

Brünnenstrasse 66
3018 Berne

Adresse postale
Case postale 8334
3001 Berne
www.be.ch/impots



NESKO-Frontend

Bases, conseils et astuces

Date d'édition:	03.06.2016
Version:	1.5
Statut:	validé
Classification:	non classifié
Auteur:	ICI / GBS / Support aux communes
Destinataires:	Utilisateurs de NESKO-Frontend

Sommaire

1	Introduction	4
1.1	But de ce document	4
1.2	Définitions et abréviations	4
1.3	Formulation non sexiste	4
2	Fonctions de base	5
2.1	Démarrer ou quitter NESKO-Frontend	5
2.1.1	Démarrer NESKO-Frontend	5
2.1.2	Connexion	5
2.1.3	Quitter NESKO-Frontend	6
3	Structure des fenêtres	7
3.1	Fenêtre standard	7
3.2	Navigateur	8
3.2.1	Afficher ou masquer le navigateur	8
3.2.2	Placement du navigateur	8
3.3	Ouvrir une fonction dans l'arborescence	9
3.3.1	Développer ou réduire toute l'arborescence	9
3.4	Personnalisation de l'écran	9
4	Règles générales	10
4.1	Boutons et fonctions	10
4.2	Fonctionnement et navigation	10
5	Gestion des favoris	11
5.1	Créer des favoris	11
5.1	Renommer, déplacer ou supprimer des favoris	11
6	Travailler avec les onglets et les fonctions	12
6.1	Ouvrir un onglet	12
6.2	Fermer un onglet	12
6.2.1	Autres manières de fermer un onglet	12
6.3	Fermer un groupe d'onglets	13
6.4	Passer d'un onglet à l'autre	13
6.4.1	Passer à l'onglet suivant (vers la droite)	13
6.4.2	Passer à l'onglet précédent (vers la gauche)	13
6.5	Ouvrir les onglets côte à côte	13
6.6	Afficher onglet de droite après fermeture	14
6.7	Déplacer un onglet dans une nouvelle fenêtre	14
7	Autres fonctions	14
7.1	Bouton standard	14
7.2	Menu contextuel (bouton droit de la souris)	15
7.3	Utilisation des raccourcis clavier (combinaison de touches)	15
8	Fonctions des tableaux	16
8.1	Classement	16
8.2	Personnalisation	16
8.3	Sélection	16
8.4	Exportation vers Excel	16
8.5	Quickinfo	17
9	Autres éléments graphiques	17
9.1	Infobulles	17
9.2	Navigations dans un menu accordéon	17
9.3	Messages	17

9.3.1	Information	17
9.3.2	Erreurs techniques.....	18
10	Avis de panne	18
10.1	Quelles sont les informations nécessaires?	18
10.2	Faire une capture d'écran	18
10.3	Créer un courriel	19
10.4	Message d'erreur détaillé.....	19

1 Introduction

Avec le projet NESKO, l'Intendance des impôts veut développer une stratégie de découplage des applications. Toutes les applications spécifiques à l'ICI sont intégrées dans l'architecture globale de NESKO. La stratégie informatique de l'ICI prévoit une architecture uniforme et une interface utilisateurs unique (Frontend).

1.1 But de ce document

Le but du document que vous avez sous les yeux est de vous donner des informations utiles sur le maniement des applications spécifiques à l'Intendance des impôts du canton de Berne contenues dans NESKO-Frontend. Il s'adresse à tous les utilisateurs de l'Intendance des impôts et des communes bernoises.

1.2 Définitions et abréviations

Terme, abréviation	Description
Frontend	Partie du logiciel la plus proche de l'utilisateur
ICI	Intendance des impôts (du canton de Berne)
Menu contextuel	Menu, généralement accessible avec le bouton droit de la souris, dont le contenu varie selon l'endroit où il est ouvert
NESKO	N eues S teuer K onzept [nouveau projet fiscal]; pas d'abréviation française
UI	Abréviation anglaise pour User Interface – interface utilisateur
Use case	Equivalent anglais de cas d'utilisation

1.3 Formulation non sexiste

Ce manuel respecte les règles de formulation non sexiste applicables à la langue française en utilisant notamment les termes épiciques ou le masculin générique pour désigner les deux sexes.

2 Fonctions de base

Ce chapitre vous explique comment démarrer et quitter NESKO-Frontend.

2.1 Démarrer ou quitter NESKO-Frontend

Vous pouvez démarrer NESKO-Frontend via le lien indiqué dans l'Intranet de l'ICI. NESKO-Frontend s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.

2.1.1 Démarrer NESKO-Frontend

Collaborateurs de l'ICI:




- Via [INTRAnet ICI](#), démarrez le lien **Démarrer NESKO-Frontend**
- Via l'adresse <http://nesko.sv.fin.be.ch/nfe/nfe.jnlp> (à saisir directement dans Internet Explorer)


Communes (utilisateurs VDI):

- Sur le bureau VDI, double-clic sur l'**icône NESKO Frontend**
- Via le menu démarrer > Tous les programmes > Steuern-Finanzen > Nesko Frontend
- Via INFOcommunes > Fiscalité > Applications > NESKO-Frontend

2.1.2 Connexion

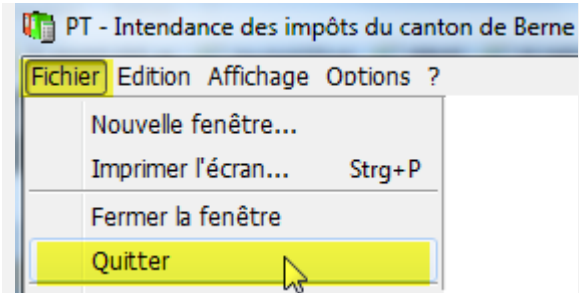
- Tapez votre **nom d'utilisateur** et votre **mot de passe** dans cette boîte de dialogue.
- Cliquez sur **Connexion** ou appuyez sur la touche **Enter**.

	Nom d'utilisateur et mot de passe pour les communes	Votre nom d'utilisateur correspond au USER-ID à 4 caractères que vous utilisez pour ouvrir les autres applications. Le mot de passe est le mot de passe VDI (sélectionner le domaine infra.be.ch).
	Nom d'utilisateur et mot de passe pour collaborateurs ICI	Votre nom d'utilisateur correspond au USER-ID à 4 caractères que vous utilisez pour ouvrir les autres applications. Le mot de passe est le mot de passe LAN/réseau (sélectionner le domaine fin.be.ch).
	Modification du mot de passe	Vous pouvez modifier votre mot de passe via l' Intranet Password Manager du canton

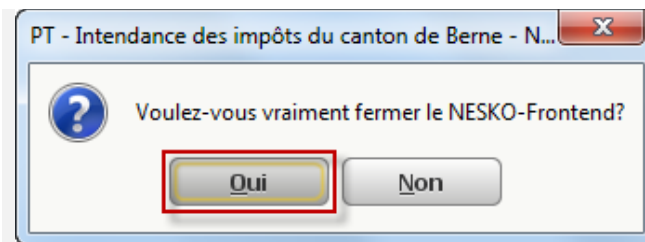
 Pour **ouvrir NESKO-Frontend** (à partir de l'Intranet de l'ICI), enregistrez le lien dans vos **favoris** dans Internet Explorer.

