

NOUVELLES DU SIGNET

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

Notes de l'éditeur

Voici le premier numéro du *Bulletin du SIGNET*. Bienvenue à tous!

Le *Bulletin du SIGNET* est là pour vous rendre service à vous, nos clients. Nous vous avons consultés, dans le cadre d'un sondage et de façon individuelle, pour nous renseigner sur ce que vous aimeriez trouver dans ce bulletin — et sur la façon dont vous souhaiteriez le recevoir. Comme vous réclamiez plus de renseignements sur le SIGNET que ce que nous étions capables de vous fournir dans la chronique *Nouvelles du SIGNET*, qui paraissait de façon régulière dans le bulletin *Panorama*, nous avons mis au point le *Bulletin du SIGNET*.

Comme c'était le cas pour les *Nouvelles du SIGNET*, le *Bulletin du SIGNET* misera sur une collaboration étroite entre le SIGNET et ses utilisateurs — mais il offrira davantage, sous une nouvelle présentation. De façon succincte, il est possible de dire que le nouveau *Bulletin du SIGNET* reflète vos idées. Il bénéficie, de plus, de l'appui

sans réserve du Groupe de travail des utilisateurs SIGNET (GUSN). Et grâce à ce nouveau format, nous serons désormais en mesure de présenter des articles portant sur les technologies de l'information susceptibles d'intéresser, de façon générale, tous les employés du Ministère.

Le *Bulletin du SIGNET* sera distribué conjointement avec le bulletin *Panorama* dans l'espoir de toucher une plus vaste clientèle, particulièrement dans les missions.

Nous espérons que les renseignements contenus dans le *Bulletin du SIGNET* vous aideront à mieux comprendre le SIGNET, de manière à vous permettre de trouver plus d'agrément à son utilisation, et de l'exploiter de façon plus efficace.

Douglas A. Rosenthal
Directeur
Direction des services à la clientèle
SIGNET (STC)

Faites-nous part de vos commentaires!

Que pensez-vous de la nouvelle présentation et du nouveau format du bulletin? Quels sujets aimeriez-vous qu'il aborde?

Faites-le nous savoir. Tenez-nous au courant.

Envoyez vos commentaires à STC par messagerie électronique.

À lire sous peu dans le Bulletin du SIGNET

- Gordon S. Smith vous parle de la technologie de l'information au MAECI
- Tout sur la version 4.4 d'ICONDESK
- Profil de la Direction des services à la clientèle SIGNET

Réflexions sur la façon dont la technologie a modifié le milieu de travail : une entrevue avec Richard Kohler

M. Richard Kohler est le nouveau directeur général des Systèmes d'information (STD). Le *Bulletin du SIGNET* a réalisé cette entrevue peu après que l'équipe MITNET/SIGNET ait recueilli les éloges de ses pairs au sein du gouvernement pour ses réalisations exceptionnelles dans le domaine des communications internationales.

Q. : L'introduction de nouvelles technologies entraîne une modification du milieu de travail, des habitudes de

travail, et de la culture même d'une organisation. À votre avis, comment le Ministère a-t-il fait face à ces enjeux, et quel rôle estimez-vous que STD pourra jouer, dans l'avenir, à l'appui de tels changements?

R.K. : Nous vivons actuellement une ère de transition radicale entre les anciennes et les nouvelles façons de faire. Nous avons dû passer très rapidement de la plume d'oie au satellite, si j'ose dire. Malgré qu'il reste encore beaucoup à accomplir,

je crois que le Ministère et la Direction générale ont réagi avec vigueur aux défis posés par la technologie. Par exemple, STC a reformulé le mandat de la Direction des services à la clientèle SIGNET (STC) de manière à ajouter une nouvelle dimension aux relations entre l'utilisateur et la Direction générale. Le Groupe des utilisateurs du SIGNET (GUSN) a aussi subi des changements visant à lui permettre de mieux satisfaire les intérêts et les besoins des utilisateurs.

Maintenant que le déploiement du SIGNET est terminé dans la plupart des locaux, nous avons de nouvelles priorités : nous voulons nous concentrer sur les façons dont nous pouvons exploiter les technologies à notre disposition, et examiner leurs répercussions sur notre travail.

Q. : Vous attendez-vous à une réduction des services liés au SIGNET dans le cadre de l'examen ministériel?

R.K. : Comme vous le savez, le gouvernement veut s'attaquer à son déficit, de sorte que lorsque le budget sera annoncé, en février, tous les ministères verront leurs budgets réduits. Toutefois, la communication constitue un volet essentiel de nos activités. Une des priorités du Ministère est de satisfaire la demande croissante en matière de développement d'applications. Dans cette perspective, nous estimons que, même si la Direction générale doit subir une réduction des ressources humaines et financières, notre capacité à assurer les services essentiels, pour ce qui touche au SIGNET, ne devrait pas s'en trouver affectée outre mesure.

Toutefois, si le budget de la Direction générale devait continuer de décroître, cela se répercuterait sur notre capacité à régler rapidement les problèmes ainsi qu'à moderniser notre matériel et nos logiciels tous les trois ou quatre ans, comme nous le faisons actuellement.

