

# NOUVELLES DU SIGNET

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

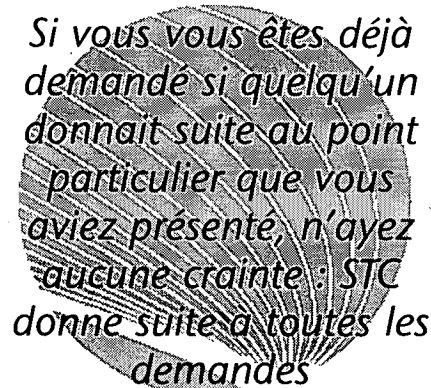
## Boîte à suggestions du SIGNET : nous sommes à l'écoute!

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.

# Envoi de courrier organisationnel (avec ICONDESK 4.4)

La version 4.4 d'ICONDESK est plus simple que la version 4.3. Les modalités d'envoi des messages aussi. Voici, à l'intention de ceux d'entre vous qui utilisent la version 4.4, les deux principaux protocoles\* qui permettent d'envoyer des messages non classifiés et protégés à des unités organisationnelles :

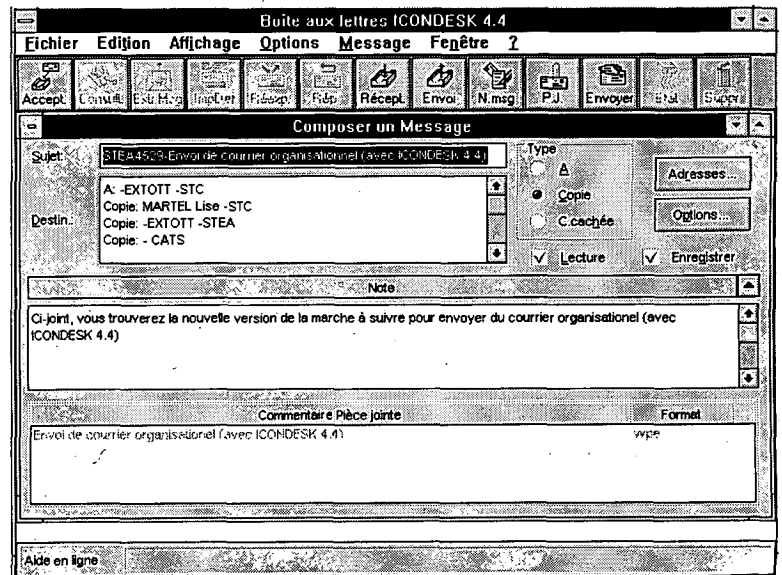
- Le premier protocole est utilisé pour les messages dont tous les destinataires sont reliés au SIGNET;
- Le second protocole est utilisé pour les messages dont un ou plusieurs des destinataires sont reliés au RDTC.

Remarquez les encadrés pratiques qui accompagnent chacun des protocoles et qui synthétisent les règles à suivre et suggèrent des trucs. Ils ont été conçus en vue de vous faciliter la tâche. Pourquoi ne pas les détacher du bulletin et les conserver comme source de référence rapide?

\* Le document « Envoi de courrier organisationnel (avec ICONDESK 4.4) » décrit de façon détaillée comment se servir de la version 4.4 d'ICONDESK pour envoyer des messages organisationnels. Vous trouverez ce document dans le répertoire I (I:\corpinfo\orgmsg\oom44fre.wpe).

## 1. MESSAGES ORGANISATIONNELS DESTINÉS UNIQUEMENT À DES USAGERS DU SIGNET

1. Entrez dans ICONDESK sous votre compte de courrier individuel. Dans la fenêtre Boîte aux lettres ICONDESK 4.4, sélectionnez Nouveau du menu Message (ou l'icône N.msg) pour afficher la fenêtre Composer un Message (voir ci-contre).
2. Affichez un nouvel identificateur de message de la façon habituelle.
3. Dans le champ Sujet, tapez l'identificateur du message, suivi d'un tiret et de l'objet de votre message.
4. Dans la zone Destin:
  - a) Tapez le nom des destinataires principaux (À:) et celui de ceux qui doivent recevoir une copie du message (Copie:). Indiquez également le nom du responsable et du ministère si vous les connaissez.
  - b) Copie: « - CATS »
  - c) Si vous désirez envoyer une copie du message à la boîte aux lettres de votre direction pour fins de classement, ajoutez le nom de cette boîte sous Copie:.
5. Tapez votre message dans la zone Note. S'il s'agit d'un message classifié, tapez la cote de sécurité, p. ex. PROTÉGÉ, au début de la note.
6. Ajoutez les pièces jointes, le cas échéant, en sélectionnant Pièces jointes du menu Message (ou l'icône P.J.).
7. Pour envoyer le message, sélectionnez l'option Envoyer du menu Message (ou l'icône Envoyer).
8. Si vous désirez classer une copie papier du message, sélectionnez le message dans la liste de la Boîte d'envoi d'ICONDESK et imprimez-le.



### RÈGLE :

Dans le champ Sujet, il ne doit y avoir aucun espace entre l'identificateur de message, le tiret et le sujet.

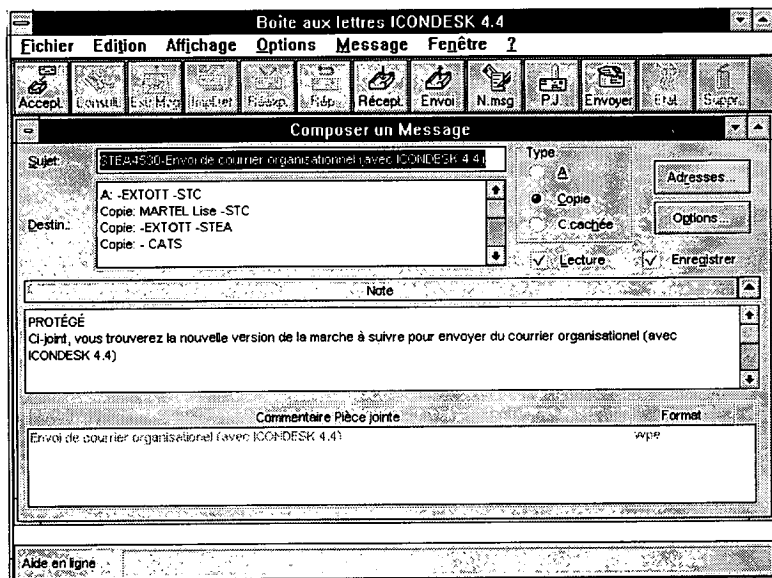
### CONSEIL :

Vous pouvez entrer les noms des destinataires directement dans la liste des Destinataires sans avoir à utiliser la fonction Interrogation. Lorsque vous sauvegardez ou envoyez le message, ICONDESK valide la ou les adresses. S'il vous faut effectuer une recherche dans la liste d'adresses, sélectionnez le bouton Adresses pour afficher la fenêtre Adresses, puis sélectionnez Interrogation.