A cette fin, cliquez sur le **lien Démarrer NESKO-Frontend** indiqué dans l'Intranet avec le **bouton droit de la souris**, puis sélectionnez **Ajouter aux favoris**....

2.1.3 Quitter NESKO-Frontend




- Sous **Fichier**, cliquez sur **Quitter**.



- Cliquez sur **Oui** dans le message qui s'affiche.



Vous pouvez aussi fermer NESKO-Frontend en cliquant sur l'icône  en haut à droite de la fenêtre. Le message s'affichera également.


3 Structure des fenêtres

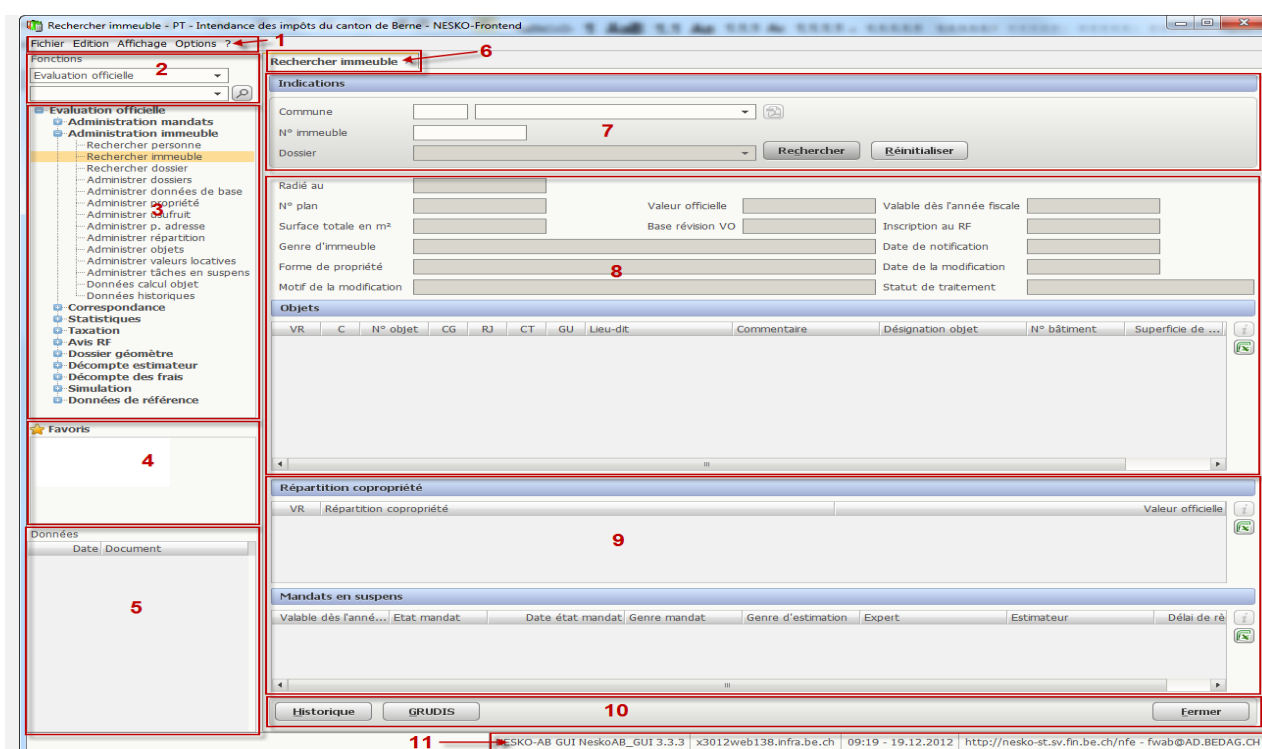
Ce chapitre décrit la structure d'une fenêtre standard sous NESKO-Frontend. Cette structure est identique à quelques détails près dans toutes les applications NESKO.

La structure de l'interface utilisateur est établie dans la directive NESKO non traduite "UI-Gestaltung" (conception de l'interface utilisateur). Ce chapitre vous explique

- comment les fenêtres sont structurées;
- comment vous pouvez utiliser l'arborescence de navigation.

3.1 Fenêtre standard

 La fenêtre illustrée dans ce chapitre provient de l'application NESKO-Evaluation officielle, propre à l'ICI. Nous l'utilisons ici pour illustrer la structure des fenêtres de NESKO-Frontend. Les fonctions effectivement disponibles dans une fenêtre de NESKO-Frontend dépendent de l'application.



- | | | |
|----------|-----------------------------------|--|
| 1 | Barre de menus | Espace où sont affichées les fonctions du menu de NESKO-Frontend (et non pas celles de l'une ou l'autre application). |
| 2 | Fonctions | Ici, vous pouvez sélectionner les applications NESKO, qui dépendent de vos droits d'utilisateur. |
| 3 | Arborescence de navigation | Sélection des fonctions de votre choix dans l'application sélectionnée |
| 4 | Favoris | Gestion des favoris. Vous pouvez créer vos favoris pour toutes les applications. |
| 5 | Données | Affichage des données/informations importantes, variant selon l'application (lettres, tâches, messages, etc.). Vous pouvez composer les contenus affichés en fonction de vos besoins. |
| 6 | Barre des onglets | Affichage de toutes les fenêtres (onglets) actuellement ouvertes |
| 7 | Espace de recherche | Selon le cas d'utilisation, un espace de recherche s'affiche au-dessus de l'espace de travail. Vous pouvez l'afficher ou le masquer au moyen d'un menu accordéon (cf. chiffre 9.2 ci-après). |
| 8 | Espace de travail | Espace dans lequel vous pouvez faire vos modifications. |

9	Journal	Affichage des données du journal, par exemple des modifications consignées.
10	Fonctions de base	Boutons Enregistrer, Fermer, etc.
11	Barre de statut	Contient des informations sur la version de l'application, le serveur et l'utilisateur actuel. Ces indications sont utiles en cas de panne (à ce sujet, voir aussi chapitre 10 Avis de panne).



