Mode d'emploi Suivi CPS

Table des matières

Mode d'emploi Suivi CPS 1
Introduction 2
Notions de CPS 3
Interface du Suivi CPS 4
Partie 1 – Le Tableau de Bord 5
Partie 2 – Les fiches d'intervention 7
Partie 3 – La feuille DATA 10
Section 1 - Les listes déroulantes 11
Section 2 – Les données statiques reportées 17
Section 3 – Les données de calcul variables 18
Conclusion 19

Introduction

Dans mon parcours professionnel, j'ai été à de nombreuses reprise confronté à la gestion des interventions chez différents clients. A l'époque, je possédais un cahier permettant de remplir mes fiches d'intervention en trois exemplaires ; un pour le client, un pour la comptabilité de la société qui m'emploie et un pour moi. C'était un système archaïque mais relativement fiable en ce qui concerne les interventions sur site.

Malheureusement, il n'en allait pas toujours de même avec les exemplaires comptables qui soit n'étaient pas systématiquement déposés en fin d'intervention au service comptable, soit se perdaient pour d'obscures raisons (coup de vent, glissé entre deux autres papiers, déposé par erreur dans le mauvais dossier etc). En plus de cela, il faut savoir que les exemplaires comptables sont une copie carbone de la fiche originale, ce qui signifie qu'elle est parfois difficile à lire et que cela multiplie les risques d'erreur.

Enfin, le décompte se faisait également à la main ce qui pouvait générer des erreurs de calcul dommageable pour l'entreprise. Ce n'était pas très fiable et donc à l'époque j'avais eu l'idée de transformer les fiches d'intervention format papier en fiches d'intervention au format numérique. Bien qu'à cette époque je n'avais pas vraiment eu l'occasion de poursuivre l'effort par manque de temps et de connaissance, le besoin a fini par se représenter sous une autre forme bien des années plus tard.

Notions de CPS

Avant d'entrer dans le vif du sujet et d'expliquer comment fonctionne l'outil de « Suivi CPS », je pense qu'il est utile d'expliquer ce qu'est un CPS. CPS est l'acronyme de Contrat de Prestation de Service. Il s'agit d'un contrat basé sur un nombre d'heures connu à l'avance pendant une durée déterminée sachant que ces heures ont un tarif préférentiel. En contrepartie de ce tarif préférentiel, les heures non consommées à la date de fin du contrat sont considérées comme perdues par le client.

Le client doit s'acquitter de l'ensemble des heures du CPS, qu'elles aient été prestées ou non. Cela peut sembler rude mais vu que les heures ont un tarif avantageux il appartient au client de les consommer dans le délai imparti sans quoi elles sont perdues à moins qu'un nouveau CPS ne soit contracté, auquel cas les heures non prestées peuvent être récupérées.

L'utilité de ce type de contrat est pour le client de maîtriser son budget alloué aux prestations informatiques. En contractant un CPS, il s'assure que le prestataire traitera en priorité ses demandes et assurera un suivi de la consommation du CPS. Un CPS peut être utile dans le cadre de missions ponctuelles. Dans ce cas on utilise une ressource pour une durée déterminée par le CPS.

De base, le CPS unique couvre l'ensemble des prestations proposées dans le catalogue de service de l'entreprise. Il reste possible, dans le cas où l'on possède diverses activités, de faire plusieurs types de CPS. Toutefois, cela suppose que pour chaque type de CPS les prestations concernées soient listées.

Dans le principe, la matérialisation d'un CPS varie très peu par rapport à une fiche d'intervention. En fait, le CPS a un tableau de bord général permettant de réaliser le suivi général du contrat et des fiches d'intervention qui justifient du décompte d'heures. Rien de bien vraiment sorcier donc.

Dernier point, le calcul de la durée du CPS. En moyenne, un prestataire de service exécute une heure de prestation sur un CPS client tous les 3 jours et demi. Ce ratio peut être augmenté ou diminué pour allonger ou restreindre la durée de validité du CPS. Cela ne signifie pas que le client ne va pas consommer son forfait d'heure ; il est très possible et d'ailleurs assez courant qu'en période d'intense activité il fasse très souvent appel à vos services. Il s'agit juste d'un ratio moyen qui permet de calculer une période raisonnable pour que le client puisse consommer ses heures.

Tel qu'il a été conçu, l'outil « Suivi CPS » utilise un ratio de 3,5 jours par heure prestée pour calculée la date de fin du CPS. Avec ceci, vous devriez en savoir assez sur le principe du CPS et pourquoi pas avoir envie de l'appliquer ?

Interface du Suivi CPS

Le premier contact avec l'interface vous place normalement sur l'onglet « LEGEND » qui vous explique comment fonctionne le calculateur intégré.

Case 01	123	Entrée de données manuelle
Case 02	123	Données finales calculées
Case 03	123	Calcul automatisé
Case 04	123	Chiffres modulables
Case 05	ABC	Liste à choix multiples
Case 06	ABC	Structure, titre et dénominations
Case 07	ABC	Annotation temporaire /Données facultatives
Onglet 01		Légendes, Feuilles de données
Onglet 02		Feuille principale de calcul

Pour faire court et parce que ce n'est pas expliqué dans l'onglet lui-même, pratiquement tous les cases dont le fond est grisé sont des calculs automatisés qui comportent des formules. Si vous les effacez pour les remplacer par d'autres données vous aller sans doute tuer le calculateur. Vous ne devez donc remplir que les cases dont le fond est blanc (soit les « case 01 » et « case 04 »). Vous rencontrerez d'ailleurs majoritairement le « case 01 » dans cet outil, le « case 04 » ne s'appliquant pas.

Il y a également beaucoup de « case 05 » et notamment dans la partie concernant les fiches d'intervention. Le « case 05 » est une liste à choix multiple ; lorsqu'on clique sur la cellule concernée, un ascenseur apparaît permettant de sélections d'autres données dans la liste proposée. Le « case 05 » a une écriture bleu foncé sur fond gris.

