

Avez-vous à échanger des messages électroniques par l'intermédiaire d'Internet?

Ceci est une mise à jour de l'article « Utiliser SIGNET pour communiquer avec le monde extérieur », qui figurait en annexe du numéro du 15 août 1994 du bulletin Panorama.

Savez-vous que vous pouvez désormais échanger du courrier électronique avec des clients et des collègues reliés au réseau Internet? Grâce à la liaison existant entre le SIGNET et le Système gouvernemental de traitement des messages (qui est, lui, indirectement relié à Internet), tous les utilisateurs SIGNET ont maintenant la possibilité de correspondre avec une vingtaine de millions d'autres utilisateurs d'Internet¹.

Il n'est pas difficile d'acheminer des messages électroniques sur le réseau Internet à partir du système de messagerie ICONDESK. Il suffit d'introduire l'adresse du destinataire correctement, et selon le format voulu (nous vous indiquerons la marche à suivre). Vos correspondants pourront généralement vous répondre au moyen de la fonction RÉPONSE de leur système de messagerie électronique. Toutefois, jusqu'à récemment, les personnes qui voulaient vous envoyer un message devaient utiliser une adresse extrêmement longue, ce qui posait un problème. Ce dernier ayant été résolu, nous disposons tous, maintenant, d'une véritable adresse Internet. Nous avons été ravis d'apprendre que cette amélioration

contribuerait réellement à faciliter le travail de Donald Cameron (SEATL) et d'autres personnes, dont nos collègues du secteur de l'Asie-Pacifique.

Inconvénients

Le réseau Internet peut constituer un outil utile en certaines circonstances. Toutefois, il faut être conscient des limites qu'il présente :

1. Aucune confidentialité

Les messages acheminés par le réseau Internet peuvent emprunter un parcours très complexe, qui offre de nombreuses occasions d'interception. Vous ne devez pas vous attendre à ce

Suite à la page 3

Que peut faire pour vous la Direction des services à la clientèle du SIGNET?

« Les personnes qui devraient déterminer la mise au point de nouveaux produits logiciels et l'amélioration de ceux qui existent déjà sont celles qui les utilisent. »

Doug Rosenthal
Directeur
Services à la clientèle du
SIGNET (STC)

Il est presque banal de dire que le progrès des télécommunications a changé la conduite des relations diplomatiques. Il suffit de composer un message électronique sur ICONDESK, d'appuyer sur le bouton Envoyer courrier et, voilà!, le message peut être expédié à presque n'importe laquelle de

nos 112 missions officielles dans le monde. Ces petits miracles de la technologie se produisent tous les jours avec nos ordinateurs de bureau pour permettre de donner des réponses rapides comme il est de rigueur dans les années 90.

Nos collègues fonctionnaires reconnaissent que le Ministère se tient à la fine pointe de la technologie. Mais la commodité et le potentiel de celle-ci nous ont-ils vraiment libérés de toute crainte des ordinateurs et nous ont-ils amenés à adopter avec empressement les derniers progrès technologiques? Disposons-nous des outils nécessaires pour bien faire notre travail, avons-nous

reçu la formation appropriée et sommes-nous bien familiarisés avec les techniques à notre disposition? Les changements qui se produisent dans nos ordinateurs de bureau peuvent nous conduire à négliger ces questions fondamentales qui sont pourtant cruciales pour nous permettre de nous adapter relativement facilement à cette technologie. Si vous êtes d'accord avec Doug Rosenthal, ces questions nous amènent à demander ce que le soutien aux clients devrait signifier pour les utilisateurs du SIGNET en 1995 et au-delà.

« À mon avis, la Direction générale des systèmes d'information (STD)

Continued on page 2

reconnait qu'elle doit trouver une nouvelle manière de procéder maintenant que les éléments de base du SIGNET sont en place », a déclaré récemment M. Rosenthal au cours d'une conversation. Pour lui, qui comprend bien les défis de la technologie parce que lui-même a eu des difficultés pour s'adapter au SIGNET, cela signifie définir le rôle de STC pour que cette direction fournisse à tous les employés du Ministère des produits et des services qui permettront d'utiliser le système d'une manière efficace et agréable. Ce rôle se résume à trois objectifs liés :

- Établir un plan à long terme pour former tous les utilisateurs du SIGNET
- Consulter les clients pour s'assurer que les nouveaux produits logiciels actuels répondent bien à leurs besoins
- Éduquer les clients sur la technologie et les répercussions de celle-ci sur la manière dont ils travaillent

Formation à long terme

À la suite d'observations des clients et des formateurs professionnels en informatique, STC a reconnu qu'une fois installé un système comme SIGNET, qui sera équipé progressivement de nouveaux produits logiciels et qui possède déjà, par exemple, un produit comme ICONDESK ayant besoin d'être amélioré, il faudra toujours fournir de la formation. Mais pour que celle-ci réponde aux besoins des clients, explique M. Rosenthal, « il faudra alors collaborer avec ces derniers plus étroitement que nous ne l'avons fait par le passé pour permettre de mieux définir ces besoins et de déterminer la meilleure manière de les satisfaire ».

Consultations des clients

Pour assurer un bon service à la clientèle, il convient de collaborer avec les clients aussi bien qu'avec les agents de développement de la technologie afin d'établir un climat où les problèmes puissent être discutés ouvertement et

résolus rapidement. Nous reconnaissons tous, cependant, qu'il s'est creusé un fossé trop profond entre les clients et les techniciens. M. Rosenthal estime que STC a commencé à combler ce fossé grâce à un processus de consultation bien conçu visant à informer et à faire participer tout le personnel. Ce processus, selon lui, permettra de mieux vous adapter à la technologie et aux produits logiciels qui sont mis au point pour convenir à votre façon de travailler, et non le contraire. Voici les principales manières dont STC consulte ses clients.