Structure des fenêtres

La structure des fenêtres peut varier légèrement d'un onglet à l'autre. Certaines fenêtres peuvent seulement être affichées et ne sont pas prévues pour y travailler (fenêtres informatives).

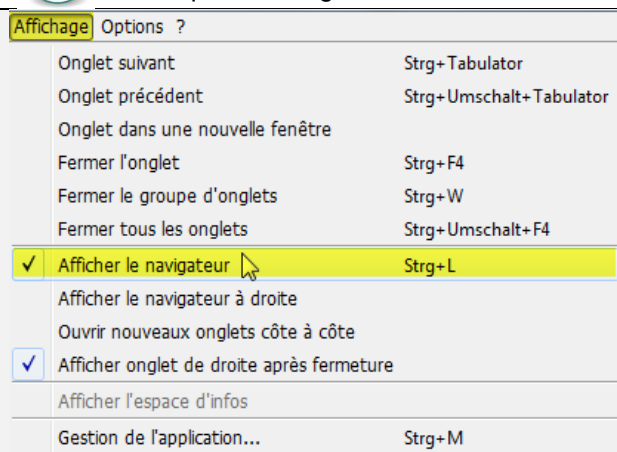
3.2 Navigateur

L'espace contenant les fonctions (2), l'arborescence de navigation (3), les favoris (4) et les données(5) (cf. chiffre 3.1 ci-avant) est appelé navigateur.

3.2.1 Afficher ou masquer le navigateur



Pour augmenter la surface de l'écran (par exemple, en cours de taxation), vous pouvez afficher ou masquer le navigateur comme suit:

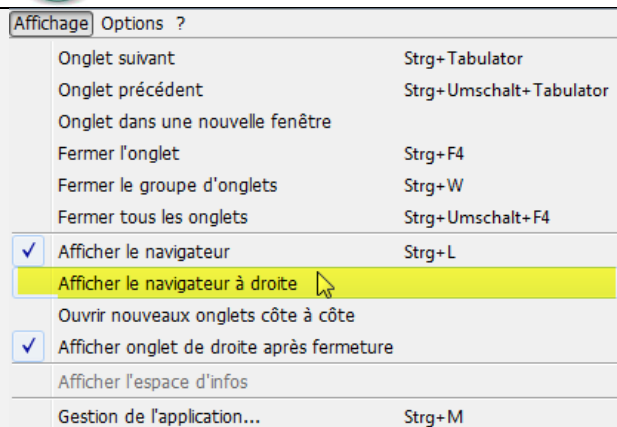


- **En enlevant la coche** sous le menu **Affichage**, vous pouvez masquer le navigateur.
- Affichage coché: le navigateur est affiché.
- Affichage non coché: le navigateur n'est pas affiché.
- Vous pouvez aussi afficher ou masquer le navigateur avec **la combinaison de touches Ctrl+L**.

3.2.2 Placement du navigateur



Vous pouvez afficher le navigateur à droite ou à gauche de l'écran.

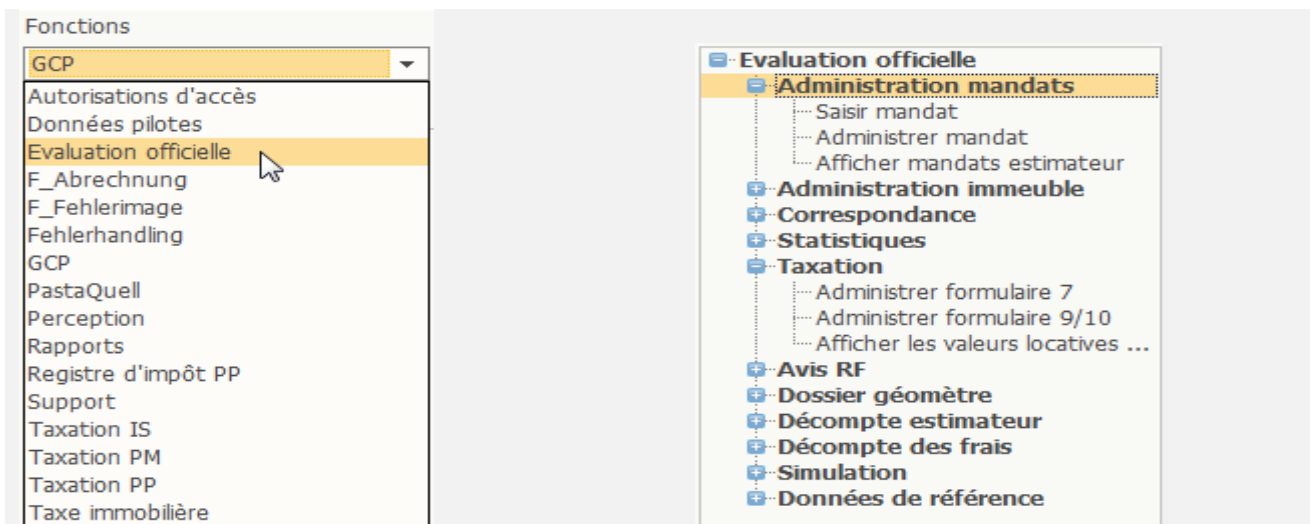


Vous pouvez choisir la position du navigateur en cliquant sur l'option **Afficher le navigateur à droite** sous le menu **Affichage**.


- Affichage à droite coché: le navigateur est affiché à droite.
- Affichage à droite non coché: le navigateur est affiché à gauche

Le navigateur est affiché à droite par défaut.

3.3 Ouvrir une fonction dans l'arborescence

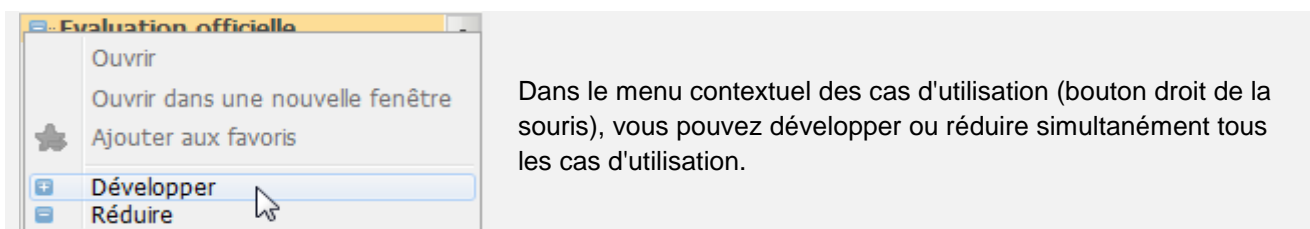


- Ouvrez la liste déroulante **Fonctions**.
- Sélectionnez l'application de votre choix.
- L'arborescence s'ouvre: les cas d'utilisation de l'application sont classés par groupes. Cliquez sur le symbole  pour ouvrir un groupe.