Q. : Le logiciel ICONDESK deviendra-t-il vraiment plus simple et plus agréable à utiliser avec chaque nouvelle version? De quelle latitude disposez-vous pour tenir compte des besoins des utilisateurs?

R.K. : À l'évidence, le produit ICONDESK adopté au départ n'est pas parvenu à satisfaire pleinement les exigences du Ministère, non plus que celles des utilisateurs. Cette version d'ICONDESK ne présentait tout simplement pas la convivialité et l'efficacité que nous recherchions tous. Et nous lui trouvons tous, encore, des aspects passablement agaçants. Mais réjouissons-nous, car la version 4.4 d'ICONDESK doit être déployée au cours du mois à venir. Je l'utilise depuis un certain temps

déjà, et elle me satisfait. Cette nouvelle version a contribué à résoudre bon nombre des aspects du SIGNET qui, personnellement, m'irritaient, et je crois que le niveau d'insatisfaction à l'égard de ce produit diminuera considérablement une fois que tous les utilisateurs l'auront reçue. Par ailleurs, compte tenu que le logiciel offrira sous peu la possibilité de programmer le télécopieur à partir du clavier, je crois que cela contribuera encore à améliorer la satisfaction de nos utilisateurs.

ICONDESK est un produit commercial de norme courante, mais nous reconnaissons la nécessité d'y apporter des améliorations. Dans cette optique, et puisque notre objectif commun est de disposer d'un outil facile à utiliser, convivial et efficace; nous apprécions, tout comme la société Olivetti qui assure le développement de ce produit, les commentaires que les utilisateurs peuvent nous faire parvenir au sujet des améliorations à apporter à ICONDESK. De fait, c'est à partir des plaintes des utilisateurs et des solutions apportées aux problèmes raisonnables qui nous ont été présentés que nous avons amélioré le produit. Nous devons également planifier l'évolution d'ICONDESK. Pour y parvenir de façon efficace, il nous faut une solide contribution de la part des utilisateurs.

Notre objectif commun est de disposer d'un outil facile à utiliser, convivial et efficace; nous apprécions ... les commentaires ... au sujet des améliorations à apporter à ICONDESK.

Q. : La Direction générale des systèmes d'information est en voie de restructuration. Quelles en seront les répercussions pour ce qui concerne les utilisateurs SIGNET?

R.K. : La réorganisation de la Direction générale reflète deux

changements importants et interreliés : en premier lieu, une modification de nos priorités, qui visaient au départ la mise en place d'une infrastructure de technologie de l'information (SIGNET), et qui consistent maintenant à fournir les applications permettant de tirer parti de l'infrastructure dont nous nous sommes dotés; en deuxième lieu, l'importance croissante accordée à la formation et aux services d'appui.

STC offrira donc davantage de formation et, par ailleurs, constituera la ressource centrale pour les demandes de renseignements liées au SIGNET. Par ailleurs, du fait que la Direction générale a resserré ses liens avec le GUSN pour s'assurer que l'évolution du SIGNET respecte les besoins, les attentes et les exigences des utilisateurs, certaines des ressources de STC contribuent à la dotation en personnel et au fonctionnement du GUSN.

Nous avons également mis sur pied un nouveau groupe (STED), qui s'occupe du développement et de la mise en oeuvre des applications. Soyons clairs : STED n'effectuera pas la mise au point d'applications à proprement parler. Les services commerciaux conserveront WIN, comme les services d'immigration conserveront le CAIPS et les services consulaires le COSMOS. STED offrira à sa clientèle un service analogue à celui fourni par l'ICSE : des conseils spécialisés, qui dans ce cas serviront à la mise au point d'applications adaptées aux besoins particuliers des services. Dans certains cas particuliers, STED pourra assurer la mise au point d'applications et leur gestion.

Q. : Les missions ont souvent l'impression d'être les grandes oubliées dans l'évolution du SIGNET. Vous avez vous-même travaillé dans une mission et vous revenez tout juste de visiter des missions à l'étranger. Cela vous a-t-il inspiré de nouveaux concepts à intégrer aux activités de la Direction générale en vue de répondre pleinement aux besoins et aux préoccupations des missions?

R.K. : Étant donné que les activités de la Direction générale ont été axées sur la conception et la mise en oeuvre du SIGNET, il y a eu une

tendance à se préoccuper davantage des exigences de l'Administration centrale que des besoins des missions. Nous ne devons pas oublier, toutefois, que les missions livrent nos produits et qu'il est essentiel que nous leur fournissions les outils et l'information nécessaires pour leur permettre de s'acquitter de leurs fonctions de façon efficace. Jusqu'à maintenant, nous avons diffusé les renseignements concernant le SIGNET surtout par l'intermédiaire du bulletin Panorama. Bien que ce dernier fasse l'objet d'une vaste distribution, il n'est pas automatiquement fourni aux employés recrutés sur place, qui composent pratiquement la moitié de l'effectif du Ministère. Nous avons donc décidé de produire un bulletin SIGNET qui sera annexé au bulletin Panorama et qui, nous l'espérons, sera en mesure de rejoindre la clientèle plus vaste qui existe dans les missions.

