

**ÉDITO**

## Quand l'informatique atteint un âge mûre



Après une enfance chaotique où l'on a été jusqu'à douter de son utilité sur la productivité, la micro-informatique en entreprise a connu une adolescence prodigue durant laquelle les réseaux, l'internet et maintenant les applications mobiles ont

révélé la puissance des outils.

Nous avons tous apprécié les capacités d'accès à l'information qu'offrent toutes ces applications mises à disposition des utilisateurs.

Nous avons ainsi tous payé le prix de la liberté, par de multiples tâtonnements et recherches dans des applications « à découvrir soi-même », pour les logiciels utilisés à titre personnel comme pour ceux mis à disposition par les entreprises.

Aujourd'hui, un vent de maturité souffle sur l'informatique et ses acteurs prennent enfin le temps de réfléchir, d'organiser et de formaliser les processus d'exploitation et le service apporté aux utilisateurs.

Il est notamment un domaine où avait toujours primé le délai de réaction, souvent au

détriment de la qualité et de l'efficacité, ce domaine c'est l'assistance aux utilisateurs.

Apsynet a toujours été à l'écoute du monde extérieur, et des évolutions tant des technologies que des normes.

C'est ainsi que les principes formalisés par l'ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), nous ont paru receler de nombreuses idées dont notre offre pouvait tirer parti pour votre bénéfice.

Voici donc une première ApsyNews décrivant les possibilités de DataCenter pour la gestion avancée des incidents, elle sera suivie dans quelques jours d'une série de conférences utilisateurs, toujours sur le même sujet, animées par un de nos consultants certifié ITIL.

Vous pourrez y découvrir les évolutions de notre solution CDC Help Desk et échanger sur la mise en place des recommandations ITIL.

Olivier Piochaud  
PDG d'Apsynet

Pour en savoir plus sur les **séminaires gratuits** les 11 mai, 1<sup>er</sup> et 8 juin et vous inscrire : [www.apsynet.fr](http://www.apsynet.fr) - rubrique *Actualités* - *Séminaires Itil*

**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](mailto:contact@apsynet.fr)  
[www.apsynet.fr](http://www.apsynet.fr)

### Sommaire

- **Édito** ..... 1  
Quand l'informatique atteint un âge mûre
- **Parole de Client** ..... 2  
Une solution de Help Desk personnalisée pour Edelia
- **Apsynet A propos de...** ..... 3  
Apsynet fête ses 10 ans
- **Espace Produit** ..... 3  
Le support en Libre Service
- **Espace Support** ..... 4  
Générer automatiquement une « demande client » sur un dysfonctionnement d'imprimante
- **Zoom sur les Versions** ..... 4

## Parole de Client

**Une solution de Help Desk personnalisée pour gérer les contrats des abonnés Edelia**

Basée à Nanterre en région parisienne, Edelia est une toute jeune entreprise filiale des groupes EDF et Crédit Mutuel, spécialisée dans la Maîtrise de l'Énergie dans l'habitat. Edelia propose aux entreprises et aux particuliers des formules d'abonnement pour faciliter la gestion des consommations d'énergie et d'eau (Tranquil'élec et Tranquil'eau).

Ces services reposent sur l'installation d'un capteur relié au compteur d'eau ou électrique, et d'une passerelle de communication Edelia connectée en ADSL ou GPRS. Les informations relatives à la consommation sont auto-matiquement collectées au sein d'une base de données, analysées en temps réel et traduites pour l'abonné sous la forme d'un bilan mensuel et d'un guide de consommation, accessibles sur un espace Internet personnalisé.

Un service d'assistance téléphonique ainsi qu'un système d'alerte par SMS ou par e-mail viennent compléter cette offre pour permettre à l'abonné de piloter aisément son contrat et d'être informé à tout moment sur d'éventuelles anomalies dans ses consommations.

Afin d'optimiser la qualité du Service Clients, Edelia décide en juillet 2005 de mettre en place une solution de Help Desk. La société se tourne vers Apsynet, prestataire référencé du groupe EDF depuis de nombreuses années.

OBJECTIF : mettre en place une solution de Help Desk pour gérer les abonnements, les appels des clients et des techniciens, mais aussi les demandes de changement du système d'information émanant des collaborateurs de Nanterre et Paris.

Apsynet effectue donc une démonstration de son savoir faire et présente les points communs entre la philosophie de la technologie Apsynet DataCenter et les besoins précis du Service Clients d'Edelia : l'accès immédiat et simple à l'information, doublé d'un système d'alerte automatique en cas d'incident. Les consultants d'Apsynet mettent en place une maquette pour présenter l'adaptation personnalisée de son module Service Desk.

Répondant ainsi aux attentes spécifiques d'Edelia, la solution proposée est alors aussi retenue pour

son adaptabilité et sa capacité à suivre la montée en charge de même que pour son accès universel et sécurisé via une interface Web.

La personnalisation, en production depuis décembre 2005, a pris une dizaine de jours seulement.