1. **Le Groupe des utilisateurs du SIGNET (GUSN)** a été remanié pour collaborer étroitement avec STC afin de veiller à ce que l'évolution de ce système réponde aux besoins, aux attentes et aux exigences des clients. Communiquez avec votre représentant GUSN si vous avez des questions ou des problèmes concernant le SIGNET ou des suggestions et des idées que vous voudriez que le comité étudie.

2. **La Boîte à suggestions du SIGNET** a été ajoutée à ICONDESK afin d'améliorer la capacité de ce système de répondre aux besoins des clients. M. Rosenthal vous encourage à utiliser cette boîte pour toutes les suggestions que vous pourriez avoir en vue d'améliorer le SIGNET ou pour les nouveaux services que vous aimeriez voir sur ce système. (Rappel : pour accéder à la Boîte, utiliser la fonction *Interroger* de la fenêtre Envoyer message.)

3. **Le Bulletin du SIGNET** est axé sur les relations de travail étroites qui existent entre ce système et ses utilisateurs. Il a été remanié récemment pour fournir plus de renseignements sur SIGNET que son prédécesseur, les Nouvelles du Signet, et contient aussi des articles sur la technologie de l'information présentant un intérêt général pour le Ministère.

Adaptation à la technologie

« Nous n'avons certes jamais prévu les énormes répercussions que SIGNET allait avoir sur le Ministère, a déclaré

M. Rosenthal. Il est difficile de faire adopter la technologie de l'information à un milieu de travail qui existe depuis longtemps et qui a très bien rempli son rôle. » En conséquence, l'adaptation aux changements s'est révélée être une tâche plus ardue que le Ministère ne l'aurait imaginé. Mais comment réaliser, de manière constructive, la transition entre le télex et le message électronique, et comprendre les changements que la technologie a apporté à notre travail quotidien? Par l'éducation, estime M. Rosenthal. Par exemple, STC a collaboré avec l'Institut canadien du service extérieur pour veiller à ce que tous les cours offerts par l'Institut permettent de comprendre certains aspects de l'impact de la technologie et comment s'y adapter.

Futures orientations

Le Ministère a-t-il vraiment besoin de rester à la fine pointe de la technologie? C'est une question souvent posée par des clients frustrés, par ceux qui ont trouvé difficile la transition au SIGNET, aussi bien que par ceux qui attendent beaucoup de ce système et trouvent que ses imperfections et ses limites actuelles les empêchent de travailler efficacement. Bien que M. Rosenthal convienne que nous dépendons toujours de nos moyens de communications et que nous devrions chercher à relever leurs défis, il préférerait utiliser, de la meilleure manière possible, ce dont nous disposons déjà, jusqu'à ce que nous soyons bien entraînés et que nous nous soyons vraiment familiarisés avec l'utilisation de ce système.

« Je sais par mon expérience personnelle que l'adaptation à la technologie prendra du temps et causera une certaine frustration. Je trouve cependant très encourageants les progrès réalisés jusqu'à présent par tous nos clients. Le travail, les efforts et l'enthousiasme qui ont été apportés dans l'adaptation au SIGNET commencent à porter leurs fruits, et le système lui-même devient plus facile à utiliser », conclut M. Rosenthal.

Avez-vous à échanger des messages électroniques par l'intermédiaire d'Internet ?

Suite de la page 1

que vos messages demeurent privés et, par conséquent, vous ne devez PAS vous servir d'Internet pour traiter des affaires pouvant présenter des aspects confidentiels. Autrement dit, il faut employer Internet uniquement pour l'acheminement de messages non classifiés.

Gardez aussi en mémoire le fait que vos messages peuvent être réacheminés par des intermédiaires (ou par le destinataire lui-même), tels que vous les avez rédigés OU avec des modifications - et que vous ne disposez d'aucun moyen de savoir si quelqu'un a altéré votre message en cours de route.

2. Aucune garantie

Il n'est pas possible de garantir à quel moment votre message sera acheminé ni s'il parviendra à destination, bien qu'en général le système fournisse un avis de non livraison en cas de problème.

Il est aussi impossible de garantir avec certitude qu'un message reçu provient bien de l'expéditeur indiqué.

3. Impossible d'annexer des pièces jointes

Vous n'obtiendrez que ce que le système est en mesure d'acheminer : du texte suivant le code ASCII. Par ailleurs, Internet ne permet pas l'emploi des accents français ni des caractères internationaux. À moins que vous ne disposiez d'un logiciel spécialement conçu à cet effet, ni vous ni les personnes avec qui vous correspondez ne devriez utiliser les options de réexpédition des messages ou d'envoi de pièces jointes.

4. Pas de répertoire des adresses Internet

Il n'existe pas de répertoire facile à utiliser et centralisé des adresses Internet.

5. Pas de contrôle

Une fois que votre adresse a été lancée sur le réseau, il n'existe pas de dispositif simple qui permette de limiter le nombre de messages électroniques qui vous sont envoyés.

Adressage du courrier envoyé par l'intermédiaire du réseau Internet

À titre d'exemple, imaginons qu'une cliente de l'Administration centrale, appelée Mary Brown, correspond avec un professeur de l'Université Queen, nommé John Smith. L'adresse Internet de John se présente comme suit :

smithj@qcis.queensu.ca

Mary introduit l'adresse de John dans la case Adresse X.400 fournie par ICONDESK, de la façon suivante:

\$rfc-822*smithj(a)qcis.queensu.ca\$\$gc+internet\$\$govmt.canada\$ca

Mise en garde : Le système X.400 exploité par le gouvernement n'accepte pas certains caractères, comme le @ qu'il faut remplacer par (a). Le système convertit automatiquement le (a) en @ lorsque le message pénètre le réseau Internet, et effectue la conversion inverse pour les messages reçus.