Cette normalisation de l'interface est quasiment la même pour tous les outils que j'ai été amené à développer. De cette façon on peut reconnaître instantanément n'importe laquelle de mes réalisations et savoir comment l'utiliser sans même avoir à en lire le mode d'emploi. La normalisation a parfois du bon…

Partie 1 – Le Tableau de Bord

LEGEND	Tableau de Bord	FI#001	FI#002	FI#003	FI#004	FI#005	FI#006	FI#007	FI#008	FI#009	FI#010

Le Tableau de Bord est une feuille de calcul entièrement automatisée qui se remplit d'elle-même avec toutes les données provenant des dix fiches d'intervention fournies. Ces dix fiches sont connectées au Tableau de Bord et renvoient l'information dans le tableau. La seule partie éditable est le cartouche du Tableau de Bord, dont voici la description :

Nom du Client :			
Référence CPS :		**Nombre d'heures :**	

Les trois premiers champs à remplir sont les suivants :

- **Nom du client** : Le nom du client pour lequel ce modèle est utilisé. En utiliser un par client est plus que recommandé.
- **Référence CPS** : Rien de nous y oblige, mais en règle générale on donne une référence de contrat à rappeler au client lorsqu'on lui adresse un courrier en rapport avec son CPS.
- **Nombre d'heures** : Le nombre d'heures total convenues avec le client. Si d'autres heures sont ajoutées d'un CPS précédent il faut les additionner ici. Sachez cependant que cela influe sur la durée totale du CPS.

Date de début CPS :	
Date de fin CPS :	00/01/1900

La seconde partie du cartouche comporte la date de début du CPS, que vous devez saisir au format JJ/MM/AAAA ou DD/MM/YYYY (pour les anglophones) de la même façon que celle qui s'affiche dans la Date de fin du CPS.

ATTENTION : Le champ Date de fin CPS est un calcul automatisé (voir « case 03 » dans la partie Interface). Il ne faut donc ni l'éditer ni le remplacer. La date de fin se calcule d'elle-même dès lors que l'on entre la Date de début du CPS et le nombre d'heures.

Adresse du client	Personne de contact	Téléphone / Email

La troisième et dernière partie du cartouche contient les informations de base du client. Son adresse pour le cas d'un déplacement sur site, la personne de contact à demander une fois sur place et un téléphone ainsi qu'une adresse email pour joindre le contact avant, pendant ou après l'intervention.

NOTE : Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) prévoit que les données collectées soient soumises à l'approbation du client. Dans la mesure où il ne s'agit pas de données personnelles mais de données nécessaires au bon fonctionnement de la prestation, il est nécessaire de conserver ces champs. Vous pouvez toutefois remplacer le nom du client par une référence correspondant au client.

INFORMATION : En ce qui me concerne, je garderais toutefois le nom du client car si un jour quelqu'un d'autre de mon entreprise doit intervenir dans le cadre du CPS, tout sera indiqué dans cette page.

Le reste de la page est le Tableau de Bord automatisé :

# Intervention	Date de la demande d'intervention	Demande émise par	Date de validation de la demande	Demande validée par	Mode de réception	Réceptionné par
1	00/01/1900	0	00/01/1900	0	0	0
2	00/01/1900	0	00/01/1900	0	0	0
3	00/01/1900	0	00/01/1900	0	0	0
4	00/01/1900	0	00/01/1900	0	0	0
5	00/01/1900	0	00/01/1900	0	0	0
6	00/01/1900	0	00/01/1900	0	0	0
7	00/01/1900	0	00/01/1900	0	0	0
8	00/01/1900	0	00/01/1900	0	0	0
9	00/01/1900	0	00/01/1900	0	0	0
10	00/01/1900	0	00/01/1900	0	0	0

La première partie de ce tableau reprend de façon automatique les données traitant de la demande d'intervention du client pour chaque fiche d'intervention.

Date d'intervention	Type d'intervention	Mode d'intervention	Heure de début	Heure de fin	Résolution
00/01/1900	0	0	00:00:00	00:00:00	0
00/01/1900	0	0	00:00:00	00:00:00	0
00/01/1900	0	0	00:00:00	00:00:00	0
00/01/1900	0	0	00:00:00	00:00:00	0
00/01/1900	0	0	00:00:00	00:00:00	0
00/01/1900	0	0	00:00:00	00:00:00	0
00/01/1900	0	0	00:00:00	00:00:00	0
00/01/1900	0	0	00:00:00	00:00:00	0
00/01/1900	0	0	00:00:00	00:00:00	0
00/01/1900	0	0	00:00:00	00:00:00	0

La seconde partie de ce tableau reprend les principales informations de l'intervention effectuée chez le client pour chaque fiche d'intervention.

Nombre d'heures consommées	Nombre d'heures restantes	Actions Spécifiques
0	0	
0	0	
0	0	
0	0	
0	0	
0	0	
0	0	
0	0	
0	0	
0	0	

La dernière partie du Tableau de Bord est également la plus intéressante car c'est celle qui permet de savoir de façon automatique combien il reste d'heures sur le CPS.

A noter qu'il y a une possibilité d'écrire une « Action Spécifique » au niveau de chaque fiche. Si vous avez envoyé un mail au client, supprimé des heures, annulé l'intervention ou bien que vous soyez obligé de faire appel à un tiers, c'est ici que vous pouvez l'indiquer au niveau global du Tableau de Bord.

Partie 2 – Les fiches d'intervention

LEGEND	Tableau de Bord	FI#000	FI#001	FI#002

Les fiches d'interventions comportent les données saisies lors de chaque intervention qui vont être reportées dans le Tableau de Bord. Ces fiches se décomposent en plusieurs parties :

	Données
# Fiche d'intervention	0
Numéro de contrat CPS	0
Nom du client	0

La première partie concerne le numéro de fiche d'intervention (qui peut être modifié manuellement) ainsi que le numéro de contrat du CPS et le nom du client provenant du cartouche du Tableau de Bord.

Date de la demande d'intervention	20/03/2017
Demande émise par	Client
Date de validation de la demande	22/03/2017
Demande validée par	Personne de contact
Mode de réception	Demande sur place
Réceptionné par	Personnel

La seconde partie concerne la demande issue du client. Les champs sont utilisables de la façon suivante :

- **Date de la demande d'intervention** : La date à laquelle le client a fait la demande d'intervention. La date est au format JJ/MM/AAAA ou DD/MM/YYYY.
- **Demande émise par** : Le nom de la personne qui a effectué la demande.
- **Date de validation de la demande** : La date à laquelle le client a validé la demande d'intervention. La date est au format JJ/MM/AAAA ou DD/MM/YYYY.
- **Demande validée par** : Le nom de la personne qui a validé la demande d'intervention.
- **Mode de réception** : Liste déroulante proposant les différents modes de réception de la demande.
- **Réceptionné par** : Liste déroulante proposant en principe le nom de la personne qui a en interne réceptionné la demande.

