

EDITO

Offrez toujours plus de services à vos utilisateurs



Depuis près de 2 ans, Apsynet a choisi d'orienter sa stratégie produit pour toucher une cible toujours plus large d'utilisateurs au sein de l'entreprise. Pour ce faire, elle a revu la philosophie de fonctionnement de ses produits et leur ergonomie d'utilisation.

Les succès rencontrés par cette nouvelle approche, nous ont conduits à avancer encore plus loin dans cette direction.

Plus qu'un simple portail de formulaires, Apsynet Request Center permet de jouer, tant sur la nature des demandes, que sur celle des processus nécessaires à leur construction ou à leur traitement, en prenant en compte les possibilités d'accès par les différents groupes d'utilisateurs et d'exploitants.

Il devient ainsi possible d'utiliser ARC pour de nombreuses tâches d'échange avec les utilisateurs, dans un contexte particulier à l'entreprise ou plus général d'accès à des ressources partagées, des demandes d'achats, d'information, etc.

Et pour faire mentir l'adage selon lequel les cordonniers sont les plus mal chaussés, non

seulement notre département « Service et Support » utilise Apsynet DataCenter pour vous assister, mais de plus vous donne dorénavant rendez vous sur notre portail sécurisé, où vous retrouverez toutes les mises à jour et l'historique de vos propres demandes.

Dans un cadre différent, mais toujours avec le même objectif, les outils de reporting se sont vus repensés, afin de mettre à disposition de la direction informatique, un tableau de bord complet et graphique, autorisant un pilotage en temps réel du centre de services. Vous pourrez en découvrir le fonctionnement dans « l'espace support » de cette lettre.

Nous aurons l'occasion de vous présenter Apsynet DataCenter dans sa nouvelle version 3.2 lors de nos prochains séminaires intitulés « Offrez toujours plus de services à vos utilisateurs » qui débiteront avec une première session le jeudi 23 octobre (suivie des jeudi 06 et 13 novembre).

J'espère à cette occasion avoir le plaisir de vous y rencontrer et en attendant, je vous souhaite une bonne lecture.

Olivier Piochaud
PDG d'Apsynet

**SEMINAIRES
GRATUITS
Nouvelle
version 3.2**

*Dernières places
disponibles
le 13 novembre*

Apsynet

Siège Social
15, rue du Vieux Pont
92000 Nanterre
Tél. : 01 55 17 21 31
Fax : 01 55 17 21 33

contact@apsynet.fr
www.apsynet.fr

Sommaire

➤ Edito	1
Version 3.2, Offrez toujours plus de services à vos utilisateurs	
➤ Apsynet A propos de...	2
Un portail dédié aux clients Apsynet	
➤ Espace Produit	2
Apsynet Request Center : module de gestion des demandes	
➤ Espace Support	3
Nouvel gestion des graphiques dans Apsynet DataCenter	
➤ Parole de Client	4
CCI de Grenoble	

Apsynet A propos de...

Un portail dédié aux clients Apsynet

Chez Apsynet, grâce à un Apsynet DataCenter spécialement adapté aux besoins spécifiques d'un éditeur, nous suivons au quotidien vos demandes par mail ou vos appels téléphoniques auprès du département « Service et Support », ainsi que les prestations effectuées sur site par nos collègues. Les informations administratives liées à nos relations y sont également intégrées. Chaque collaborateur d'Apsynet autorisé peut ainsi connaître les produits détenus, les types de licences, les contrats de maintenance associés et bien sûr toutes les personnes concernées chez le client.

Dans un second temps, une gestion des commandes a été mise en place. Celle-ci a d'ailleurs permis d'affiner le suivi des interventions de nos consultants.

L'utilisation interne d'Apsynet DataCenter reste en permanence dans le sillage des évolutions et des directions stratégiques empruntées dans le développement de nos solutions.

