

Bienvenue à Jill Morell qui se joint à la Direction des services à la clientèle du SIGNET

Nous estimons qu'une des façons de bien servir notre clientèle consiste à répondre promptement aux questions qui nous sont acheminées par l'intermédiaire de la Boîte à suggestions du SIGNET. Au cours des derniers mois, nous avons reçu tant de questions que nous avons pris du retard. Pour mieux répondre à vos besoins, nous nous sommes récemment adjoint les services d'un nouveau membre, Jill Morell, dont la principale responsabilité au sein de STD consistera à s'occuper de la Boîte à suggestions du SIGNET.

Jill arrive de Londres, où elle a obtenu le prix d'excellence du haut-commissaire. Elle connaît le système SIGNET du point de vue de l'utilisateur comme du point de vue des missions. Nous pourrons tous bénéficier de cette

combinaison particulière de connaissances et d'expérience.

N'hésitez pas à nous faire parvenir vos demandes de renseignements à caractère général au sujet du SIGNET, et concernant les politiques et les pratiques qui s'y appliquent. La Boîte à suggestions du SIGNET constitue pour nous une importante source à laquelle puiser des idées. Jill donnera rapidement suite à vos questions et s'occupera aussi bien des trucs que vous voulez nous faire partager que de vos suggestions de nouveaux cours ou des plaintes ou compliments que vous avez à formuler. Nous sommes là pour vous faciliter la vie!

Voici l'adresse **ICONDESK** à retenir:
Suggestions SIGNET Suggestions

Nos remerciements à Chuck Stenberg (WSHDC), John Stewart (HAGUE) et Karin Reinecke (PRNCE), ainsi qu'à tous les autres qui prennent le temps de nous faire part des besoins de leur clientèle et qui nous poussent ainsi à améliorer nos services. Continuez de nous écrire. Nous sommes à l'écoute!

Doug Rosenthal
Directeur
Direction des services à la clientèle
du SIGNET (STC)

SOLUTIONS

Voici, à l'intention de John Lobsinger (NROBI), qui nous a demandé « d'expliquer davantage aux usagers les problèmes qui affligent le SIGNET », une chronique présentant des solutions ou des échappatoires.

Pour la rédaction de la première édition de cette chronique, intitulée **Solutions**, nous avons demandé à Jacques Drolet, de l'équipe de soutien du SIGNET de la tour A, de nous dénicher un problème particulièrement enrageant. Voici ce qu'il a trouvé : « L'impression de messages comportant des pièces jointes envoyées en format Quattro Pro constitue une entreprise particulièrement éprouvante. Y avez-vous déjà été confronté? » Nous avons bien dû avouer que non. Par la suite, lorsque nous avons tenté l'expérience, nous avons pu constater, oh horreur, que les messages refusent parfois de s'imprimer! Pourquoi? Une réponse toute simple : Quattro Pro consomme beaucoup de mémoire et, lorsque d'autres applications (comme WordPerfect ou Lotus Organizer) fonctionnent simultanément, la fonction d'impression peut bloquer.

Voici comment, en un clin d'oeil, contourner le problème : assurez-vous que votre Boîte aux lettres ICONDESK est la seule application à fonctionner. Dans le cas contraire, fermez toutes les autres applications avant d'imprimer le message.

Éviter de se mordre les doigts pour un message électronique envoyé trop rapidement ou Les vertus de la fonction Réutiliser

La messagerie électronique est un merveilleux outil de communication : rapide, efficace et pratique. Parfois un peu trop rapide. Il nous est arrivé à tous de rédiger un message à la hâte sans prendre le temps de réfléchir, et de le regretter ensuite. La prochaine fois que vous sentirez l'impatience vous gagner, faites appel à la fonction **Réutiliser** d'**ICONDESK**, qui vous permet de retarder l'envoi d'un message sauvegardé. Voici comment utiliser cette fonction et éviter d'avoir à présenter des excuses.

1. Créez un en-tête de message et tapez une note.
2. Sélectionnez l'option **Message** dans la barre de menus.
3. Sélectionnez l'option **Enregistrer** du menu déroulant qui s'affiche (une boîte s'affiche pour confirmer la commande).
4. Cliquez sur le bouton **OK**.
5. Fermez la fenêtre **Composer un message** (le message est conservé dans la boîte d'envoi ou dans la boîte de travail jusqu'à ce qu'il soit envoyé).
6. Sélectionnez le message enregistré plus tôt.
7. Sélectionnez l'option **Message** dans la barre de menus.
8. Sélectionnez alors l'option **Réutiliser** (une boîte s'affiche pour confirmer la sauvegarde de l'original).
9. Modifiez l'en-tête du message et le texte de la note si vous le désirez.
10. Envoyez le message en sélectionnant successivement les options **Message**, puis **Envoyer** (ou cliquez sur le bouton **Envoyer**).