Suite en page 3

## 2. MESSAGES ORGANISATIONNELS DESTINÉS À AU MOINS UN USAGER DU SCDC

1. Entrez dans ICONDESK sous votre compte de courrier individuel. Dans la fenêtre Boîte aux lettres ICONDESK 4.4, sélectionnez Nouveau du menu Message (ou l'icône N.msg) pour afficher la fenêtre Composer un Message (voir ci-contre).
2. Affichez un nouvel identificateur de message de la façon habituelle.



3. Dans le champ Sujet, tapez l'identificateur de message, suivi d'un tiret et de l'objet de votre message.
4. Dans la zone Destin:
  - a) Entrez le nom des destinataires principaux (À:) et celui de ceux qui doivent recevoir une copie du message (Copie:). Entrez également le nom du responsable et du ministère si vous les connaissez.
  - b) Copie: «-CATS»
  - c) Si vous désirez envoyer une copie du message à la boîte aux lettres de votre direction pour fins de classement, ajoutez le nom de cette boîte sous Copie:.

5. Dans la zone Note:

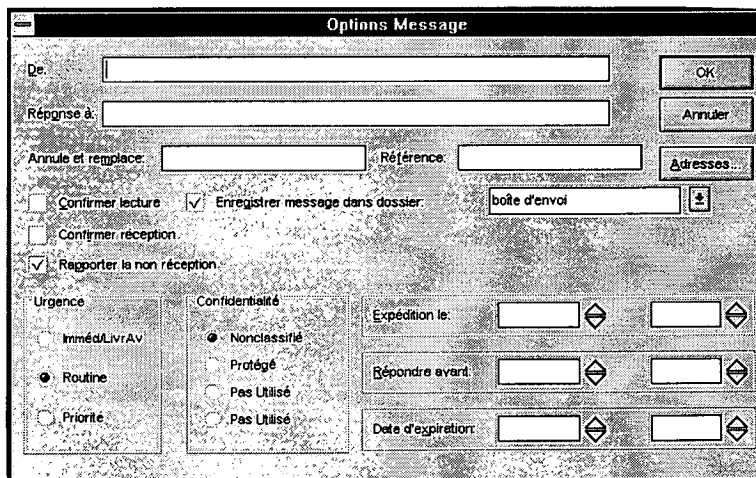
Entrez la cote de sécurité (NON CLASSIFIÉ ou PROTÉGÉ) au tout début du message. Tapez le message à interligne simple, en minuscules et majuscules. Si le message excède les limites de la zone Note, divisez le texte et envoyez-le en messages ICONDESK séparés. Reportez-vous à la section «Envoi de longs messages».
6. Sélectionnez le bouton Options pour définir la cote de préséance et de sécurité aux sections Urgence et Confidentialité de la fenêtre Options Message.

- a) Section Urgence:

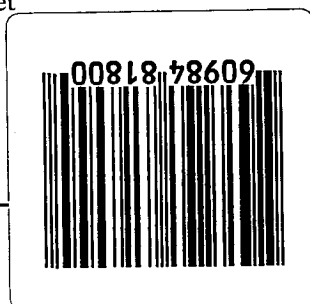
Sélectionnez la préséance requise.
- b) Section Confidentialité:

Sélectionnez la cote de sécurité.
- c) Section Répondre avant:

Entrez la date et l'heure requise pour la livraison.



7. Pour envoyer le message, sélectionnez Envoyer du menu Message (ou l'icône Envoyer).
8. Si vous désirez classer une copie papier du message, sélectionnez le message dans la liste de la Boîte d'envoi d'ICONDESK et imprimez-le.



**RÈGLE :**

1. Les 7 ou 8 premiers caractères du champ Sujet doivent correspondre à l'identificateur de message et être immédiatement suivis du tiret. Il ne doit y avoir aucun espace entre l'identificateur, le tiret et le sujet. Chaque identificateur de message doit être unique; les doublons ne sont pas permis.
2. Ne sélectionnez pas de destinataire C. cachée: lorsqu'il s'agit de destinataires SCDC (vous créeriez ainsi des messages en double).
3. Tout message doit comprendre une note. Si vous devez faire référence à un autre message, faites-le dans la note. Le système ne produit pas de ligne «REF» distincte dans le télégramme.
4. Pour un message PROTÉGÉ, réglez le champ Confidentialité à PROTÉGÉ et tapez PROTÉGÉ au début de la note. Si vous avez inscrit la mention PROTÉGÉ au début de la note, sans fixer le champ de confidentialité des Options Message, le message sera acheminé dans le SCDC comme un message NON CLASSIFIÉ, ce qui pourrait constituer une infraction à la sécurité.
5. Lorsque vous précisez une date et une heure pour le champ «Livré avant», utilisez la section «Répondre avant» au lieu de «Expédition le» de la fenêtre Options Message.

**CONSEILS :**

1. Vous pouvez entrer les noms des destinataires directement dans la liste des Destinataires sans avoir à utiliser la fonction Interrogation. Lorsque vous sauvegardez ou envoyez le message, ICONDESK valide la ou les adresses. S'il vous faut effectuer une recherche dans la liste d'adresses, sélectionnez le bouton Adresses pour afficher la fenêtre Adresses, puis sélectionnez Interrogation.
2. Si l'adresse X.400 du SCDC ne figure pas au répertoire, créez-la en suivant la procédure «Adaptation d'une adresse X.400 du SCDC» décrite à l'annexe A.
3. Vous disposez de deux options pour rédiger une note :
  - a) rédiger le message directement dans la zone Note de la fenêtre; ou
  - b) copier et coller le texte depuis un autre document (un document WordPerfect, par exemple). Pour copier le texte, utiliser la commande Copier (ou CTRL-C). Pour coller le texte, la commande Coller (ou CTRL-V).
4. Dans la section Urgence de la fenêtre Options Message, cliquez sur le bouton «Imméd/LivrAv» pour sélectionner à la fois les niveaux de préséance «Imméd» et «Livré avant». Si vous entrez une date et une heure dans la zone «Répondre avant», le message SCDC généré inclura une date et une heure de livraison. Sinon, le message SCDC imprimera IMMED.