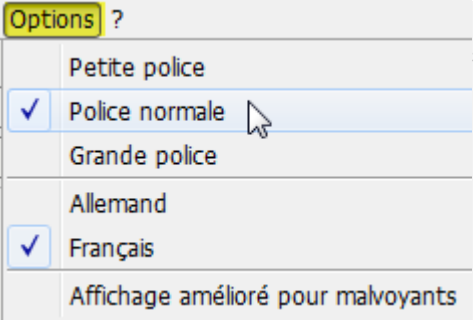
Arborescence L'apparence de l'arborescence dépend des droits d'accès de l'utilisateur: les applications et les cas d'utilisation auxquels l'utilisateur n'a pas accès ne sont pas affichés.

3.3.1 Développer ou réduire toute l'arborescence



Dans le menu contextuel des cas d'utilisation (bouton droit de la souris), vous pouvez développer ou réduire simultanément tous les cas d'utilisation.

3.4 Personnalisation de l'écran



The image shows a screenshot of the 'Options' menu. It is a list of settings with checkboxes. The 'Police normale' and 'Français' options are checked. The menu items are: 'Petite police', 'Police normale', 'Grande police', 'Allemand', 'Français', and 'Affichage amélioré pour malvoyants'.

Dans le menu **Options**, vous pouvez sélectionner les options suivantes:

Police d'écriture: petite police
 police normale
 grande police

Pour activer les modifications de la police d'écriture, vous devez redémarrer NESKO-Frontend.








Langue: allemand
 français

Le changement de langue sous NESKO-Frontend et dans les applications est immédiat et ne nécessite pas le redémarrage de NESKO-Frontend.

Affichage amélioré pour malvoyants
 Permet diverses préférences destinées aux malvoyants.

4 Règles générales

4.1 Boutons et fonctions

	<ul style="list-style-type: none">• Si vous cliquez sur le bouton Fermer dans n'importe quelle fenêtre, la fenêtre se ferme automatiquement. Si vous avez enregistré des données, vous devez les fermer séparément dans la mesure du possible.
	<ul style="list-style-type: none">• Si vous cliquez sur le bouton Annuler dans n'importe quelle fenêtre, la fenêtre se ferme automatiquement. Dans ce cas, les données éventuellement saisies ne sont pas enregistrées.
	<ul style="list-style-type: none">• Si vous cliquez sur le bouton Réinitialiser dans n'importe quelle fenêtre, les données de la fenêtre sont effacées et la fenêtre est prête pour une nouvelle saisie.
	<ul style="list-style-type: none">• Après l'enregistrement de données dans une fenêtre, les données de la fenêtre précédente doivent éventuellement être actualisées avec le bouton Rechercher.
	<ul style="list-style-type: none">• En cliquant sur le bouton , vous pouvez exporter des données dans un fichier Excel. Le fichier Excel s'ouvre automatiquement. Ensuite, vous pouvez modifier le fichier Excel à votre convenance.
	<ul style="list-style-type: none">• Si vous appuyez sur la touche Enter dans une fenêtre, la fonction du bouton standard est exécutée. Le bouton standard est d'un gris plus foncé que les autres boutons de la fenêtre.

4.2 Fonctionnement et navigation

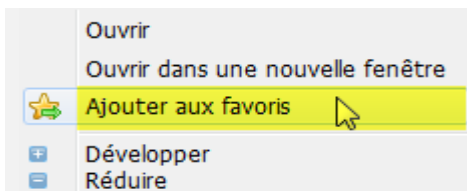
- Lorsque vous avez **terminé** votre **saisie** dans un champ, le curseur passe **automatiquement au champ suivant**.
- Dans la plupart des fenêtres, vous pouvez classer par ordre croissant ou décroissant les résultats qui se trouvent dans une colonne en **cliquant sur le titre de la colonne**.
- Vous pouvez **annuler la sélection d'une ligne** en appuyant sur la touche **Ctrl + en cliquant avec la souris** sur la ligne sélectionnée.

5 Gestion des favoris

Vous pouvez créer des favoris pour accéder plus vite aux fonctions que vous utilisez souvent. Ce chapitre vous explique

- comment créer des favoris;
- comment placer, renommer et supprimer vos favoris.

5.1 Créer des favoris

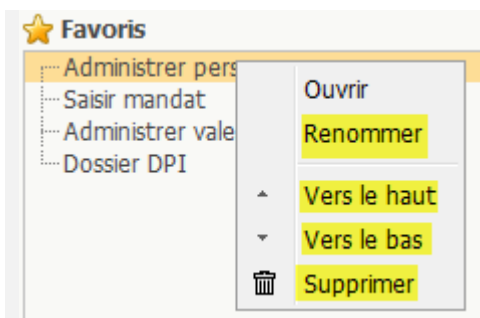


- Pour créer des favoris dans un **cas d'utilisation**, cliquez sur l'option **Ajouter aux favoris** dans le **menu contextuel du cas d'utilisation** (bouton droit de la souris).



- Les favoris sont affichés en dessous de l'arborescence, indépendamment de l'application active.

5.1 Renommer, déplacer ou supprimer des favoris



Dans le **menu contextuel** (bouton droit de la souris), vous pouvez

- **renommer**,
- déplacer **vers le haut ou vers le bas**,
- **supprimer**

les favoris.

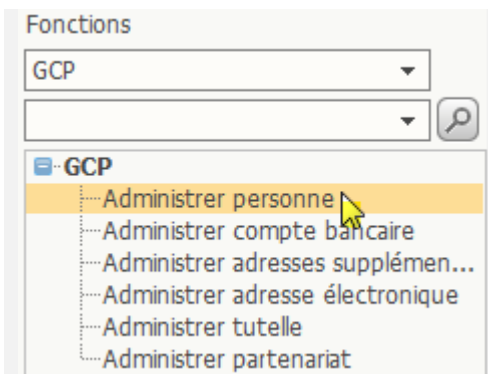
6 Travailler avec les onglets et les fonctions

Pour chaque option du menu figurant dans l'arborescence (cas d'utilisation), les applications de NESKO-Frontend contiennent toutes un écran sous forme d'onglet (fenêtre). Vous pouvez ouvrir simultanément autant d'onglets que vous voulez.

Ce chapitre vous explique

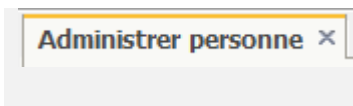
- comment ouvrir et fermer les onglets;
- comment utiliser les fonctions standards prévues à cette fin.