Il se peut également qu'Internet refuse certains autres caractères figurant dans l'adresse X.400 - il faut, notamment, remplacer le _ (trait de soulignement) par (u), le symbole % par (p), le ! (point d'exclamation) par (b), et le symbole « (guillemets) par (q).

Réception des messages reçus par l'intermédiaire du réseau Internet.

Tous les utilisateurs SIGNET ont maintenant une adresse Internet qui permet de les rejoindre. Supposons que le serveur exploité par Mary à

l'AC soit le serveur LMX01; son adresse se présentera comme suit :

mary.brown@extott01.x400gc.ca

Si, par hasard, une autre personne portant le même nom que vous utilisait le même serveur, il vous suffirait d'insérer dans votre adresse vos initiales, séparées par des points, entre votre prénom et votre nom de famille, afin de permettre au système de vous repérer. Vérifiez les initiales utilisées dans votre adresse pour les fins du répertoire ICONDESK.

Mise en garde : le format d'adresse accepté par Internet est le format employé dans l'exemple ci-dessus : prénom, point, nom de famille. Tous les caractères doivent figurer en minuscules, sans espace entre eux.

Pour modifier votre adresse en fonction de ce format, il vous suffit de consulter le répertoire ICONDESK pour vérifier la façon dont votre nom y est orthographié. Si vous exploitez un serveur de l'édifice L.B. Pearson, la partie de l'adresse qui identifie votre serveur combine « extott » et votre numéro de serveur (par exemple, LMX01 devient « extott01 »).

Dans les missions, il suffit d'appliquer le même principe et de combiner le code de la mission avec le numéro du serveur LM exploité; par exemple, le serveur LMX02 de la mission du Canada à Hong Kong devient « hkong02 ».

Ne donnez à vos correspondants Internet que l'adresse de votre boîte à lettres SIGNET. Les adresses organisationnelles ne doivent pas être utilisées pour le moment. Nous vous avertirons lorsque le système permettra de les utiliser.

¹ Soulignons, toutefois, que cette liaison ne donne accès qu'à la messagerie électronique.

La version 4.4 d'ICONDESK - Comment pourra-t-elle vous aider à être plus efficace?

Il est parfois difficile d'admettre que ce qui est nouveau est nécessairement meilleur. Mais le logiciel ICONDESK a été perfectionné de manière à mieux s'adapter à vos méthodes de travail. L'expérience nous a appris l'importance de prêter l'oreille à ce que nos utilisateurs ont à dire. Vous nous avez indiqué les améliorations à apporter à ICONDESK et nous en avons pris bonne note, de sorte que la version 4.4 du logiciel devrait vous permettre de vous acquitter de vos tâches plus efficacement. Dans l'ensemble, nous croyons que vous serez d'avis que la version 4.4 d'ICONDESK est plus rapide et plus facile à utiliser que la version 4.3.

Voici un bref aperçu des principales améliorations apportées au logiciel :

ICONDESK 4.3

1. Boîtes et dossiers

Dans la version 4.3 d'ICONDESK, les messages étaient entreposés dans les boîtes de réception et d'envoi, et dans la boîte principale. Il était possible, à l'intérieur de la boîte principale, de créer des dossiers précis pour classer son courrier.

2. Dossiers et Vues

Nouvelle fonctionnalité

3. Sauvegarde des messages envoyés

Dans la version 4.3, les messages envoyés étaient sauvegardés automatiquement dans la boîte d'envoi.

4. États : confirmation de livraison/confirmation de réception

Les états étaient, dans la version 4.3, annexés aux messages, dans la boîte d'envoi (peut-être vous est-il déjà arrivé d'accepter cinq messages et de n'en trouver que trois dans la boîte de réception : les deux messages manquants étaient en fait des états).

ICONDESK 4.4

Dans la version 4.4 d'ICONDESK, il n'existe pas de boîte principale. Le système contient une boîte de réception et une boîte d'envoi (qui ne sont en fait que des dossiers auxquels on a attribué ces noms), et les dossiers que vous créez.

Tous les messages qui, dans la version 4.3, figuraient dans la Boîte de réception et dans la Boîte d'envoi sont maintenant classés dans un dossier intitulé « Général ». Veuillez noter, à cet égard, que les dossiers que vous aviez créés dans la version 4.3 seront transférés dans la version 4.4 lors de son installation, avec leur contenu.

La nouvelle version d'ICONDESK fonctionne au moyen de dossiers et de vues. Les dossiers servent à classer les messages acceptés (une opération qui peut se faire manuellement ou que le système peut assumer lorsqu'on définit des paramètres de classement automatique). Une vue (accessible par le biais de l'option Affichage) comme la vue « Messages non lus » pourra vous permettre de repérer (la recherche s'effectuant dans tous les dossiers) les messages que vous n'avez pas encore lus.

La version 4.4 vous permet de décider si vous désirez ou non conserver une copie d'un message envoyé. Pour ce faire, vous devez définir au préalable des paramètres implicites à partir du menu *Options/Configuration/Boîte aux lettres*, ou encore cocher la case *Enregistrer* dans la fenêtre *Composer un message*.

Vous pouvez aussi choisir de sauvegarder vos messages envoyés dans un dossier particulier (autre que le dossier implicite correspondant à la boîte d'envoi).

Dans la nouvelle version, lorsque le système reçoit un état, il le conserve dans la fenêtre *Vue : Acceptés* (option *Affichage*). La colonne *État* présente alors une enveloppe fermée, à proximité d'un symbole de transmission de couleur bleue. Vous pouvez sélectionner le message à partir de la liste fournie et choisir ensuite l'option *Message/État* pour consulter l'état du message. La fenêtre *État* fournit des renseignements concernant la livraison et la réception du message, et ce, pour chacun des destinataires indiqués.

5. Consulter les messages

Lorsque, dans la version 4.3, vous désiriez consulter un message, le système affichait systématiquement la liste complète des destinataires du message.

