

EDITO

Version 3.1, un virage dans les technologies Apsynet



Deux des charges principales d'une cellule d'assistance aux utilisateurs sont la qualification de la demande initiale et le traitement des relances pour les éléments en cours.

De ce fait, accroître l'autonomie des utilisateurs finaux dans la création de leur demande et surtout dans la

consultation du traitement qui en est fait, est donc souvent une priorité de nos clients .

C'est pourquoi notre équipe de développement a travaillé en profondeur sur l'accessibilité de nos produits par les utilisateurs finaux.

Le but a été de concevoir un portail, point d'entrée universel (donc forcément Web) , utilisable et utilisé par tous (donc suffisamment simple) qui affranchisse le Service Desk des tâches de saisies initiales et surtout de celles d'information permanente du statut d'avancement des demandes.

Issue de ces recherches, la *version 3.1* nous offre les nouveautés suivantes :

√ Un site Web eDataCenter réellement multi-plateformes et multi-navigateurs, tout en bénéficiant d'une interface intuitive et riche , afin que chacun puisse la maîtriser en quelques minutes.

√ Un système d'authentification combinant la sécurité du réseau local aux capacités de mémoire des navigateurs, pour une identification précise de l'acteur.

√ Une vision synthétique des données et rafraîchie en permanence.

√ Des assistants de création des demandes.

√ Et bien sûr, toujours le traitement automatisé des demandes entrantes par messagerie et l'émission des messages de suivi.

Mais ceci n'est qu'une étape , et les prochaines versions iront encore plus loin.

Ainsi en capitalisant sur le travail réalisé pour des applications spécifiques telles que *Apsynet Transports Sanitaires* présenté plus loin dans cette lettre, nous proposerons des solutions qui guideront l'utilisateur, pas à pas, dans la soumission et le traitement de ses requêtes. Il pourra aller seul, toujours plus loin, vers une exploitation autonome de ses outils et pour un périmètre beaucoup plus large que la seule demande d'assistance informatique .

Olivier Piochaud
PDG d'Apsynet

Sommaire

➤ Edito	1
Version 3.1, un virage dans les technologies Apsynet	
➤ Apsynet A propos de...	2
Un DataCenter hors du cadre standard	
➤ Espace Produit	2
Portail utilisateur	
➤ Espace Support	3
L'interpréteur de requêtes SQL	
➤ Parole de Client	4
VSC Technologies	
➤ Zoom sur les Versions	4

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...

Un DataCenter hors du cadre standard

Suite à une demande spécifique de la part d'un de nos clients, nous avons été amenés à utiliser nos technologies dans le cadre d'un projet nécessitant un paramétrage élaboré de Datacenter.

Ce projet consistait à automatiser la gestion des demandes de transports sanitaires au sein du Centre Hospitalier de Châteauroux. Notre solution venait en remplacement de différents outils spécifiques qui ne donnaient plus satisfaction du fait de leur hétérogénéité.

La spécificité résidait dans les typologies des biens à gérer, des demandes et des opérations de transport.

Les contraintes de ce projet étaient très fortes pour de multiples raisons :

- Le parc de véhicules d'un CH est soumis à des obligations légales fortes, de contrôle et de maintenance.

- La gestion des chauffeurs implique l'intégration de règles de calculs évoluées de leurs indemnités et des défraiements.

- Les demandes de transports doivent être saisies par le personnel soignant.

- Les demandes de transport doivent être liées aux fichiers des patients tout en respectant des règles de confidentialité en vigueur dans le milieu hospitalier.

- La planification des transports doit être faite en fonctions de multiples critères (urgence, disponibilité du parc, mutualisation des courses...).

- Enfin la solution doit être un outil d'aide à la décision pour la personne en charge de la régulation des transports, car elle doit optimiser l'utilisation de ses ressources pour minimiser les postes de sous-traitance à des sociétés tierces.

Le projet est finalisé depuis le mois d'octobre, et d'ores et déjà, le responsable des transports du CH constate que la solution a permis d'améliorer la qualité de service mais également de réaliser des économies en termes de sous-traitance.