6.1 Ouvrir un onglet



The screenshot shows a sidebar menu titled 'Fonctions'. At the top, there is a dropdown menu with 'GCP' selected. Below it is a search icon. The main menu is expanded to show a list of options under the 'GCP' category. The option 'Administrer personne' is highlighted with a yellow background and a mouse cursor is pointing at it. Other options include 'Administrer compte bancaire', 'Administrer adresses supplémen...', 'Administrer adresse électronique', 'Administrer tutelle', and 'Administrer partenariat'.

1. Pour ouvrir un onglet dans un classeur de l'arborescence, **cliquez** (pas de double-clic) sur le cas d'utilisation votre choix.

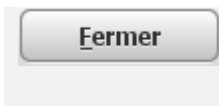


The screenshot shows a single browser tab with the title 'Administrer personne' and a close button (X) on the right side.

2. Le cas d'utilisation sélectionné s'ouvre (onglet).

3. Pour ouvrir d'autres onglets, cliquez sur d'autres éléments de votre choix dans l'arborescence.

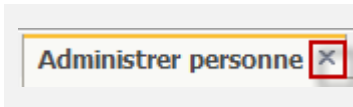
6.2 Fermer un onglet




The screenshot shows a button labeled 'Fermer' with a small 'F' underlined.

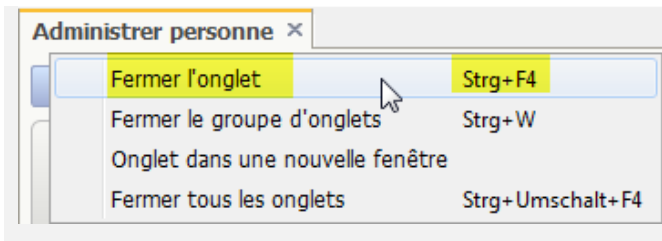
Pour **fermer** un onglet, cliquez sur le **bouton ayant le même nom que l'onglet** dans l'espace des fonctions de base (voir chiffre 3.1 ci-avant).

6.2.1 Autres manières de fermer un onglet



The screenshot shows the 'Administrer personne' tab with a red box highlighting the close button (X) in the top right corner.

Vous pouvez fermer un onglet en cliquant sur l'icône , qui se trouve dans le titre de l'onglet en haut à droite.



The screenshot shows the context menu for the 'Administrer personne' tab. The menu items are: 'Fermer l'onglet' (Strg+F4), 'Fermer le groupe d'onglets' (Strg+W), 'Onglet dans une nouvelle fenêtre', and 'Fermer tous les onglets' (Strg+Umschalt+F4). A mouse cursor is pointing at the 'Fermer l'onglet' option.

Vous pouvez aussi fermer un onglet en cliquant sur **Fermer l'onglet** dans le menu contextuel (bouton droit de la souris) du titre de l'onglet.

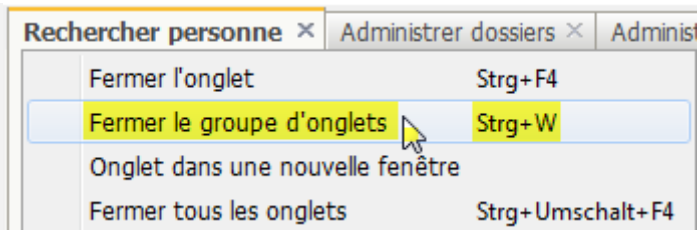
Enfin, vous pouvez fermer un onglet en appuyant sur les touches **Ctrl+F4**.



Pour fermer tous les onglets en une seule fois, cliquez sur **Fermer tous les onglets** sous **Affichage**.

6.3 Fermer un groupe d'onglets

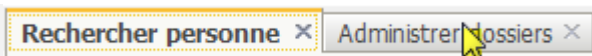
Le groupe d'onglets désigne plusieurs cas d'utilisation ouverts simultanément (dans une seule ou plusieurs applications) qui utilisent des informations communes (par exemple, le numéro GCP).



Pour fermer un **groupe d'onglets**, cliquez sur **Fermer le groupe d'onglets** sous **Affichage** ou sur le titre de l'onglet dans le **menu contextuel**.

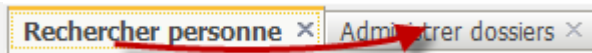
Vous pouvez aussi fermer un groupes d'onglets avec la combinaison de touches **Ctrl+W**.

6.4 Passer d'un onglet à l'autre



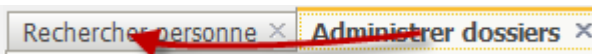
Pour passer d'un onglet à l'autre, **cliquez sur le titre de l'onglet de votre choix**.

6.4.1 Passer à l'onglet suivant (vers la droite)



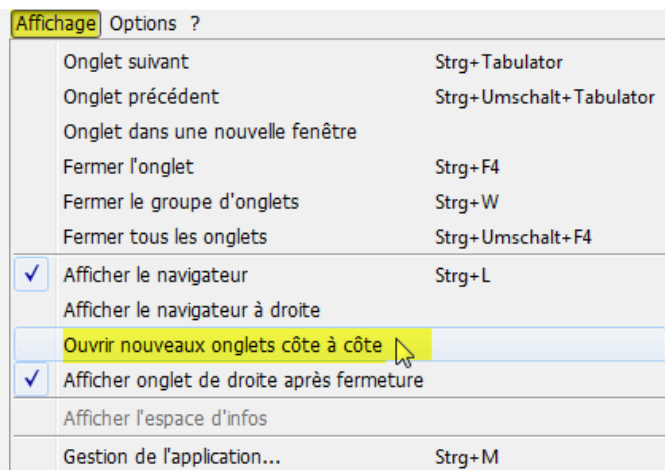
Vous pouvez basculer dans **l'onglet suivant** avec la combinaison de touches **Ctrl+tabulateur**.

6.4.2 Passer à l'onglet précédent (vers la gauche)



Vous pouvez basculer dans **l'onglet précédent** avec la combinaison de touches **Ctrl+shift+tabulateur**.