C'est donc tout naturellement que nous vous proposons aujourd'hui de vous ouvrir cette base d'information et de communication. Vous trouvez

sur le bandeau haut de notre site Web (www.apsynet.fr), à droite, un accès "Zone client". Vous avez là, à votre disposition, un portail dédié à l'assistance utilisateur de nos produits. Il s'agit d'un accès sécurisé à notre Apsynet DataCenter interne, qui vous permet d'accéder à un ensemble de services dans le cadre de vos relations techniques avec Apsynet.

Vous y trouverez la possibilité de :

- ▶ Vérifier les personnes habilitées à contacter l'Assistance Utilisateur (personnes référencées dans le contrat).
- ▶ Consulter les supports en cours et les réponses apportées, ainsi que l'historique des incidents déclarés et des interventions effectuées et les rapports produits par les intervenants.
- ▶ Rechercher au sein de bases de connaissances.
- ▶ Télécharger des dictionnaires, patches et services packs.
- ▶ Accéder à vos codes de licence.

Avant d'arriver à ce portail, une page d'accueil sur notre site (www.apsynet.fr) vous explique d'une façon détaillée comment procéder.

Edouard Lesquelen

Espace Produit

Apsynet Request Center : module de gestion des demandes

Le module Apsynet Request Center offre à vos utilisateurs une interface Web pour la rédaction et le suivi en ligne de leurs demandes de service ou de leurs déclarations d'incident.

Doté d'un système SSO connecté à l'annuaire d'entreprise et d'une interface Web particulièrement étudiée pour assister la saisie, Apsynet DataCenter permet dorénavant d'assurer aux utilisateurs un très haut niveau d'assistance, et cela, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Les types de demandes sont paramétrables et des scénarios sont fournis pour des :

- ▶ Déclarations d'incident sur des équipements ou demandes d'assistance à leur utilisation
- ▶ Recherches de renseignements avec accès à une base de connaissance
- ▶ Réservations de locaux ou d'équipements avec vérification des disponibilités
- ▶ Demandes d'achat

Loin d'être un simple formulaire de demande, le module Apsynet Request Center comporte de nombreuses fonctionnalités :

- ▶ Un catalogue de service proposé en fonction du profil de l'utilisateur.
- ▶ Chaque demande s'inscrit parfaitement dans un processus pris en charge par le module Service Desk ITIL.

- ▶ La formulation des demandes et incidents est totalement indépendante de la nomenclature des classifications adoptée par la cellule de support.
- ▶ La rédaction est assistée par des aides à la sélection et un cheminement paramétrable à l'installation.
- ▶ Les Workflows paramétrables prennent en charge tous les processus de validation ou d'escalade.
- ▶ L'interface graphique est personnalisable, elle peut suivre la charte interne.
- ▶ Dès lors que les réservations effectuées par les utilisateurs sont effectives, elles agissent immédiatement sur les plannings de disponibilité des ressources.
- ▶ Les demandes d'achat peuvent être agrégées pour construire automatiquement des commandes ou demandes de devis.
- ▶ Un dispositif de dialogue permet à l'utilisateur et à la cellule de support d'échanger des informations très simplement avec en option des alertes par messagerie
- ▶ Dans une philosophie web 2.0, le portail d'accès offre à l'utilisateur une vue personnalisée sur ses informations et l'évolution de ses demandes.

Philippe Renou.

