée, les qualifications qui sont liées à la tâche standard sont prises en compte. Pour la qualification par défaut, vous pouvez modifier l'**Importance qualif.** en **Préférence** ou **Obligatoire**. Les nouvelles qualifications peuvent être ajoutées et les existantes supprimées dans les lignes budgétaires. Par exemple, si 3 qualifications sont liées à une tâche spécifique, 2 obligatoires et 1 recommandée pour une ligne budgétaire spécifique, il est possible de supprimer l'une des qualifications par défaut, d'ajouter une nouvelle qualification requise et de modifier l'importance des qualifications de **Préférence** à **Obligatoire**.

- **Lignes d'estimation** : Lorsqu'une nouvelle ligne d'estimation est créée, les qualifications qui sont liées à la tâche standard sont prises en compte. Les nouvelles qualifications qui ne font pas partie de la tâche standard peuvent également être ajoutées à la ligne d'estimation. Lorsque vous lancez l'estimation dans la session Budget (tpest2200m000), les qualifications sont également copiées.

#### Pilotage de l'atelier

Lorsque vous définissez des opérations dans le cadre d'une gamme, les qualifications pour une tâche spécifique est utilisée. Vous pouvez définir une ou plusieurs qualifications pour une tâche dans la session Tâches (opérations de référence) (tirou0603m000). Pour la qualification par défaut, vous pouvez modifier l'**Importance** en **Préférence** ou **Obligatoire**.

Si la case **Util. pr déconnexion** est sélectionnée dans la session Tâches (opérations de référence) (tirou0603m000), LN considère la qualification sélectionnée comme qualification d'approbation dans les activités d'ordre de fabrication. La case est activée uniquement si l'**Importance** est définie sur **Obligatoire**.

## Affectations

Dans Projet, vous pouvez créer des affectations de projet pour identifier les employés à lier aux travaux planifiés. Si les dates planifiées sont spécifiées pour une activité, les dates planifiées de l'affectation ne sont pas prises en compte, car le travail ne peut pas commencer plus tôt que l'activité ou finir plus tard. Les données d'affectation peuvent être modifiées pendant la durée de l'activité.

La case **Utiliser les affectations** dans la session Paramètres de planification de projet (tppss0100s000) permet d'activer la fonctionnalité Affectations pour les projets.

### Remarque

Lorsque vous cochez cette case, le champ **Type de disponibilité** est activé ce qui permet de sélectionner les employés disponibles pour l'affectation.

Dans Service, la case **Utiliser affectations dns ordres travail** de la session Paramètres de l'ordre de travail (tswcs0100m000) permet d'activer la fonctionnalité Affectations pour les ordres de travaux.

## Synchronisation de la Gestion de la relation client avec Affectations de ressources

Les affectations des ressources et rendez-vous de Gestion de la relation client créés dans Service, Projet et Gestion qualité sont synchronisés avec Microsoft Outlook. La synchronisation fournit une meilleure visibilité.

# Chapitre 3

## Console de gestion des ressources

# 3

Ce chapitre vous fournit des informations sur la console de gestion des ressources.

## Console de gestion des ressources

Vous pouvez planifier et programmer les activités de service, les activités d'ordre de travail et les activités de projet à l'aide de la session Console de gestion des ressources (tssoc8351m000). Ces activités peuvent être programmées et lancées sur la base de divers attributs, comme les compétences, la disponibilité, les emplacements, etc. Vous pouvez utiliser cette console pour afficher les activités affectées à un employé. La console présente une vue graphique des activités affectées aux employés respectifs. Cela permet de planifier les activités des employés efficacement et également d'offrir une plus grande visibilité de ces activités.

Les activités peuvent être programmées et affectées sur la base de divers attributs, comme les qualifications, la disponibilité, les emplacements, etc. Vous pouvez utiliser cette console pour afficher les activités affectées à un employé. La console affiche une vue graphique des activités affectées aux employés respectifs. Cela permet de planifier les activités des employés efficacement et également d'offrir une plus grande visibilité de ces activités. Les données sont affichées dans la console, selon les Origines sélectionnées sur l'onglet Général de la fenêtre Paramètres utilisateur. Les données sont extraites des sessions suivantes :

- Prestation ordre de service (tssoc2110m100) et Affectations du technicien de maintenance (tssoc2505m000) pour les Activités des ordres de service
- Prestations des ordres de travail (tswcs2110m000) et Affectations du technicien de maintenance (tssoc2505m000) (pour Ateliers de réparation)
- Prestations (tppss2100m000), Budget d'activités (main-d'oeuvre) (tpptc2630m000) et Affectations (tpptc2170m000)
- Planification de la production (tisfc0110m000) et Opération - Employés (tisfc0115m000)
- Activités (tipcs4101m000) et Activité - Employés (tipcs4115m000)

Les activités peuvent être programmées et lancées sur la base de conditions telles que les qualifications, la disponibilité et les emplacements.

La console Gestion des ressources se situe dans Données communes, avec la fonctionnalité Planification. La fonctionnalité comprend :

- Planification de la maintenance préventive
- Planification de groupe

La console Gestion des ressources est utilisée pour lier les plans générés par la fonctionnalité Planification de groupe.

Vous pouvez également générer une pré-planification à l'aide de la fonctionnalité Planification de groupes. Après le transfert du plan de groupe en vue de son exécution, les détails et les exceptions sont planifiés et programmés à l'aide de la console Gestion des ressources.

Ce chapitre décrit brièvement les concepts et processus disponibles dans la Planification de groupes.

## Configuration des données de planification de groupe

Le but de la fonction de planification de groupe est d'affecter un technicien de maintenance à un ordre de service ou à un département Service pour exécuter un ordre de travail ou une prestation planifiée. La planification de groupe constitue des groupes qui forment des réservoirs de travail, pouvant être affectés à une ressource. Au sein d'un groupe sont présents des prestations de service et un niveau d'ensemble de prestation. Par exemple :

- Si le groupe était le tiroir contenant des feuilles de papier,
- l'ensemble de prestations serait l'attache-trombone rassemblant plusieurs feuilles de papier, et
- la prestation serait la feuille de papier.

Une planification de groupe peut être basée sur le temps et sur l'itinéraire. Un calcul d'itinéraire nécessite des calculs complexes, car chaque prestation 'à planifier' doit être insérée dans le nœud correct de l'itinéraire existant. La condition préalable est que des coordonnées GPS soient connues pour l'adresse de l'installation. Les calculs basés sur le temps sont beaucoup plus rapides, mais ils ne produisent pas des temps de trajet et donnent dès lors une vue plus optimiste.

## Présentation

Lorsque des prestations sont regroupées en ensembles et groupes de prestation, un technicien de maintenance ou un département de maintenance peut être affecté à un de ces groupes.

Infor LN planifie des ensembles de prestations dont le regroupement s'effectue selon des caractéristiques de service. Des caractéristiques de regroupement peuvent être, par Exemple, des zones de service, qualification, type de service, projet, article, contrat, numéro d'installation, et ainsi de suite.

Infor LN planifie toujours l'ensemble des prestations de manière séquentielle. Cette séquence détermine quelle est la première prestation planifiée, et influence le débordement ou non des plages horaires

(contraintes de temps). Par conséquent, la configuration du tri est importante. Etapes pour générer un plan :

- Regrouper les prestations en groupes et ensembles de prestations (en fonction de la configuration)
- Tri des prestations
- Planifier en aval

Les groupes et prestations concernés par la planification de groupe sont créés lorsqu'une planification de groupe est générée via la session Génération de plan (tsspc3200m000). Des prestations sont ajoutées à des groupes existants ou à des nouveaux groupes. De nouveaux ordres peuvent être ajoutés à la planification de groupe, au moyen des sessions d'ordre de service et d'ordre de travail. Pour un groupe donné, les prestations peuvent correspondre au statut de prestation planification groupe suivant.

Une planification de groupe peut être généralement classée en trois étapes, à savoir :

1. Créer une planification de groupe : Vous pouvez générer des ordres de service dans la session Génération de plan (tsspc3200m000). Vous pouvez créer des groupes, des ensembles de groupes et des lignes de prestations pour les prestations telles que Prestations d'ordre de service, d'ordre de travail ou planifiées. Les entités ainsi créées sont enregistrées dans la base de données. Durant la création de la planification de groupe, les dates de début et de fin des prestations d'ordre sont actualisées. Pour des ordres de service, les dates de début et de fin de trajet des prestations d'ordre sont également actualisées.
2. Visualiser et actualiser la planification de groupe : Après avoir généré la planification de groupe, vous pouvez l'afficher pour chaque prestation en utilisant les sessions respectives. Par exemple, pour les prestations d'ordre de service, vous pouvez afficher la planification de groupe en utilisant la session Groupes pour ordres de service (tsspc3100m000) ou la session Groupes ordres de service - Tableau de bord (tsspc3600m300). Pour les prestations de projet, vous pouvez utiliser la session Groupes pour Projet - Tableau de bord (tsspc3600m600). Vous pouvez également afficher les groupes et les prestations d'après leurs caractéristiques et les ressources attribuées, en utilisant la session Tableau de planification de groupes (tsspc3260m000) (tableau de Gantt).
3. Planifier des groupes et des ensembles de prestations : En utilisant la session Groupes de plans et ensembles de prestations (tsspc3220m000), vous pouvez planifier des prestations dans la planification de groupe et vous pouvez également définir le **Niveau** pour la planification de groupe.
4. Lancement de la planification de groupe : Vous pouvez générer des planifications de groupes dans la session Lancement de plan (tsspc3240m000). Lorsque le processus de planification de groupe est terminé, les prestations originelles d'ordre de service, d'ordre de travail et planifiées peuvent être modifiées. Les champs date / heure actualisés des prestations de planification de groupe sont copiés dans les prestations originelles d'ordre de service, d'ordre de travail et planifiées. Pour des ordres de service, les champs date / heure actualisés sont copiés dans les prestations originelles d'ordre de service.

## Concepts de planification de groupe

Les entités suivantes sont définies pour la fonctionnalité de planification de groupe :

## Paramètres de planification des services

Pour la fonctionnalité de planification de groupe, les paramètres sont définis dans les sessions Paramètres généraux de Service (tsmdm0100m000) et Paramètres de planification des services (tsspc0100m000). Les paramètres peuvent être classés en trois catégories : les paramètres de planification de prestations d'ordre de service, ceux de planification de prestations d'ordre de travail et ceux de planification de prestations planifiées.

### Remarque

Une planification d'itinéraire ne s'applique qu'aux ordres de service et aux prestations planifiées. Une planification d'itinéraire ne peut pas s'appliquer à des ordres de travail.