6. Créer un message

La fenêtre Envoyer message prenait beaucoup de temps à s'afficher.

En outre, pour créer la liste des destinataires du message, il fallait créer un alias ou utiliser la fonction Interroger pour repérer l'adresse du destinataire dans le répertoire. La lenteur de ce processus a amené bon nombre d'utilisateurs à créer des alias correspondant à une personne seulement.

7. Barre d'outils et Aspect : barre d'outils

La barre d'outils et la configuration de l'aspect de la barre d'outils étaient conservées en mémoire au niveau du poste de travail, de sorte que l'utilisateur ne pouvait, à partir d'un autre poste de travail, utiliser sa configuration personnelle.

8. Impression

9. Consulter plusieurs messages

10. Fonction Faire glisser

Lorsqu'on emploie la fenêtre *Consultation* pour consulter un message, seuls les noms du destinataire principal et du premier destinataire pour copie conforme sont affichés. On peut par contre consulter la liste complète des destinataires en utilisant le bouton Détails.

La fenêtre *Composer un message* s'affiche maintenant très rapidement, et il est désormais possible de sélectionner une adresse en se servant de la fonction Interroger et en choisissant l'option *Adresses/Interroger*. Toutefois, dans bon nombre de cas, il ne sera même pas nécessaire d'avoir recours à cette fonction. Il suffira d'introduire le nom de famille (ou une partie du nom de famille) du destinataire dans la case *Destin.* de la fenêtre *Composer message*.

Lorsque vous activez l'option *Envoyer* (ou *Enregistrer*), le système compare chaque nom introduit aux noms figurant dans les listes d'alias et dans le répertoire ICONDESK. S'il repère plusieurs noms identiques, il affiche une liste de ces noms et demande à l'utilisateur de sélectionner le destinataire visé.

La barre d'outils et la configuration de l'aspect de la barre d'outils sont désormais conservées en mémoire sur le serveur (si vous sélectionnez l'option *Options/Enregistrer la configuration en sortant*). Ces données sont conservées avec celles correspondant à votre compte d'utilisateur, et non au niveau de votre poste de travail, de sorte que vous pouvez désormais, à partir de tout autre poste de travail, avoir accès à votre propre configuration.

Nouvelles options d'impression

Il existe maintenant plusieurs nouvelles options d'impression. La première de celles-ci est *Imprimer selon les paramètres implicites (Print using Defaults)*. La version 4.4 d'ICONDESK vous permet d'imprimer des messages directement sans passer par la fenêtre Imprimer, ce qui permet d'épargner un temps considérable.

Deux options d'impression sont désormais accessibles à partir de la fenêtre Consulter : l'option *Fichier - Imprimer* permet de n'imprimer que le texte du message, sans l'en-tête, alors que l'option *Message - Imprimer* sert à imprimer le message au complet.

Nouvelle fonctionnalité

Lorsque vous désirez consulter plusieurs messages, deux nouveaux boutons - les boutons *Suivant* et *Préc.* - vous permettent de passer rapidement d'un message à l'autre.

Nouvelle fonctionnalité

La version 4.4 offre une option Faire glisser qui vous permet, par exemple, de faire glisser un message d'un dossier à un autre ou d'un dossier à une liste de dossiers.

Bienvenue aux utilisateurs SIGNET de Munich!

La première des petites missions est raccordée au SIGNET

« Nous sommes actuellement à mettre à l'essai la version du SIGNET pour les petites missions et à repérer les défauts à corriger », indique John Lang, consul et délégué commercial principal à Munich (et ancien directeur des Services à la clientèle du SIGNET).

« J'ai employé le SIGNET à l'Administration centrale et, par expérience, je puis dire qu'il s'agit d'un outil utile, mais avouons que lorsque le système ne fonctionne pas, les répercussions sociologiques négatives liées à l'emploi de la technologie se font sentir. Je suis cependant convaincu que nous serons bientôt en mesure d'exploiter le SIGNET de façon efficace et agréable », ajoute-t-il.

Notre mission à Munich a été la première mission à recevoir, en décembre 1994, la version du SIGNET destinée aux petites missions. Cette dernière a été conçue pour les missions qui comptent de 10 à 20 utilisateurs. La

version pour petites missions, exploitant le produit « Windows pour groupes de travail », a été conçue pour répondre aux besoins des employés des petites missions et pour leur fournir un système offrant toutes les fonctions accessibles à l'Administration centrale et dans les grandes missions sans, par contre, exiger la présence sur place d'un gestionnaire des systèmes (GS). C'est ainsi que le GS qui s'occupe de la mission de Munich se trouve à Bonn. Du point de vue de l'utilisateur, l'environnement se présente de la même façon que celui de la version classique du SIGNET. Le « SIGNET pour petites missions » offre les fonctions suivantes :

- des services complets de messagerie, exploitant le logiciel ICONDESK;
- des liaisons de télécommunications MITNET;

- un dispositif permettant l'envoi de télécopies directement à partir du poste de travail, ce qui sera fort utile pour nos collègues des affaires commerciales!

Les petites missions ont accès à l'application AMF, mais pas encore aux Applications ministérielles. Ces applications est prévu dans les versions ultérieures.

L'équipe de génie chargée de la conception du SIGNET est également à mettre au point une version du SIGNET pour les toutes petites missions, c'est-à-dire celles comptant moins de dix utilisateurs. Nous présenterons cette version du SIGNET avant sa mise en oeuvre, qui devrait avoir lieu à la fin de la présente année financière.

Voici la version 4.4 d'Icondesk...