# FORUM

## Heureux d'avoir pu vous aider...

*« J'ai récemment reçu d'un correspondant Internet un message électronique qui était accompagné d'une annexe. Je ne savais trop qu'en faire. Toutefois, après avoir lu votre article sur l'acheminement des pièces jointes par l'intermédiaire d'Internet\*, j'ai été en mesure de la rappeler.*

*L'article en question présentait les choses de façon simple. Il sera certainement utile aux utilisateurs SIGNET qui communiquent par l'intermédiaire d'Internet.»*

- Frederic Dahm (STEA)

\* Voir l'article « Vous pouvez dorénavant envoyer des pièces jointes par l'intermédiaire d'Internet », publié dans le Bulletin du SIGNET le 6 mars dernier, en page 5.

# Quoi de neuf sur le SIGNET? Les missions auront bientôt accès aux applications ministérielles

À ceux d'entre vous, dans les missions, qui attendaient avec impatience de recevoir les applications ministérielles devant vous faciliter la vie, les membres de l'équipe de l'intégration des données et des applications (STEI) sont heureux d'annoncer que cinq des applications ministérielles actuellement accessibles à l'Administration centrale seront installées dans les missions au cours des mois d'avril et mai 1995.

## En quoi consistent les applications ministérielles?

Les applications ministérielles sont un ensemble de programmes accessibles par l'intermédiaire du SIGNET. Le but premier de ces applications est de fournir aux utilisateurs des outils leur permettant d'obtenir, de créer et de distribuer des renseignements ministériels susceptibles de les aider dans l'exécution de leurs tâches quotidiennes. Voici les applications auxquelles les missions auront accès :

- Autres ministères fédéraux (AMF)
- Articles
- Gestion budgétaire
- Renseignements sur les missions
- Profils

Comment puis-je accéder à ces applications?

Pour pouvoir accéder à une application ministérielle, quelle qu'elle soit, vous DEVEZ posséder un compte valide. Votre gestionnaire des systèmes vous ouvrira un compte au moment de l'installation des applications ministérielles dans votre mission.

Voici un bref aperçu de l'utilité de ces applications.

## AUTRES MINISTÈRES FÉDÉRAUX (AMF)



OGD/AMF

Vous avez à correspondre avec des collègues d'autres ministères? L'application Autres ministères fédéraux (AMF) vous permet de repérer facilement et rapidement l'adresse électronique de tout membre du personnel du gouvernement fédéral inscrit au répertoire, où que ce soit dans le monde.

L'application AMF vous permet d'effectuer une recherche par nom et par ministère. Il s'agit d'un outil facile à utiliser. Une fois que vous avez repéré le nom d'une personne dans le répertoire, vous pouvez copier son adresse électronique et la coller dans ICONDESK pour envoyer votre message. Veuillez noter que les adresses fournies conviennent aussi aux autres systèmes de messagerie électronique compatibles avec le système X.400 et avec Internet.

## GESTION BUDGÉTAIRE



Budget

Cette application fournit aux gestionnaires financiers un moyen rapide et efficace de consulter des renseignements budgétaires provenant du FINEX. Les données qu'elle contient sont tenues à jour à la seconde près.

Les utilisateurs peuvent consulter les données sous divers aspects (Numéro de crédit, Centre de responsabilité, Article de rapport et Année financière). Des rapports de base sont fournis automatiquement au moment de l'impression des renseignements. L'application permet aussi de copier et coller les données dans une feuille de calcul électronique Quatro Pro, en vue de la production de rapports statistiques, ou dans un document WordPerfect.

## RENSEIGNEMENTS SUR LES MISSIONS



Missions

L'application Renseignements sur les missions offre (dans un format électronique attrayant et facile d'accès) le type de renseignements que vous nous avez demandé le plus fréquemment, dernièrement, au sujet des missions partout dans le monde. Cette application permet aux utilisateurs de consulter des renseignements d'ordre pratique, tels que :

- adresses, numéros de téléphone et de télécopieur, et numéros MITNET des missions
- liste des membres du personnel d'une mission
- liste des rapports de mission accessibles
- cours des devises
- hôtels et tarifs hôteliers; trajets et tarifs aériens; indemnités de repas

Les utilisateurs peuvent effectuer une recherche par ville, pays, sigle ou type de mission. Les renseignements rappelés peuvent être consultés à l'écran ou imprimés, selon les besoins.

## PROFILS



Profils/Profits

L'application Profils permet de consulter des renseignements au sujet des membres du personnel du MAECI. Elle donne accès à des renseignements tels que lieu de travail, numéro de téléphone, section, titre et renseignements à caractère biographique (profil de carrière, études). Il est même possible de voir une photographie des personnes.

Bien que les renseignements contenus dans cette application proviennent surtout des dossiers d'INFONNEL, chaque personne peut modifier certaines des données qui la concernent et décider des renseignements qu'elle désire protéger.

L'application Profils offre une fonction perfectionnée de recherche permettant de repérer des membres du personnel en fonction d'un certain nombre d'attributs (nom, classification et numéro de téléphone).



Articles

## ARTICLES

L'application Articles vous permet de rappeler et de consulter une vaste gamme de publications ministérielles. Cette application renferme des rapports de missions, des documents de politique, des bulletins, des articles d'actualité, des calendriers de formation et des rapports financiers. On peut consulter les documents à l'écran dans leur format original ou les copier et les imprimer, si besoin est. Le texte original demeurera toutefois intact.

L'application Articles permet à l'utilisateur de repérer des publications à partir de certains critères, tels que titre, sujet, mot-clés, type de document, responsable et auditoire visé.