## Séquence de groupe

Une séquence de groupe définit la séquence d'un attribut du groupe. Les groupes doivent être séquencés, car une série d'attributs de groupe peut être utilisée pour rassembler des prestations en groupes et ensembles de prestations.

### Attribut de groupe

Un attribut de groupe définit l'attribut d'une prestation, d'un en-tête d'ordre associé ou de données de base associées (par exemple, un groupe d'articles). Toutes les prestations ayant la même valeur pour un attribut de groupe donné sont rassemblées dans le même groupe ou ensemble de prestations. Par Exemple, lorsqu'une zone de service est utilisée comme attribut de groupe, toutes les prestations correspondant au même service sont rassemblées en un groupe ou ensemble de prestations. Les groupes d'attributs sont définis dans la session Attributs de planification (tsspc0110m000). Pour chaque attribut, vous pouvez définir les séquences de planification.

### Méthode de regroupement

Une méthode de regroupement est utilisée pour signaler que l'attribut de groupe est utilisé pour rassembler les prestations d'ordre de service en groupes ou ensembles de prestations. **Méthode groupe Parallèle** indique que les prestations d'ordres de service sont rassemblées en groupes distincts. Des groupes sont créés simultanément et indépendamment d'autres groupes. Une planification est réalisée pour un groupe. Exemple la planification des prestations du groupe GRP000111 est indépendante de la planification des prestations du groupe GRP000112. **Méthode groupe Séquentiel** indique que les prestations d'ordre de service sont rassemblées en ensembles distincts de prestations au sein du même groupe (séquentiellement dans le temps). Des ensembles de prestations sont créés séquentiellement dans le même groupe.

## Séquence d'ensemble de prestations

Séquence des ensembles de prestations ayant les valeurs d'attribut spécifiées au sein d'un groupe.

## Valeurs d'attribut de planification

Des valeurs spécifiques d'attributs sont définies pour chaque attribut de planification devant être utilisé pour regrouper les prestations d'ordre de service, d'ordre de travail ou planifiées associées.

## Configuration de point de repère

Une configuration de point de repère détermine quel(s) point(s) de repère s'applique(nt) à quel groupe d'attributs / paire de valeurs. Infor LN détermine de manière dynamique le point de repère le plus proche de l'adresse de l'endroit de la prestation.

## Prestation - ressource recommandée

Une ressource recommandée peut être un technicien recommandé pour des ordres de service, ou un département recommandé pour des ordres de travail ou des prestations planifiées. Infor LN affecte ces ressources recommandées à des groupes.

## Groupe de planification de groupe

Lorsqu'une planification de groupe est générée, des prestations de groupe de planification sont créées à partir des prestations d'ordre de service, d'ordre de travail ou planifiées. Les prestations de groupe de planification sont regroupées en ensembles de prestations de groupe de planification.

## Valeurs d'attribut pour un groupe

Valeurs d'attribut utilisées lorsqu'un groupe de planification de groupe a été créé. Plusieurs valeurs d'attributs peuvent être liées à un seul groupe.

## Ressources pour un groupe de planification de groupe

Les ressources sont affectées à un groupe de planification de groupe. Des ressources ne peuvent pas être affectées à un ensemble de prestations ou à des prestations séparées. Deux types de ressources peuvent être utilisés pour une planification de groupe : les techniciens et les départements. Plus d'un technicien peut être affecté à un groupe de planification de groupe. Un seul département peut être affecté à un groupe de planification de groupe.

### **Remarque**

Un seul département de maintenance peut être affecté à un ordre de travail ou à une prestation planifiée. Par conséquent, un seul département de maintenance peut être affecté à une prestation de planification de groupe qui est extraite d'un ordre de travail ou d'une prestation planifiée. Un ou plusieurs techniciens de maintenance peuvent être affectés à un ordre de service. Par conséquent, un ou plusieurs techniciens de maintenance peuvent être affectés à une prestation de planification de groupe extrait d'un ordre de service. Les limitations et restrictions des ordres de service, des ordres de travail et des prestations planifiées s'appliquent à la planification de groupe.

## Groupes pour prestation / ensembles de prestations

Les prestations de planification de groupe sont créées à partir de prestations d'ordre de service, d'ordre de travail ou de prestations planifiées, regroupées en ensembles de prestations. Les ensembles de prestations sont rassemblées en groupes de planification de groupe.

## Valeur d'attribut pour un ensemble de prestations de planification de groupe

Valeurs d'attribut utilisées lorsqu'un ensemble de prestations de planification de groupe est créé.

## Prestations de planification de groupe

Lorsqu'une planification de groupe est générée, des prestations de groupe de planification sont créées à partir de prestations d'ordre de service, d'ordre de travail ou planifiées qui sont regroupées dans des ensembles de prestations de planification de groupe. Plusieurs valeurs d'attribut peuvent être liées à un ensemble de prestations.

### Remarque

Les groupes pour ordres de service, ordres de travail et prestations planifiées forment des groupes distincts, planifiés et lancés séparément.

## Attributs de planification

Les attributs de planification définissent la manière dont les différentes activités sont regroupées en groupes et groupes d'activités. Les attributs de planification sont utilisés dans le processus de Planification de groupes. Toutes les activités ayant la même valeur pour un attribut de groupe donné sont regroupées dans le même groupe ou groupe d'activités.

Les attributs sont définis dans la session Attributs de planification (tsspc0110m000). Des valeurs d'attribut spécifiques sont définies pour chaque attribut de planification devant servir à regrouper les activités d'ordre de service, activités d'ordre de travail ou activités planifiées associées. Voici les attributs à partir desquels vous pouvez regrouper les activités :

- Rapport de non-conformité
- Tiers acheteur
- Tiers destinataire
- Département de maintenance
- Bureau de gestion de projet
- Département
- Département de fabrication
- Techniciens affectés
- Technicien recommandé

- Employé recommandé
- Employé affecté
- Employé réel
- Gestionnaire de prestations
- Contrat service
- Service sous contrat
- Type d'ordre de service
- Ordre de travail
- Activité de référence
- Activité
- Activité standard
- Tâche
- Type de tâche
- Activité planifiée
- Type de couverture
- Groupe professionnel
- Utilisation des activités
- Procédure d'ordre
- Projet
- Plan d'action correctif
- Gamme principale
- Adresse
- Point de référence
- Option de gamme
- Voiture srv
- Gamme
- Rendez-vous
- Élément
- Article sérialisé
- Article sérialisé maître
- Heure de début planifiée
- Heure de fin planifiée
- Heure de début au plus tôt
- Heure de fin au plus tard
- Qualification
- Ordre de fabrication sur mesure
- Zone de services
- Magasin De
- Magasin De
- Magasin
- Emplacement De
- Emplacement A
- Emplacement
- Centre de réparation De

- Centre de réparation A
- Centre de charge
- Machine
- Groupe d'installation
- Article
- Grpe articles srv.
- Groupe d'activités
- Tiers vendeur

## Processus de planification de groupe

Vous pouvez générer la planification de groupe pour ces prestations :

- Ordre de service
- Ordre de travail
- Prestation planifiée
- Projet
- Ordre de fabrication (JSC)
- Projet (PCS)
- Plan d'action correctif
- Non-conformité

Le processus de planification de groupe inclut les étapes suivantes :

### Etape 1:

Infor LN charge les prestations dans une planification de groupe basée sur des attributs de planification

- La planification de groupe renseigne les prestations sélectionnées dans les groupes. Par exemple, les prestations de service sont regroupées en ensembles et en groupes de prestations, les prestations de projet sont regroupées en ensembles de prestations et en groupes sur base des attributs de planification. Les ensembles de prestations appartiennent toujours à un groupe.
- Les groupes de prestations sont planifiés en parallèle au temps et aux ensembles de prestations. Et les prestations au sein d'un groupe sont séquentiellement planifiées dans le temps. Des séquences de groupe avec une **Méthode groupe** définie à **Parallèle** sont utilisées pour générer des groupes. Des séquences de groupe avec une **Méthode groupe** définie à **Séquentiel** sont utilisées pour générer des ensembles de prestations au sein d'un groupe.

Remarque: Si l'ensemble de prestations est gelé, Infor LN ne vous permet pas d'ajouter des ordres à une prestation déjà existante, mais génère un nouvel ensemble de prestations. Infor LN vous permet d'ajouter manuellement de nouveaux ordres de service à une planification existante, même si l'ensemble de prestations est gelé.

## Etape 2:

### Tri des prestations

Infor LN trie les prestations en groupes et en ensemble de prestations. Par défaut, le tri est basé sur l'heure de fin au plus tard. Chaque ensemble de prestations contient un ordre avec une heure de fin au plus tard la plus précoce ; c'est l'heure à laquelle l'ensemble de prestations peut au plus tôt commencer et être utilisé pour le tri.

## Etape 3:

### Planification en aval vis-à-vis du calendrier.

Infor LN planifie les prestations triées, en prenant en compte les plages horaires. La planification est basée sur le champ **Planifier en aval** de la session Génération de plan (tsspc3200m000).

Remarque: Une planification peut également être basée sur l'itinéraire. Vous pouvez utiliser le paramètre **Méthode planification** de la session Paramètres de planification des services (tsspc0100m000).

## Etape 4:

### Modification manuelle de la planification

Infor LN vous permet de modifier la planification à deux niveaux :

- Au niveau du groupe : En déplaçant des ensembles de prestations d'un groupe à l'autre
- Au sein d'un groupe :
  - En modifiant la séquence des ensembles de prestations
  - En reprogrammant un ensemble de prestations spécifique à partir d'une heure de début/de fin définie par l'utilisateur
  - En dissociant les ensembles de prestations
  - En ajoutant des ordres (urgents) à l'ensemble de prestations
  - En modifiant la séquence des ordres dans un groupe

Lorsque la charge de travail est satisfaisante dans un groupe, l'utilisateur peut fusionner tous les ensembles de prestations en un groupe, ce qui résulte en une combinaison unique groupe-ensemble de prestations contenant plusieurs ordres de service. Ces ordres de service peuvent être à nouveau séquencés avant de figer la planification. Remarque Une fusion d'ensembles de prestations occasionne un nouveau tri et une nouvelle planification.

Vous pouvez utiliser la session Tableau de planification de groupes (tsspc3260m000) (tableau de Gantt) pour afficher et modifier les données de planification telles que la date de début planifiée et l'heure de fin. Vous pouvez également utiliser les sessions pour les prestations respectives afin de modifier les données de planification. Par exemple, pour modifier les données de planification des prestations d'ordre de travail, vous pouvez utiliser la session Groupe pour ordres de travail (tsspc3600m100).