« L'ère des pauses-café est révolue ! »

par Jim Eaton
Chargé des projets spéciaux
Direction de l'expansion du
commerce en Afrique et au
Moyen-Orient (GBTA)

Si vous aviez pris l'habitude d'aller vous chercher ou même vous préparer un café en attendant que la fenêtre Envoyer message de votre système de messagerie ICONDESK 4.3 daigne s'afficher, vous allez détester la version 4.4 d'ICONDESK : la fenêtre en question s'affiche maintenant en moins de temps qu'il n'en faut pour remplir une cafetière!

Je sers de cobaye depuis un peu plus d'un mois pour les essais de la

version 4.4 d'ICONDESK, et jamais je ne voudrais retourner à la version antérieure. À l'évidence, la nouvelle version d'Icondesk n'est pas parfaite, mais elle est plus facile à utiliser et plus logique que la précédente, sans compter que le passage à cette nouvelle version a permis d'éliminer la plupart des traits irritants de la version 4.3 (ainsi, finies les questions du genre « Êtes-vous certain que c'est bien là ce que vous voulez ? » lorsque vous acceptez votre courrier).

Une des améliorations évidentes concerne les fonctions représentées à l'écran par des boutons. Dans la version 4.3, les petits dessins correspondant aux fonctions étaient

pratiquement indéchiffrables. Dans la nouvelle version, tous les boutons portent un nom. Il faut encore employer l'option Consulter pour pouvoir lire ses messages, mais au moins peut-on trouver le bouton correspondant à cette option grâce à son nom, au lieu de demeurer, perplexe, à hésiter entre la minuscule lampe de poche et le non moins minuscule coupe-papier.

La fonction Envoyer message n'est pas comparable à celle de la version 4.3. Fini d'avoir à faire défiler d'interminables listes de noms. La nouvelle fonction réagit rapidement (3 secondes environ, et même moins de trois secondes si vous avez déjà

Suite à la page 7

Voici la version 4.4 d'Icondesk...
« L'ère des pauses-café est résolue! »
Suite de la page 6

lancé Icondesk 4.4), et plutôt que d'avoir à consulter des listes de noms ou à utiliser la fonction Recherche à répétition, il suffit désormais de taper les noms de famille des destinataires des messages. Une fois le message rédigé, et les pièces jointes annexées le cas échéant (pas de modification apportée à ces deux dernières étapes), il suffit de cliquer sur le bouton Envoyer message (ou d'utiliser la fonction Sauvegarder fichier) et hop!, le tour est joué : Icondesk 4.4 crée automatiquement la liste d'adresses à partir des noms de famille introduits.

J'ai constaté que si j'introduis un nom courant comme Leblanc ou Smith, le système affiche une liste des personnes portant le nom en question pour que je lui indique le destinataire visé. Par contre, si j'introduis un nom qui n'existe qu'à un exemplaire dans le répertoire Icondesk (comme c'est le cas pour les noms Eaton ou Isfeld), le système acheminera immédiatement le message à l'adresse correspondante. Ce principe s'applique également aux sigles et aux noms de missions (attention, il faut encore insérer un trait d'union avant les sigles). Toutefois, en cas d'hésitation quant à l'orthographe d'un nom donné, on peut encore faire appel à la fonction Recherche et aux listes de noms.

Le système de classement de la version 4.4 est agréablement logique. Une fenêtre permet de consulter tous

les dossiers simultanément, et il est possible de créer de nouveaux dossiers en fonction des besoins et de déplacer des dossiers au moyen de la souris. Cela incite à classer ses messages plutôt qu'à les laisser s'accumuler par centaines dans sa boîte de réception. Autre point intéressant : le dossier affiche une couleur rouge lorsque l'utilisateur accepte des messages sans les lire, afin de signaler la présence de messages non lus.

Ceux qui, comme nous, membres des sections géographiques, ont à rédiger des télex au moyen d'Icondesk et à les imprimer en vue de les présenter pour approbation, remarqueront que la version 4.4 d'Icondesk leur permet de sauter des étapes : il suffit désormais de sélectionner Sauvegarder, puis Imprimer, et hop!, le système produit une copie papier du télex.

La version 4.4 d'Icondesk offre aussi une fonction qui permet d'éviter le gaspillage de papier puisque, désormais, la personne qui veut obtenir une copie papier d'un message peut commander au système d'imprimer le texte du message seulement, à l'exclusion de la liste indiquant l'ensemble des destinataires.

Toutefois, la version 4.4 d'Icondesk n'est pas parfaite. La complexité du processus d'envoi de télex demeure un facteur très irritant. Doit-on faire figurer la mention « Immédiat » au début des télex à caractère urgent, en plus de sélectionner l'option « Livraison immédiate »? Par ailleurs,

il faut encore introduire manuellement la cote de sécurité au haut de chaque page d'un document, et continuer de préciser les options liées à la sécurité. En outre, le personnel de longue date de l'Administration centrale trouve encore et toujours agaçant le fait que les messages électroniques rédigés à simple interligne et en lettres minuscules n'aient pas l'apparence des télex, même si les missions, quant à elles, reçoivent ces messages à double interligne et en lettres majuscules.

Voici un autre changement qui demande une période d'adaptation : la fenêtre Envoyer message de la version 4.4 n'est qu'une « fonction » - ce qui veut dire que si vous cliquez sur le bouton Sortir pour quitter la fonction « envoyer message » (comme vous le faites normalement dans la version 4.3), vous mettez fin, du coup, à votre séance Icondesk! Vous pouvez pallier à cet inconvénient en minimisant la fenêtre Envoyer message ou en changeant de fenêtre, mais il faut du temps pour créer ces réflexes. Ce qui ajoute à la confusion est le fait que la fenêtre Consulter demeure une fenêtre comme telle et qu'il faut utiliser le bouton « Sortir » pour quitter cette fenêtre et retourner au menu principal d'Icondesk.

Tout bien pesé, toutefois, j'ai trouvé que la version 4.4 d'Icondesk marque un progrès important dans l'évolution du système de messagerie du MAECI. Il me tarde que toutes les missions soient enfin raccordées au SIGNET!