Ne manquez pas, à ce sujet, les renseignements supplémentaires qui vous seront présentés dans de futurs numéros du Bulletin du SIGNET!

# Réponse à l'article paru dans le Citizen au sujet du SIGNET

Avez-vous pris connaissance de l'article sur le SIGNET publié le 8 février dernier dans l'*Ottawa Citizen*? Nous le reproduisons ici, avec la réponse envoyée par le Ministère pour rétablir les faits.

Une version écourtée de la lettre de M. Clarke a été publiée dans le *Citizen* du 21 février dernier.

## Millions of dollars puts Foreign Affairs on-line, but not necessarily in touch

Over the past eight years, the Department of Foreign Affairs has spent more than \$145 million of public funds on fancy new computer systems to link its operations around the world. And after all that expense, the folks at headquarters are still having trouble sending a simple memo from one desk to another in the same building.

Foreign Affairs has spent \$92.4 million just in the past two years on its latest computer adventure, called the Secure Integrated Global Network — or SIGNET. By all accounts, someone trying to communicate electronically with the office down the hall would have better luck sending smoke signals via Tibet.

A recent internal memo circulated within the department suggests the system for exchanging in house information by computer — called "Icondesk e-mail" — is at least as much fun to use as the programming buttons on a home VCR.

"Icondesk (is) by any account one of the least user friendly and most frustrating e-mail packages around (to put it charitably)," writes one senior bureaucrat. "Even some of the SIGNET people (who provide sterling service

### COMMENT



### Official Circles

GREG WESTON

under the circumstances) have told me privately that it is an 'embarrassment.'

"As anyone who has ever used one knows, a good e-mail package is a godsend, an essential personal productivity tool... Icondesk is... pathetically slow, frustratingly designed, and simply unreliable — a positive impediment to our ability to do our jobs. I wish we would scrap it.

"P.S. After several unsuccessful attempts to send this message, I had to call SIGNET."

If nothing else, the Foreign Affairs types should be accustomed to getting so little for so much public money. Back in the mid-1980s, the department plunged headlong into a spectacular electronic sink-hole called the Canadian On-line Secure Information and Communications System — COSICS, for short.

In 1987, with COSICS still in its first year of frenzied cheque-writing, the auditor general warned the project was heading for the fiscal ozone hole in a manner that cried out for some good ol'-fashioned human intelligence.

Four years and \$53 million later, some of the brighter lights at Foreign Affairs headquarters finally realized the problem with COSICS: It didn't work.

The second phase of COSICS was supposed to cost another \$152 million. Instead, the Conservative government of the day pulled the plug, and the entire project was erased from everything but the national debt.

No matter. More cheques were printed, and the department promptly embarked on SIGNET, a whole new effort that was supposed to cost only another \$138 million.

Richard Kohler, the department's current director general of all things computerized, says \$92.4 million of the SIGNET budget has been spent, and already 96 per cent of the department is on-line — albeit not necessarily in touch.

Notably, this does not include another \$80 million spent last year alone on other computer "efficiencies" in the same department.

One of those is the new financial management system which, unfortunately, wasn't designed to share information with the new personnel management system.

Auditor General Denis Desautels pointed out in his latest annual report that this truly unique feature of the two computer systems "creates difficulty in analysing all aspects of the cost and numbers of persons working for the department at any particular time or place."

Compared to not knowing how many people are on the payroll, it was small potatoes, the auditor general seemed to think, to blow \$92.4 million on a SIGNET system that still can't get a memo from the boss's office to the secretary's desk: Ongoing monitoring of the project, he said, might be a good idea.

Foreign Affairs: imperial com-

puter wizard Kohler claims any complaints about SIGNET and its associated internal communications software, Icondesk, must be coming from "a few frustrated employees."

That pocket of malcontents apparently includes Kohler himself. He recently wrote in a departmental newsletter: "I think it's clear that the original Icondesk product did not completely satisfy departmental or individual requirements.... And we are still encountering a significant degree of frustration."

Kohler says the manufacturer of Icondesk is promising a new version. It is being provided "free" and might actually work.

But that's not the end of it. In his recent newsletter, Kohler laments that any future budget cuts would affect "our ability to upgrade equipment and software on the present three- to four-year basis."

All of which may leave ordinary taxpayers wondering if anyone in government is getting the message.

**NOTE:** A number of folks in the military have taken issue with our recent column on their perks and benefits. We have asked National Defence for clarification. Stay tuned.

If you have a tip or information for Greg Weston, please call Touchline at 721-1990 and press code 8550 on a Touch-Tone phone.



125, promenade Sussex  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0G2

Le 9 février 1995

Monsieur James Travers  
Rédacteur en chef  
The Ottawa Citizen  
1101, chemin Baxter, B.P. 5020  
Ottawa (Ontario)  
K2C 3M4

Monsieur,

La présente fait suite à l'article de M. Greg Weston publié hier par votre quotidien sous la rubrique Official Circles, et qui portait sur les projets informatiques du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Les inexactitudes que comportaient certaines des affirmations de M. Weston ne peuvent être passées sous silence.

Contrairement aux propos de M. Weston, le SIGNET est un succès. Sa mise en oeuvre est terminée à 92 %, et sera parachevée dans les délais et à moindre coût que prévu. Le SIGNET dessert maintenant presque 7 000 personnes dans 83 missions partout dans le monde. Je tiens par ailleurs à souligner qu'il sert quotidiennement à l'acheminement de 60 000 messages environ, et que ce nombre croît, ce qui contredit les allégations de M. Weston selon lesquelles le système ne serait pas utilisé.

Certes, le SIGNET a occasionné des frustrations à un certain nombre d'employés. Il s'agit là d'un phénomène inévitable lorsqu'on introduit un nouveau système, et je serais surpris que le Citizen n'ait pas eu à faire face à la même réaction lorsqu'il a informatisé ses services d'édition il y a quelques années. Une bonne partie des frustrations liées au SIGNET concernent le progiciel de messagerie électronique, IconDesk, qui s'est révélé quelque peu complexe à utiliser. Or, nous procédons actuellement à l'installation d'une nouvelle version beaucoup plus conviviale, fournie gratuitement par le fournisseur.

