

NOUVELLES DU SIGNET

BULLETIN DU MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET DU COMMERCE INTERNATIONAL SUR LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

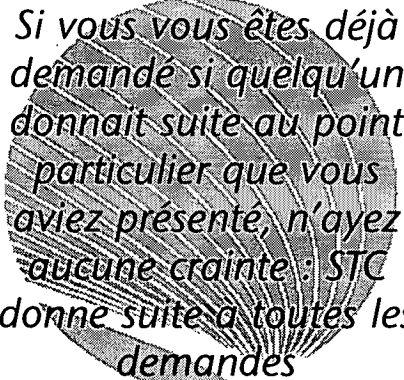
Boîte à suggestions du SIGNET : nous sommes à l'écoute!

Nous devons des excuses à Graeme McIntyre (MOSCO) et à d'autres utilisateurs SIGNET qui ont pris le temps de fournir des suggestions d'améliorations à apporter au SIGNET. Voici pourquoi.

En juin 1994, la Direction des services à la clientèle (STC) du SIGNET a intégré à ICONDESK la Boîte à suggestions du SIGNET, en vue d'améliorer notre capacité de répondre à vos besoins. La boîte devait nous permettre de recueillir les propositions des utilisateurs concernant les améliorations à apporter au SIGNET, ou les nouveaux services à mettre en place. À l'époque, il était devenu manifeste que la version 4.3 d'ICONDESK ne parvenait pas à satisfaire entièrement aux exigences des utilisateurs, et nous avons donc reçu quantité de suggestions concernant des améliorations à apporter à ICONDESK, et de nombreuses demandes de renseignements au sujet de son fonctionnement. Avouons, pour dire les choses simplement, que nous avons été incapables de répondre à la demande - d'autant plus que les ressources dont nous disposons pour traiter ces demandes sont en baisse.

Nous aimerions apporter des renseignements supplémentaires concernant l'utilisation de la Boîte. D'abord, précisons qu'il convient d'envoyer toutes les suggestions d'améliorations à apporter à ICONDESK au Groupe des utilisateurs du SIGNET (GUSN), qui a la responsabilité de veiller à ce que le SIGNET évolue de manière à satisfaire les besoins, les attentes et

les exigences des utilisateurs du systèmes. Ensuite, signalons que certains utilisateurs devraient adresser à leur Équipe de soutien du SIGNET ou à leur Gestionnaire des systèmes (GS) certaines des questions qu'ils acheminent à la Boîte à suggestions. Prenons la question suivante : « Je voudrais savoir pourquoi, lorsque j'utilise la fonction de réexpédition automatique des messages pour acheminer un message à un autre compte, une copie du message demeure dans le compte original. »



Si vous vous êtes déjà demandé si quelqu'un donnait suite au point particulier que vous aviez présenté, n'ayez aucune crainte : STC donne suite à toutes les demandes

Les questions de ce type, qui concernent le *fonctionnement* du SIGNET, relèvent de la compétence de l'Équipe de soutien du SIGNET; les questions d'ordre général concernant le système, y compris concernant les politiques et les pratiques qui régissent son utilisation, doivent continuer d'être envoyées à la Boîte à suggestions du SIGNET

Le contrôle du contenu de la Boîte à suggestions constitue bien sûr un point essentiel pour assurer la

qualité de nos services à la clientèle. Si vous vous êtes déjà demandé si quelqu'un donnait suite au point particulier que vous aviez présenté, n'ayez aucune crainte : STC donne suite à toutes les demandes. Vos propositions d'améliorations constructives à apporter au SIGNET, sont très appréciées. Certaines font l'objet d'un article dans le Bulletin du SIGNET, de manière que tous puissent en bénéficier. D'autres sont à l'origine d'articles que nous espérons aussi intéressants qu'informatifs, dont le but est d'améliorer la qualité de vie au travail de tous les utilisateurs. Nous vous encourageons, Graeme, ainsi que toutes les autres personnes qui nous écrivent pour nous faire part des besoins des utilisateurs, à continuer de le faire. Nous tenons à connaître vos commentaires, et nous ferons de notre mieux pour y répondre.

Doug Rosenthal
Directeur
Services à la clientèle du SIGNET

**Objectif en vue :
94 % des utilisateurs
reliés au SIGNET**

La Direction de la mise en oeuvre du SIGNET (STI) indique qu'au 28 février 1995, 94 % des utilisateurs - soit 7 151 personnes - étaient reliés au SIGNET.