## Etape 5:

### Affectation de ressources

Vous pouvez affecter des techniciens à la prestation :

- Manuellement
- Automatiquement

Vous pouvez définir jusqu'à 20 compétences différentes pour une prestation. L'employé doit pouvoir afficher les compétences requises d'une prestation, entre l'heure de début planifiée et l'heure de fin planifiée de la prestation.

Le module de planification de groupe vous permet de créer des groupes de prestations à réaliser, pouvant être affectées à un employé ou une ressource.

Infor LN vous permet d'affecter les ressources aux niveaux suivants :

- Au niveau du groupe (selon la caractéristique) : Des groupes sont créés pour des prestations ayant les mêmes caractéristiques ou attributs. Par Exemple, tous les lave-linges, les lave-vaisselles et les employés de maintenance sont classés en 3 groupes. Lave-linges : Marc, John et Hank ; lave-vaisselles : Peter, Dave ; employés de maintenance : Marco. Infor LN affecte la ressource selon les caractéristiques du groupe et celles de l'employé. Dans le cas où plusieurs ressources correspondent, Infor LN affiche la liste des employés, et le planificateur peut sélectionner manuellement un de ces techniciens. Si une seule ressource est similaire, Infor LN affecte la ressource. Une alternative consiste à affecter des ressources sur la base d'une règle de priorité. Pour des informations supplémentaires, reportez-vous à *Règle de priorité (p. 27)*.
- Affectation au niveau d'un ensemble de prestations La ressource au niveau du groupe est la ressource affectée. Des ensembles de prestations individuelles ne peuvent pas être affectés à des employés. Lorsqu'un ensemble de prestations doit être affecté à un autre employé, il peut être déplacé dans un autre groupe affecté à une autre ressource. L'affectation peut également être modifiée sur l'ordre de service.

Remarque Infor LN vous permet également de générer une affectation par défaut. Vous pouvez directement affecter un technicien à une prestation d'ordre de service, sur la base du type de service. Cependant, l'affectation générée par une planification de groupe est prioritaire par rapport à cette affectation par défaut.

## Etape 6:

Recalcul des heures de début et de fin planifiées.

Infor LN calcule les nouvelles heures de début et de fin. Lorsque celles-ci sont connues, durées de trajet comprises, la marge ou le déficit d'heures peut être affiché pour l'utilisateur (planificateur) pour chacun des groupes affectés à une ressource.

## Etape 7:

Lancement de la planification de groupe

Les données des prestations de planification de groupe sont copiées dans les prestations d'ordre de service, d'ordre de travail et les prestations planifiées. Pour des ordres de service, les champs actualisés

de date/heure de déplacement sont également copiés. Utilisez la session Lancement de plan (tsspc3240m000) pour lancer la planification de groupe.

Remarque Infor LN vous permet de supprimer des groupes de la planification de groupe, lors de l'actualisation des ressources et des heures de début et de fin.

## Processus de planification basé sur l'itinéraire

Une planification de groupe peut être basée sur le temps et sur l'itinéraire. Lorsqu'un itinéraire est utilisé pour des prestations de planification de groupe, LN calcule les distances et temps de déplacement pour ces prestations. L'itinéraire de la séquence d'exécution des prestations est fonction de l'itinéraire.

Les données de planification de l'itinéraire sont copiées de la planification de groupe dans la prestation d'ordre de service originelle, lorsque la planification est achevée.

### Remarque

Planification d'itinéraire est applicable uniquement pour prestation d'ordre de service.

Un itinéraire peut être planifié/calculé sur la base de l'ensemble des ordres affectés aux techniciens d'un groupe. Remarque Lorsque différentes caractéristiques doivent être planifiées sur un même itinéraire, elles sont fusionnées en un ensemble de prestations. Les temps de déplacement basés sur les distances sont également calculés en utilisant l'ensemble de prestations. Les adresses contiennent les coordonnées GPS qui sont nécessaires pour calculer les distances et localiser l'emplacement actuel du technicien de maintenance. Le temps de déplacement est associé à la durée des différentes prestations à effectuer sur le site, ce qui entraîne de nouvelles heures de début et de fin planifiées. Ces nouvelles données d'heures de début et de fin planifiées sont transférées vers les ordres de service standard.

Un itinéraire peut être planifié pour chaque ensemble de prestations d'un groupe, qu'il soit ou non affecté à un technicien. Lorsque différents ensembles de prestations doivent être planifiés pour un itinéraire, les ensembles de prestations doivent être fusionnés avant de planifier un tel itinéraire aux caractéristiques multiples. Avec cet ensemble de prestations, les temps de déplacement basés sur les distances peuvent être également calculés pour chaque site dans l'ensemble de prestations. Les adresses contiennent les coordonnées GPS qui sont nécessaires pour calculer des distances. Vous pouvez aussi planifier l'adresse du domicile d'un technicien en tant qu'étape de l'itinéraire. Ces distances peuvent être calculées en utilisant diverses méthodes (à vol d'oiseau, les applications Bing Maps ou Google Maps). Le temps de déplacement est associé à la durée des différentes prestations à effectuer sur le site, ce qui la mise à jour des heures de début et de fin planifiées. Les nouvelles données sont transférées vers les ordres de service standard.

Méthodes de calcul d'itinéraires.

- Vous pouvez cocher la case **Fournisseur calculs de distance** dans les Paramètres de planification des services (tsspc0100m000) pour spécifier un service Internet basé sur GPS, comme les applications Bing Maps ou Google pour calculer la distance.
- Vous pouvez calculer la distance 'à vol d'oiseau' ou une distance réelle en utilisant une application Internet dédiée. Lorsqu'aucune distance n'est trouvée entre deux sites, la distance

est calculée à l'aide d'une formule simple. Par exemple, le calcul de la distance 'à vol d'oiseau' est le suivant :

- ```

> Soit deux points donnés (dlat1,dlong1) et (dlat2,dlong2) en degrés
> Convertissez (lat1,long1) et (lat2,long2) en radians en utilisant les radians d'angle = degrés d'angle x TT / 180
> R = 6371010 (rayon moyen de la Terre en mètres)
Δlat. = lat2- lat1
Δlong. = long2- long1
a = sin²(Δlat/2) + cos(lat1) x cos(lat2) x sin²(Δlong/2)
distance = 2 x R x atan2(√a, √(1-a))

```

- Vous pouvez planifier l'itinéraire d'après une carte Bing. Une connexion Internet est nécessaire pour que LN se connecte à l'application Bing Maps pour calculer la distance.
- Vous pouvez faire un calcul d'itinéraire ou un calcul limité à la distance (en fonction des données triées. Pour un ensemble d'ordres triés, saisissez la séquence de groupe. LN calcule la distance entre les différentes adresses des prestations. A partir d'une vitesse moyenne et d'une heure de départ initiale, LN réalise une estimation basée sur la distance.

temps (distance) = distance (km) x vitesse (km/h) + heure de départ (h)

- Prendre ou non en compte des contraintes de temps : l'itinéraire le plus court est pris en compte. Sinon, on considère le début au plus tôt et la fin au plus tard des prestations. Vous pouvez définir les contraintes de temps à l'aide des cases **Respecter début au plus tôt** et **Respecter fin au plus tard** de la Groupe pour ordres de service (tsspc3600m000) session. Si ces cases sont cochées et que les endroits spécifiés ne se trouvent pas sur l'itinéraire, Infor LN ne vous permet pas d'initier la prestation ; celle-ci reste dans la planification de groupe, et le statut de la prestation est déclaré 'Non planifié'.
- Prendre ou non en compte l'adresse du domicile du technicien de maintenance : l'intervalle de temps entre départ et arrivée. Lorsque le technicien de maintenance quitte son domicile et y revient en fin de journée, la tournée est clôturée ; sinon, elle reste ouverte.
- Le planificateur peut également définir manuellement la séquence de l'itinéraire dans la session Groupe pour ordres de service (tsspc3600m000). Pour ce faire :
  - Modifier les numéros de séquence.
  - Cochez la case **Conserver la séquence des ensembles de prestations**.
  - Replanifier l'itinéraire
 Par conséquent, Infor LN actualise les temps de déplacement dans une séquence prédéfinie. Cependant, cette séquence n'est pas optimale et peut mener à un temps de déplacement plus long et à un kilométrage plus élevé.

## Vérifier la disponibilité d'une ressource

LN vérifie la disponibilité des ressources si la case **Vérifier la disponibilité des ressources** est cochée dans les sessions Groupes pour ordres de service (tsspc3100m000) ou Groupes pour ordres de travail (tsspc3100m100). Cette case est cochée par défaut si la case **Vérif. disponibilité** est cochée dans la session Paramètres planification des ressources (tsspc0101m000).

Une ressource n'est disponible pour le groupe de planification que si elle n'est pas affectée à un autre groupe de planification pour lequel la période de chevauchement (heure de début planifiée et heure de fin planifiée) est plus courte que le pourcentage de disponibilité défini. LN fournit une liste de ressources dont les attributs et les compétences correspondent, et qui s'affiche dans la session Groupe - Ressources proposées (tsspc3104m000). LN propose d'affecter la ressource classée en tête. Cochez la case **Affecter ressource au groupe de planification** pour affecter la ressource au groupe.

Lorsqu'une ressource est affectée au groupe de planification, vous pouvez la visualiser dans la session Groupe - Ressources (tsspc3102m000). Vous pouvez également consulter la liste des ressources proposées dans la session Groupes ordres de service - Besoins en ressources (tsspc3604m000). La session affiche également les attributs et compétences définis pour un groupe. Dans cette session, le planificateur peut sélectionner ou désélectionner les compétences et/ou attributs requis, pour vérifier si d'autres ressources peuvent devenir disponibles pour le groupe avec des critères moins stricts. Le planificateur peut également utiliser la session Groupes ordres de service - Ressources proposées (tsspc3604m400) pour vérifier si les compétences et attributs des ressources proposées correspondent aux exigences fixées pour le groupe.

Si la ressource n'est pas totalement disponible dans l'intervalle de temps du groupe spécifique, son pourcentage de disponibilité est calculé.

## Exemple

Le groupe spécifique débute le 28/8/2011 à 9h00 et prend fin le 28/8/2011 à 13h00.

La ressource proposée EMPL-1 est affectée à un autre groupe entre le 2/8/2011 à 9h00 et le 28/8/2011 à 10h00. De ce fait, la ressource EMPL-1 est occupée durant une heure. Le pourcentage de disponibilité est égal à  $(4-1)/4 \times 100 \% = 75 \%$ .