Cette nouvelle version, qui est en voie de déploiement à l'Administration centrale, a été accueillie avec enthousiasme par un certain nombre d'utilisateurs qui se plaignaient de l'ancienne version. Nous serions tout disposés à inviter M. Weston à mettre à l'essai cette nouvelle version, s'il le désire. Cela étant dit, je veux souligner que le système de messagerie - même dans son ancienne version - nous a permis d'échanger avec nos missions un volume d'information sans précédent, par exemple pendant les périodes qui ont précédé les visites du premier ministre en Amérique latine et aux Antilles. Cela contredit manifestement les affirmations de M. Weston voulant que le système « ne permette même pas à un patron d'envoyer un message de son bureau à celui de sa secrétaire ».

M. Weston affirme également que nous avons dépensé des fonds, l'an dernier, pour mettre sur pied deux nouveaux systèmes informatiques. Or, il n'en est rien. Notre système de gestion financière existe depuis sept ans. Le système dont nous nous servons pour le personnel est en place, lui, depuis cinq ans. La technologie d'alors ne permettait pas la mise en commun de l'information de façon aussi aisée qu'aujourd'hui, de sorte que nous installons un logiciel qui permettra d'intégrer plus étroitement le fonctionnement des deux systèmes. Enfin, soulignons que l'affirmation de M. Weston voulant que nous sachions pas combien de personnes nous employons est une fausseté que ne corroborent pas les rapports du Vérificateur général.

Le SIGNET est un système novateur, réalisé dans les délais et en deçà du budget prévus, et qui permet d'économiser les fonds publics. Je signale aussi qu'il a remporté l'automne dernier, dans le cadre de la Semaine de la technologie dans l'administration gouvernementale, une médaille d'excellence en gestion de l'information au sein du gouvernement fédéral.

Veillez agréer, Monsieur, mes sincères salutations.

William L. Clarke  
Sous-ministre adjoint  
Secteur des services ministériels

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.

# SIGNET NEWS

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

OCT 20 1995

## We're Listening! SIGNET Suggestion Box

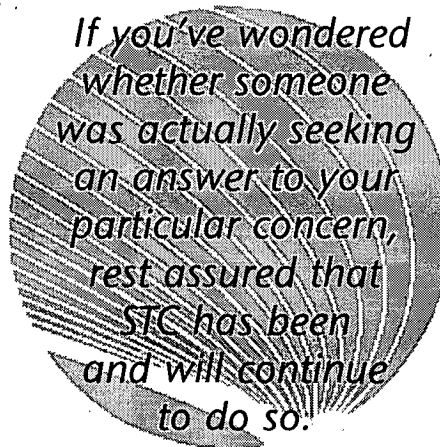
RETURN TO DEPARTMENTAL LIBRARY  
RETOURNER A LA BIBLIOTHEQUE DU MINISTERE

We owe Graeme McIntyre (MOSCO), and other SIGNET clients who have taken the time to identify suggestions for improvements to SIGNET, an apology. A brief explanation is in order.

In an effort to improve our ability to meet your needs, in June, 1994 the SIGNET Client Services Division (STC) added the SIGNET Suggestion Box to ICONDESK. The box was to be used for any suggestions you had for improvements to SIGNET or new services that you would like to see on SIGNET. At the time, it was clear that ICONDESK 4.3 did not completely satisfy user requirements. As a result, we received numerous suggestions for improvements to ICONDESK, as well as many queries regarding its use. Simply put, we've been unable to keep up with these queries - especially as our resources to handle them decrease.

Let's clarify how we would like the Suggestion Box to be used. All suggestions for improvements to ICONDESK are forwarded to the SIGNET Users Group (SNUG), whose responsibility it is to ensure that the evolution of SIGNET meets user needs, expectations and requirements. Some users, however, send us questions which

would be better directed to their SIGNET Support Team or local System Administrator (SA). Let me give you an example: "Why, when auto forwarding is used to move messages to an alternate account, does the system continue to leave the message in the original account?" Questions like this, which concern how SIGNET functions, are the responsibility of



SIGNET Support. But general queries about the system, including policies and practices which govern its use, should continue to be directed to the Suggestion Box.

A basic requirement of serving our clients well is monitoring the Suggestion Box in a responsible manner. If you've wondered whether someone was actually

seeking an answer to your particular concern, rest assured that STC has been and will continue to do so. We welcome your many constructive suggestions for improvements to SIGNET. Some of these are published in the *SIGNET Newsletter*, so that everyone can benefit from your ideas. Other questions you raise form the basis of informative and, we hope, interesting articles about SIGNET that improve the quality of everyone's working life. And to you, Graeme, and the many others who keep us informed about client needs, please continue to write. We want to hear from you and will do our best to reply.

Doug Rosenthal  
Director  
SIGNET Client Services Division  
(STC)

**Closing the Gap:  
94% of Users  
on SIGNET**

The SIGNET Implementation Division (STI) reports that as of February 28, 94% - or 7,151 users are on SIGNET.



# Managing Outgoing Organizational Mail Using ICONDESK 4.4

As ICONDESK 4.4 is easier to use than ICONDESK 4.3, sending organizational messages with ICONDESK 4.4 is also easier. For those of you who have 4.4, here are the two basic procedures\* to follow when sending Unclassified and Protected messages to organizational units:

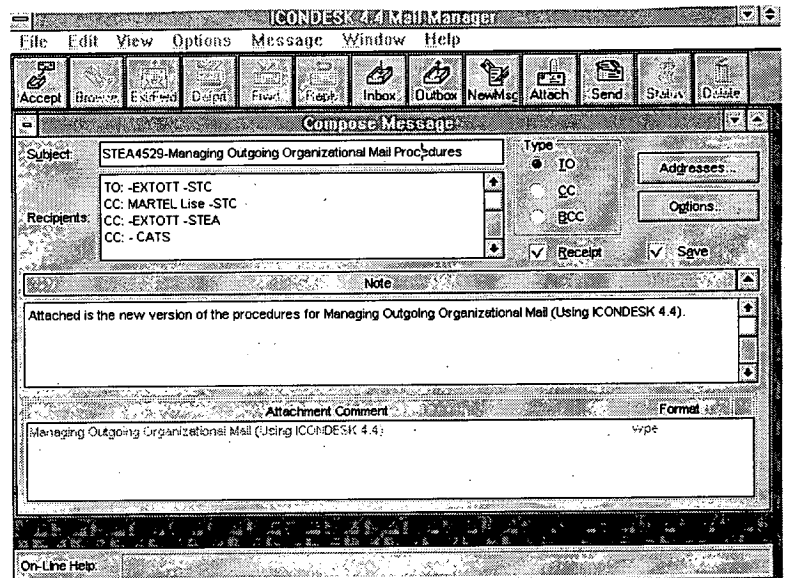
- when ALL recipients are on SIGNET; and
- when one or more recipients are on CDCS.