6.5 Ouvrir les onglets côte à côte

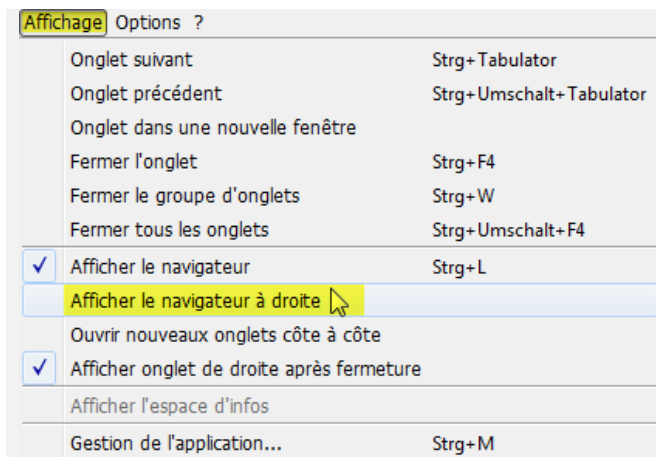


Normalement, les onglets s'ouvrent à droite du dernier onglet ouvert dans la barre des onglets.

Vous pouvez ouvrir des onglets côte à côte en cliquant sur **Ouvrir nouveaux onglets côte à côte** sous **Affichage**:

- Option cochée: le nouvel onglet est ouvert côte à côte du dernier onglet actif.
- Option non cochée: le nouvel onglet est ouvert à droite.

6.6 Afficher onglet de droite après fermeture

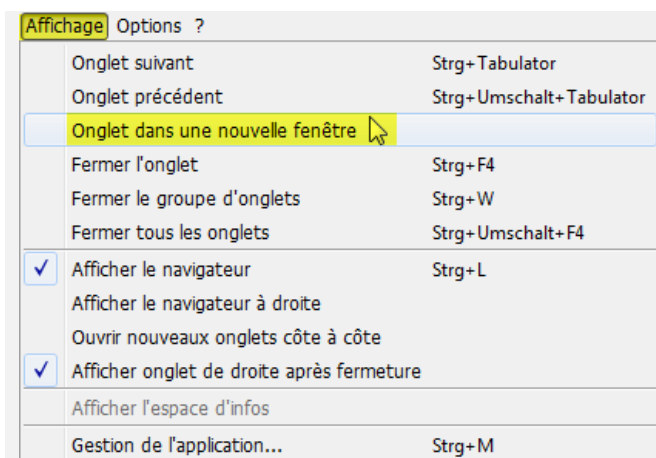


Lorsque vous fermez un onglet, c'est normalement l'onglet qui se trouvait à gauche de l'onglet fermé qui s'affiche.

Vous pouvez afficher l'onglet de droite en cliquant sur **Afficher onglet de droite** sous **Affichage**:

- Option cochée: l'onglet qui se trouvait à droite de l'onglet fermé s'affiche.
- Option non cochée: l'onglet qui se trouvait à gauche de l'onglet fermé s'affiche.

6.7 Déplacer un onglet dans une nouvelle fenêtre



Vous pouvez afficher un onglet dans une nouvelle fenêtre en cliquant sur **Onglet dans une nouvelle fenêtre** sous **Affichage**:

Cette option peut vous être utile lorsque vous devez utiliser des applications différentes dans des fenêtres distinctes et ne pas mélanger les cas d'utilisation des diverses applications.



La fonction **Ouvrir dans une nouvelle fenêtre** est aussi disponible dans l'arborescence.

7 Autres fonctions

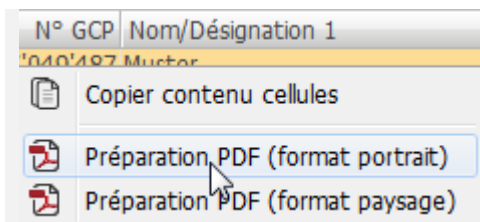
7.1 Bouton standard

Lorsque plusieurs boutons sont affichés les uns à côté des autres, le bouton dit standard est gris foncé.

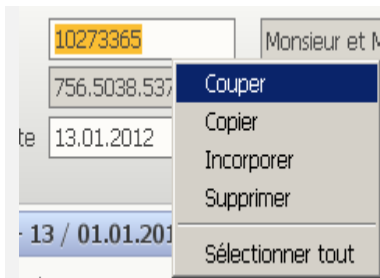


Le bouton standard désigne la fonction qui est exécutée si vous appuyez directement sur la touche **Enter** (sans cliquer sur le bouton).

7.2 Menu contextuel (bouton droit de la souris)



Vous pouvez aussi utiliser quelques-unes des fonctions spéciales se trouvant dans l'espace des données (voir chiffre 3.1) en cliquant sur le bouton droit de la souris, par exemple sur la ligne d'un tableau.



Sélectionnez un champ (par exemple, le numéro GCP), puis cliquez sur le **bouton droit de la souris** (menu contextuel) pour accéder aux fonctions **Couper**, **Copier**, **Incorporer** et **Supprimer**.

7.3 Utilisation des raccourcis clavier (combinaison de touches)


Comme dans toutes les applications Windows, vous pouvez utiliser de nombreuses fonctions de NESKO-Frontend avec des combinaisons de touches plutôt qu'avec la souris. La liste qui suit énumère seulement les fonctions les plus importantes. Les raccourcis à utiliser, par exemple dans les menus, sont indiqués à droite des options du menu. Les combinaisons de touches comprennent les touches Strg (pour control, Ctrl) et Shift pour la touche majuscules.

Fonction	Combinaison de touches
Recherche avancée	F2
Onglet suivant	Ctrl + tabulateur
Onglet précédent	Ctrl + Shift + tabulateur
Fermer l'onglet	Ctrl + F4
Fermer le groupe d'onglets	Ctrl + W
Fermer tous les onglets	Ctrl + Shift + F4
Impression d'écran	Ctrl + P
Couper	Ctrl + X
Copier	Ctrl + C
Incorporer	Ctrl + V
Afficher/masquer le navigateur	Ctrl + L
Quitter NESKO-Frontend	Alt + F4

8 Fonctions des tableaux

La plupart du temps, les informations sont représentées sous forme de tableaux, surtout dans l'espace des données. Quel que soit le contenu du tableau, vous disposez de diverses options.


8.1 Classement

Nom avant ...	Prénom usuel... 
Muster	Andrea
Muster	Andreas
Muster	Andreas
Marti	Anita

Vous pouvez **classer** les données dans l'espace du résultat d'un tableau en **cliquant sur le titre de la colonne**:

- Petite flèche vers le bas; classement par ordre décroissant
- Petite flèche vers le haut; classement par ordre croissant


8.2 Personnalisation

Prénom usuel... 	Nom avant ...
Andrea	Muster
Andreas	Muster
Andreas	Muster
Anita	Marti

Vous pouvez modifier l'ordre des colonnes.







Les préférences des utilisateurs sont enregistrées individuellement et ne disparaissent pas après la fermeture d'une session.