NOTE : Cette fiche prend en compte le circuit de validation que l'on retrouve dans la plupart des grandes entreprises ou des entreprises de taille moyenne. Si plusieurs personnes autres que la personne de contact font une demande d'intervention, celle-ci doit être remise à la personne de contact pour validation avant toute intervention.

ATTENTION : En cas de litige, sans validation de la personne de contact qui gère le CPS celle-ci est en droit de refuser les fiches d'intervention, quand bien même celles-ci auraient été prestées. Le circuit de validation est essentiel pour le bon fonctionnement d'un CPS avec une structure comportant plusieurs intervenants au niveau informatique.

Date d'intervention	01/04/2017
Type d'intervention	Opération planifiée
Mode d'intervention	Sur site
Nom de l'intervenant	Personnel
Heure de début	09:05:00
Heure de fin	15:18:00
Résolution	Résolu

Date et Signature

Nombre d'heures consommées	8

le : 01/04/2017

La troisième partie concerne les données de l'intervention, qui vont être utilisées pour le décompte des heures du CPS. Les champs présents dans cette partie sont les suivants :

- **Date d'intervention** : La date à laquelle a eu lieu l'intervention. Le format de date à respecter est JJ/MM/AAAA ou DD/MM/YYYY.
- **Type d'intervention** : Liste déroulante proposant différents types d'intervention (planifié, urgence…).
- **Mode d'intervention** : Liste déroulante proposant des interventions sur site ou à distance.
- **Nom de l'intervenant** : Liste déroulante permettant en principe de sélectionner l'intervenant qui a réalisé l'intervention.
- **Heure de début** : L'heure à laquelle l'intervention a débuté. Celle-ci doit être reportée au format HH :MM :SS.
- **Heure de fin** : L'heure à laquelle l'intervention s'est terminée. Celle-ci doit être reportée au format HH :MM :SS.
- **Résolution** : Liste déroulante qui propose différents statuts de résolution.

ATTENTION : Toute heure entamée est due. Dans la mesure où le calculateur ne compte pas de pause entre midi, vous devez retirer une ou deux heures à l'heure de fin d'intervention selon le temps de pause que vous avez pris. Dans cet exemple de fiche, l'intervention s'est terminée à 16 :18 mais une heure a été retirée en raison du repas de midi. En principe cela fait donc 7 heures de travail et non 8 comme l'indique le champ « Nombre d'heures consommées ».

NOTE : Lorsqu'il y a déplacement sur site, une heure est automatiquement ajoutée au « Nombre d'heures consommées » car le temps alloué au déplacement aller-retour est comptabilisé sous cette forme. Cela explique qu'au compte d'heures il y ait 8 heures consommées en lieu et place de 7.

La troisième partie comporte également un espace « Date et Signature » à compléter par l'intervenant. A ce sujet, la fiche est signée également par le client et contresignée par l'intervenant de sorte qu'elle soit validée de part et d'autre.

Description des travaux
* Ensemble d'opérations décrites avec assez de précisions pour que le client soit informé de ce qui a été fait chez lui (soit sur site, soit à distance). * Faire court et concis.

Observations du client
* Zone dans laquelle le client peut faire part de ses observations, remarques, critiques ou éventuellement demandes complémentaires

		Signature Client
A :	Lieu de l'intervention	
Validé le :	01/04/2017	
Par :	0	

La quatrième et dernière partie de la fiche d'intervention est assez bien décrite concernant les champs « Description des travaux » et « Observations du client ». A cela s'ajoute la signature du client, le lieu et la date de validation.

ATTENTION : Le champ « Par » reporte automatiquement et par défaut le nom de la personne de contact qui se trouve dans le cartouche du Tableau de Bord. Par principe ce devrait toujours être la personne de contact déclarée dans le cartouche du Tableau de Bord qui valide les interventions et appose sa signature pour en valider la comptabilisation.

INFORMATIONS : Normalement, la fiche d'intervention telle qu'elle a été paramétrée est prévue pour être imprimée dans sa forme actuelle et n'utiliser qu'une seule page. C'est pour cette raison qu'il n'y a pas par exemple de champ permettant de spécifier la durée de sa pause déjeuner…

Le manque de place ne vous empêche pas par exemple de préciser au client dans la description des travaux « heure finale moins 1 heure en raison de la pause déjeuner » si vous voulez être totalement juste. Petit rappel : Pour passer à la ligne suivante dans Microsoft Excel, il faut appuyer sur les touches ALT+ENTREE de votre clavier.

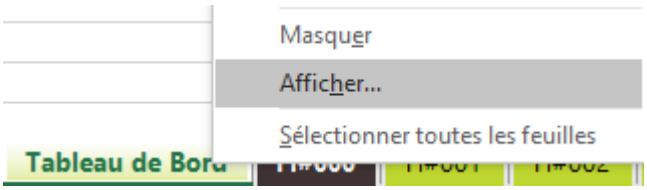
Si vous observez la fiche d'intervention avec attention, vous verrez que la partie « Nos Coordonnées » n'a été abordée nulle part. Vous pouvez bien évidemment la modifier vous-mêmes en manuel ou vous intéresser à la partie suivante concernant le paramétrage du modèle.