Note the handy, boxed rules and tips at the end of each of the procedures. These have been prepared to make messaging simpler for you. Why not detach these procedures from the Newsletter and keep them for easy reference.

\* *Managing Outgoing Organizational Mail (Using ICONDESK 4.4)* describes in detail how to use ICONDESK 4.4 to send organizational messages. It is available on the I drive (I:\corpinfo\orgmsg\oom44eng.wpe).

## 1. SENDING ORGANIZATIONAL MESSAGES (ALL RECIPIENTS ARE ON SIGNET)

1. Log on to your individual ICONDESK mail account. From the Mail Manager window, select Message/New (or the New icon) to display the Compose Message window (shown below).
2. Obtain a new Message Id in the traditional fashion.
3. In the Subject field:  
Enter the Message Id followed by a hyphen then the subject.
4. In the Recipients section:
  - a) Add action (TO:) and info (CC:) recipients. If known, include the name of the responsible individual as well as the organization.
  - b) CC: "- CATS".
  - c) CC: your organizational address (if required) for divisional filing.
5. In the Note section:  
Compose the message text. If the Security Classification is Protected, then enter the word PROTECTED at the top of the note.
6. Add any required attachments by selecting Message/Attachments (or the Attach icon).
7. Send the message by selecting Message/Send (or the Send icon).
8. If you did not CC: your organizational mailbox (for divisional filing), then print the message from your Outbox.



### RULE:

In the Subject field there are no spaces between the Message Id, the hyphen and the subject.

### TIP:

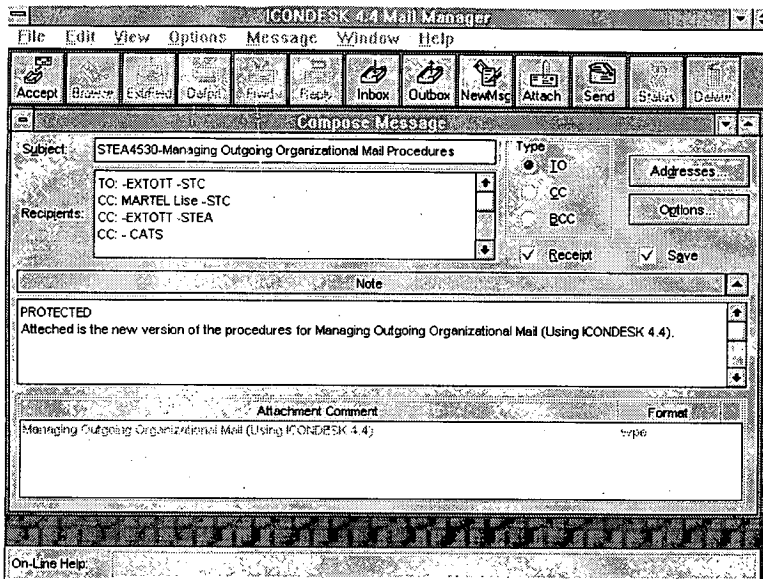
You can enter recipient names directly in the Recipients list without using the Query function. ICONDESK will validate the addresses when you either Send or Save the message. If you need to query the address list, select the Addresses button to display the Addresses window, then select the Query function.

Continued on page 3

continued from page 2

## 2. SENDING ORGANIZATIONAL MESSAGES (ONE OR MORE RECIPIENTS ARE ON CDCS)

1. Log on to your individual ICONDESK mail account. From the Mail Manager window, select Message/New (or the New icon to display the Compose Message window (shown below).
2. Obtain a new Message Id in the traditional fashion.

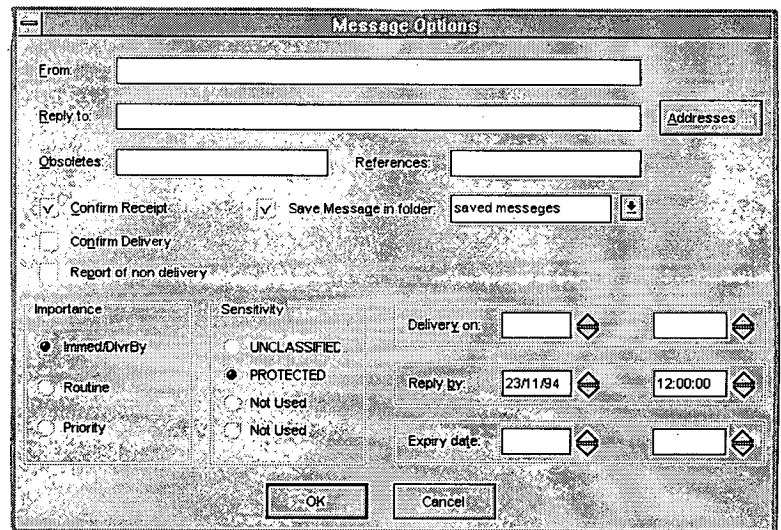


3. In the Subject field:  
Enter the Message Id followed by a hyphen then the subject.
4. In the Recipients section:
  - a) Add action (TO:) and info (CC:) recipients. If known, include the name of the responsible individual as well as the organization.
  - b) CC: "- CATS".
  - c) CC: your organizational address (if required) for divisional filing.

5. In the Note section:  
Enter the Security Classification (UNCLASSIFIED or PROTECTED) at the top of the Note. Compose the message using single spacing and mixed case characters. If the message exceeds the limit of the Note section, divide the text and send it as separate ICONDESK mail messages. Refer to the procedure "Sending Long Notes".