Au cours des derniers mois, nous avons également intensifié nos communications avec les missions SIGNET. J'étais à Paris lorsque le SIGNET y a été installé. De façon générale, les membres de la mission étaient satisfaits d'ICONDESK. Toutefois, comme nous n'avons pas reçu de formation approfondie, les problèmes qui pouvaient se poser en étaient inutilement plus ennuyeux. Il serait aisé de justifier cette lacune en invoquant le fait que nous étions engagés dans une course contre la montre pour déployer le SIGNET, mais je tiens à souligner que nous nous réjouissons de toute occasion qui nous permet d'améliorer les communications avec les missions.

Comment pouvons-nous tirer parti du SIGNET pour favoriser une meilleure intégration des activités des missions et de l'Administration centrale, compte tenu des contraintes liées à la sécurité en particulier? Une des principales déceptions occasionnées par le SIGNET jusqu'à maintenant était liée au fait que le système ne permettait d'acheminer de données que jusqu'au niveau PROTÉGÉ (non délicat). Ceci a influé sur notre capacité d'échanger facilement des documents, et en particulier des documents de politique, avec les missions. Le SIGNET-C2, toutefois, nous

permettra de traiter des documents de niveaux PROTÉGÉ-DÉLICAT à SECRET dans un environnement assurant une meilleure liaison entre tous les services du Ministère. Le SIGNET-C2 est en cours de déploiement à l'Administration centrale, et sera bientôt accessible dans les missions. Les missions qui doivent traiter des documents de niveaux supérieurs au niveau SECRET peuvent également avoir accès à des installations adéquates.

Q. : Le déploiement du SIGNET respecte-t-il le calendrier prévu?

R.K. : De façon générale, oui. En 1991, lorsque le Ministère a décidé de substituer le SIGNET au COSICS, nous nous sommes engagés, vis-à-vis du Conseil du Trésor et du gouvernement central, à livrer le SIGNET dans les délais et selon les budgets prévus. L'échéance à respecter est le 31 mars. Il se peut que certaines missions ne disposent pas encore du SIGNET (ou d'une des versions du SIGNET) à cette date, en raison de contraintes d'ordre opérationnel, mais la plupart en seront dotées.

Q. : Quel est, à votre avis, le prochain défi que le Ministère aura à relever pour ce qui concerne le SIGNET?

R.K. : C'est de répondre à cette question qui constitue notre plus grand défi. Le Ministère est actuellement à la fine pointe de la technologie. Nous avançons d'autres ministères à ce chapitre. En outre, notre système de communication intégré à l'échelle mondiale est supérieur à ceux dont se servent le Royaume-Uni et les États-Unis pour communiquer avec leurs missions à l'étranger.

Compte tenu de l'évolution rapide de la technologie, toutefois, il est impossible de nous reposer très longtemps sur nos lauriers. On envisage que d'ici peu, le téléphone, la télévision et l'ordinateur fonctionneront de façon intégrée au moyen de commandes vocales et pourront recevoir des messages sous diverses formes. Les conférences vidéo et d'autres formes de communications visuelles seront mises au point, adaptées et déployées.

Comment pourront nous nous adapter au progrès? En le devant et en structurant nos ressources, tant humaines que financières, de manière à pouvoir en tirer parti.

Comment pourront nous nous adapter au progrès?
En le devant et en structurant nos ressources, tant humaines que financières, de manière à pouvoir en tirer parti.

A court et à moyen terme, il nous faut ajouter à nos capacités technologiques l'accès intégré au télécopieur et à la messagerie. Le secret de la réussite, à l'ère de l'électronique, repose sur les structures d'accès et d'exploitation de l'information. Nous devons également résoudre les problèmes de sécurité liés au raccordement au réseau Internet, lesquels constituent un défi majeur. L'utilisateur de demain devra pouvoir, directement à partir de son clavier, fournir des rubriques et extraire l'information correspondante des banques de données — qu'il s'agisse de celles de la bibliothèque ou des systèmes d'archivage électronique (BICO) ou autres. Le principe même de cette « architecture d'extraction » modifie la façon dont nous travaillons et dont nous recueillons, traitons et conservons l'information. L'avenir qui nous attend est stimulant. Avec les personnes appropriées — et les ressources adéquates — le Ministère saura faire face aux défis à venir.

« Je crois que les progrès accomplis par le SIGNET jusqu'à maintenant ont confondu les sceptiques partout dans le monde et à tous les échelons du Ministère. »

Jocelyn LeClerc (GGD)

Quoi de neuf sur le SIGNET?

Présentation des versions 4.4 d'ICONDESK et 1.1 du SIGNET

Nous reconnaissons tous que l'adaptation au SIGNET est une question de temps et ne va pas sans difficultés et sans moments d'irritation. Eh bien, ce processus sera bientôt grandement facilité!

La version 4.4 d'ICONDESK, qui offre un environnement amélioré pour l'utilisation de la messagerie organisationnelle, sera accessible à compter de février à l'Administration centrale et peu après dans les missions. Du point de vue de l'utilisateur, cette nouvelle version d'ICONDESK est, de façon générale, plus rapide et plus facile à utiliser, en plus d'offrir une interface-utilisateur plus agréable. Les améliorations du programme de messagerie même, qui sont invisibles pour l'utilisateur, contribueront par ailleurs à accélérer considérablement l'acheminement du courrier à destination.