**SEMINAIRES
GRATUITS**

Nouvelle

version 3.2

Dernières places

disponibles

le 13 novembre

Apsynet

Siège Social
15, rue du Vieux Pont
92000 Nanterre
Tél. : 01 55 17 21 31
Fax : 01 55 17 21 33

contact@apsynet.fr
www.apsynet.fr

Espace Support

Une nouvelle gestion des graphiques dans Apsynet DataCenter

Avec l'apparition du tableau de bord du système d'information, est apparu le besoin d'un outil de reporting et d'analyse au sein de notre produit. La refonte de l'éditeur de requêtes graphiques nous a donné l'occasion de le faire évoluer vers de meilleures capacités de synthèse d'un ensemble de données

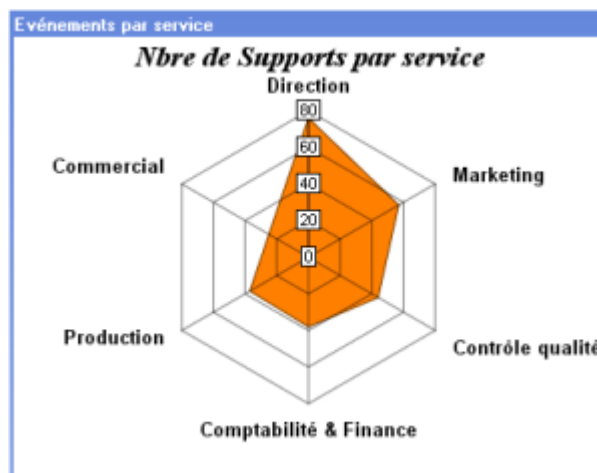
La version 3.2 a donc été pour Apsynet l'occasion de revoir totalement la gestion des graphiques dans DataCenter. Les nouvelles possibilités de l'éditeur de requêtes graphiques vous permettent d'intégrer dans votre espace de travail, une vision compacte et esthétique des données clés.

Notre travail a porté tant sur l'aspect visuel des résultats, que sur la construction du graphique et le choix des données.

En partant d'une requête DataCenter (aussi bien interne que SQL), vous pouvez dorénavant construire des graphiques de différents types : Histogramme, Courbes / Camemberts, Secteur, Barres, Polaires. Afin d'être en mesure de comparer des valeurs, il est possible de dénombrer plusieurs données parallèlement. Une fonction de tendance permet d'estimer l'évolution de vos séries graphiques.

Ces graphiques sont affichables directement sur le tableau de bord.

Nous allons vous présenter ces nouveautés au travers d'exemples représentatifs (Les requêtes correspondantes sont téléchargeables sur le portail client : « Zone client » sur www.apsynet.fr).



Exemple N°1 :

Provenance des demandes d'un Service Desk

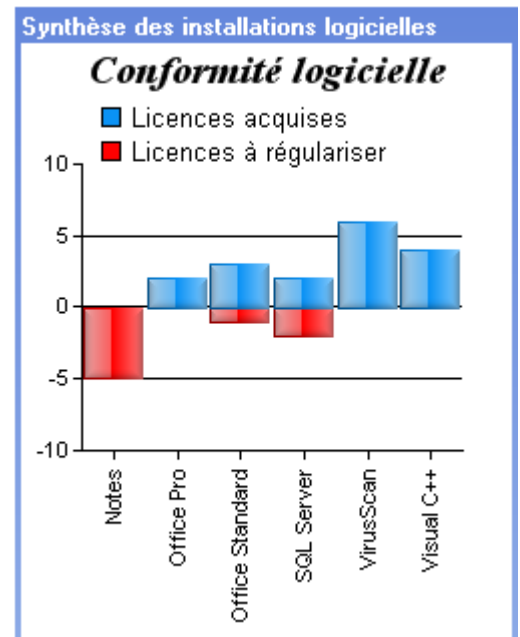
L'amélioration du système d'information passe également par l'identification des populations les plus consommatrices de support. Ces informations permettent d'affiner les diagnostics et de pouvoir ainsi élaborer des stratégies d'évolution adaptées : modifications des procédures, changement des outils, plans de formation.

Quelle est la répartition des appels à la cellule de Hotline en fonction des services ?

Exemple N°2 :

Software Asset Management : maîtriser les installations logicielles.

Ou comment un simple graphique permet de visualiser si l'on a déployé plus de logiciels que l'on détient de licences d'utilisation ?