6. Select the Options button to set the Precedence and Security Classification on the Message Options window.

- a) Importance section:  
Select the required Precedence.
- b) Sensitivity section:  
Select the Security Classification.
- c) Reply by section: (optional)  
Enter the required date and time of delivery.



7. Send the message by selecting Message/Send (or the Send icon).
8. If you did not CC: your organizational mailbox (for divisional filing), then print the message from your Outbox.

Continued on page 4

**RULES:**

1. The Subject field must be entered with the first 7 or 8 characters in Message Id format followed by a hyphen. There are no spaces between the Message Id, the hyphen and the subject. Duplicate Message Ids are not permitted.
2. Do not select BCC recipients when there are CDCS recipients (this would result in duplicate messages).
3. You must enter a Note. If you require a REF line, it must be entered as part of the note. A separate "REF" line will not be generated as part of the telex.
4. For PROTECTED messages you must set the Sensitivity field to PROTECTED as well as entering PROTECTED at the top of the Note. (If you enter PROTECTED in the Note and do not set the Message Options, the message will be sent through CDCS as UNCLASSIFIED, resulting in a PROTECTED message being handled as if it were UNCLASSIFIED, creating a possible breach of security).
5. When specifying a "Deliver by" date and time, do not use the "Delivery On" section on the Message Options window. Use the "Reply by" section instead.

**TIPS:**

1. You can enter recipient names directly in the Recipient list without using the Query function. When you Save or Send the message, ICONDESK validates the address(es). If you need to query the address list, select the Addresses button to display the Addresses window, then select the Query button.
2. When a required CDCS X.400 address is not in the directory, create the address using the procedure "Customizing an X.400 CDCS Address" in the document: "Managing Outgoing Organizational Mail (Using ICONDESK 4.4)" which is available on the I: drive.
3. When composing the Note you have two options:
  - a) Compose the message directly in the Note section of the window; or
  - b) Copy and paste the text from another document (for example a WordPerfect document). Use the Copy command (or CTRL "C") to copy the text and use the Paste command (or CTRL "V") to paste into the Note.
4. When setting the Importance section on the Message Options window, select the "Immed/DlvrBy" radio button to specify both "Immed" and "Deliver By" precedence levels. If you enter a date and time in the "Reply by" section, the CDCS message will be generated with a DELIVERBY date and time. Otherwise, the CDCS message will print IMMED.

# FORUM

## Glad to have been of help...

*"I recently received e-mail with an attachment from an Internet correspondent. I didn't quite know what to make of it. After reading your article on sending attachments to the Internet\*, however, I was able to retrieve the attachment.*

*The article was easy to read. It will definitely benefit SIGNET users who communicate via the Internet."*

-Frederic Dahm (STEA)

\*see "You Can Now Send Attachments to the Internet," *SIGNET Newsletter*, March 6, 1995, p. 5.

# What's Coming on SIGNET?

## Corporate Applications Soon Available to Missions

For those of you at missions who have been anticipating receipt of the Corporate Applications to make your working life easier, Data and Application Integration (STEI) are pleased to announce that in April-May 1995, five of the Corporate Applications currently available at Headquarters will be distributed to missions.

### What are Corporate Applications?

The Corporate Applications are a set of programs available through SIGNET. The main purpose of these applications is to provide users with tools to obtain, create and distribute Department-based information to assist them in their daily work. The Applications which will be available at missions include:

- Other Government Departments (OGD)
- Articles
- Budget Management
- Mission Abstracts
- Profiles

### How Do I Access Corporate Applications?

Before you can access any Corporate Application, you MUST have a valid account. Your System Administrator will provide you with an account when Corporate Applications are installed at your mission.

Now here's a quick look at the Applications.

### OTHER GOVERNMENT DEPARTMENTS (OGD)



Do you need to correspond with colleagues in other government departments? The Other Government Departments (OGD) application provides a fast and easy method of locating an e-mail address

for any listed federal government employee in the world.

OGD allows you to search for people by name and department. Using this Application is simple. Once you have located a person in OGD, you can copy their e-mail address; paste it into ICONDESK and then send your message. Please note that the addressing information can also be used with other X.400 compatible e-mail systems and with the Internet.

### BUDGET MANAGEMENT



This application is designed to provide financial managers with a fast and efficient method of viewing budget information obtained from FINEX. It is updated within seconds of any modification.

Users can view budgets according to a number of specifications (Code Vote, Responsibility Centre, Reporting Objects and Fiscal Year). Basic reports are provided automatically when printing the information. This information can also be copied and inserted into a Quattro Pro spreadsheet for further statistical analysis or into a WordPerfect document as part of a more comprehensive report.

### MISSION ABSTRACTS



Mission Abstracts provides (in a neat, easy-to-access electronic form) the kind of information you recently requested on our missions around the world. Mission Abstracts allows users to view such practical information as:

- mission address, telephone, fax and MITNET numbers
- list of mission personnel
- list of available mission reports
- country's currency rates
- hotels and rates; airline routes and rates and meal allowances

User's can search for missions by city, country, acronym or mission-type. Once the required information is retrieved, it can be viewed or printed as desired.

### PROFILES



Profiles/Profiles

Profiles allows you to view information about DFAIT employees, including work location, telephone number, section, title, and biographic information (such as career history and education). You can even view an individual's photograph.

Although the information is based primarily on INFONNEL records, each individual can modify certain details of his or her own record and also decide what information is to be kept confidential.

Profiles provides an extensive search feature to locate staff according to a number of criteria (name, classification and telephone number).

### ARTICLES



Articles allows you to retrieve and view a wide range of Departmental publications. These include mission reports, policy documents, bulletins, news articles, training schedules and financial reports. These documents can be viewed on-screen in their original formats. Once retrieved, the documents can be printed and copied for personal use. The original text will, however, remain intact.

Articles allows the user to search for needed publications using criteria such as title, subject, keywords, type, contributor and target audience.

Look for more information on Corporate Applications in future issues of the SIGNET News!

# Citizen Article on SIGNET Refuted

Did you read the article on SIGNET which appeared in *The Ottawa Citizen* of February 8? For the benefit of all our readers, particularly those at missions, we are pleased to re-print the article and the Department's response to its inaccuracies.

An edited version of Mr. Clarke's letter appeared in *The Citizen* of February 21.