La version 1.1¹ du SIGNET, quant à elle, offre des fonctions améliorées (par exemple, l'accès aux boîtes à lettres individuelles à partir de tout poste SIGNET, et l'accès aux applications ministérielles dans les missions). Elle sera elle aussi déployée en février à l'Administration centrale et peu après dans les missions.

Parmi les améliorations apportées à ICONDESK, mentionnons les suivantes :

- la fenêtre *Composer message* s'affiche désormais immédiatement (toutes nos excuses, M. Timothy Gorham (HKONG), car vous ne serez plus en mesure d'appliquer cette « façon innovatrice d'exploiter le SIGNET » qui consistait à vous préparer un petit café en attendant que la fenêtre *Envoyer message* s'affiche!);
- le nombre de confirmations nécessaires (les « OK ») a diminué;
- un meilleur temps de réponse et moins de gazouillis;

- un environnement amélioré pour la messagerie organisationnelle; tout le personnel d'une direction pourra désormais avoir accès aux messages reçus;

- la possibilité de traiter simultanément huit à neuf messages dans la fenêtre *Consulter*.

- l'affichage à l'écran de l'ensemble des données relatives à un message (De, Sujet, Texte, Pièces jointes)

La Direction du génie et du développement des systèmes (STE) apprécie les nombreuses suggestions qui lui ont été faites par les utilisateurs concernant

les améliorations à apporter au système. C'est grâce à ces commentaires que STE est en mesure de fournir aux utilisateurs SIGNET un système de messagerie adapté à leurs besoins.

¹ Cette version comporte une série de modifications qui améliorent le rendement du système et qui serviront d'assises en vue de l'ajout d'autres fonctions auxquelles le SIGNET ne donne pas accès pour le moment. (Par exemple, les modalités d'ouverture de séance seront écoutées, et il ne sera plus nécessaire d'attendre que le programme de détection des virus ait fini de tourner.)

TRUCS DES USAGERS

En envoyant un message contenant un message transmis, j'ai découvert à mes dépens récemment que si le message n'est pas envoyé immédiatement, mais conservé pour être envoyé plus tard, le message transmis ne sera pas inclus si on utilise l'option *Réutiliser du menu Message*.

C'est particulièrement ennuyeux, car il n'y a aucun moyen de vérifier si le message transmis a été effectivement inclus une fois qu'on l'a envoyé.

Je trouve l'option *Réutiliser du menu Message* fort utile, particulièrement lorsqu'on transmet à un alias, parce

qu'elle affiche l'adresse complète des destinataires. On peut facilement voir si une adresse de l'alias est périmée, sans devoir rappeler l'alias, ce qui est fort long.

Siri Leifseth (OSLO)

Commentaire de STC : Veuillez noter que toutes les options du menu *Message* sont ramenées à leur valeur implicite lorsqu'on utilise la fonction *Réutiliser* de l'option *Message*.



Nécessité de prévoir un formulaire électronique pour les demandes de remboursement de frais de déplacement

Question de Paul A. Kloppenburg (STEM)

J'aimerais avoir accès à un formulaire électronique de demande de remboursement de frais de déplacement. La quantité de papier que nous gaspillons pour des erreurs minimes justifierait, me semble-t-il, les efforts engagés. La mise au point d'un tel formulaire stimulerait également l'exploitation du SIGNET, puisque les utilisateurs pourraient envoyer leurs demandes par messagerie électronique et que les erreurs pourraient être corrigées en aussi peu de temps qu'il en faut pour le dire.

Nous avons mis au point, avec l'aide du Centre de libre-service SIGNET,

une version électronique de ce formulaire, mais qui n'est pas encore tout à fait au point.

Réponse de George McLeod, Publications administratives (SKRA)

Nous vous sommes reconnaissants de votre suggestion et sommes entièrement de votre avis : il faut absolument que le SIGNET offre des formulaires en format électronique.

Je suis ravi de vous annoncer qu'en décembre 1994, SKRA a lancé, à petite échelle, un projet pilote auquel participent 50 utilisateurs de l'Administration centrale dans le but de mettre à l'essai des formulaires électroniques.

Les formulaires mis à l'essai sont les suivants :

- Demande d'indemnité de déplacement
- Autorisation et avance de voyage
- Demande de congé
- Note d'information à l'intention des ministres
- Demande de formation
- Bon de commandé pour l'Administration centrale
- Commande subséquente à une offre permanente

D'autres formulaires viendront s'ajouter à ceux-ci pendant le déroulement du projet pilote. Vos suggestions à ce sujet seront appréciées.