La formule suivante est utilisée pour calculer le pourcentage de Disponibilité (AP, Availability Percentage) :

$AP = \text{heures disponibles} \times 100\% / \text{heures nécessaires}$

Les heures disponibles sont le nombre d'heures de travail (selon le calendrier des ressources) s'écoulant entre l'heure de début planifiée et l'heure de fin planifiée du groupe de planification, moins la somme des heures de travail (selon le calendrier des ressources) entre l'heure de début planifiée et l'heure de fin planifiée des groupes chevauchant auxquels la ressource a été affectée).

Il se peut que le nombre d'heures disponibles excède le nombre d'heures requis, le pourcentage de disponibilité est alors  $> 100 \%$ . Par conséquent, le pourcentage de disponibilité est fixé à  $100 \%$ .

Dès qu'une ressource est affectée à un groupe de planification, LN recalcule la disponibilité de la ressource.

Lorsque la disponibilité de la ressource est inférieure au **Pourcentage minimum de dispo.** défini dans la session Paramètres planification des ressources (tsspc0101m000), LN la retire de la liste des ressources proposées.

Dans le cas où la case de vérification de la disponibilité n'est pas cochée, LN ne vérifiera pas la disponibilité de la ressource. Le pourcentage de disponibilité n'est pas calculé, et est fixé à 0,0.

## Règle de priorité

Si plusieurs ressources sont identifiées pour un groupe de planification, leurs priorités sont établies sur la base des règles de priorité. Définir les champs **Priorité proposée** dans la session Paramètres planification des ressources (tsspc0101m000).

LN classe toujours les ressources proposées sur la base des règles de priorité. Le classement ou l'ordre de priorité permet à LN d'affecter automatiquement la ressource ayant le rang le plus élevé. Si la case **Automatiquement avec + haute priorité** est cochée dans la session Paramètres planification des ressources (tsspc0101m000), LN affecte les ressources en partant de la priorité la plus haute. Si cette case est décochée, vous devez affecter les ressources manuellement.

Règles définies :

| Numéro de séquence | Règle                                                                      |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1                  | N'est pas affectée à d'autres groupes de planification                     |
| 2                  | Possède toutes les valeurs d'attribut du groupe de planification           |
| 3                  | Possède toutes les compétences requises                                    |
| 4                  | Possède toutes les compétences recommandées                                |
| 5                  | Possède un groupe de planification avec la prestation terminée le plus tôt |

LN vérifie toutes les règles et classe les ressources proposées pour un groupe. Si la première règle s'applique, la ressource reçoit 24 (= 16) points. Si la deuxième règle s'applique, la ressource reçoit 23 (= 8) points. Si la troisième règle s'applique, la ressource reçoit 22 (= 4) points. Si la quatrième règle s'applique, la ressource reçoit 21 (= 2) points. Si la cinquième règle s'applique, la ressource reçoit 20 (= 1) points. Les ressources n'ont la même priorité que si les mêmes règles s'appliquent.

Ressource A : si seule la règle 1 s'applique, cette ressource reçoit 16 points.

Ressource B : si seules les règles 2, 3 et 4 s'appliquent, cette ressource reçoit  $8 + 4 + 2 = 14$  points.

Ressource C : si seules les règles 1 et 5 s'appliquent, cette ressource reçoit  $16 + 1 = 17$  points.

Par conséquent, la ressource C reçoit la priorité la plus haute.

Lorsque des ressources sont triées selon la priorité, la priorité la plus élevée est affichée en tant que dernier enregistrement. Pour répertorier la ressource ayant la plus haute priorité comme premier enregistrement, LN recalcule la priorité sur base de la formule suivante :

$$\text{priorité} = 32 - \text{priorité}$$

## Exemple

Après le recalcul, la priorité pour les ressources est :

Ressource A : Si seule la règle 1 s'applique, la ressource reçoit 16 points. Priorité =  $32 - 16 = 16$ .

Ressource B : Si seules les règles 2, 3 et 4 s'appliquent, la ressource reçoit 14 points. Priorité =  $32 - 14 = 18$ .

Ressource C : Si seules les règles 1 et 5 s'appliquent, la ressource reçoit 17 points. Priorité =  $32 - 17 = 15$ .

Description des règles de priorité :

- **Règle 1 - N'est pas affecté à d'autres groupes de planification**  
Cette règle est effective lorsque pour une ressource, aucun enregistrement n'existe dans la session Groupe - Ressources (tsspc3102m000) pour aucun autre groupe de planification.
- **Règle 2 - Possède toutes les valeurs d'attribut du groupe de planification**  
Cette règle est effective lorsque, pour une ressource, le champ **Corresp. valeurs d'attributs** de la session Groupe - Ressources proposées (tsspc3104m000) prend la valeur 'Spécifique'.
- **Règle 3 - Possède toutes les compétences requises**  
Cette règle est effective lorsque pour une ressource, les cases **Corresp. qualif. obligatoires** et **Corresp. qualif. recommandées** de la session Groupe - Ressources proposées (tsspc3104m000) sont cochées.
- **Règle 4 - Possède toutes les compétences recommandées**  
Cette règle est effective lorsque pour une ressource, la case **Corresp. qualif. recommandées** est cochée dans la session Groupe - Ressources proposées (tsspc3104m000).
- **Règle 5 - Possède un groupe de planification avec la prestation terminée le plus tôt**  
La règle est effective lorsque la ressource est affectée à un ou plusieurs autres groupes de planification dans la session Groupe - Ressources (tsspc3102m000), et que l'**Heure de fin planifiée** du dernier groupe de planification précède celle des autres ressources proposées. Lorsque la ressource n'est pas encore affectée à un groupe de planification, cette règle est à coup sûr effective.

# Affectation de ressources pour une planification de groupe

L'affectation de ressources à des groupes et ensembles de prestations planifiés constitue la dernière étape du processus de planification de groupe. Les ressources peuvent être des techniciens de maintenance ou des départements de maintenance. L'affectation de ressources peut s'effectuer de manière manuelle, semi-automatique ( Infor LN propose la ressource et l'utilisateur la sélectionne manuellement) ou entièrement automatique. L'affectation peut être basée sur des compétences et/ou des attributs de planification.

Pour affecter automatiquement des ressources, les compétences et attributs requis pour le groupe de planification sont comparés avec les compétences et attributs disponibles des ressources. Les paramètres de planification de service déterminent si l'affectation de ressources se base sur des valeurs de compétences et/ou d'attributs Via la session Attributs de planification (tsspc0110m000), indiquez si l'attribut doit être utilisé pour l'affectation de ressources.

Les compétences et attributs peuvent être définis par technicien de maintenance et par département de maintenance. Des techniciens de maintenance peuvent être affectés à des groupes de planification avec pour origine de prestation un ordre de service Des départements de maintenance peuvent être affectés à des groupes de planification ayant pour origine **Ordre de travail** ou **Prestation planifiée**. Lorsque plus d'une ressource est identifiée pour un groupe de planification, les priorités des ressources sont établies selon les règles de priorité ( Pour des informations supplémentaires, reportez-vous à *Règle de priorité (p. 27)*). La disponibilité de la ressource est également déterminée. Le résultat du processus de planification de groupe, affectation de ressources comprise, est sauvegardé dans des tables temporaires, permettant à l'utilisateur d'analyser et de modifier ce résultat. Infor LN vous permet d'affecter des ressources à un groupe en utilisant différentes sessions, par exemple les sessions Affectation de ressources à des groupes de planification (tsspc3280m000), Groupe - Ressources proposées (tsspc3104m000), etc. Infor LN vous permet également d'affecter des ressources automatiquement.

Lorsque la planification de groupe est lancée à l'aide de la session Lancement de plan (tsspc3240m000), les ressources affectées sont copiées dans :

- Affectations de technicien de maintenance, dans le cas d'ordres de service
- Prestations d'ordre de travail, dans le cas d'ordres de travail (un seul département)
- Prestations planifiées, dans le cas de prestations planifiées (un seul département).

Le processus d'affectation des ressources comporte les étapes suivantes :

- Configuration des données
- Proposition de ressources sur la base d'attributs et/ou de compétences
- En option, vérification de la disponibilité de la ressource
- Séquençage des ressources selon leur priorité
- Sélection de ressource(s) à affecter au groupe de planification
- Affectation des ressources au groupe de planification
- Lancement de la planification du groupe

## Configuration des données

La configuration des données pour la planification de ressources peut être basée sur des valeurs d'attributs et des compétences.

### Configuration de données sur base de valeurs d'attribut :

- Dans la session Attributs de planification (tsspc0110m000), la case à cocher **Utilisé pour affectation des ressources** indique que l'attribut est utilisé pour l'affectation de ressources.
- Dans la session Groupe d'attributs - Ressources recommandées (tsspc0120m100), vous pouvez gérer des groupes de ressources basés sur un attribut spécifique ou des combinaisons de valeurs d'attributs. Infor LN ajoute l'ensemble d'attributs par défaut pour ce groupe. Pour cet ensemble d'attributs par défaut, le champ **Toute valeur** a la valeur 'Oui'. LN affecte les ressources proposées au groupe. Il s'agit du mécanisme de repli.
- Pour affecter manuellement des ressources, une valeur d'attributs spécifique doit être configurée et la case **Toute valeur** doit être décochée.
- Vous pouvez ajouter, modifier et / ou supprimer des attributs.

### Remarque

Infor LN vous permet d'ajouter des attributs qui ne sont pas définis dans les attributs de planification.

- Dans la session Groupe - Ressources (tsspc3102m000), ajoutez des ressources pour le groupe d'attributs. Lorsque vous ajoutez une ressource qui est déjà liée à un groupe d'attributs, Infor LN génère un message d'avertissement.

## Configuration de données sur base de compétences

Définir la compétence de type Département de maintenance. Lorsque les compétences disponibles correspondent à celles requises pour les prestations d'ordre de travail ou planifiées, des ressources sont proposées au cours de la planification de groupe.

## Ressources proposées

Utilisez la session Proposition de ressources pour groupes de planification (tsspc3270m000) pour initier le processus d'affectation de ressources pour une série de groupes de planification. Les ressources sont identifiées sur la base d'attributs et/ou de compétences.

- Affectation de ressources sur la base de valeurs d'attributs : vous devez affecter des ressources à des groupes de planification obtenus à la suite d'un processus de planification de groupe. Les ressources ne sont affectées que lorsque la case **Vérifier ressource** est cochée dans la session (Ensemble de) groupes - Valeurs d'attribut (tsspc3101m000). Infor LN recherche des groupes d'attributs pour l'ensemble d'attributs/valeurs d'attributs, en tenant compte de la prestation à l'origine du groupe de planification. Le nombre de ressources proposées peut être modifié (classiquement, peut être accru) en décochant la case **Vérifier ressource** de l'attribut.