« Nous recherchions une solution de Help Desk qui soit facile à utiliser et dont la souplesse nous permette de construire aisément et rapidement un descriptif de toutes les demandes avec nos terminologies métiers. »

Christian Aymé  
Directeur des Opérations  
Edelia

« Nous recherchions une solution de Help Desk qui soit facile à utiliser et dont la souplesse nous permette de construire aisément et rapidement un descriptif de toutes les demandes avec nos terminologies métiers. » commente Christian Aymé, Directeur des Opérations chez Edelia.

« Aujourd'hui, la solution de Help Desk mise en place centralise dans une même base de données toutes les informations relatives aux contrats de nos abonnés et à leurs appels, elle nous permet une gestion efficace de notre relation client. Nous sommes entièrement satisfaits de notre solution et des équipes Apsynet qui ont conduit ce projet à nos côtés. » conclut Christian Aymé.

Par cette application menée pour Edelia, Apsynet élargit le champ de son expertise en s'inscrivant dans une démarche de personnalisation de ses produits pour se tourner vers des clients aux besoins spécifiques.

« Nous avons trouvé dans la conduite de ce projet l'occasion de démontrer l'adaptabilité de la technologie Apsynet DataCenter. Présente au cœur de toutes nos offres, elle nous permet de personnaliser nos solutions pour répondre à toutes les spécificités de nos clients. » commente Olivier Piochaud, PDG Fondateur d'Apsynet.

DSC.



**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

## Apsynet A propos de...

### Apsynet fête ses 10 ans

Cette année, Apsynet fête ses 10 ans depuis la création de la société.

C'est donc l'occasion de revenir sur cet événement pour faire un rapide bilan de notre aventure. En fait, elle a véritablement débuté en février 1990 avec l'arrivée d'Olivier Piochaud chez Apsylog.

Apsynet y débute sous la forme d'un département Télécom et Réseau au sein d'Apsylog. Son métier est à ce moment la réédition d'outils d'administration réseaux en provenance des USA. Son histoire est alors émaillée d'une suite ininterrompue de rebondissements et de succès lui permettant de se construire et de progresser en augmentant régulièrement ses perspectives.

Son activité s'appuie sur un catalogue de solutions d'une trentaine de produits en provenance de petits éditeurs aux technologies très innovantes pour l'époque.

Après les avoir vus de façon systématique se faire racheter par les dix plus gros acteurs informatiques

de l'époque, elle conclue cette première période en achetant à son tour un des produits qu'elle importait depuis des années, LANauditor, ancêtre de CIM.

Ainsi, en partant d'un simple statut de distributeur, elle devient, en 1998, un éditeur de progiciel aujourd'hui largement reconnu sur son marché.

Depuis sa création, Apsynet est restée cantonnée exclusivement dans le monde de la gestion d'infrastructures informatiques. Aujourd'hui, elle consolide son offre dans ce domaine. Elle oriente notamment ses compétences vers les normes ITIL. Sa filiale Arcaro compte d'ailleurs des compétences certifiées « ITIL Fondation ».

Dorénavant, ses technologies s'ouvrent et lui permettent d'élargir sa couverture vers de nouveaux relais de croissance, tels la gestion de biens non informatiques, et de murir des offres dans le domaine administratif ou de la gestion des relations humaines.

ELQ.

## Espace Produit

### Le support en Libre Service

Le renforcement de la qualité du service rendu aux utilisateurs constitue un des premiers objectifs des DSI : prendre en charge les demandes des utilisateurs dans des délais optimaux, tout en assurant un niveau qualitatif suffisant, devient une obligation pour tous les responsables de l'assistance utilisateurs.

La mise en place de « bonnes pratiques » dans la prise en charge des demandes utilisateurs contribue déjà à assurer en grande partie cette obligation. La communication entre le service d'assistance et l'utilisateur, ainsi que l'implication de ce dernier dans le processus de prise en charge de ses demandes, sont des facteurs de réussite de ces bonnes pratiques

Pour ce faire, CDC Help Desk intègre les fonctionnels permettant la mise en place de ces processus :

- √ **Self Service - Dépose de demande Intranet**  
L'utilisateur dépose sa demande via eDataCenter dans un mode assisté. Reconnu automatiquement, il qualifie sa demande et accède à un extrait de la base d'expérience correspondant à ses critères de qualification.
- √ **Self Service - Dépose de demande mail**  
L'utilisateur envoie sa demande par mail. Elle

est ensuite automatiquement intégrée dans la base de données.

- √ **Gestion de la Relation Utilisateur**  
L'utilisateur suit l'évolution de statuts de ses demandes par des mails informatifs qui lui sont automatiquement envoyés, et il est proactif en accédant, via eDatacenter, à ses dossiers de supports ou d'interventions.

Ces processus permettent d'impliquer l'utilisateur, le positionnant comme acteur, et d'optimiser les ressources dédiées aux Help Desk qui se dégagent ainsi des fonctions de saisie et de pré qualification, gérées directement par les utilisateurs.