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

Do You Need to Exchange E-Mail with the Internet? Here's How

This information updates the article, "Using SIGNET to Communicate with the Outside World," which was attached to Panorama of August 15, 1994.

Did you know that you can now exchange e-mail with clients and colleagues who are on the Internet? Thanks to SIGNET's link to the Government Message Handling System (which, in turn, is indirectly connected to the Internet), every SIGNET client can now correspond with the some 20 million other people connected to the Internet.¹

It is not difficult to send e-mail to the Internet from ICONDESK. You simply type in the right address in the right format (we'll show you how).

Recipients can normally reply to your messages by using the REPLY function of their e-mail program. Until recently, however, the extremely long address required for someone to initially send you e-mail presented a problem. Now that the addressing problem has been overcome, we all have real Internet addresses. For Donald Cameron (SEATL) and others, particularly our colleagues in the Asia Pacific Branch, we are pleased to hear that this improvement will make your business life much easier.

Shortcomings

The Internet is a useful tool in certain circumstances. You should, however, be aware of its important limitations.

1. No Privacy
Internet e-mail may follow a very convoluted route with opportunities for eavesdropping. You should have no expectation of privacy and, therefore, should NOT conduct business that is in any way sensitive. In other words, **send only unclassified information** to the Internet.

Also keep in mind that your correspondence can be further circulated by one of the intermediaries (or the recipient) in its original OR an altered form — there is no way of knowing if someone changed your message along the way.

2. No Guarantees
There is no guarantee when and if

Continued on page 3

What Can the SIGNET Client Services Division Do for You?

"The people who should be driving the development of new software products and the refinement of current products are those who use them."

-Doug Rosenthal
Director
SIGNET Client Services
Division (STC)

It is almost commonplace to say that advanced telecommunications have changed the face of diplomacy. Compose an e-mail message in ICONDESK, hit the Send Mail button and poof!, the message can be sent to almost any of our 112 official missions

around the world. These and other minor miracles of technology occur daily on our desktops to enable the quick responses demanded in the 1990s.

Our peers in government acknowledge that the Department is at the cutting edge of technology. But has the convenience and potential of such technology really led us to abandon all fear of computers and eagerly embrace the latest technology? Do we have the tools to perform our jobs effectively? Have we been trained properly and are we comfortable with

the technology we've got? The changes taking place on our desktops can lead us to overlook these fundamental questions which are central to making our adjustment to technology a relatively smooth one. And, if you agree with Doug Rosenthal, they lead us to ask what client support should mean to SIGNET users in 1995 and beyond.

"I think the Information Systems Bureau (STD) recognizes that it has to look at a new way of doing things now

Continued on page 2

that the basics of SIGNET are in place," said Mr. Rosenthal in a recent conversation. For Mr. Rosenthal, who understands well the challenges of technology because he himself has worked hard to adapt to SIGNET, that means defining STC's role in terms of providing products and services to all Department employees to ensure effective and enjoyable use of the system. This has translated into three linked objectives:

- to develop a long-term plan for delivering training to all SIGNET users;
- to consult with clients to ensure that new and current software products meet their requirements; and
- to educate clients about technology and its impact on the way they work.

Long-term training

As a result of feedback from clients and from professional computer trainers, STC has recognized that training will always have to be provided. If training is to be responsive to client needs, Mr. Rosenthal argues, "then we have to work more closely with the client than we have in the past to help determine those needs and define how they can best be met."

Client consultations

The key to successful client service is to work with both client and technology developer and foster an atmosphere where problems can be openly discussed and quickly resolved. We all recognize, however, that there has been too big a gap between the client and engineer. Mr. Rosenthal believes that STC has begun to close that gap through a well-designed consultation process to inform and engage all staff. This process, he reasons, will result in an easier adaptation to technology and software products that are fine-tuned to fit the way you work — not the other way

around. Here are the key ways in which STC consults with its clients.

1. **SIGNET Users Group (SNUG)** has been re-designed to work in close association with STC to ensure that the evolution of SIGNET is directed by user needs, expectations and requirements. Contact your SNUG representative if you have issues or concerns about SIGNET or suggestions and ideas you would like the committee to consider.

The key to successful client service is to work with both client and technology developer and foster an atmosphere where problems can be openly discussed and quickly resolved.

2. **SIGNET Suggestion Box** was added to ICONDESK in an effort to improve SIGNET's ability to meet client needs. Doug Rosenthal encourages you to use the box for any suggestions you have for improvements to SIGNET or new services you would like to see on SIGNET. (Hint: to access the Box, use the *Query* function of the Send Mail window and type SigSug.)

3. **SIGNET Newsletter** focuses on the close working relationship between SIGNET and its clients. It has been redesigned recently to provide more information on SIGNET than its predecessor, SIGNET News, and also includes articles on information technology of general interest to the Department.

Adaptation to technology

"I don't think any of us realized the impact SIGNET would have on the Department," Mr. Rosenthal reflected. "It has changed the way we do our jobs

— the responsibilities we have and the very way that information is sent and received. Managers must understand that officers can exchange information directly and without prior authorization and without a record of the exchange. Everyone must recognize that this informality brings risks and accountability."

How do we come to grips with this situation? Mr. Rosenthal believes that one way is through education. STC is working with CFSI to include in the courses the Institute offers a module that teaches participants about information technology and the changes it brings to the workplace. A sub-committee of SNUG is also tasked with studying these issues on an on-going basis. "As a result," Mr. Rosenthal said, "over time we should all become more comfortable and competent with technology."

Future directions

Does the Department really need to stay on the leading edge of technology? This is an often heard question from frustrated clients — from those who have found the transition to technology a difficult one, as well as from those who had high expectations of SIGNET and find that its current "bugs", quirks and limitations get in the way of working smarter. While Doug Rosenthal agrees that we are always shaped by our means of communication and should seek its challenges, he would rather use, in the optimum way possible, what we already have — until we are well trained and really comfortable using technology.