Service à la clientèle du SIGNET

« Lorsqu'un problème se pose à propos du SIGNET, la première réaction du client devrait être d'appeler son équipe du service à la clientèle SIGNET. Celle-ci devrait pouvoir résoudre la difficulté. »

Marc Lefebvre
Directeur adjoint
Service des opérations et du soutien informatiques (STOS)

Ottawa-Hull

À Ottawa-Hull, toutes les demandes de soutien informatique, qu'elles aient trait au logiciel, au matériel ou au réseau, doivent être adressées à votre équipe de service à la clientèle SIGNET. Les emplacements et les numéros de téléphones sont les suivants :

TOUR	EMPLACEMENT	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE
Tour A	A3-109	995-7570
Tour B	B3-505	944-1299
Tour C	C5-200	944-1238
Tour D	D3-217	944-1187
Bisson		997-9041
Place Vanier		990-8618
Bureau du sommet d'Halifax		944-1889

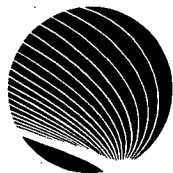
Missions

Aux missions où le SIGNET a été installé, on est prié de contacter son gestionnaire de systèmes (SA).

Aux missions sur le point d'être raccordées au SIGNET, on voudra bien s'adresser à la Direction de la mise en œuvre du SIGNET (STI).

Le *Bulletin du SIGNET* est publié une fois toutes les deux semaines par la Direction des services à la clientèle du SIGNET (STC) et diffusé au Canada et dans les missions à l'étranger à tous les fonctionnaires du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international.

Les unités qui veulent faire paraître un avis dans le *Bulletin du SIGNET* sont priées de nous en faire parvenir le texte avec une note de service signée par leur directeur. Tous les lecteurs sont invités par ailleurs à envoyer à la boîte à suggestion du SIGNET les articles qu'ils désirent faire publier.



HORAIRE DES ATELIERS DU SIGNET JANVIER 1995

Heures : 10 h 30

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI
		Autres concepts de base WPWin Choisir et modifier la barre de boutons; Régler les marges et la tabulation au moyen de la règle 4	Introduction à QPWin Ouvrir et enregistrer les classeurs; Entrer les libellés, valeurs et formules; Intro à la barre d'icônes 5
		WORDPERFECT - WINDOWS	QUATTRO PRO - WINDOWS
Intro à Grammatik 5 Vérifier la grammaire de vos documents 9	Chiffriers 3D Créer des groupes et entrer des données; Travailler en mode 3D 10	AMF Chercher une adresse X.400 d'un autre ministère fédéral 11	Lotus Organizer I Fenêtre principale; Rendez-vous; Tâches à accomplir; Liste de noms et adresses 12
WORDPERFECT - WINDOWS	QUATTRO PRO - WINDOWS	APPLICATIONS MINISTÉRIELLES	LOTUS ORGANIZER - WINDOWS
Gestion des messages Déplacer, supprimer et imprimer les messages; Comprendre les dossiers et boîtes. 16	S E M A I N E Pièces jointes IconDesk Envoyer des pièces jointes; Visualiser, exporter et enregistrer des pièces jointes reçues 17	I C O N D E S K Transmettre/Répondre/Réutiliser Transmettre et extraire des messages transmis; Répondre, enregistrer et réutiliser des messages 18	Astuces IconDesk Transmettre et répondre automatiquement; Accuser réception et/ou livraison; Créer des groupes d'alias 19
ICONDESK	ICONDESK	ICONDESK	ICONDESK
Lotus Organizer II Anniversaires; Plannings; Impression 23	Expédier un message officiel (télex) Expédier un message officiel (télex) avec IconDesk 24	Graphiques WordPerfect Visualiser, récupérer des graphiques; Régler les options; Créer des encadrés de texte; Créer des lignes graphiques 25	Fusion de documents Créer des fichiers primaires et secondaires; Fusionner des fichiers 26
LOTUS ORGANIZER	ICONDESK	WORDPERFECT - WINDOWS	WORDPERFECT - WINDOWS
Options d'impression Prévisualiser; Créer des en-têtes; Choisir les tailles de papier; Utiliser l'échelle; Centrer les blocs 30	N - Lotus Organizer III Fonctions additionnelles d'impression; Liaison; Création de nouvelles sections; Fusion d'adresses 31		
QUATTRO PRO - WINDOWS			
N : Nouvel atelier R : Atelier révisé		Niveau de base	Niveau intermédiaire
		Niveau avancé	

English schedule on reverse side

SIGNET NEWS

THE INFORMATION TECHNOLOGY NEWSLETTER OF THE DEPARTMENT OF FOREIGN AFFAIRS AND INTERNATIONAL TRADE

Dep. of Foreign Affairs
Min. des Affaires extérieures
FEB 23 1995

Editor's Comment

Welcome to the first issue of the *SIGNET Newsletter*.

The *SIGNET Newsletter* exists to serve you, our clients. We've asked you through a survey and personally what you'd like to read about SIGNET — and how you would like to receive it. As you requested more information on SIGNET than the *SIGNET News* column in *Panorama* could accommodate on a regular basis, we have developed the *SIGNET Newsletter*.

Like *SIGNET News*, the *Newsletter* will focus on the close working relationship between SIGNET and its clients — but in a new, expanded format. In short, the redesign reflects your thinking and has the full support of the

SIGNET Users Group (SNUG). An expanded format also enables us to include articles on information technology of general interest to all employees of the Department.