8.3 Sélection

Nom avant ...	Prénom usuel... 
Muster	Andrea
Muster	Andreas
Muster	Andreas

Les **éléments, colonnes ou lignes que vous sélectionnez en cliquant dessus** sont toujours **surlignés en couleur**.


8.4 Exportation vers Excel

Relation	N° commune	Commune	N° immeuble	Genre d'immeuble	Eigentumsform Grundst...	Numérat...	Dénomina...	*	
P	362	Ittigen	6481-008	3 - Unité d'étage	1 - Propriété individuelle	1	1		
P	362	Ittigen	7084-031	2 - Part de copropriété	1 - Propriété individuelle	1	1		
P	544	Moosseedorf	1181-006	3 - Unité d'étage	1 - Propriété individuelle	1	1		
P	544	Moosseedorf	1188-044	2 - Part de copropriété	1 - Propriété individuelle	1	1		

Vous pouvez exporter vers Excel quelques contenus des tableaux. A cette fin, cliquez sur l'icône , qui se trouve dans le bord droit de la fenêtre. Le **tableau** est toujours exporté dans sa **totalité**, c'est-à-dire que vous ne pouvez pas faire une exportation sélective.

8.5 Quickinfo



Dans les tableaux, vous pouvez ouvrir la fenêtre Quickinfo en appuyant sur la barre d'espace ou en cliquant sur l'icône  dans la barre du titre. Ensuite, les principales informations du cas s'affichent sous forme de liste. Le contenu de la quickinfo est défini par la section spécialisée.

9 Autres éléments graphiques

9.1 Infobulles



L'infobulle est une petite fenêtre incrustée, dans laquelle s'affiche un texte décrivant un élément de l'interface graphique.


9.2 Navigation dans un menu accordéon

On parle d'accordéon lorsque l'utilisateur peut afficher ou masquer des éléments en fonction de ses besoins en dépliant ou repliant l'accordéon. Les fonctions en accordéon sont signalées par un symbole affiché à droite de l'élément à déployer ou replier, par exemple un tableau.



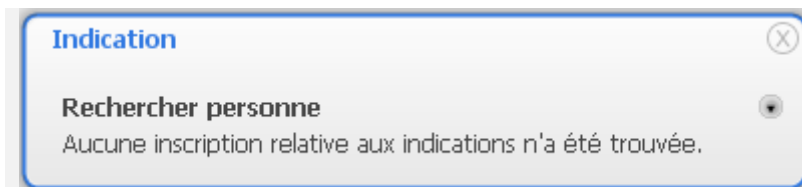
- Symbole orienté vers le haut: replier/masquer
- Symbole orienté vers le bas: déployer/afficher

9.3 Messages

Lorsque le système affiche des messages, vous pouvez en afficher les détails en cliquant sur le symbole , qui se trouve dans le message. A ce sujet, voir aussi le chapitre 10 Avis de panne.

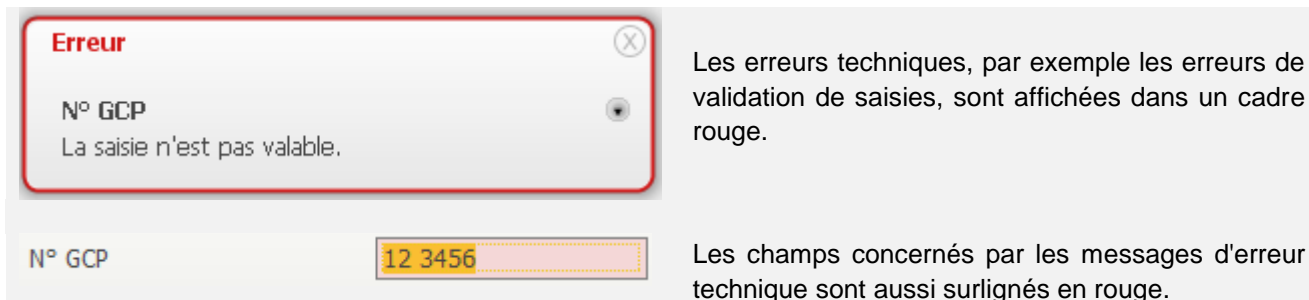
Pour fermer le message, cliquez sur le symbole , qui se trouve dans le message.

9.3.1 Information



Les messages informatifs, par exemple ceux vous indiquant que des données recherchées n'ont pas été trouvées, sont affichés dans un cadre bleu.

9.3.2 Erreurs techniques



The image shows two parts of a user interface. The top part is a red-bordered error message box with the title 'Erreur' and a close button. The message reads: 'N° GCP' followed by 'La saisie n'est pas valable.' Below this, there is a text input field labeled 'N° GCP' containing the value '12 3456'. The input field has a red dashed border, indicating it is the source of the error.

Les erreurs techniques, par exemple les erreurs de validation de saisies, sont affichées dans un cadre rouge.

Les champs concernés par les messages d'erreur technique sont aussi surlignés en rouge.

10 Avis de panne

Ce chapitre vous explique comment vous pouvez établir un avis de panne de NESKO-Frontend aussi détaillé que possible pour les services de support de l'ICI.

10.1 Quelles sont les informations nécessaires?

Les avis de panne destinés aux services de support de l'ICI devraient si possible contenir les informations suivantes:

1. Utilisateur signalant la panne (celui qui est raccordé au système)
2. Heure à laquelle l'erreur est survenue
3. Application spécifique dans laquelle l'erreur est survenue
4. Version du logiciel de l'application NESKO
5. Informations sur le serveur de l'application
6. Fonction ou cas d'utilisation touché par la panne
7. Contenu/texte du message d'erreur

A l'exception du message d'erreur détaillé, vous trouverez toutes ces informations dans la **barre de statut de NESKO-Frontend**.

10.2 Faire une capture d'écran

Pour que les collaborateurs du support puissent vous aider rapidement et efficacement, il est donc utile de faire ce que l'on appelle un **screenshot** (capture d'écran) de la **totalité de l'écran NESKO**, où est survenue l'erreur.

Procédez comme suit:

1. Assurez-vous que NESKO-Frontend est l'écran actif.
2. Appuyez simultanément sur les touches **Alt + Print Scrn** et tout le contenu de la fenêtre active est copié dans le presse-papier.

10.3 Créer un courriel

Dans la mesure du possible, signalez les pannes et les erreurs **par courriel** à votre interlocuteur.

