

# ApsyNews N°21 - mars 2010

La lettre d'informations trimestrielle d'Apsynet

## Edito : la version 3.4, une version majeure

Fidèles à notre ligne de conduite, soucieux de suivre les évolutions et les besoins de l'informatique en entreprise et toujours à l'écoute des préoccupations et des souhaits de nos clients, nous avons la joie de vous présenter en ce début d'année, notre nouvelle version d'Apsynet DataCenter : la 3.4.

Disponible depuis peu, mais résultat du travail de plus d'un an de l'équipe R&D d'Apsynet et de 6 mois de tests quotidiens, cette version majeure est encore une fois une combinaison d'avancées technologiques et de nouveautés fonctionnelles.

Vous êtes de plus en plus nombreux à exploiter les fonctionnels avancés disponibles dans nos produits, que ce soit le générateur de requêtes ou les fonctions d'ajouts de champs ou de mises en page, mais aussi pour certains d'entre vous les Workflows ou même le moteur vbscript. C'est donc naturellement que nous les avons enrichis tant pour votre propre usage que pour être en mesure

de vous offrir de nouveaux fonctionnels.

De même, le périmètre des utilisateurs de notre produit au sein de votre entreprise, s'élargissant toujours plus, la simplicité, le niveau de finition et les possibilités d'utilisation doivent évoluer en permanence. C'est donc pour ces raisons que nous mettons à votre disposition de nouveaux outils d'exploitation, de reporting et de communication vers vos utilisateurs finaux.

Toujours en phase avec l'évolution des systèmes, et notamment la généralisation de systèmes 64 bit, nous avons complété le support de ces plateformes pour toutes les composantes de notre solution.

C'est donc avec plaisir (mais sans poisson) que nous vous accueillerons le jeudi 1er avril, pour vous présenter en détails toutes les nouveautés de cette version.

Olivier PIOCHAUD

## Sommaire

- Edito : la version 3.4, une version majeure ..... 1
- Les nouveautés fonctionnelles et technologiques ..... 2
- Les avantages d'un portail d'intégration ..... 2
- Comment exploiter les couleurs et les icônes ..... 3
- Pourquoi un portail de Services ..... 4

## APSYNET

15, rue du Vieux Pont  
92000 Nanterre  
France

Téléphone  
+ 33 (0)1 55 17 21 31

Télécopie  
+ 33 (0)1 55 17 21 33

Site web  
[www.apsynet.fr](http://www.apsynet.fr)

e-Mail  
[contacts@apsynet.fr](mailto:contacts@apsynet.fr)

**RAPPEL !**

### INVITATION SÉMINAIRE GRATUIT

jeudi 1 avril 2010 de 9h00 à 11h00 à Nanterre

Découvrez Apsynet DataCenter 3.4

Raison Sociale : ..... Je serai accompagné(e) de :  
Nom : ..... Nom : .....  
Prénom : ..... Prénom : .....  
Email : ..... Email : .....  
Téléphone : ..... Téléphone : .....

à retourner par télécopie au 01 55 17 21 33 ou par mail à [contacts@apsynet.fr](mailto:contacts@apsynet.fr)

*Le nombre de places étant limité, une confirmation de votre inscription vous sera adressée.*

**Apsynet**

### Les nouveautés fonctionnelles et technologiques

**Mises en page contextuelles** : vous disposez d'une nouvelle technologie permettant pour l'ensemble des modèles d'élaborer des mises en page contextuelles en fonction de critères tels que l'utilisateur connecté, le statut du document, la plateforme utilisée et/ou la valeur d'un champ...

**Champs couleur et icône** : il est également possible, suivant les mêmes règles que pour les mises en page contextuelles (hors l'utilisateur connecté), de faire apparaître une couleur ou une icône, dans un modèle, des liens automatiques de modèle ou le résultat d'une requête.

**Nouveau Portail d'Intégration** : en plus du portail Web connu, vous pouvez développer votre propre site avec des feuilles de styles dédiées. (cf. description en bas de page) .

**Mail Html** : la version 3.4 intègre dorénavant l'émission des mails au format HTML.

**Nouvelle version d'Apsynet Request Center** : Apsynet Request Center a été entièrement repensé en exploitant les dernières technologies de la version 3.4.

**Concepteur de requêtes** : le concepteur de requêtes intègre désormais la possibilité de travailler sur les dates en déterminant le niveau de finesse de la période qui vous intéresse : seconde, minute, heure, jour, semaine, mois, trimestre ou année.

**Evolution de l'interface LDAP** : elle peut lire désormais des informations contenues dans des champs à valeurs multiples.