"I know from personal experience that adaptation to technology takes time and is not without frustration," he said. "I am, however, very encouraged by the progress made to date by all of our clients. The hard work, effort and enthusiasm that has gone into adapting to SIGNET is beginning to pay off, especially as the system itself is getting easier to use."

"No More Coffee Breaks with Icondesk 4.4!"

by Jim Eaton
Special Projects Officer
Africa and Middle East Trade
Development Division (GBTA)

If you've gotten in the habit of grabbing or even brewing a cup of coffee while waiting for the Send window to open in your ICONDESK 4.3 e-mail system, you're going to hate ICONDESK 4.4 - the Send window opens faster than you can fill a coffee pot!

After just over a month as a "user-tester" with the new ICONDESK version 4.4, I would never go back to version 4.3. Version 4.4 isn't perfect, but it is easier to use, more intuitive, and has lost most of 4.3's annoying quirks (e.g., no more of those "Are you sure?" questions when you accept mail).

An obvious change is in the function buttons on the screen. The little drawings on the buttons in 4.3 were virtually indecipherable. In 4.4, the buttons all have names. You still have to Browse messages to read them, but now the button actually says Browse, instead of leaving you to guess whether you need the tiny flashlight or the tiny letter opener.

The Send Mail function is a whole generation ahead of 4.3. There's no more scrolling through endless lists of names. I like the speed of opening the Send function (about three seconds — even faster if you've already opened 4.4). Instead of scrolling a long list of names, or repeatedly using the Query function, you can just type in the surnames of your addressees. After you write the message, attach the Attachments (both functions work as before — no spelling checker yet) and press the Send button (or use File Save),

Continued on page 4

Do You Need to Exchange E-Mail with the Internet? Here's How
Continued from page 1

your message will get through, although there is usually a notice of non-delivery if there has been a problem.

You cannot be certain that a message comes from the stated originator.

3. No Forwarding, No Attachments

What you see in the message is what you get — simple ASCII text. (French and international characters are not supported.) Unless you have special software for the purpose, neither you nor the people you correspond with should use message forwarding or attachment.

4. No Directory

There is no simple, centralised listing of Internet addresses.

5. No Control

Once your address is out there, there is no easy way to limit the volume of e-mail you receive.

Addressing Outgoing Mail to the Internet

As an example, a SIGNET client at Headquarters named Mary Brown is corresponding with a Queen's University professor named John Smith. John's Internet address is:

smithj@qucis.queensu.ca

Mary types John's address in the X.400 box of ICONDESK as follows:

\$rfc-822*smithj(a)qucis.queensu.ca\$\$gc+internet\$Govmt.canada\$ca

Note: The X.400 system used by the government does not recognize some characters, so we have to change @ to (a). The system automatically changes it back to @ to suit the Internet. The process works in reverse for incoming mail.

There may be other characters in the address that X.400 has trouble with; for example, change _ (underline) to (u), % to (p), ! to (b), and " to (q).

Incoming Mail from the Internet

Everyone within SIGNET can now be reached from the outside world by a simple Internet address. Assuming that Mary's Headquarters server is LMX01, her Internet address is:

mary.brown@extott01.x400.gc.ca

Note: the Internet form is as above: first name, period, surname. All in lower case, with no spaces in between.

To adapt this address to your own account, just look up your name in the ICONDESK directory to confirm how it is spelled. For the server portion of the address, in the L.B. Pearson Building, for example, combine "extott" with your server number (e.g., LMX01 becomes "extott01").

At missions, combine your mission code with your LMX server number in the same way; e.g., LMX02 in Hong Kong becomes "hkong02".

Give only your personal SIGNET mailbox address to Internet correspondents. Organizational addresses should not be used at this time. We will advise you when full support for them is available.

¹ This connection is limited to the exchange of e-mail

Welcome to SIGNET, Munich!

The First of the Small Missions is Installed on SIGNET

"We are presently putting the Small Mission version of SIGNET through its paces and identifying bugs to be fixed with the system," says John Lang, Consul and Senior Trade Commissioner in Munich (and former Director of SIGNET Client Services). "From my experience using SIGNET at Headquarters, I appreciate SIGNET as a corporate tool, but on those days when the system doesn't work, the negative sociological impact of technology is discernable. I am confident, however, that we will soon be able to use SIGNET effectively and enjoyably."

In December 1994, Munich hosted the first Small Mission installation of SIGNET. This particular version of SIGNET was developed for sites with between 10 and 20 clients. Based on

the "Windows for Workgroups" product, it was designed in response to a need to provide employees at small posts with a system that provides all of the functions of SIGNET used at Headquarters and at larger missions, but does not require a full-time System Administrator (SA) resident at the post. In the case of Munich, the SA is located in Bonn. From a client perspective, the environment looks the same as classic SIGNET.

"Small Mission SIGNET" provides the following:

- Full e-mail functionality using ICONDESK
- A MITNET telecommunications link

- A fax facility that allows the sending of faxes directly from the desk-top. A great feature for our colleagues in the trade program!

While small missions can access Other Government Departments (OGD's), at present they do not have access to Corporate Applications. This feature will be added in future updates.

The SIGNET Engineering Team is also developing a version of SIGNET for "micro" missions, those sites with less than 10 clients. We will talk about this version of SIGNET prior to its scheduled implementation toward the end of this fiscal year.

"No More Coffee Breaks with Icondesk 4.4!"

Continued from page 3

4.4 then creates the address list for you, using the list of surnames.

I do find that if I have a "Smith" or "Leblanc" on the list, 4.4 will produce a list of the Smiths or Leblancs, and asks which one I want — but if there's only one person of that surname on the system (as with "Eaton" or "Isfeld"), the message goes immediately. This also works with divisional acronyms and posts as well (though you still need to put a hyphen in front of acronyms). When I can't remember how to spell a name, the Query function and the lists are still available.