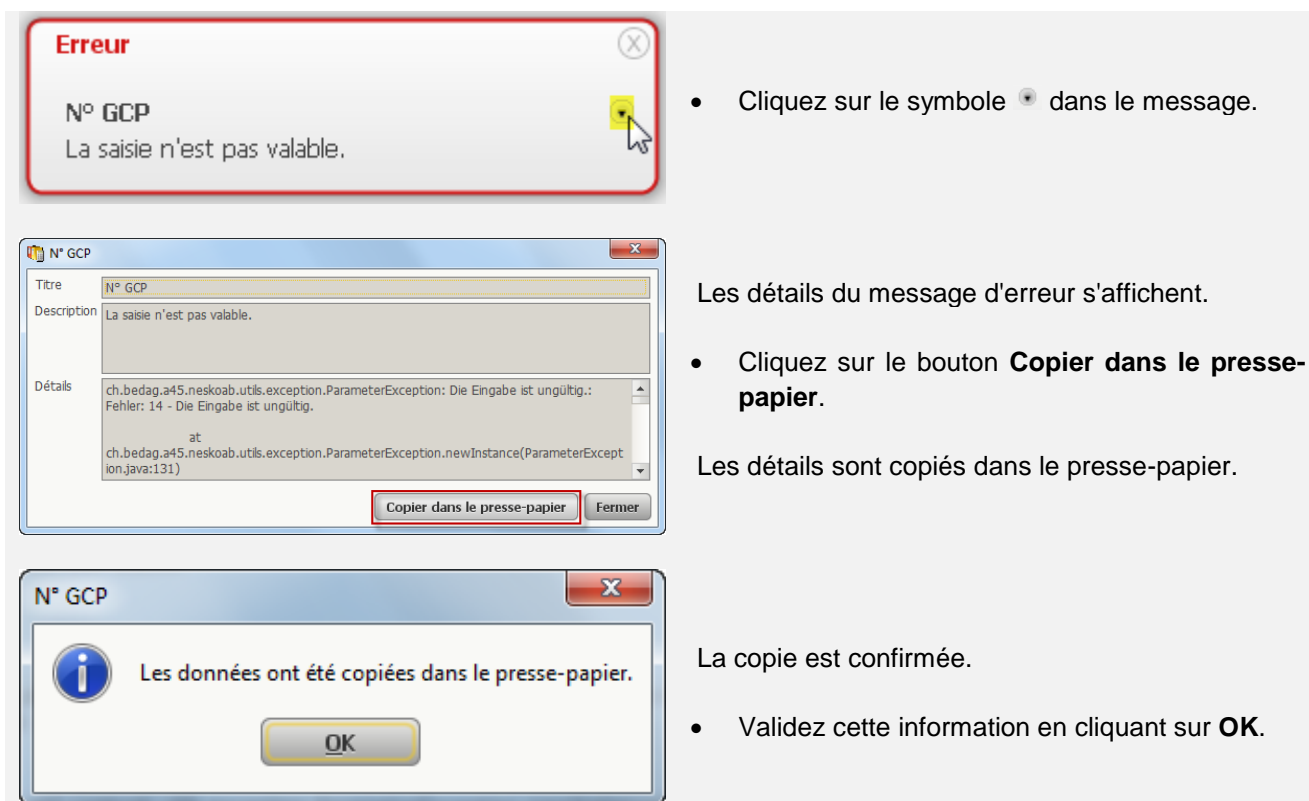
Procédez comme suit:


1. Décrivez les erreurs constatées aussi précisément que possible.
2. Insérez dans votre courriel la capture d'écran créée précédemment (voir chiffre 10.2 ci-avant).
A cette fin, appuyez simultanément sur les touches **Ctrl-V** dans votre courriel sous Outlook (ou cliquez dans le menu sous Insertion).
3. Complétez votre courriel du message d'erreur détaillé (voir chiffre 10.4 ci-après).

10.4 Message d'erreur détaillé

Les divers types de messages de NESKO-Frontend sont décrits sous chiffre 9.3 ci-avant. Lorsque des problèmes surviennent, ce sont généralement des messages d'erreur technique (rouge) qui s'affichent.

Le contenu de ces messages d'erreur est très utile aux collaborateurs du support pour analyser l'erreur. Envoyez donc toujours le contenu effectif du message d'erreur du système avec le message d'erreur (voir chiffre 10.1 ci-avant).



- Cliquez sur le symbole  dans le message.

Les détails du message d'erreur s'affichent.

- Cliquez sur le bouton **Copier dans le presse-papier**.

Les détails sont copiés dans le presse-papier.

La copie est confirmée.

- Validez cette information en cliquant sur **OK**.

Insérez les détails du message d'erreur dans le courriel que vous avez créé comme expliqué sous chiffre 10.3 (Ctrl-V ou Insertion).

Procès-verbal du document

Nom et chemin d'accès: Grundlagen NESKO-Frontend V1.5 fr.docx

Auteur: ICI/Secteur S-DI, Support aux communes

Procès-verbal des modifications

Date	Version	Auteur	Description des modifications
13.01.2012	1.0	ICI/Secteur S-PS	Création du document et validation de la version 1.0
18.12.2012	1.1	André Hofer	Remaniement de la mise en forme, divers compléments
25.10.2012	1.2	André Hofer	Remaniement après révision D. Heim
18.11.2014	1.3	Marcel Rindlisbacher	1.2 Définitions et abréviations 2.1.1 Démarrer NESKO-Frontend pour les communes et utilisateurs VDI 2.1.2 Ecran de connexion 2.1.2 Nom d'utilisateur et mot de passe pour les communes 2.1.2 Nom d'utilisateur et mot de passe pour les collaborateurs de l'ICI 2.1.2 Modification du lien pour changer le mot de passe 6.7 Texte d'information
19.11.2014	1.4	Marcel Rindlisbacher	2.1.1 Ecran „Intranet“ remplacé 2.1.1 Variante d'entrée dans NFE déplacée après "Pour collaborateurs de l'ICI" 2.1.2 Mention du domaine complété pour le nom d'utilisateur et mot de passe pour les communes 2.1.2 Mention du domaine complété pour le nom d'utilisateur et mot de passe pour collaborateurs ICI
02.06.2016	1.5	Support au communes	Remaniement des ch. 1 / 1.2 / 2 / 2.1.1 / 2.1.2

Contrôle

Date	Contrôle	fait par
19.10.2012	Révision	Daniela Heim
18.11.2014	Révision	Denis Sulzener
20.11.2014	Révision	Denis Sulzener
02.06.2016	Révision	Bernard Glauser

Validation

Date	Contrôle	Version	fait par
02.06.2016	Révision	1.5	Bernard Glauser

Documents référencés

Date	Document	Réf.	Auteur(s)
30.08.2012	NESKO-Richtlinie UI-Gestaltung (conception de l'interface utilisateur NESKO, directive non traduite)	[1]	Iris Müller / Katharina Brunner