Partie 3 – La feuille DATA

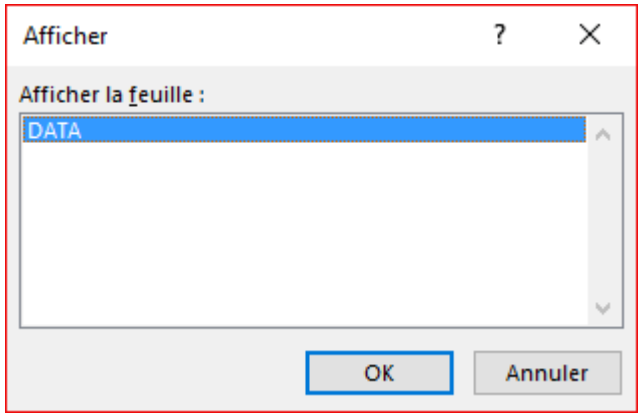
La première règle de la feuille DATA est de ne jamais parler de la feuille DATA. C'est le cœur du paramétrage du modèle et en principe elle est cachée pour éviter que quelqu'un ne vienne modifier quoi que ce soit dessus. D'ailleurs en général elle n'est pas que cachée… Elle est aussi verrouillée avec un mot de passe qui empêche les modifications… voir pire.

Vous n'imaginez pas les trésors de fourberie dont on peut faire preuve pour empêcher les « spécialistes » d'Excel d'aller faire joujou dans le cœur de son Modèle de document. En même temps, les « spécialistes » on les connaît et la plupart du temps ils vont juste faire une « petite modification mineure » en ne sauvegardant pas de copie du fichier et ensuite ils viennent vous dire qu'il faut tout reprendre depuis zéro pour déboguer leurs ~~conneries~~ modifications.

Mais pour une fois et parce que c'est un outil mis à disposition dans le cadre du projet Red Star IT, la feuille DATA est accessible et éditable.



Dans la liste des feuilles de calcul (tout en bas), faites un clic droit et sélectionnez « Afficher ».



Sélectionnez la feuille DATA et cliquez sur [OK].

NOTE : En principe, si vous avez bien fait les choses, la feuille DATA apparaît en dernier dans la liste des feuilles. A partir de ce point et maintenant qu'elle est affichée, je vais pouvoir détailler son fonctionnement à travers ses différents composants. Je vais même me payer le luxe de vous expliquer en image comment modifier et éditer ces composants afin que vous puissiez vous approprier ce modèle de document et le personnaliser comme bon vous semble.

Section 1 - Les listes déroulantes

lstTypeIntervention	lstModeIntervention	lstResolution
Maintenance Curative	A distance	Résolu
Maintenance Préventive	Sur site	Non-résolu
Opération planifiée	Continuité d'intervention	En attente du client
Urgence		En attente d'un tiers
		Reporté
		Nouvelle Intervention
		A terminer

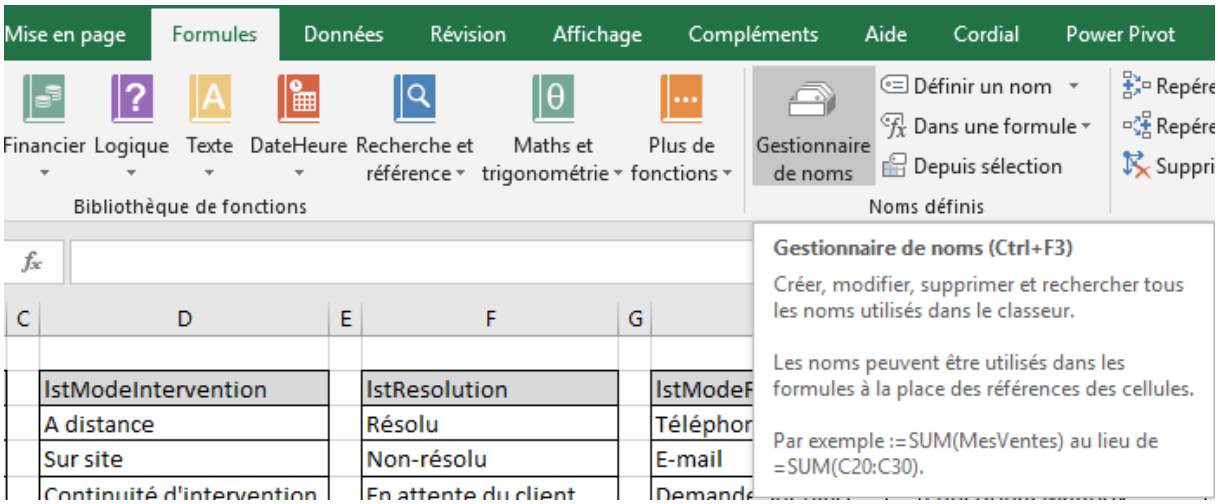
lstModeReception	lstReception
Téléphone	Personnel
E-mail	Standard
Demande sur place	Functional Mailbox
Autres	

Voici les cinq listes déroulantes utilisées dans les fiches d'intervention. Comme vous pouvez le constater, chacune comporte un nom qui permet de l'identifier puis les données à proprement parler. En principe, il vous suffit de modifier les données pour que celles-ci soient disponible dans la liste déroulante.