**Nouveau requêteur web** : le concepteur de requêtes web a été entièrement redéveloppé.

**Workflow** : il est dorénavant possible dans les workflows d'enchaîner automatiquement plusieurs actions depuis un statut de départ.

**VBscript** : On peut intégrer dans ceux-ci la recherche de documents, la modification du document lié, la création de documents et d'entrées dans les agendas, l'exécution de règles de production et d'actions et l'exploitation de compteurs séquentiels.

**Environnements 32 et 64 bit** : Les fonctions suivantes sont disponibles : un support étendu des plateformes Vista/Seven/2008 32 et 64 bit, un nouveau fonctionnel de génération de PDF intégré, une technologie d'audit d'utilisation des logiciels (CSU) et de déclenchement automatique des inventaires et l'ajout d'une certification et d'une signature des modules CSU.

### Les avantages d'un portail d'intégration

Depuis ses premières versions, Apsynet DataCenter était fourni dans deux environnements isofonctionnels Web et Windows. Vous disposiez donc, en plus de la console Windows, d'un environnement Web facilement accessible à tous les postes de l'entreprise.

De surcroît dans le cadre de l'ouverture de l'application à une population externe au service informatique, l'interface Web, notamment pour les fonctionnels de gestion de demandes utilisateurs (Apsynet Request Center), est devenu incontournable.

Dans l'optique de vous offrir une intégration encore plus avancée, la version 3.4 d'Apsynet DataCenter vous propose dorénavant d'intégrer dans vos propres sites web (intranet ou extranet) des données en provenance d'Apsynet DataCenter en tenant compte de votre charte graphique.

Ce nouveau fonctionnel, nommé Portail d'intégration va donc vous permettre par exemple d'intégrer des fonctionnels propres à Apsynet DataCenter tels que la création et le suivi d'une demande, l'affichage ou l'ouverture d'une requête etc, mais également les fonctionnels d'authentifications automatiques ou manuels natifs de nos produits.

Pour plus d'informations, n'hésitez à contacter votre interlocuteur commercial.

#### APSYNET

15, rue du Vieux Pont  
92000 Nanterre  
France

Téléphone  
+ 33 (0)1 55 17 21 31

Télécopie  
+ 33 (0)1 55 17 21 33

Site web  
[www.apsynet.fr](http://www.apsynet.fr)

e-Mail  
[contacts@apsynet.fr](mailto:contacts@apsynet.fr)

Comment exploiter les couleurs et les icônes

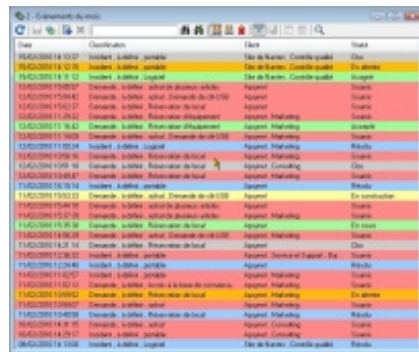
La version 3.4 est aussi l'occasion d'introduire des éléments d'esthétique dans le fonctionnel technique de création des mises en page. En effet, vous pouvez créer des champs couleurs ou des icônes et les manipuler au sein des documents d'Apsynet DataCenter.

Pour renseigner ces valeurs vous allez pouvoir :

- définir une valeur par défaut à la création du document
- les modifier manuellement dans le détail du document
- utiliser les règles de production dans le cas d'une mise à jour de masse
- utiliser les vbscripts des workflows pour un changement conditionnel

Ces couleurs ou icônes vont ensuite pouvoir apparaître à différents niveaux: détail de document, résultat de requête, bloc de tableau de bord...

Afin d'illustrer notre propos vous trouverez ci-dessous quelques exemples d'utilisation possibles de cette nouvelle technologie :