## Millions of dollars puts Foreign Affairs on-line, but not necessarily in touch

Over the past eight years, the Department of Foreign Affairs has spent more than \$145 million of public funds on fancy new computer systems to link its operations around the world. And after all that expense, the folks at headquarters are still having trouble sending a simple memo from one desk to another in the same building.

Foreign Affairs has spent \$92.4 million just in the past two years on its latest computer adventure, called the Secure Integrated Global Network — or SIGNET. By all accounts, someone trying to communicate electronically with the office down the hall would have better luck sending smoke signals via Tibet.

A recent internal memo circulated within the department suggests the system for exchanging in house information by computer — called "Icondesk e-mail" — is at least as much fun to use as the programming buttons on a home VCR.

"Icondesk (is) by any account one of the least user friendly and most frustrating e-mail packages around (to put it charitably)," writes one senior bureaucrat. "Even some of the SIGNET people (who provide sterling service

### COMMENT



### Official Circles

GREG WESTON

under the circumstances) have told me privately that it is an 'embarrassment.'

"As anyone who has ever used one knows, a good e-mail package is a godsend, an essential personal productivity tool... Icondesk is... pathetically slow, frustratingly designed, and simply unreliable — a positive impediment to our ability to do our jobs. I wish we would scrap it.

"P.S. After several unsuccessful attempts to send this message, I had to call SIGNET."

If nothing else, the Foreign Affairs types should be accustomed to getting so little for so much public money. Back in the mid-1980s, the department plunged headlong into a spectacular electronic sink hole called the Canadian On-line Secure Information and Communications System — COSICS, for short.

In 1987, with COSICS still in its first year of frenzied cheque-writing, the auditor general warned the project was heading for the fiscal ozone hole in a manner that cried out for some good ol' fashioned human intelligence.

Four years and \$53 million later, some of the brighter lights at Foreign Affairs headquarters finally realized the problem with COSICS: It didn't work.

The second phase of COSICS was supposed to cost another \$152 million. Instead, the Conservative government of the day pulled the plug, and the entire project was erased from everything but the national debt.

No matter. More cheques were printed, and the department promptly embarked on SIGNET, a whole new effort that was supposed to cost only another \$138 million.

Richard Kohler, the department's current director general of all things computerized, says \$92.4 million of the SIGNET budget has been spent, and already 98 per cent of the department is on-line — albeit not necessarily in touch.

Notably, this does not include another \$60 million spent last year alone on other computer "efficiencies" in the same department.

One of those is the new financial management system which, unfortunately, wasn't designed to share information with the new personnel management system.

Auditor General Denis Desautels pointed out in his latest annual report that this truly unique feature of the two computer systems "creates difficulty in analysing all aspects of the cost and numbers of persons working for the department at any particular time or place."

Compared to not knowing how many people are on the payroll, it was small potatoes, the auditor general seemed to think, to blow \$92.4 million on a SIGNET system that still can't get a memo from the boss's office to the secretary's desk. Ongoing monitoring of the project, he said, might be a good idea.

Foreign Affairs imperial com-

puter wizard Kohler claims any complaints about SIGNET and its associated internal communications software, Icondesk, must be coming from "a few frustrated employees."

That pocket of malcontents apparently includes Kohler himself. He recently wrote in a departmental newsletter: "I think it's clear that the original Icondesk product did not completely satisfy departmental or individual requirements... And we are still encountering a significant degree of frustration."

Kohler says the manufacturer of Icondesk is promising a new version. It is being provided "free" and might actually work.

But that's not the end of it. In his recent newsletter, Kohler laments that any future budget cuts would affect "our ability to upgrade equipment and software on the present three- to four-year basis."

All of which may leave ordinary taxpayers wondering if anyone in government is getting the message.

**NOTE:** A number of folks in the military have taken issue with our recent column on their perks and benefits. We have asked National Defence for clarification. Stay tuned.

If you have a tip or information for Greg Weston, please call Touchline at 721-1990 and press code 8550 on a Touch Tone phone.



125 Sussex Drive  
Ottawa, Ontario  
K1A 0G2

February 9, 1995

Mr. James Travers  
Editor,  
The Ottawa Citizen  
1101 Baxter Road, Box 5020  
Ottawa, Ontario  
K2C 3M4

Dear Mr. Travers:

I am writing in response to the article by Greg Weston in yesterday's Official Circles column dealing with computer systems projects in the Department of Foreign Affairs and International Trade. A number of Mr. Weston's statements are sufficiently inaccurate that they cannot be left unchallenged.

Despite his comments, SIGNET is a success story. It is, as of today, 92% complete and is coming in on time and below budget. It provides service to almost 7,000 people in 83 missions around the world. The suggestion that it is not being used is refuted by the fact that SIGNET currently carries on average 60,000 messages a day and the volume is growing.

There has been some frustration with the system on the part of a number of employees. This is virtually inevitable when a new system is introduced, and I would be surprised if this had not been the case when The Citizen automated its editorial offices a few years ago. Much of that frustration has been focused on the electronic mail package, IconDesk, which is somewhat cumbersome to use. We are in the process of upgrading it to a much more "user friendly" version, which the vendor has provided to us at no cost.

This new version is now being deployed in headquarters and has been enthusiastically received by a number of users who had been critical of the older version. We would be proud to demonstrate it to Mr. Weston if he wishes to give it a try himself. Having said that, I should point out that — even with the older version — we have been able to exchange an unprecedented amount of information with our missions, such as for example in the run-up to the Prime Ministerial visits to Asia and Latin America. This is clearly inconsistent with Mr. Weston's statements to the effect that it "can't get a memo from the boss's office to the secretary's desk."

Mr. Weston also states that we spent funds last year on two new computer systems. This is simply not true. Our financial management system was put in place seven years ago, and the personnel system is five years old. The technology of the day did not allow easy sharing of information, so we are putting in place a software package which will tie the two systems together more closely. The suggestion that we do not know how many people are on the payroll is a fallacy which is not supported by the statements of the Auditor General.

SIGNET is innovative, on time, below budget and saving money for taxpayers. Furthermore, it was awarded a medal for Information Management Excellence in the Federal Government during last fall's Technology in Government week.

Yours sincerely,

William L. Clarke  
Assistant Deputy Minister  
Corporate Services Branch

*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.