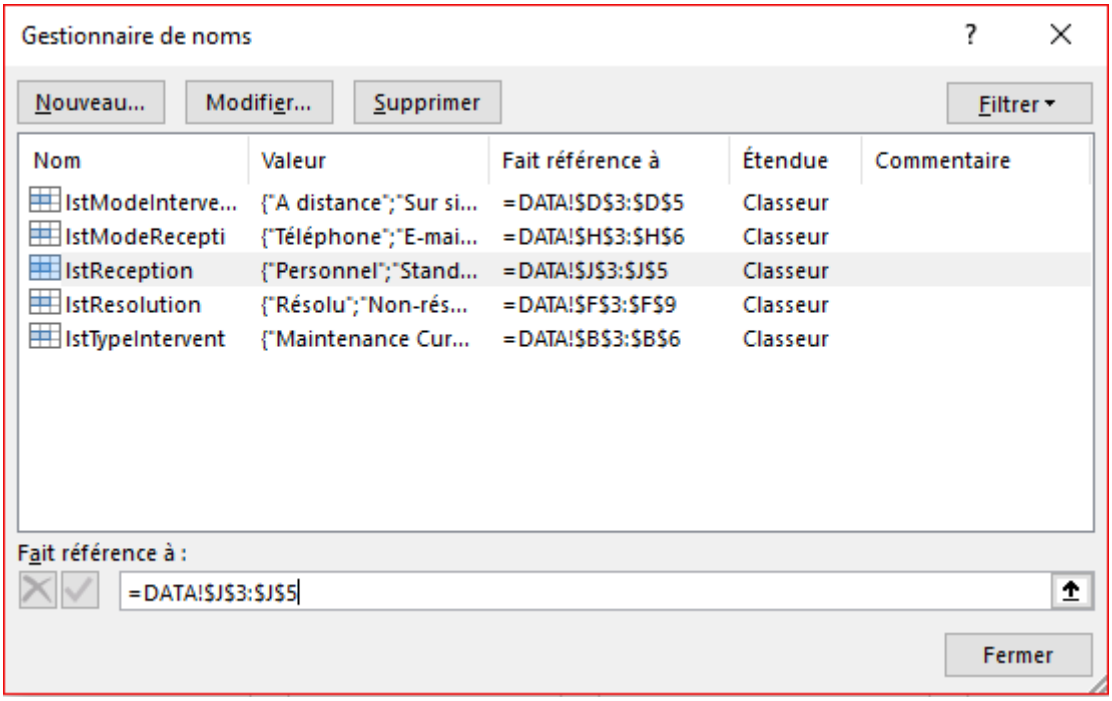
ATTENTION : Si vous modifiez les données d'une liste à la volée et que certaines fiches d'intervention ont déjà été remplies, il se peut qu'Excel vous affiche un message d'erreur en vous disant qu'il ne trouve plus la référence de la liste… Si c'est le cas, pas de panique. Sélectionnez la liste déroulante et appuyez sur la touche [SUPPR] de votre clavier. Cela va vider la liste et lorsque vous cliquerez à nouveau dessus, celle-ci va se reconstruire toute seule et afficher vos modifications.

NOTE : Je sais déjà que vous allez essayer de rajouter au moins votre nom et prénom dans la liste « lstReception » et je sais déjà que ça ne s'affichera pas. Ce sera exactement la même chose pour n'importe quelle autre liste d'ailleurs ! En fait, lors de la création des listes, celles-ci ont une plage déterminée… Si vous ajoutez une donnée hors de cette plage déterminée eh bien… C'est logique qu'elle n'apparaisse pas.

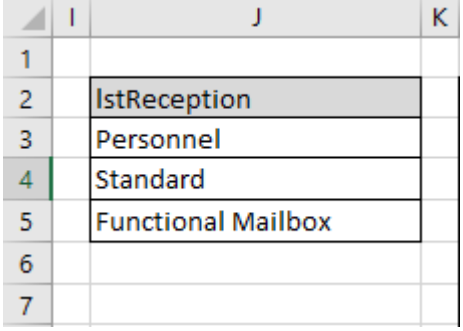
Comment on résout ce type de problème ? Doit-on à chaque fois remplacer un élément de la plage par un autre ? C'est possible mais vous allez devoir jongler à chaque fois qu'il va falloir faire une modification. Peut-on ajouter un élément à la plage ? Non, pas directement comme ça. En fait, il va falloir étendre la fameuse plage en question ! Dis de cette façon ça paraît simple. Allons voir ce qu'il en est en réalité.



Dans le bandeau (le menu) de Microsoft Excel, cliquez sur « Formules » puis cliquez sur le « Gestionnaire de noms ».

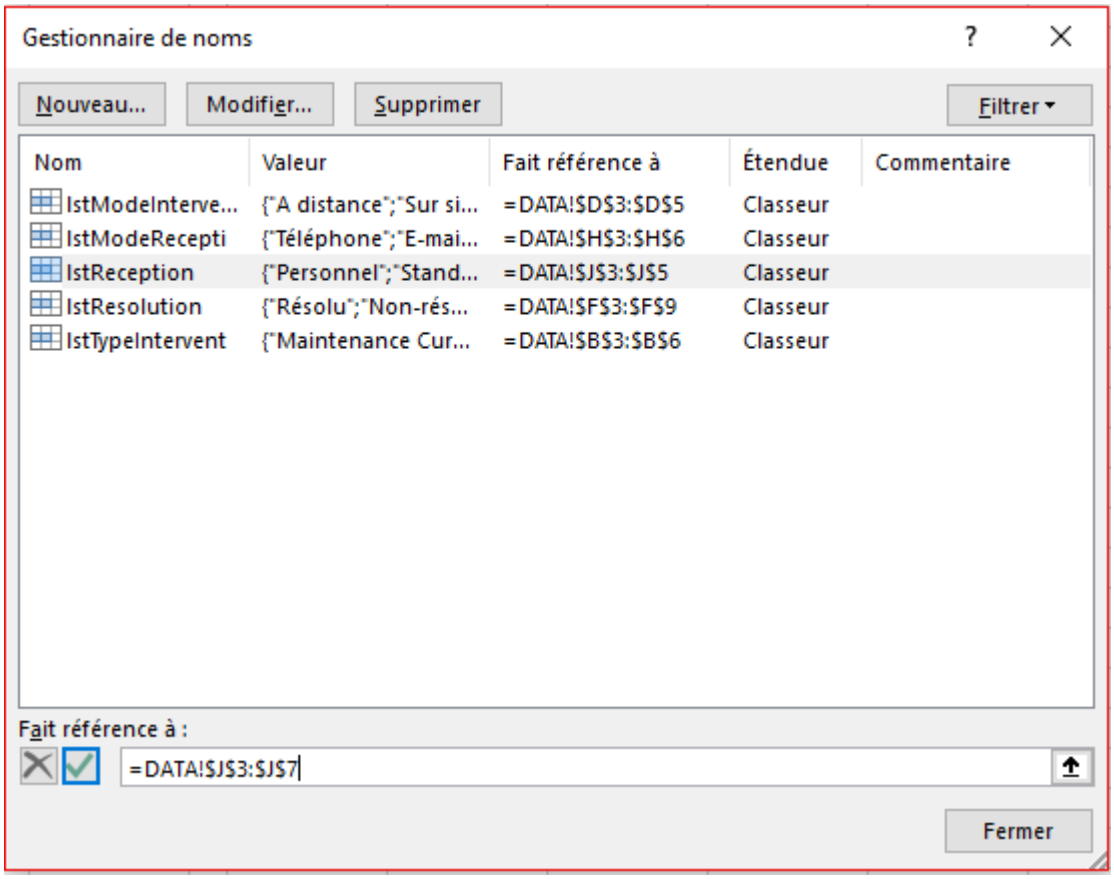


Lorsque le Gestionnaire de noms s'affiche, vous avez la merveilleuse surprise de voir l'ensemble des listes déroulantes de la feuille DATA. La partie « Fait référence à » affiche en principe =DATA!$J$3 :$J$5.