The *Newsletter* will be distributed with *Panorama* in the hope that the information will reach a wider audience, particularly at posts.

We hope that the information contained in the *SIGNET Newsletter* will lead to a better understanding of SIGNET, so that you can use the system more effectively and enjoyably.

Douglas A. Rosenthal
Director
SIGNET Client Services
Division (STC)

Comments

What do you think about the new look and expanded format? What would you like to read about?

Let us know. Keep us informed.
E-mail your comments to STC.

Coming in the *SIGNET Newsletter*

- Gordon S. Smith on Information Technology in DFAIT
- All about ICONDESK 4.4
- Profile of the SIGNET Client Services Division

Reflections on How Technology has Changed the Workplace: An Interview with Richard Kohler

Richard Kohler is the newly appointed Director General of the Information Systems Bureau (STD). He was interviewed by the *SIGNET Newsletter* shortly after the SIGNET/MITNET Team was honoured by its peers in the Government for exceptional achievement in globalized communication.

Q. The introduction of new technology changes the workplace, the way people work and the culture of an organization. How do you think the Department

has responded to these challenges, and what role do you see STD playing in the future with respect to supporting such changes?

R.K. We are in the process of a tremendous transition from old to new. We've moved from what has been characterized as "the Quill to the Satellite" in a very short space of time. I think that the Department and the Bureau have responded with vigour to the challenges technology has brought, but we have a long

way to go yet. For example, by enhancing the mandate of the SIGNET Client Services Division (STC), we've brought a new focus to the client interface with the Bureau. The SIGNET Users Group (SNUG) has also been revitalized to serve client interests and needs more effectively.

Now that SIGNET has been implemented at most sites, our future priorities are to focus on how the technology can be used and how it impacts on our work.

Q. In light of the corporate review, do you anticipate reductions in SIGNET services?

R.K. As you know, the government is committed to deficit reduction. When the budget is released in February, all government departments will have their budgets reduced. Communication is fundamental. Because one of the Department's priorities is to meet the growing demand for application development, we estimate that while the Bureau will have to give up positions and dollars, this should not significantly affect its ability to deliver core SIGNET services.

If, however, the Bureau's budget continues to decrease, our ability to service problems quickly will be affected, as will our ability to upgrade equipment and software on the present three to four-year basis.

Q. Is ICONDESK really going to be simpler and more enjoyable to use with each iteration? How much room do you have to take into account client requirements with respect to ICONDESK?

R.K. I think it's clear that the original ICONDESK product did not completely satisfy Departmental or individual requirements. It simply wasn't as friendly and efficient as any of us would have liked. And we are still encountering a significant degree of frustration with ICONDESK. The good news is, however, that ICONDESK 4.4 is being deployed this month. I've used it for a while and I like it very much. It's solved a lot of my personal annoyances with SIGNET. When all users have it, I believe the frustration level with the product will be reduced significantly. And, as

full fax capability to the keyboard, will soon be operational, I hope client satisfaction with the tool will increase even further.

As we all want an
easy-to-use, friendly
and efficient tool,
we welcome
recommendations
for improvements
to ICONDESK

While ICONDESK is a commercial, off-the-shelf product, we recognize the need to refine it. As we all want an easy-to-use, friendly and efficient tool, we welcome recommendations for improvements to ICONDESK, as does Olivetti, its developer. In fact, it's from listening to client complaints and addressing those that are reasonable, that the product has been improved. We also must consider the future direction of ICONDESK. To do that effectively, we need good input from clients.

Q. The Information Systems Bureau (STD) is under re-organization. What impact will this have on the SIGNET client?

R.K. The re-organization of the Bureau reflects two important, linked changes: first, the shift in focus from building an information technologies infrastructure (SIGNET) to delivering the applications that will take advantage of that infrastructure; and second, an increased emphasis on client training and service.

In addition to providing more training, STC will also serve as the focal point for client queries

about SIGNET. And, as the Bureau is working more directly with SNUG to ensure that the evolution of SIGNET meets client needs, expectations, and requirements, some of STC's resources are linked to the Bureau's contribution to the staffing and the functioning of SNUG.

We have also established a new group (STED) for the development and implementation of applications. This is not, however, to be confused with assuming the development of functional applications. Trade will continue to own WIN; Immigration will continue to own CAIPS; and Consular Affairs, COSMOS. What STED offers is a service analogous to CFSI's; that is, it provides its clients with technical expertise in the development of an application specific to their needs. In some cases, STED will assume the actual development of applications and their management.

Q. The missions often see themselves as forgotten players in the development of SIGNET. As you have worked at a mission and have recently returned from a visit to missions, have you new ideas to incorporate into the activities of the Bureau to ensure the needs and concerns of the posts are fully considered?

R.K. As the Bureau's focus has been on design and implementation of SIGNET, there has been a tendency to focus more on Headquarters' requirements rather than on missions needs. We must not forget, however, that the missions deliver our product and that it is essential to give them the tools and the information to do that effectively. Until now, we disseminated information on SIGNET largely through the Panorama.