Persuadés des gains que ces fonctionnels apportent, nous les avons mis en œuvre chez Apsynet : toutes les demandes envoyées par mail à l'adresse support@apsynet.fr s'intègrent automatiquement dans la base et génèrent un ticket d'appel mis en file d'attente.

Ensuite, chaque action effectuée par le support ou par le département service donne lieu à un mail (avec le détail de l'action réalisée et un lien URL vers le compte rendu ad hoc) à l'attention des interlocuteurs en charge de la gestion du compte du client.

ORS.



**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

### Générer automatiquement une « demande client » sur un dysfonctionnement d'imprimante

L'objectif est d'automatiser la création d'une « demande client » en fonction d'alertes retournées par les équipements SNMP. Par exemple, créer une demande de remplacement de toner dès qu'une imprimante remonte une alerte « toner faible ».

Pour automatiser cette tâche il est possible de s'appuyer sur deux technologies :

- ✓ **L'inventaire SNMP** : il permet d'interroger régulièrement les OID correspondant aux alertes. Une requête CDC sur les données d'inventaire SNMP sera utilisée comme source d'une règle de production de création de demandes.
- ✓ **POP3** : les imprimantes peuvent envoyer des mails sur certaines alertes. Ce mail sera utilisé pour construire une « demande client ».

#### Par l'inventaire SNMP

- ✓ **Configurer l'inventaire SNMP** pour remonter le ou les OID correspondant aux alertes.

Exemple : l'OID *prtConsoleDisplayBufferText* de la printer-mib remonte les informations du panneau d'affichage de l'imprimante (la printer-mib se trouve dans le sous répertoire mib du sous répertoire SNMP de la console principale).

- ✓ **Programmer l'inventaire SNMP** régulièrement (cf configuration des serveurs intranet).
- ✓ **Réaliser une requête** dans la console CDC pour afficher les erreurs de chacun des équipements SNMP. Elle sera utilisée comme source pour créer les demandes.

Exemple : la requête *SNMP\_Alert description* affiche le statut (valeurs du panneau

d'affichage) pour chacune des imprimantes. Elle dispose d'un filtre pour éliminer les valeurs « veille » ou « prête ».

A vous de déterminer quels sont les statuts d'imprimantes qui nécessitent de créer une demande client et de mettre un filtre supplémentaire pour éliminer les statuts ne nécessitant pas de générer une demande client.

- ✓ **Réaliser une règle de production** de création de demande en fonction du résultat de la requête.

Exemple : la règle de production *Création de demande sur alerte SNMP*.

#### Pour intégrer les exemples :

Dans le Designer :

- ✦ sélectionner le nœud *règles de production*
- ✦ clic droit
- ✦ choisir *importer*
- ✦ sélectionner le fichier <http://www.apsynet.fr/utilitaires/CreationDemandeSurAlerteSNMP.zip>

#### Par POP3

- ✓ **Créer une boîte POP3** dédiée à la réception des messages d'alertes, par exemple *alertesnmp@monnom.com*.
- ✓ **Configurer vos équipements SNMP** pour qu'ils envoient un mail à l'adresse ci-dessus en cas d'alerte.
- ✓ **Spécifier les paramètres de connexion POP3** sur la règle de production standard *Demande client-POP3* et définir une planification.

A chaque envoi de mail, une demande sera créée automatiquement dans CDC.

PLV.

## Zoom sur les Versions

#### PRODUITS

Cim DataCenter	2.7.0.11	eDataCenter/eServices	2.7.0.11
CDC Technical	2.7.0.11	Cim Intranet Suite	2.7.0.11
CDC Asset Managem.	2.7.0.11	Modèles CDC	3.10.012
CDC Help Desk	2.7.0.11	Modèles WSUS	3.10.012

#### SERVICE PACKS

Windows - V2.7	SP 6	du	14/04/06
Web - V2.7	SP 6	du	12/04/06
Windows - V2.6	SP 5	du	08/08/05
Web - V2.6	SP 5	du	22/07/05

#### DICTIONNAIRES

Dic. Logiciels du marché (comp. 2.5 & +)	mai 06
Base de classification des prod.(comp. 2.2 & +)	mai 06
Table de détection des cartes PCI	avril 06
Table de détection des modèles IBM	avril 06

#### MODULES D'INVENTAIRES

Mac OS 9	2000	du	24/06/03
Mac OS X	27011	du	27/04/06
Linux (noyau 2.2 & +)	26.LX	du	11/12/05
Windows	2.9	du	28/03/06

CGT.



**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**

*Si vous détenez une licence ApsyNet avec un contrat de maintenance en cours, il vous suffit d'envoyer un fax au 01 55 17 21 33 ou un email à contact@apsynet.fr avec vos coordonnées complètes et le numéro de votre licence actuelle. Un CD-Rom vous parviendra alors dans les plus brefs délais. Sinon, contactez le service commercial qui vous fournira les informations tarifaires sur les licences ou les mises à jour.*