- Affectation de ressources sur la base de compétences : Pour chaque compétence, les ressources peuvent être visualisées dans la session Département de maintenance - Qualifications (tsmdm1130m000) ou Employé de maintenance - Qualifications (tsmdm1135m000), sur la base de la prestation à l'origine du groupe de planification. Lorsque la prestation à l'origine est un ordre de service, la session Employé de maintenance - Qualifications (tsmdm1135m000) est accessible. Lorsque la prestation à l'origine est un ordre de travail ou une prestation planifiée, la session Département de maintenance - Qualifications (tsmdm1130m000) est accessible. Pour des employés de maintenance, la compétence est effective lorsque la date d'application est égale ou antérieure à la date de début planifiée, et que la date d'expiration est égale ou postérieure à la date de fin planifiée du groupe de planification. La **Date d'application** et la **Date d'expiration** sont définies dans la session Qualifications par employé (tcppi0120m000). Une ressource ne peut être proposée pour une planification de groupe que si elle possède toutes les compétences obligatoires. La case **Corresp. qualif. obligatoires** de la session Groupe - Ressources proposées (tsspc3104m000) doit être cochée. Lorsque la ressource possède également toutes les compétences recommandées, la case **Corresp. qualif. recommandées** est cochée.
  - Remarque: Si un groupe ne nécessite pas de compétences et que la case **Vérifier ressources pour qualifications** est cochée pour un ordre de service, un ordre de travail ou des prestations planifiées, Infor LN propose toutes les ressources pour le groupe.
  - Remarque: Lorsque Infor LN vérifie la disponibilité des ressources pour un groupe, la liste des ressources comprend des ressources *correspondant à l'attribut* ainsi que des ressources ayant les *compétences adaptées*.
- Affectation de ressources sur la base d'attributs et de compétences : dans ce scénario, les ressources sont affectées sur la base d'attributs et de compétences.

## Sélection de ressources

A l'aide de la case à cocher **Affecter ressource au groupe de planification** de la session Groupe - Ressources proposées (tsspc3104m000), indiquez que la ressource est affectée au groupe de planification. Pour des groupes de planification dont l'origine de prestation est **Ordre de service**, une ou plusieurs ressources peuvent être sélectionnées. Pour des groupes de planification dont l'origine de prestation est définie à **Ordre de travail** ou **Prestation planifiée**, une seule ressource peut être sélectionnée. Lorsque la case **Automatiquement si un seul trouvé** de la session Paramètres planification des ressources (tsspc0101m000) est cochée, LN coche la case **Affecter ressource au groupe de planification** dans le Groupe - Ressources proposées (tsspc3104m000) lorsqu'une seule ressource est proposée.

Lorsque plus d'une ressource est proposée et que la case **Automatiquement avec + haute priorité** est cochée dans la session Paramètres planification des ressources (tsspc0101m000), Infor LN coche la case **Affecter ressource au groupe de planification** pour la ressource ayant la priorité la plus élevée.

## Affectation de ressources

Une affectation de ressources peut être réalisée de deux manières :

- A l'aide de l'option **Affectation de ressources à des groupes de planification** du menu **Références** de la session Groupe - Ressources proposées (tsspc3104m000), affectez la ressource au groupe de planification.
- Utilisation d'une session par lot.

## Fusionner/dissocier des groupes de planification

Lorsque des groupes de planification sont fusionnés, Infor LN fusionne également les ressources proposées et/ou affectées. Cette règle ne s'applique qu'à des groupes ayant pour prestation d'origine un **Ordre de service**. Lorsque des groupes de planification sont dissociés, vous devez proposer/affecter des ressources au groupe nouvellement créé.

## Lancer la planification

Utilisez la session Lancement de plan (tsspc3240m000) pour lancer la planification.

## Planification des tournées

Utilisez le module de planification des tournées pour effectuer des simulations de tournée et de technicien recommandé. Vous pouvez sélectionner les articles sérialisés qui doivent être réparés (capacité requise) dans une zone géographique donnée, pour que LN calcule la capacité requise en fonction de données historiques et/ou déjà connues.

Pour calculer une capacité disponible, vous pouvez également spécifier des techniciens virtuels, pour disposer d'une flexibilité maximale. Si le calendrier et le type de disponibilité d'un technicien est spécifié, LN calcule la capacité disponible. Sinon, vous devez saisir cette information manuellement. Dans une simulation, LN spécifie des zones géographiques en fonction des ressources sélectionnées (techniciens de maintenance existants et/ou simulés).

## Processus de planification de tournées

La fonctionnalité de planification des tournées vous permet de réaliser des simulations de tournée et de technicien recommandé. L'objectif est de réduire les déplacements en regroupant les travaux interchangeables dans des zones géographiques. Le moteur de calcul des tournées compare la capacité requise pour les numéros de série à la capacité disponible (les techniciens, réels ou simulés). Le moteur calcule la meilleure combinaison possible de capacité requise pour l'article sérialisé et de capacité disponible. Eventuellement, un technicien peut recevoir la responsabilité d'une tournée, et les tournées optimales peuvent aussi être calculées.

Vous pouvez sélectionner les articles sérialisés à réviser (capacité requise) dans une zone géographique donnée. Le moteur calcule la capacité requise sur base de données historiques et/ou déjà connues.

Pour calculer la capacité disponible, l'utilisateur peut saisir des techniciens de maintenance existants ou des techniciens simulés, pour une flexibilité maximale. Si le calendrier et le type de disponibilité d'un technicien sont définis, le moteur calcule la capacité disponible. L'utilisateur peut exploiter les résultats de la simulation pour modifier le technicien recommandé pour l'article sérialisé et/ou la tournée.

#### Remarque

L'utilisateur peut également modifier manuellement le technicien recommandé et la tournée de l'article sérialisé.

### Etape 1:

Détermination ou calcul de la capacité requise pour une liste de séries

Afin de déterminer la capacité requise, l'utilisateur spécifie les articles sérialisés pour lesquels les exigences de capacité doivent être prises en compte. Il peut sélectionner les séries devant faire partie du calcul des clusters géographiques en fonction des éléments suivants :

- série supérieure
- Département de maintenance
- Groupe d'installation
- zone de service. Ces informations peuvent être extraites du groupe d'installation associé (si applicable)
- Groupes d'articles sérialisés
- fabricant de la série
- Tiers acheteur de la série

Sur base de ces critères, Infor LN compile une liste de séries. Cette liste peut être ensuite modifiée par l'utilisateur.

Ce dernier peut initier le calcul visant à agréger la capacité disponible en différentes catégories, telles que les prestations planifiées et les ordres de service. Une fois le calcul initié, LN fournit une vue d'ensemble dans laquelle les chiffres de capacité peuvent être gérés manuellement, y compris le nombre de visites. L'utilisateur charge les données d'exigences de capacité connues dans la planification des tournées. Pour le service sur site, LN établit le nombre de visites sur la base du nombre de prestations planifiées et d'ordres de service. Le nombre de visites détermine le total du temps de déplacement consacré à la série pendant la simulation. L'utilisateur a la possibilité de lier les chiffres de capacité sous-jacents à l'article supérieur de la série. Dans le cas où l'article supérieur de la série correspond au niveau de planification, il est conseillé de lier la capacité des composants à la série supérieure. La capacité requise est chargée dans le plan de tournée.

### Etape 2:

Détermination de la capacité disponible

La capacité disponible doit être configurée par l'utilisateur :

- utiliser des utilisateurs simulés pour identifier grossièrement les territoires ;

- utiliser des ressources nominatives pour une identification plus détaillée des territoires. Pour ce faire, vous pouvez soit utiliser le calendrier réel de l'employé, soit multiplier le nombre de jours par les heures disponibles sur une journée.

Configuration de la capacité disponible - La capacité disponible vis-à-vis des ressources et du nombre de territoires déterminent le résultat du moteur de recherche. Pour le paramètre d'entrée, le nombre de tournées détermine le nombre de clusters géographiques parmi lesquels se répartit l'ensemble complet des données. La capacité disponible pour une tournée détermine si l'ensemble des séries et les exigences de capacité associées correspondent (par exemple, durée de déplacement et de prestation). Ce paramètre d'entrée détermine la distribution géographique optimale des tournées sur la carte.

### Etape 3:

#### Calcul des affectations de capacité

La finalité du moteur de recherche est d'affecter autant de capacités requises (articles sérialisés) que possible aux ressources (capacités disponibles ; ce sont les employés simulés), en prenant en compte la capacité disponible, la capacité requise et le temps de déplacement. Utilisez la session Calcul des affectations de capacité (tsspc4200m000) pour lancer le moteur de simulation de tournée.

Ce moteur peut être activé après la configuration des données d'entrée :

- L'utilisateur effectue une rapide simulation avec la capacité disponible moyenne, à diviser par un nombre fixé de territoires. Après la simulation, l'utilisateur peut mettre à jour la tournée de l'article sérialisé.
- La simulation peut également être réalisée avec des ressources réelles. A l'issue de la simulation, la tournée et le technicien recommandé peuvent être mis à jour pour l'article de la série.

Calcul de la planification des tournées :

- Indiquer le point de repère de la tournée, sur la carte (lieu de départ) : les points de repère sont pointés "sur la carte" pour initier le calcul. Le premier calcul de distances à l'étape 2 s'appuie sur ces points de repère.
- Affecter des séries à la tournée : LN affecte des séries à la tournée, selon un algorithme optimum de second rang.
- Logique d'échange : LN trouve la plus grande distance entre le point de repère de la tournée (arbitraire) et la série, et s'efforce de réduire le rayon d'action excessif en basculant la série vers un autre point de repère de la tournée.
- Pour un ensemble de séries, déterminer le centre de gravité (facultatif) : Pour des points de repère non fixés, le système détermine les longitude et latitude moyennes et déplace le point de repère vers le centre de gravité de la tournée. Après ce déplacement, le système reprend l'étape 2. Ce processus (boucle de réitération entre les étapes 2 et 4) est répété jusqu'à ce que plus aucune amélioration substantielle ne soit identifiée.
- Logique d'échange pour la liste complète des séries : Pour tous les articles spécialisés, LN vérifie si tous ces articles peuvent être échangés avec d'autres tournées. Il s'agit là d'une prestation ponctuelle.

## Etape 4:

Exploitation du résultat de la recherche

Le résultat principal du calcul est la tournée et/ou le technicien recommandé identifié pour un article sérialisé. La planification des tournées peut être utilisée pour mettre à jour ces attributs de l'article sérialisé.