Although it is distributed widely, the Pan does not automatically go to locally engaged staff, who represent almost half of the Department. We, therefore, decided to develop the SIGNET Newsletter as an attachment to the Pan in the hope that it will reach the wider audience at posts.

In the past few months, we have also stepped up our communications with missions being brought onto SIGNET. I was in Paris when SIGNET was implemented. We were generally happy with ICONDESK, but because we had not been fully briefed, when problems arose, this caused unnecessary annoyance. It is easy to say that we can forgive ourselves for this oversight because we were running against the clock to implement SIGNET, but I assure you that we welcome the opportunity to improve our communications with the missions.

How can we use SIGNET to better integrate mission operations with headquarters, especially given security constraints? One of the main frustrations we've had with SIGNET to date is its ability to communicate only to the PROTECTED (non-sensitive) level. This has affected our ability to easily exchange documents, and especially policy papers, with missions. SIGNET-C2, however, will allow us to process material from PROTECTED-SENSITIVE up to SECRET in an environment that better links the whole Department. SIGNET-C2 is presently being deployed at Headquarters and will soon be available at missions. Facilities are also available to go beyond SECRET for those missions that require it.

Q. Are you still on schedule with respect to SIGNET implementation?

R.K. The short answer is yes. In 1991, when the Department decided to replace COSICS with SIGNET, we made a commitment to the Treasury Board and to central government resource management that we would deliver SIGNET on time and on budget. March 31st is our deadline. There may be some missions that will not be on SIGNET (or some form of SIGNET) by that time because of operational constraints, but most will.

Q. What do you see as the Department's next challenge with respect to SIGNET?

R.K. Answering that question remains our biggest challenge. The Department is at the cutting edge of technology. In our use of technology, we are, for example, ahead of other federal government departments. As well, our global integrated system of communications exceeds the way in which both the U.K and the United States communicate with their missions around the world.

How do we keep up with technological advancement? By seeking out changes and by positioning our resources, both human and financial, to take advantage of them.

With the rapid evolution of technology, however, you can't stay comfortably on top for very long. In the near future, the telephone, the television and the computer will be one. They will be voice-activated and we will, as a consequence, be receiving messages in a different way. Video-conferencing and other forms of visual communication will be developed, evolved and deployed. How do we keep up with technological advancement? By seeking out changes and by positioning our resources, both human and financial, to take advantage of them.

The immediate or the medium-term future requires us to bring in fax capability and to develop bulletin board applications. How we access and use information in an electronic age is the key. Our ability to deal with security issues surrounding interconnecting with Internet is also very important. The user today will be able to electronically key for subjects and pull that information from a data bank — be it the library, information retrieval in electronic filing systems (BICOs) or from other sources. That whole concept of "pull architecture" changes the way we work and the way we gather information, deal with it, and store it. We've got an exciting future to anticipate. With the right people — and adequate resources — the Department will meet its challenge.

"I think the progress made by SIGNET to date has astounded skeptics everywhere and at every level in the Department."

Jocelyn LeClere (GGD)

What's Coming on SIGNET?

Introduction to ICONDESK 4.4 and SIGNET 1.1

We all recognize that adaptation to SIGNET takes time and is not without difficulty and frustration. That adaptation is soon to be made much easier.

ICONDESK 4.4, with its improved organizational messaging environment, will become available at **Headquarters in February**, and at **missions soon thereafter**. For the client, **ICONDESK 4.4** is, overall, quicker and easier to use, with a more pleasing user interface. Behind-the-scenes improvements associated with the new version of the e-mail program will also permit major improvements in the efficiency of mail delivery between sites.

SIGNET Release 1.1* with its enhanced features (e.g., access to individual mailboxes from any SIGNET site and availability of corporate applications at missions) will also be rolled out at **Headquarters in February** and at **missions shortly after**.

Improvements to anticipate in **ICONDESK 4.4** include:

- improved organizational messaging environment; all divisional staff will be able to access incoming messages
- ability to work with eight or nine messages at once from the Browse environment
- single screen view of messages (From, Subject, Text, Attachment)

Systems Engineering and Development (STE) appreciates the many suggestions for improve-

ments to **ICONDESK** that they have received from clients. It is only through such feedback that they are able to provide **SIGNET** clients with the e-mail system to meet their needs.

*a collection of changes to improve system performance and lay the foundation for other functions not currently supported by **SIGNET** (e.g., the login process will be quicker and you will not have to wait for the virus scan).

CLIENT TIPS

When sending a message containing a forwarded message, I recently found out the hard way that if such a message is not sent right away, but saved for later, the forwarded message will not be included if you use the *Message, Reuse* option.

This is particularly annoying, since there is no way of verifying that the forwarded message is actually included after after you have sent it.

I find the *Message, Reuse* option very useful, especially

when sending to an alias, as it shows the full address of your recipients. You can easily spot an obsolete address in your alias without having to spend what seems like an eternity in pulling up the alias portion.

Siri Leifseth (OSLO)

Comment from STC: Please note that all *Message Options* are reset to the default value when you use the function *Message, Reuse*.