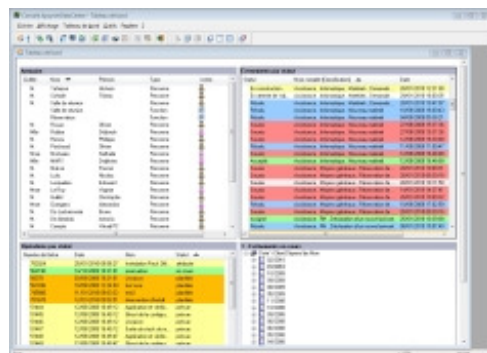
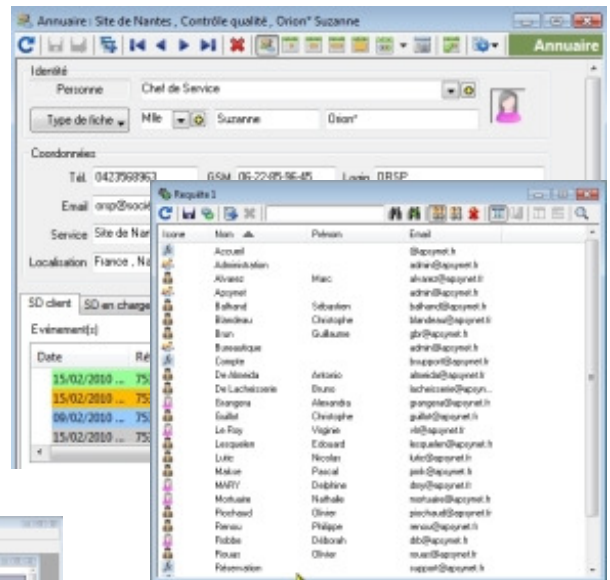
Exemple annuaire :

Au niveau de votre annuaire, vous allez pouvoir typer vos entrées d'annuaire par l'intermédiaire d'une icôno-graphie.

Bien sur les possibilités offertes aux niveaux des objets ou des requêtes sont également à votre disposition pour les blocs de vos tableaux de bord.

Service Desk :

Il est possible de définir dans la gestion des événements de service desk, une couleur dépendant du statut du ticket. Cette couleur pourra être affichée dans une requête de synthèse., améliorant ainsi la lisibilité du reporting.



C'est d'ailleurs dans cet environnement, où la lisibilité est extrêmement importante que les icônes et les couleurs prennent toutes valeurs.

APSYNET

15, rue du Vieux Pont  
92000 Nanterre  
France

Téléphone  
+ 33 (0)1 55 17 21 31

Télécopie  
+ 33 (0)1 55 17 21 33

Site web  
www.apsynet.fr

e-Mail  
contacts@apsynet.fr

## Pourquoi un portail de Services

Depuis plusieurs années, certaines entreprises ont mis en place un guichet unique téléphonique. Cette première étape dans la rationalisation de la gestion des demandes et du support utilisateur a permis d'obtenir des gains substantiels en terme de productivité et de qualité de service :

- centralisation de toutes les demandes et déclarations d'incidents,
- meilleure traçabilité et qualification des événements,
- maîtrise des délais de traitement.

Un portail de service Web complète ce dispositif en montant d'un cran supplémentaire dans l'échelle de mesure de la qualité du service apporté aux utilisateurs, parfois appelés « clients » des services centraux.



Il permet de mettre en avant 3 atouts significatifs et particulièrement appréciés tant par les fournisseurs de services (services informatiques, services généraux, ...) que par leurs clients.

### Une disponibilité accrue

Ce service est disponible 7 jours sur 7 et 24h sur 24, tant pour l'accueil des demandes et leur enregistrement que pour la mise à disposition immédiate de certaines solutions (réservations de ressources, accès à des bases d'informations,...).

Pour offrir des prestations sur des fuseaux horaires différents ou en horaires décalés, ce type de dispositif reste l'un des moins coûteux et des plus souples.

### Une communication rationalisée et clarifiée

Le portail de services ouvre un canal de communication entre les fournisseurs de services et les clients, où chacun contribue à la clarification des échanges, lors de :

- la rédaction des demandes par un accompagnement à l'expression de besoin,
- Le traitement des tickets par la mise en place d'un dialogue en ligne pour chaque dossier,
- la clôture par un système de validation de la résolution.

### Une image maîtrisée

La mise en place d'un portail web de gestion des demandes doit être accompagnée d'une recherche d'ergonomie et d'une image de qualité.

Il constitue une vitrine omniprésente pour les services délivrant les prestations.

Il est donc essentiel que sa présentation soit indépendante de l'organisation des départements chargés de produire les services. Si ces derniers travaillent sur la base de qualification de tickets techniques, monolingue et avec des procédures complexes, le portail doit, lui, présenter, une interface intuitive et vulgarisée, parfois multilingue si la population utilisatrice le nécessite.

Dernier atout d'une telle solution, particulièrement apprécié par toute entreprise, c'est son potentiel d'évolution. Il est possible de modifier le catalogue de services proposé en fonction d'éventuels nouveaux besoins.

## APSYNET

15, rue du Vieux Pont  
92000 Nanterre  
France

Téléphone  
+ 33 (0)1 55 17 21 31

Télécopie  
+ 33 (0)1 55 17 21 33

Site web  
www.apsynet.fr

e-Mail  
contacts@apsynet.fr