- Représentation graphique : le résultat de la recherche peut être visualisé à l'aide de cartes donnant une vue générale des territoires. Y sont également inclus les informations concernant la série et sa capacité requise, ainsi que la durée de la prestation et le temps de déplacement. Différentes couleurs sont utilisées pour indiquer les différentes tournées. L'utilisateur peut mettre à jour le technicien recommandé pour la série, sur base de la tournée. La session de planification des tournées peut être utilisée pour comparer des scénarios de tournées. Le scénario 1 est illustré sur le côté gauche de l'écran, le scénario 2 sur le côté droit. Un mécanisme de double coloration est utilisé pour les marqueurs sur la carte. Dans le marqueur lui-même, la couleur affichée à gauche correspond au scénario présenté sur le côté gauche, et la couleur affichée à droite, au scénario présenté sur le côté droit. Vous pouvez également comparer le résultat de la recherche avec les données réelles. Le technicien recommandé et la tournée calculée via un scénario peuvent être comparés au technicien recommandé ou à la tournée des données de base de l'article sérialisé.
- Tournée et technicien recommandé, sans report sur carte : Vous pouvez visualiser la tournée affectée et éventuellement les données du technicien recommandé, sans carte, dans la session Article sérialisé 360 (tscfg2100m100). L'utilisateur peut filtrer et sélectionner plusieurs séries. Ces séries peuvent être affectées à un technicien recommandé au moyen de l'option **Mettre à jour technicien et adresse emplacement...** du menu **Références**.

## Etape 5:

Recalcul du trajet

Lorsque le moteur de recherche de tournée est lancé, vous pouvez recalculer le temps de déplacement, car le temps de déplacement utilisé par le moteur est basé sur le centre de gravité. Toutefois, le centre de gravité n'est généralement pas l'adresse du domicile du technicien. Il peut donc y avoir discordance entre les temps de déplacement calculés et réels. Par exemple, certains employés reçoivent des affectations complètes dans une zone qui, par défaut, ne se trouve pas à proximité du domicile de l'employé, ce qui occasionne un écart entre le point de repère et le centre de gravité. Cela ne s'applique qu'aux deux options de calcul suivantes :

- Trajet direct (à vol d'oiseau)
- Itinéraire routier (calculé via une application Web, faisant appel à une API Google ou Bing).



Ce chapitre vous fournit des informations sur la répartition de la charge de travail, le nivellement de la charge de travail en fonction du temps et la programmation.

## Répartition des charges (programmation)

Lors de la planification de groupes, la répartition des charges permet de définir le nombre de groupes à générer pour une combinaison d'attributs de planification programmée en parallèle. La répartition des charges crée plusieurs groupes pour une même combinaison de ces attributs. Lors de la répartition des charges selon le calendrier, les heures de début et de fin de prestation planifiées permettent de répartir les prestations entre les groupes au sein d'un ensemble de groupes.

La répartition des charges selon le calendrier comprend les tâches suivantes :

- **Sélection des prestations**  
Permet de sélectionner toutes les prestations pour lesquelles le processus de répartition doit être exécuté. Les prestations sélectionnées sont transférées dans un autre groupe pour la répartition des charges, avec toutefois les exceptions suivantes :
  - Groupes gelés et planifiés fermes
  - Ensembles de prestations gelées et planifiées fermes
  - Prestations planifiées fermes
- **Tri des prestations**  
Permet de trier les prestations sélectionnées. Le premier critère de tri est l'ensemble de groupes. Dans chaque ensemble de groupes, les prestations sont triées en fonction des dates de début et de fin. Les prestations sont triées selon les critères suivants :
  - Heure de début au plus tôt
  - Heure de début planifiée
  - Heure de début au plus tard (le calcul de l'heure de début au plus tard d'une prestation est fonction de l'heure de fin au plus tard, de la durée de la prestation, du calendrier applicable, du type de disponibilité et du fuseau horaire).
  - Heure de fin planifiée
  - Heure de fin au plus tard

### Remarque

Si la date de début n'est pas spécifiée, la valeur de ce champ est zéro par défaut. Si la date de fin n'est pas spécifiée, la plus grande valeur possible est prise en compte. Dans un plan, les prestations sans date de début sont toujours programmées en premier et les prestations sans date de fin en dernier.

- **Répartition des prestations en groupes**

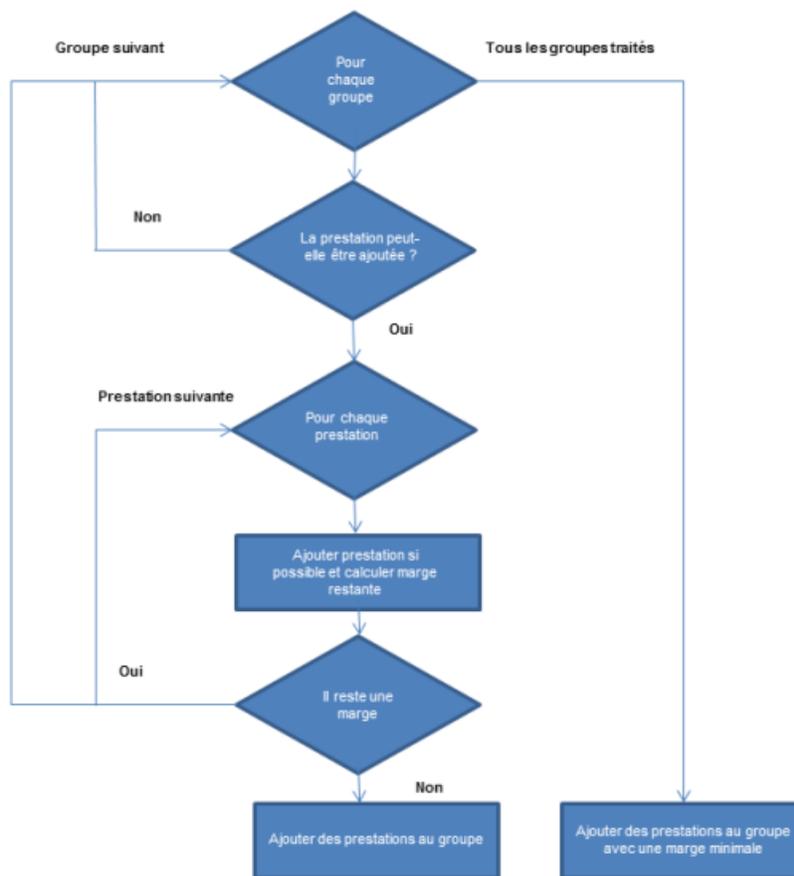
Les prestations sélectionnées sont réparties dans les groupes d'un ensemble de groupes. Chaque prestation est ajoutée au groupe avec l'heure de fin au plus tôt. L'heure de fin du groupe est mise à jour en conséquence. Le processus se poursuit jusqu'à ce que toutes les prestations aient été ajoutées dans un groupe.

Lorsqu'une prestation est reportée ou programmée à une date/heure antérieure ou postérieure, l'heure de début et l'heure de fin planifiées sont mises à jour.

### Remarque

Si les cases **Respecter début au plus tôt** de la session Paramètres planification des ressources (tsspc0101m000) sont cochées pour l'ordre de service, l'ordre de travail et les prestations planifiées, une prestation ne peut jamais démarrer avant l'heure de début au plus tôt qui a été spécifiée pour elle.

Le processus de répartition des charges selon calendrier est le suivant :



Lorsque les cases **Respecter début au plus tôt** de la session Paramètres planification des ressources (tsspc0101m000) sont cochées pour l'ordre de service, l'ordre de travail et les prestations planifiées, une prestation démarre toujours à l'heure de fin au plus tard du groupe dans lequel elle est ajoutée. Lors de l'ajout d'une prestation dans un groupe, si l'heure de début au plus tôt d'une prestation n'est pas prise en compte, aucune marge horaire n'est occasionnée. Une fois la prestation ajoutée, le processus se poursuit pour les prestations suivantes.

Si les cases **Respecter début au plus tôt** de la session Paramètres planification des ressources (tsspc0101m000) ne sont pas cochées pour l'ordre de service, l'ordre de travail et les prestations planifiées, une prestation ne peut jamais démarrer avant l'heure de début au plus tôt. Une marge horaire peut en fait apparaître après l'ajout d'une prestation dans un groupe.

## Gestion de la marge horaire

La gestion des marges horaires fait partie du processus de répartition des charges. Une marge horaire peut apparaître après l'ajout d'une prestation dans un groupe. Si les cases **Respecter début au plus tôt** de la session Paramètres planification des ressources (tsspc0101m000) sont cochées pour l'ordre de service, l'ordre de travail et les prestations planifiées, une prestation ne peut jamais démarrer avant l'heure de début au plus tôt. Une marge horaire peut cependant apparaître après l'ajout d'une prestation dans un groupe.

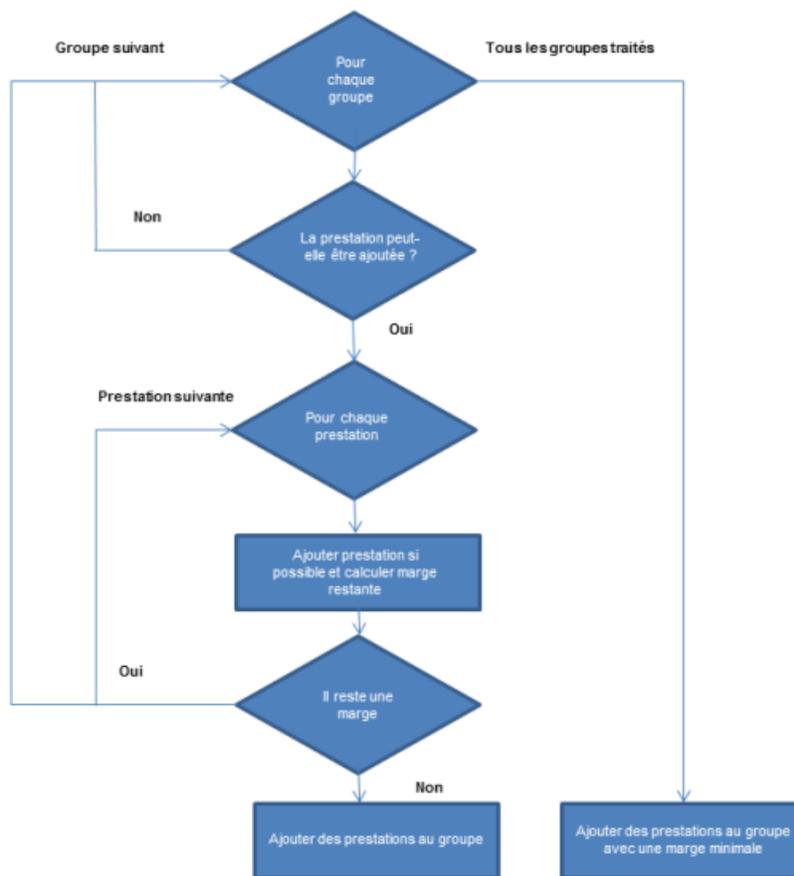
Si la case Respecter début au plus tôt est cochée, la marge horaire peut apparaître et l'algorithme de marge permet alors d'affecter la prestation. L'algorithme gère la marge horaire en programmant des prestations qui n'ont pas fait l'objet d'une répartition des charges. L'algorithme de marge horaire est un processus en deux étapes :

1. Sélection des groupes dans lesquels les prestations sont ajoutées. Les prestations doivent démarrer le plus tôt possible. Vous ne pouvez donc ajouter des prestations que dans les groupes dont l'heure de fin est antérieure ou semblable à l'heure de début au plus tôt de la prestation.
2. Infor LN implémente l'algorithme de marge horaire pour chacun des groupes sélectionnés. Toutes les prestations qui n'ont pas encore fait l'objet d'une répartition des charges sont prises en compte et pour chaque prestation, Infor LN vérifie si les prestations permettent de réduire (en partie) la marge horaire. L'exécution de l'algorithme de marge peut être considérée comme terminée lorsque :
  - toutes les prestations ont été vérifiées et plus aucune prestation n'est disponible pour réduire la marge horaire,
  - la marge horaire est entièrement comblée.