Patrick Lévine

Apsynet

Siège Social
15, rue du Vieux
Pont
92000 Nanterre
Tél. : 01 55 17 21 31
Fax : 01 55 17 21 33

contact@apsynet.fr
www.apsynet.fr

Parole de Client

Témoignage de la CCI de Grenoble



La Chambre de commerce et d'industrie de Grenoble représente 26 000 entreprises de l'industrie, du commerce et des services qui emploient 170 000 salariés dans la région grenobloise.

L'objectif principal de la CCI est de réunir les meilleures conditions, afin que les

entreprises s'implantent, se développent et créent des emplois sur la région grenobloise. Afin d'améliorer les processus liés au suivi de parc, la Chambre de Commerce et d'Industrie de Grenoble a décidé, en 2004 de remplacer une solution spécifique développée en interne. Après analyse des différentes offres du marché son choix s'est porté sur Cim DataCenter. Au départ les objectifs du projet étaient principalement d'être en mesure d'assurer un suivi précis d'un parc en permanente mutation. La solution d'Apsynet a ainsi permis, dans des délais très courts, d'offrir à la CCI une image juste et exhaustive de son parc installé. De ces informations, des stratégies d'organisations efficaces, et une politique d'achats ciblée ont pu être mis en place par l'équipe en charge de la gestion de parc.

Le caractère structurant de Cim DataCenter a également contribué à la mise en œuvre de processus de gestion du cycle de vie des biens IT, de la commande du matériel jusqu'à sa mise au rebut, en passant par toutes les étapes clefs intermédiaires.

En parallèle, et dans une optique d'optimisation des coûts, la gestion des consommables et des licences logicielles a été mise en place.

Dans un second temps et dans le cadre d'une politique d'amélioration des services auprès des utilisateurs, la CCI de Grenoble a souhaité

exploiter les fonctionnels ITIL intégrés au sein de la solution d'Apsynet.

En effet, le centre de service de la CCI de Grenoble est amené à faire face à des demandes aussi variées que le signalement d'un incident, la mise en œuvre d'une manifestation (qui nécessite un nombre d'opérations important), ou encore des demandes de renouvellement de matériel. Grâce à ses possibilités de paramétrage étendu et sa structure ITIL, Cim Datacenter, pouvait parfaitement fédérer l'information, tout en garantissant la traçabilité des demandes et des actions menées en conséquence. Grâce à un travail d'analyse méthodique et rigoureux mené conjointement par les responsables du projet de la CCI et les consultants d'Apsynet, une solution opérationnelle a pu être mise en œuvre rapidement, avec des résultats visibles immédiats.

La nouvelle version de CDC, intégrant des tableaux de bords très lisibles et efficaces a encore amélioré la réactivité du Service Desk vis à vis de ses utilisateurs.

Le projet actuellement en cours est d'ouvrir aux utilisateurs un système multicanal de gestion et de suivi de leurs demandes (Web, Mail, Téléphone), remplaçant ainsi les formulaires papiers.

Aux vues des premiers résultats, Jean-François COUPET, Directeur des systèmes d'information de la CCI nous a déjà fait part de son souhait d'aller plus loin dans l'utilisation de l'outil, plus particulièrement, concernant l'intégralité des processus « soutien de service » au sens ITIL.

Olivier Rouas

Aux vues des premiers résultats, **Jean-François COUPET**, *Directeur des systèmes d'information de la CCI* nous a déjà fait part de son souhait d'aller plus loin dans l'utilisation de l'outil, plus particulièrement, concernant l'intégralité des processus « soutien de service » au sens ITIL.

**SEMINAIRES
GRATUITS
Nouvelle
version 3.2**
*Dernières places
disponibles
le 13 novembre*

Apsynet

Siège Social
15, rue du Vieux Pont
92000 Nanterre
Tél. : 01 55 17 21 31
Fax : 01 55 17 21 33

contact@apsynet.fr
www.apsynet.fr