The filing system is nicely intuitive in 4.4. You have a window that shows you all your file folders at once, and you can create new folders as needed, and move files using the mouse. I find this encourages me to file things, instead of

having a hundred assorted messages in my inbox. As well, the file folder turns red if you accept messages but don't read them, to alert you to read your mail.

If you write telexes with ICONDESK, and need to print them out for approvals, as we in geographics have to do, 4.4 will save you a couple of steps - just select Save, then Print, et, voila! a paper copy of the telex.

A paper saving feature of 4.4 is that when you print out a message, you have the option of printing just the message's text, without having to print a list of all the addressees.

But ICONDESK 4.4 is not perfect. The lack of clarity around the process of sending telexes continues to be very irritating. Should you type "immediate" at the top of urgent telexes, as well as selecting the "immediate delivery" option? The security level still has to be added to the top of every page by hand,

and the security options checked off as well. And, of course, that a single spaced, non-capitalized e-mail message still doesn't "look" like a telex to older officers here at Headquarters is still a bother, even if posts receive the message in double spaced, all capitals form.

One other change that takes getting used to is that the "send window" of 4.4 is just a send "function" - if you push the "Exit" button to leave the "Send Window" (as you do in 4.3), you leave ICONDESK entirely! You can, instead, minimize "Send", or change windows, but it does take a little getting used to. Adding to the possible confusion is that Browse is still a separate window, and you have to use the "exit" button to leave it and return to the main Icondesk window.

All in all, though, I've found ICONDESK 4.4 a great step forward for DFAIT e-mail. I'm looking forward to the day when all our posts are finally on SIGNET!

ICONDESK 4.4 — How Will it Help You to Work More Effectively?

It is sometimes hard to believe that newer is necessarily better. But ICONDESK has been fine-tuned to better fit the way you work. Experience has taught us the value of listening to our clients: you have told us what improvements you would like to see incorporated into the next release of ICONDESK and we have listened. As a result, ICONDESK 4.4 has been designed to work with you to get your work done more efficiently. Overall, we think you will find that ICONDESK 4.4 is quicker and easier to use than ICONDESK 4.3.

Here's a quick look at some of the significant improvements.

ICONDESK 4.3

1. Boxes and Folders

In ICONDESK 4.3, messages were stored in the Inbox, Mainbox and Outbox. Within the Mainbox you may have created specific folders to file your mail.

2. Folders and Views

New functionality.

3. Saving Outgoing Messages

Messages were automatically saved in the Outbox after being Sent.

4. Status Reports- Confirm Delivery/Confirm Receipt

Status reports were appended to the message stored in the Outbox. (You may have had the experience of Accepting 5 messages and finding only 3 new messages in the Inbox. In this case, the missing two messages were really status reports.)

ICONDESK 4.4

In ICONDESK 4.4 there is no Mainbox. There is an Inbox and an Outbox (which are really just specially named folders), plus any folders you create.

In ICONDESK 4.4, all messages which were in the Inbox and Outbox are now in a folder named "General".

Note: Folders you created in 4.3 will still exist after conversion to 4.4 and will contain all messages previously filed there.

In ICONDESK 4.4, there are Folders and Views. Once messages are Accepted, they can be stored in the folder of your choice (either manually by moving the message to that folder or by setting automatic foldering rules). A View such as the Unread View allows you to select (across all folders) the messages which have not been read.

You choose whether or not to retain a copy of an outgoing message. This may be done by setting the default in *Options/Profiling/Mail*, or by checking the *Save* box on the Compose Message window.

You may also select a specific folder (other than the default Outbox folder) in which to save outgoing mail.

When a status report is received, it is displayed in the View: *Accepted* window. The Status column will display a closed envelope adjacent to a blue "transmission" symbol. You can select the message from the list and choose *Message/Status* to view the status report. The *Status* window will provide the Delivery and Receipt information for each recipient of the message.

5. Browsing Messages

When you browsed a message, the entire recipient list was displayed.

6. Creating a Message

The Send Mail window was very slow to display.

In addition, in order to build the recipient list you had to select an alias or use the Query function to select an address from the directory. This was time consuming and led many clients to create "one person" aliases.

7. Tool Bar and List Layouts

Tool Bar and List layouts were stored on the workstation, meaning that if you signed on to a different workstation you would not get your own layouts.

8. Printing

9. Browsing Multiple Messages

10. Drag and Drop Functionality

The *Browse* window displays the first "To" and "CC" recipients. To view a complete list of recipients, select the *Details* button

The *Compose Message* window displays very quickly. To select an address using the *Query* function, you will be able to select *Addresses/Query*. However, in many cases you will not need to use the *Query* function at all. You may enter the last name (or partial last name) of the recipients directly in the *Recipients* box of the *Compose Message* window.

When you select *Send* (or *Save*), ICONDESK 4.4 checks each name against both the Alias list and the address list. If there are any duplicates, it displays a list of names from which to choose.

The Tool Bar and List layouts are stored on the server (if you select *Options/Save Settings on Exit*). These layouts are associated with your account, not with the workstation. This means you can switch workstations and still get your own ICONDESK setup.

New Print Options

There are several new printing options. The first of these is *Print using Defaults*. ICONDESK 4.4 prints your message(s) without displaying the *Print* window, saving a great deal of time.

In the *Browse* window you now have two Print options. *Print File* prints only the note with no header information, and *Print Message* prints the message with all details.

New Functionality

When browsing multiple messages, there are two new buttons - *Next* and *Previous* to quickly move between messages

New Functionality

ICONDESK 4.4 Mail provides drag and drop functionality. For example, message(s) can be dragged from a folder window to be dropped into another folder window or folder list.

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.



60984 81800