### Remarque

Le calcul de la marge horaire n'est pas applicable lorsque la **Méthode de tri** définie pour l'ordre de service, l'ordre de travail et les prestations planifiées est **Début au plus tôt** dans la session Paramètres planification des ressources (tsspc0101m000). Les prestations sont triées en fonction de l'heure de début au plus tôt et, par conséquent, aucune prestation n'est disponible pour combler la marge horaire.

Le processus de gestion de la marge horaire est le suivant :



## Répartition et modification des charges de travail dans le plan.

### Moment de chargement d'un nouveau plan

La répartition des charges de travail peut être effectuée lors de la création d'un plan. La répartition est lancée directement après le chargement des expéditions. Avec ou sans répartition des charges de travail, les attributs de planification parallèles permettent de définir les groupes qui sont générés lors

de la création d'un plan. Cependant, sans répartition des charges, un seul groupe est créé pour chaque combinaison unique de valeurs d'attributs parallèles. Avec répartition des charges, un ensemble de groupes et un groupe sont créés pour chaque combinaison unique de valeurs d'attributs parallèles.

Lorsque la création d'un plan s'effectue en combinaison avec la répartition des charges, les groupes créés peuvent faire ou ne pas faire partie d'ensembles de groupes. Des groupes autonomes peuvent, le cas échéant, être créés également. Un nouveau plan peut donc inclure un ou plusieurs ensembles de groupes, ainsi qu'un ou plusieurs groupes autonomes.

Les modifications qui doivent être implémentées sont les suivantes :

- Lorsque le groupe est disponible pour une prestation, Infor LN tente de trouver un ensemble d'attributs correspondant pour le groupe qui doit servir à la répartition des charges.
  - Lorsque l'ensemble d'attributs correspondant n'est pas disponible pour le groupe, l'ensemble de groupes n'est pas disponible non plus. La répartition des charges de travail peut donc être ignorée.
  - Lorsque l'ensemble d'attributs correspondant est disponible pour le groupe, l'ensemble de groupes est également disponible et la répartition des charges doit alors être effectuée.

#### **Remarque**

Toutes les prestations sont actuellement liées à un groupe unique. Une fois toutes les prestations chargées, la répartition des charges est effectuée. Les attributs de planification parallèles sont pris en compte à la fois pour l'ensemble de groupes et pour le groupe.

## Lors de l'ajout de prestations dans un plan existant (régénération de plan)

Des ensembles de groupes contenant plusieurs groupes peuvent exister pour un plan. Les nouvelles prestations sont toujours ajoutées au premier groupe d'un ensemble donné. Après le chargement des nouvelles prestations, le plan inclut donc les prestations existantes et les nouvelles.

Une fois les nouvelles prestations ajoutées dans le plan existant, la répartition des charges de travail est différente de celle effectuée pour un nouveau plan. Les scénarios possibles sont les suivants :

- Ensembles de groupes contenant un seul groupe - Ces ensembles de groupes sont créés lors du chargement de nouvelles prestations. Dans ce scénario, le processus de répartition des charges est le suivant :
  - Créer des groupes.
  - Répartir les prestations de chaque ensemble de groupes dans tous les groupes de cet ensemble.
- Ensembles de groupes contenant plusieurs groupes dans lesquels aucune nouvelle prestation n'est ajoutée. Aucune modification n'est apportée à ces groupes.
- Ensembles de groupes contenant plusieurs groupes dans lesquels de nouvelles prestations sont ajoutées. Dans ce scénario, le processus de répartition des charges est le suivant :
  - Contrôler si de nouveaux groupes doivent être créés pour l'ensemble de groupes.

- Répartir les prestations de chaque ensemble de groupes dans tous les groupes de cet ensemble.

## Lors de l'ajout de prestations dans un plan existant (conservation du plan existant)

Lorsque de nouvelles prestations sont ajoutées à un plan existant et que ce dernier n'est pas modifié (excepté par l'ajout de ces nouvelles prestations), Infor LN recherche le groupe correct pour ces prestations. Si le groupe est disponible, Infor LN doit vérifier :

- Si le groupe appartient à un ensemble de groupes. Le groupe de l'ensemble de groupes présentant la date de fin la plus proche est sélectionné. La prestation est ajoutée à ce groupe.
- Si le groupe n'appartient pas à un ensemble de groupes. La prestation est ajoutée à ce groupe.

## Lors de la planification des prestations

- Les prestations d'un ensemble de prestations sont triées avant d'être planifiées. Lors de la répartition des charges, vous pouvez trier les prestations en fonction de l'heure de début au plus tôt, de l'heure de début planifiée, de l'heure de fin planifiée et de l'heure de fin au plus tard. Lors de la planification des prestations, une nouvelle option de tri est incluse : l'heure de début au plus tard. L'heure de début au plus tard d'une prestation est calculée à partir de l'heure de fin au plus tard et de la durée de cette prestation. Lorsque la prestation fait l'objet d'une planification en amont à partir de l'heure de fin au plus tard, l'heure de début au plus tard est disponible. Remarque: Le calendrier, le type de disponibilité et le fuseau horaire d'une prestation permettent de calculer son heure de début au plus tard.
- Lorsque la case **Respecter début au plus tôt** de la session Paramètres planification des ressources (tsspc0101m000) n'est pas cochée pour l'ordre de service, l'ordre de travail et les prestations planifiées, une marge horaire peut apparaître entre deux prestations. Dans ce cas, l'algorithme de marge horaire doit être exécuté afin de réduire autant que possible cette marge. Remarque: La différence entre exécuter l'algorithme de marge horaire pour la planification des charges et l'exécuter pour le processus de planification est la suivante :
  - Dans le cas du processus de planification, la marge est réduite en utilisant les prestations d'un même ensemble de prestations. En conséquence, une prestation ne peut jamais être déplacée dans un autre ensemble de prestations ou un autre groupe.
  - Dans le cas de la répartition des charges, la marge est réduite par le biais de l'utilisation des prestations qui ne sont pas encore affectées à un groupe. Vous pouvez, par conséquent, déplacer une prestation dans un autre ensemble de prestations ou un autre groupe.



## Chapitre 6

# Synchronisation de la Gestion de la relation client avec la Planification des ressources

# 6

Ce chapitre vous permet de comprendre le processus d'intégration d'affectations de ressources avec des rendez-vous Gestion de la relation client et la synchronisation des rendez-vous avec Outlook, pour les progiciels tels que Service, Projet et QM.

## Affectation du technicien de maintenance - Synchronisation des rendez-vous CRM

L'affectation de Service et les rendez-vous CRM sont intégrés de sorte que les affectations de services soient visibles en tant que rendez-vous dans Gestion de la relation client (CRM). Les visites (planifiées) au client et la nouvelle tâche affectée au technicien de maintenance sont donc visibles par le représentant CRM. L'échéancier de l'employé de maintenance peut également être synchronisé avec Outlook par l'intermédiaire des rendez-vous CRM.

## Création d'une affectation de technicien de maintenance

Traitement d'une affectation de technicien de maintenance dans CRM :

- **Rendez-vous**  
Lorsqu'une affectation de technicien de maintenance est créée manuellement dans la session Affectations du technicien de maintenance (tssoc2505m000), ou générée depuis la session de gestion des ordres, et que la case **Créer rendez-vous CRM pour affectations de service** de la session Paramètres de gestion des ressources (tcrac0100m000) est cochée, une prestation de **Type Rendez-vous** est créée dans la session Activités (tccom6100m000). Les données relatives au rendez-vous sont entrées dans la session de gestion des prestations, avec des informations telles que : **Objet, Emplacement, Statut, Date de début, Date de fin, Afficher l'heure en tant que, Informations** et **Tiers**.

### Remarque

- Les heures de début et de fin planifiées sont synchronisées avec CRM en tant que date de début et date de fin.

- La valeur du champ de rendez-vous CRM **Tiers** de la session Activités (tccom6100m000) est extraite par défaut du tiers acheteur de l'ordre de service/ordre de maintenance sur article client.
- **Participants**  
La valeur du champ de réunion **Organisateur** de la session Activités (tccom6100m000) est extraite par défaut du champ **Organisateur de rendez-vous CRM** de la session Paramètres de gestion des ressources (tcrac0100m000). Le technicien lié à l'affectation fait office de participant à la réunion. Lorsque le technicien lié à l'affectation est l'**Organisateur** de la réunion, un seul enregistrement de participant est créé dans la session Participant (tccom6105m000). Chaque technicien de maintenance affecté à une même prestation d'ordre est également ajouté en tant que participant à un rendez-vous. L'adresse e-mail de ces collaborateurs n'est pas indiquée dans la session Participant (tccom6105m000) afin que les rendez-vous ne s'affichent pas deux fois dans Outlook.

### Remarque

Si la case **Inclure contact du tiers acheteur comme participant au rendez-vous** de la session Paramètres de gestion des ressources (tcrac0100m000) est cochée, le tiers acheteur agissant comme contact pour l'ordre est également ajouté comme participant.