- the *Compose Message* window comes up immediately. (Our apologies, Timothy Gorham (HKONG), but you will no longer have the time to put into practice your "innovative use of SIGNET" — making a cup of coffee while awaiting the Send Mail window!)
- fewer keystroke verifications ("OK"s)
- faster response time and less chirping

Request for an Electronic Travel Claim Form

Question from Paul A. Kloppenburg (STEM)

I would like to see if someone could come up with an electronic travel claim form. The amount of paper that is wasted because of little mistakes seems to me would justify some effort in this direction. Developing such a form would also pave the way for increased utilization of SIGNET, as clients would be able to e-mail their travel claims and, if mistakes were found, they could be corrected efficiently.

With the help of the SIGNET Walk-In Centre, we have created a WordPerfect version of this form, but it could be improved upon.

Answer from George McLeod, Administrative Publications (SKRA)

We appreciate your suggestion and agree that electronic forms are a must for SIGNET.

I am pleased to inform you that in December 1994, SKRA introduced electronic forms to SIGNET

users as a small pilot project limited to 50 clients at Headquarters.

The forms available for this test are:

- Travel Expense Claim
- Travel Authority and Advance
- Application for Leave
- Briefing Note for Ministerial Use
- Training Application
- Headquarters Order
- Call-up Against a Standing Offer

More forms will become available as the pilot continues. Your suggestions for further forms are most welcome.

SIGNET Client Support

"When a problem arises with SIGNET, the client's first thought should be, 'I'll call my SIGNET Support Team. They should be able to solve this'."

Marc Lefebvre
Deputy Director
Informatics Support and Operations (STOS)

Ottawa/Hull

In Ottawa/Hull, all calls for informatics support, whether they are software, hardware or network related, should be directed to your SIGNET Support Team. The locations and telephone numbers are as follows:

TOWER	LOCATION	TELEPHONE NUMBER
Tower A	A3-109	995-7570
Tower B	B3-505	944-1299
Tower C	C5-200	944-1238
Tower D	D3-217	944-1187
Bisson		997-9041
Place Vanier		990-8618
Halifax Summit Office		944-1889

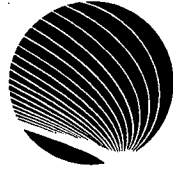
Missions

At missions where SIGNET has been implemented, please contact your local Systems Administrator (SA):

At missions soon to become SIGNETized, questions should be directed to the SIGNET Implementation Division (STI).

SIGNET Newsletter is published fortnightly by the SIGNET Client Services Division (STC) and distributed in Canada and at missions abroad to all employees of the Department of Foreign Affairs and International Trade.

Units wishing to have a notice published in the *SIGNET Newsletter* should forward the text to STC with a memo signed at the director level. All readers are invited to send to the SIGNET Suggestion Box draft articles they wish to have published.



SIGNET WORKSHOP SCHEDULE JANUARY 1995

Hours: 9:00 a.m., 1:00 p.m. and 2:30 p.m.

MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY
		More WPWin Basics Choosing and editing button bars; Setting tabs and margins; Using the ruler 4	Introduction to QPWin Opening and saving notebooks; Entering labels, values and formulas; Using the speedbar 5
		<i>WORDPERFECT - WINDOWS</i>	<i>QUATTRO PRO - WINDOWS</i>
Intro to Grammatik 5 Basic procedures for using Grammatik to do grammar checking 9	3D Notebooks Grouping pages; Drilling entries; Working in 3D mode 10	OGD Finding an X.400 address of another government department 11	Intro to Lotus Organizer I Screen components; Appointments; Task list; Name and address list 12
<i>WORDPERFECT - WINDOWS</i>	<i>QUATTRO PRO - WINDOWS</i>	<i>CORPORATE APPLICATIONS</i>	<i>LOTUS ORGANIZER - WINDOWS</i>
← I C O N D E S K W E E K →			
Managing your Messages Moving, deleting and printing messages; Understanding folders and boxes 16	IconDesk Attachments Sending attachments; viewing, exporting and saving received attachments 17	Forward/Reply/Reuse Forwarding and extracting forwarded messages; Replying; Saving and reusing messages 18	IconDesk Tips Auto Forward and Auto Reply; Confirm Receipt and Delivery; Creating Alias Groups 19
<i>ICONDESK</i>	<i>ICONDESK</i>	<i>ICONDESK</i>	<i>ICONDESK</i>
Lotus Organizer II Anniversary; Planner; Printing with Lotus Organizer 23	Sending a Formal Message (telex) Sending a formal message (telex) using IconDesk 24	WordPerfect Graphics Viewing and Retrieving graphics; Setting graphic options; Creating text boxes and graphic lines 25	Merging Documents Creating primary and secondary files; Merging files 26
<i>LOTUS ORGANIZER</i>	<i>ICONDESK</i>	<i>WORDPERFECT - WINDOWS</i>	<i>WORDPERFECT - WINDOWS</i>
Printing Options Using print preview; Headings; Headers; Paper size; Scaling; Centering blocks 30	N - Lotus Organizer III Printing features; Linking; Creating new sections; Merging addresses 31		
<i>QUATTRO PRO - WINDOWS</i>			
N: New Workshop R: Revised Workshop			
		<i>Basic</i>	<i>Intermediate</i>
			<i>Advanced</i>