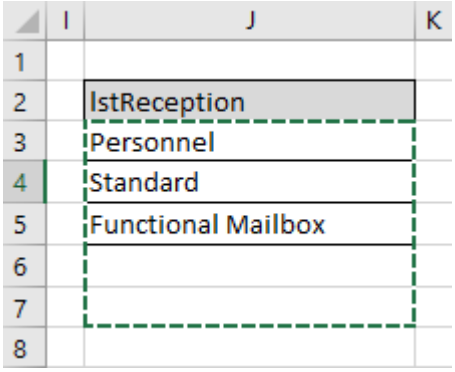


Même sans être un habitué de Microsoft Excel ou un développeur chevronné, vous avez remarqué que la plage considérée par la liste va de J3 à J5. En vérifiant ci-contre c'est encore plus évident. Si maintenant vous avez ajouté des données en J6 et en J7 et que vous voulez qu'elles apparaissent dans la liste, il vous suffit de modifier la formule pour la passer à =DATA!$J$3 :$J$7.

Oui, c'est tout ce qu'il y a à faire



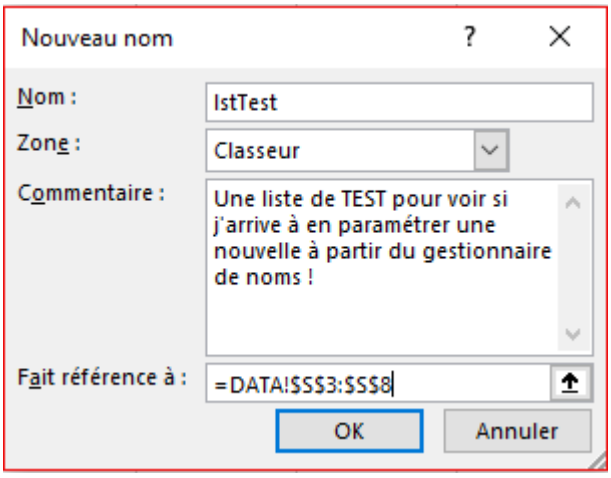
Remplacez le dernier numéro de la plage par la dernière donnée et cliquez sur ☑.



En principe, lorsque vous modifiez la plage, cela a un effet visuel sur Microsoft Excel qui vous montre maintenant la délimitation de la plage que vous lui avez défini. C'est assez pratique pour voir si vous vous êtes trompés ou non…

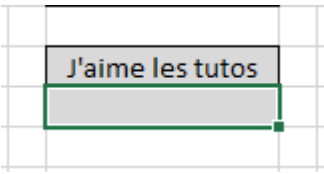
ATTENTION : Vous devez **IMPERATIVEMENT** conserver les **$** avant les caractères de la plage sans quoi celle-ci ne sera pas reconnue par Microsoft Excel. C'est le genre de subtilité qui peut causer d'immenses pertes de temps si l'on n'y prend pas garde…

NOTE : Lorsque vous avez mis votre plage à jour, vous pouvez cliquer sur [Fermer] pour quitter le gestionnaire de nom. Certains d'entre vous auront sans doute remarqué la possibilité de faire ses propres listes à partir du Gestionnaire de nom lui-même… Maintenant que vous savez à peu près comment ça fonctionne… Pourquoi pas ?



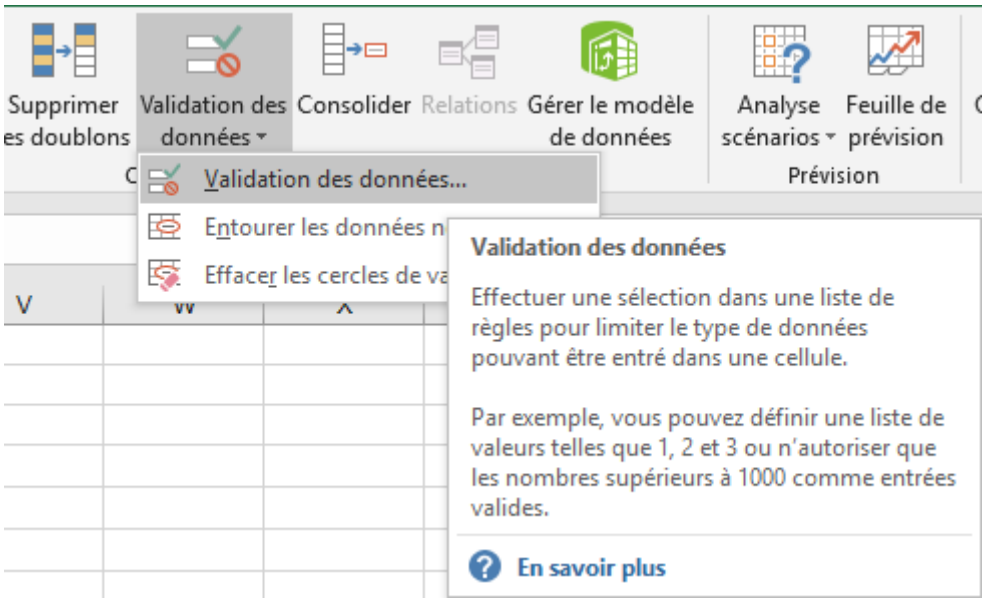
Si vous rouvrez le Gestionnaire de noms et que vous cliquez sur [Nouveau], celui-ci va vous ouvrir la fenêtre ci-contre. Donnez un nom à votre nouvelle liste et choisissez comme zone « Classeur ». Cela permettra à votre liste d'être disponible sur l'ensemble du Classeur Excel, c'est-à-dire sur l'ensemble des feuilles de calcul.