- **Références**  
A titre de référence de rendez-vous, les attributs qui identifient l'affectation de service, le numéro d'ordre, le numéro de ligne de prestation et le numéro d'affectation sont spécifiés comme indiqué ci-après dans la session Références par activité (tccom6115m000).
  - **Type**
  - **Séquence**
  - **Remarque**  
Pour une référence de rendez-vous, l'heure de fin planifiée de l'ordre de service/ordre de travail est affichée en tant que date d'échéance du rendez-vous dans la session Activités (tccom6100m000).
- **Relations entre les ordres**  
Une fois le rendez-vous créé, le lien entre l'affectation de service et le rendez-vous est créé dans la session Ordres associés (tsmdm4500m000).

## Mise à jour de l'affectation (de la prestation) du technicien de maintenance

Vous pouvez modifier les données de l'affectation et celles de la ligne de prestation de l'ordre. Ces modifications doivent donc être répercutées au niveau du rendez-vous CRM associé. Les rendez-vous générés depuis une affectation de service ne peuvent être mis à jour que depuis Service. La modification des dates planifiées dans Service a toujours pour effet d'écraser les dates de rendez-vous CRM.

Lorsqu'un autre technicien est affecté à une affectation d'ordre existante, les modifications sont mises à jour dans la session Participant (tccom6105m000). Le technicien précédent est supprimé en tant que participant à la réunion et le nouveau technicien est ajouté dans ce rôle.

En cas de modification des informations de l'en-tête et de la prestation de l'ordre qui sont pertinentes pour le rendez-vous CRM, les rendez-vous CRM sont synchronisés avec ces dernières. Si, dans l'en-tête de l'ordre, des informations telles que le tiers acheteur, le tiers destinataire, le contact ou l'adresse sont modifiées, tous les rendez-vous CRM associés sont synchronisés. La même règle s'applique aux données qui ont été modifiées au niveau prestation. Les informations relatives au rendez-vous associé sont disponibles dans la session Ordres associés (tsmdm4500m000).

Les modifications apportées à l'en-tête et à la prestation peuvent déclencher la mise à jour de rendez-vous multiples. La plupart de ces modifications sont affichées dans le champ **Informations** du rendez-vous, dans la session Rendez-vous (tcom6600m100).

### Remarque

Lorsque le **statut d'affectation** défini pour les techniciens de maintenance est **Terminé** dans la session Affectations du technicien de maintenance (tssoc2505m000), le **Statut** de la réunion dans CRM devient **A eu lieu** dans la session Activités (tcom6100m000).

## Suppression d'une affectation de service

Lors de la suppression d'une affectation de service, le rendez-vous CRM associé est également supprimé si le **statut** de l'ordre de service ou de travail est autre que **Terminé**, **Valorisé** ou **Fermé**.

## Synchronisation de la mise à jour des rendez-vous CRM avec l'affectation de service

Si l'organisateur de réunion modifie le rendez-vous dans Outlook, les dates de début et de fin du rendez-vous CRM sont mises à jour.

Lorsque la case **Mettre à jour affectations de service avec dates de rendez-vous CRM** de la session Paramètres de gestion des ressources (trac0100m000) est cochée, les dates de début et de fin modifiées sont synchronisées avec l'affectation de service d'origine.

## Rendez-vous de Gestion de la relation client pour affectation employé dans Projet

Un employé peut être affecté à différentes activités ; il est donc nécessaire de disposer d'une vue d'ensemble du calendrier, afin que l'employé puisse suivre les affectations pour un jour, une semaine ou un mois donné. L'affectation de Projet et le rendez-vous CRM sont intégrés de sorte que les affectations de projet soient visibles en tant que rendez-vous dans Gestion de la relation client (CRM). En intégrant les affectations de ressources et les rendez-vous de Gestion de la relation client, les affectations sont affichées dans les rendez-vous.

## Créer affectation employé

Traitement d'une affectation d'employé dans CRM :

- **Rendez-vous**  
Lorsque la case **Créer rendez-vous CRM pour affectations de projet** de la session Paramètres de gestion des ressources (tcrac0100m000) est cochée, une activité de **Type Rendez-vous** est créée dans la session Activités (tcom6100m000) pour chaque affectation d'employé spécifiée dans la session Affectations (tpptc2170m000). Les données relatives au rendez-vous sont spécifiées dans la session de gestion des prestations, avec des informations telles que : **Objet, Emplacement, Statut, Date de début, Date de fin, Afficher l'heure en tant que** et **Informations**.

### Remarque

Les heures de début et de fin planifiées sont synchronisées avec CRM en tant que date de début et date de fin.

- **Affectations de ressources**  
Le champ **Rendez-vous** de la session Affectations de ressources (tcrac1100m000) permet de visualiser l'origine de l'affectation du rendez-vous.
- **Participants**  
La valeur du champ de réunion **Organisateur** de la session Activités (tcom6100m000) est extraite par défaut du champ **Organisateur de rendez-vous CRM** de la session Paramètres de gestion des ressources (tcrac0100m000). L'employé lié à l'affectation fait office de participant à la réunion. Si le technicien affecté est l'**Organisateur** de la réunion, un seul enregistrement de participant est créé dans la session Participant (tcom6105m000).  
Chaque employé affecté à un même projet, plan, activité et tâche est également ajouté en tant que participant à un rendez-vous. L'adresse e-mail de ces employés (collaborateurs) n'est pas indiquée dans la session Participant (tcom6105m000), afin que les rendez-vous ne s'affichent pas deux fois dans Outlook.

### Remarque

L'employé lié à l'affectation et ses collaborateurs sont uniquement ajoutés en tant que participants à la réunion si la case **Créer rendez-vous CRM pour affectations** de la session Employés - Données du personnel (BP) (bpmdm0101m000) est cochée.

- **Références**  
A titre de référence de rendez-vous, les attributs qui identifient l'affectation de projet, le plan, l'activité, la ligne et la séquence sont spécifiés comme indiqué ci-après dans la session Références par activité (tcom6115m000).
  - **Type**
  - **Séquence**
  - **Remarque**

## Mise à jour de l'affectation de projet

Vous pouvez modifier les données de l'affectation et celles de la ligne de prestation de l'ordre. Ces modifications doivent donc être répercutées au niveau du rendez-vous CRM associé. Les rendez-vous générés depuis une affectation de projet ne peuvent être mis à jour que depuis Projet. La modification des dates planifiées dans Projet a toujours pour effet d'écraser les dates de rendez-vous CRM.

Lorsqu'un autre employé se voit attribuer une affectation existante, les modifications sont mises à jour dans la session Participant (tcom6105m000). L'employé précédent (participant à la réunion) est supprimé et le nouvel employé est ajouté en tant que participant à la réunion. Les mises à jour ne sont applicables que si la case **Créer rendez-vous CRM pour affectations** est cochée dans la session Employés - Données du personnel (BP) (bpmdm0101m000).

## Suppression de l'affectation de projet

Lors de la suppression d'une affectation de projet, le rendez-vous CRM associé est également supprimé.

## Création des rendez-vous CRM pour Qualité

Les rendez-vous Qualité et CRM sont intégrés pour que les lignes d'ordre de contrôle, les tâches du Rapport de non-conformité (NCR) et du Plan d'action correctif (PAC) soient visibles en tant que Rendez-vous dans CRM. Par conséquent, les lignes d'ordre de contrôle, les tâches du rapport de non-conformité (NCR) et du plan d'action correctif sont visibles pour le représentant CRM. L'horaire de l'employé peut également être synchronisé avec Outlook, grâce aux rendez-vous CRM.

- **Rendez-vous**  
Lorsque la case **Affectations d'ordre de contrôle** est cochée dans la session Paramètres de gestion des ressources (tcrac0100m000), une activité de **Type Rendez-vous** est créée dans la session Activités (tcom6100m000) pour chaque ligne d'ordre de contrôle spécifiée dans la session Ordre de contrôle qualité (qmptc1100m100). Les données liées aux rendez-vous sont également ajoutées à la session des activités, avec des informations telles que **Objet**, **Emplacement**, **Statut**, **Date de début**, **Date de fin**, **Afficher l'heure en tant que** et **Informations**.

### Remarque

L'heure de début et l'heure de fin planifiées sont synchronisées avec CRM comme date de début et date de fin.

- **Participants**  
La valeur du champ **Organisateur** de la réunion, dans la session Activités (tcom6100m000), prend la valeur par défaut du champ **Organisateur de rendez-vous CRM** de la session Paramètres de gestion des ressources (tcrac0100m000). L'employé lié à la ligne d'ordre de contrôle est le participant à la réunion.

Remarque: L'employé lié à l'affectation est ajouté en tant que participant à la réunion, uniquement si la case **Créer rendez-vous CRM pour affectations** est cochée dans la session Employés - Données du personnel (BP) (bpmdm0101m000).

■ **Références**

A titre de référence de rendez-vous, les attributs identifiant l'affectation de l'ordre de contrôle, le numéro d'ordre et le numéro de ligne d'ordre sont spécifiés sur l'onglet Références de la session Rendez-vous (tccom6600m100).

### Remarque

Cela s'applique aux matières et aux tâches du rapport de non-conformité (NCR) et du plan d'action correctif (PAC). Pour une matière Rapport de non-conformité, la ligne d'ordre est 1 et pour des Biens non matériels, la ligne d'ordre est 2. Pour les tâches Plan d'action correctif, la ligne d'ordre est le numéro de tâche.

Mettez à jour les dates d'ordre de contrôle.

Vous pouvez modifier les données de ligne d'ordre de contrôle et les données de tâches Plan d'action correctif. Ces modifications doivent être synchronisées avec le rendez-vous CRM lié. Les rendez-vous générés d'une affectation Qualité ne peuvent être mis à jour qu'à partir du module Qualité. Une modification des dates planifiées dans Qualité écrase toujours les dates de rendez-vous CRM.

Les rendez-vous CRM sont synchronisés si les informations sur la ligne d'ordre de contrôle / tâche Rapport de non-conformité (NCR) / tâche pertinente pour le rendez-vous CRM sont modifiées. Les modifications peuvent déclencher la mise à jour d'un rendez-vous CRM. La plupart de ces changements sont affichés sur l'onglet Rendez-vous de la session Rendez-vous (tccom6600m100).

### Remarque

Quand le statut de la ligne d'ordre de contrôle qualité est défini à **Terminé** dans la session Ordre de contrôle qualité (qmptc1100m100), le **Statut** de la réunion dans CRM est défini à **A eu lieu** dans la session Activités (tccom6100m000) et dans la session Rendez-vous (tccom6600m100).

De façon similaire, quand le statut de la ligne d'ordre de contrôle qualité est défini à **Terminé**, le **Statut** de la réunion dans CRM est défini à **A eu lieu** dans Activités (tccom6100m000) et dans la session Rendez-vous (tccom6600m100).