Vous pouvez également ajouter un « Commentaire » pour expliquer à quoi va servir votre liste et enfin vous pouvez mettre la formule correspondant à la nouvelle liste. Il ne reste donc plus qu'à savoir comment utiliser les listes…

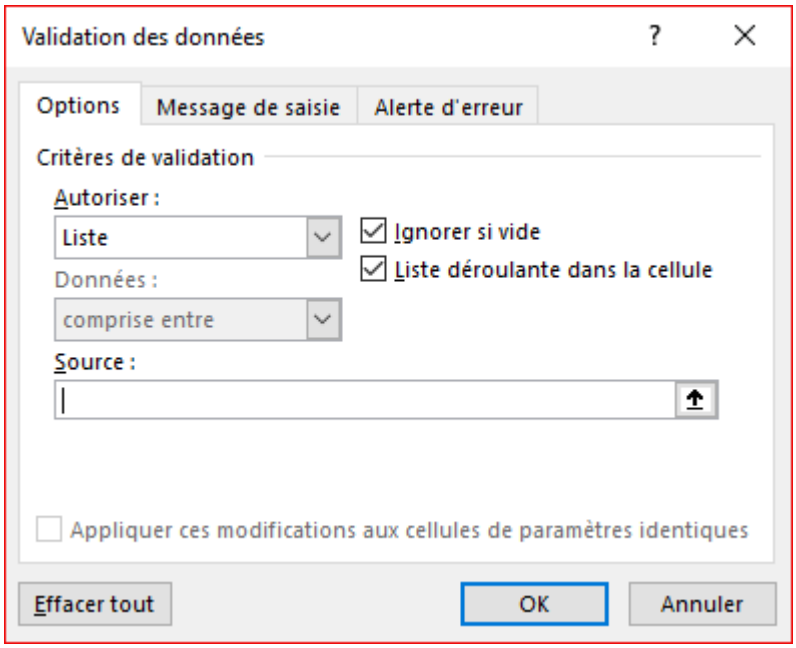


Commencez par créer deux cellules dans la feuille DATA comme ci-contre. L'intitulé est libre et vous pouvez noter ce que vous souhaitez dans la case supérieure. Conseil du jour : adoptez la Légende fournie ou faites la vôtre. Une fois que vous avez donné libre court à votre imagination, placez votre curseur à l'endroit où vous souhaitez que la liste soit disponible.

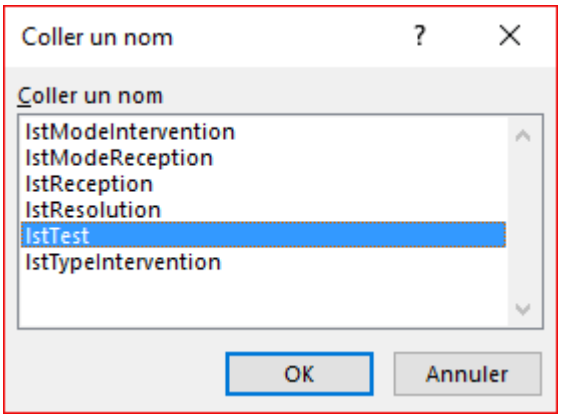
Dans le bandeau Excel, cliquez sur « Données ».



Cliquez sur « Validation des données » puis sélectionnez « Validation des données ».

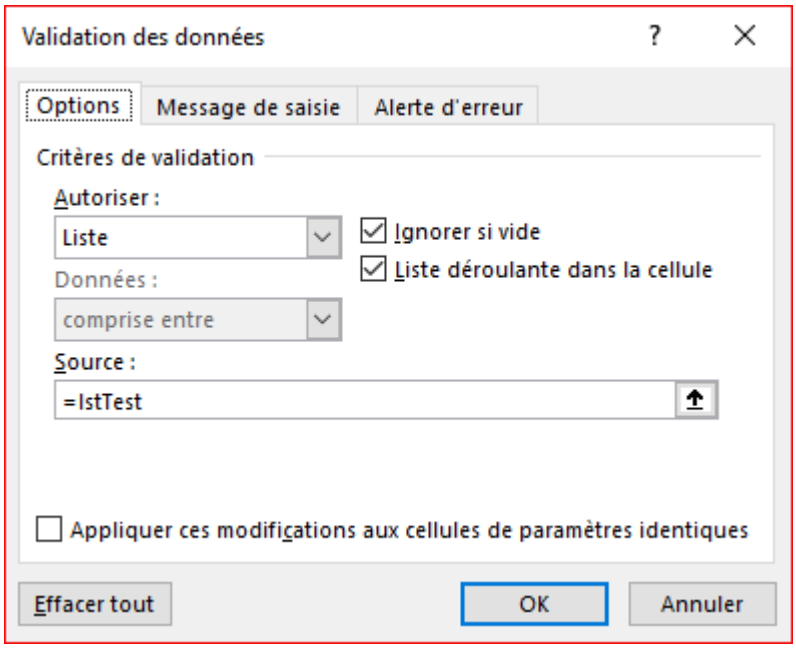


Dans l'onglet « Options » de la fenêtre de Validation des données, sélectionner « Liste » dans la section « Autoriser : » puis placez le curseur de la souris dans la section « Source » et appuyez sur la touche [F3] de votre clavier.

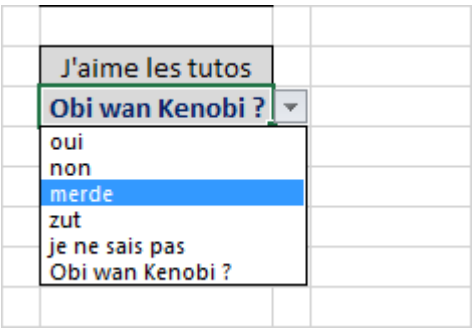


En principe, la fenêtre « Coller un nom » doit s'afficher et lister l'ensemble des listes de données qui ont été créé dans le classeur ou sur la feuille. Sélectionnez la liste correspondante et cliquez sur [OK].

NOTE : Si vous connaissez par cœur le nom de votre liste, vous pouvez directement le saisir dans la section « Source : » mais attention : il faut mettre le signe = devant sinon il va juste afficher le nom de la liste et pas son contenu. Dans notre cas, ce sera =lstTest.



Que vous l'ayez fait en appuyant sur la touche [F3] de votre clavier ou en tapant directement le nom de la liste, cliquez sur [OK].



Et voilà, en principe lorsque vous cliquez sur la seconde case, les différents choix de votre liste s'affichent et vous pouvez donc dès à présent faire les sélections qui s'imposent.

NOTE : De façon générale, les listes déroulantes sont pour les processus maîtrisés et connus à l'avance le summum de l'automatisation. Vous n'avez plus rien à saisir dans vos formulaires et gagnez du temps avec les éléments redondants du processus en juste quelques clics de souris.

Ainsi s'achève ce petit tutoriel sur les listes déroulantes. Grâce à lui, vous êtes en mesure de créer des listes, les modifier et pour les supprimer ça ira sans doute encore plus vite ! Cela dit, cette petite digression nous a entrainée fort loin de ce qui nous intéressait en premier lieu, à savoir les différentes sections qui composent la feuille de calcul DATA. Continuons donc à voir les éléments constitutifs de cette feuille.

Section 2 – Les données statiques reportées

Coordonnées	Symbol
My Own Tools	
Red Star IT	
Adresse 1	
Adresse 2	
CP - VILLE	
(+33) xxx xxx xxx	
x@y.z	

Les données statiques reportées sont… De simple données. Ici, point de liste, de formules ou de choses compliquées. C'est plutôt la factorisation qui est visée. De quoi je peux bien être en train de parler ? Eh bien voici un exemple de factorisation.

Tableau de Bord	FI#001	FI#002	FI#003	FI#004	FI#005	FI#006	FI#007	FI#008	FI#009	FI#010

Je suppose que vous ne me contredirez pas quand je vous dis qu'il y a 10 fiches d'intervention presque totalement identiques dans ce classeur Excel ? Bien, intéressons-nous à ce que nous avons laissé de côté précédemment, à savoir la partie « coordonnées ».

Nos Coordonnées
My Own Tools
Red Star IT
Adresse 1
Adresse 2
CP - VILLE
(+33) xxx xxx xxx
x@y.z

Comme vous pouvez le voir, cette partie comporte exactement les mêmes informations que ce que l'on trouve dans la feuille DATA et pour cause… Chaque composant de cette partie est lié à une donnée reportée de la feuille DATA. Lorsqu'on clique sur « My Own Tools », voici ce qui s'affiche dans la barre de formules :

f_x =DATA!L3

On appelle donc la cellule L3 de la feuille DATA. Pour toutes les fiches.

Du coup, en cas de changement d'adresse ou de numéro de téléphone, plus besoin d'éditer chaque fiche d'intervention. On va directement modifier les éléments dans la feuille DATA. On a donc factorisé en réutilisant plusieurs fois les mêmes données dans plusieurs feuilles différentes. Là aussi, il s'agit d'une automatisation et d'une optimisation. Reste le dernier élément de la feuille DATA à expliciter.

Section 3 – Les données de calcul variables

CPS	
Ratio	3,5

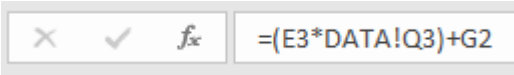
Je pense que nous sommes d'accord pour dire que c'est un peu ridicule, et pourtant. Dans certains calculs, on aimerait pouvoir faire varier les chiffres à notre convenance. On parlait du ratio qui permet de calculer la durée du CPS et que j'avais fixé à 3,5. Voyons ce que ça donne si on insère dans le cartouche du « Tableau de Bord » une date au 1er Octobre 2018 et un pack de 20 heures :

		Date de début CPS :	01/10/2018
Nombre d'heures :	20	Date de fin CPS :	10/12/2018

Pour un pack de 20 heures et une date de début de CPS au 1er Octobre 2018, la date calculée avec un ratio de 3,5 nous amène au 12 Décembre 2018. Si on passe ce ratio à 3,25 dans la feuille DATA voici ce que l'on obtient :

		Date de début CPS :	01/10/2018
Nombre d'heures :	20	Date de fin CPS :	05/12/2018

On perd quasiment 5 jours de durée du CPS, puisque la date de fin se situe au 05 Décembre 2018. On peut ainsi artificiellement augmenter ou diminuer la durée du CPS grâce à ce petit ratio dissimulé dans la feuille DATA et qui permet de faire quelques ajustements.



La formule mathématique permettant de calculer la date de fin est simplissime, comme le montre la capture d'écran ci-dessous montrant la barre de formules. En définitive, on multiplie les heures par le ratio puis on ajoute la date.

La magie de Microsoft Excel, c'est qu'il peut concevoir qu'on veuille afficher une date à partir d'une opération mathématique. Du coup, là encore il n'est plus nécessaire de changer à la main les chiffres pour chaque client. Modifier le ratio fera la même chose sans altérer la formule.

Et voilà, on a fait le tour de ce qui se trouve dans cette fameuse feuille DATA que je vous conseille de Masquer après utilisation.

Conclusion

Nous voici arrivé au bout de ce mode d'emploi qui vous sera, je l'espère d'une grande aide. En plus du mode d'emploi fourni, vous retrouverez sur le site https://www.myowntools.eu le modèle utilisé propre et prêt à l'emploi.

Bien sûr, il s'agit d'un calculateur basique qui calcule des heures de prestation au niveau de chaque fiche d'intervention et décompte les heures au niveau du Tableau de Bord. Si vous l'utilisez, je vous recommande de ne pas modifier la fiche d'intervention car elle est calibrée pour n'utiliser qu'une seule feuille d'imprimante lorsqu'on l'imprime.

J'ai en effet essayé d'optimiser au maximum un outil dont je me suis servi un bon nombre de fois malgré ses quelques imperfections. Le fait de ne pas calculer la pause déjeuner, par exemple, pourrait faire partie d'une évolution de cet outil dans l'avenir.

Quoiqu'il en soit, vous avez à présent un outil de base qui peut être utilisé pour vos propres besoins. En plus, vous avez en standard la possibilité de le modifier vous-même grâce aux explications données par ce mode d'emploi, ce qui le rend entièrement personnalisable. Vous pouvez donc avec un minimum de temps et d'investissement personnel l'adapter à vos propres besoins.

Outil simple, optimisé, facile à utiliser autant qu'à modifier et surtout personnalisable et réutilisable : exactement ce que je souhaitais trouver dans un processus d'amélioration continue.