Malgré toutes ces contraintes, ce projet n'a nécessité aucun développement spécifique, et la charge de service nécessaire à l'adaptation est de l'ordre d'un projet classique de gestion de biens, c'est-à-dire moins de 20 jours.

ORS.

Espace Produit

Le portail utilisateur d'Apsynet DataCenter

La *version 3.1* du produit apporte un accent particulier sur l'accès et la diffusion d'informations, mais aussi sur la personnalisation par l'utilisateur, de l'aspect du produit à son ouverture.

La barre de requêtes et la barre de commandes ont évolué vers un arbre de commandes multi-niveaux.

Chaque nœud peut contenir soit l'accès à une requête, soit l'accès à la création d'un document. Chaque nœud est renommable par l'utilisateur indépendamment du nom de l'objet source. Par exemple l'administrateur met à votre disposition une requête nommée « équipement de votre parc » mais vous pouvez décider de renommer l'accès à cette requête par « Mon parc ».

De façon automatique, le produit vous permet d'accéder directement aux dix dernières requêtes

ou document utilisés. De même, vous avez accès aux 10 actions les plus fréquentes.

Un tableau de bord a été développé permettant d'afficher des informations sous différentes formes dans des blocs : résultat de requête, graphique, recherche et DailyNews. Chaque bloc peut être :

- Partagé entre les utilisateurs.
- Rafraîchi automatiquement de façon régulière
- Déplacé par simple Glisser / Déplacer

Les blocs de nouvelles ou DailyNews permettent de diffuser de l'information aux utilisateurs sous forme de texte en langage naturel. Il est possible d'y faire référence à l'utilisateur connecté, à la date système, à des résultats de requête.

PLV.

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

The screenshot shows the Apsynet DataCenter user interface. On the left is a sidebar with a tree view of commands, including 'Nouveaux : Bon de livraison', 'Toutes les requêtes', 'Alarmes', 'Anomalies', 'Consommables', 'Finances', 'Journal des commandes', 'Créer une commande', 'Inventaire automatique', 'Inventaire physique', 'Licences logicielles', 'Logistique', 'Mon dossier', 'Note de frais', 'PAC', 'Réception', 'Références', 'SelfService', 'Service desk', 'Système', 'Télédistribution', and 'PAC2007'. The main window is titled 'eDatacenter' and contains several sections: 'Evénements non affectés' with a table of tickets, 'Accès base de solution' with a search form, 'DailyNews' with a text block, 'Mon administrateur' with a list of actions, and 'Contrats à renouveler' with a table of contracts.

Ticket	Date	Nom du client	Classification	Description
5 675	09/11/2006 17:13:48	*Sacovitch	*Poste de travail	Gestes à réaliser pour l'install...
38 234	21/05/2007 18:33:05	*Sacovitch	*Poste de travail	besoin

Ticket	Nom [Client]	Prénom [Cle...]	Description	Solution
4 981	*Sacovitch	*Jérémy	Gestes à réal...	1 > Sortie de...
4 990	*Sacovitch	*Jérémy	J'ai un incide...	mettre de l'e...
5 613	*Sacovitch	*Jérémy	J'ai besoin d'...	1 > Sortie de...
5 624	*Sacovitch	*Jérémy	J'ai un nouve...	1 > Sortie de...
5 759	*Sacovitch	*Jérémy	Gestes à réal...	1 > Sortie de...
10 144	*SociétéAAA	*Jérémy	Mail Room Gau...	1 > Sortie de...
10 146	Pionchon	Uliane	Installer le pu...	1 > Sortie de...
10 189	Mazin	Sophie	souris à nett...	1 > Sortie de...

Réf exte	Description	Fin	Montant	Nom [Fo...]	Nom [It...]	Date pré...
000909	Contrat ...	04/10/2...	17 500	OSIATTIS	Messier	04/10/2...
94678	Contrat ...	14/11/2...	0	SOFTIS	Informa...	14/11/2...
95001	Mise à jo...	21/07/2...	1 900	SOFTIS	Bayle	20/06/2...

Espace Support

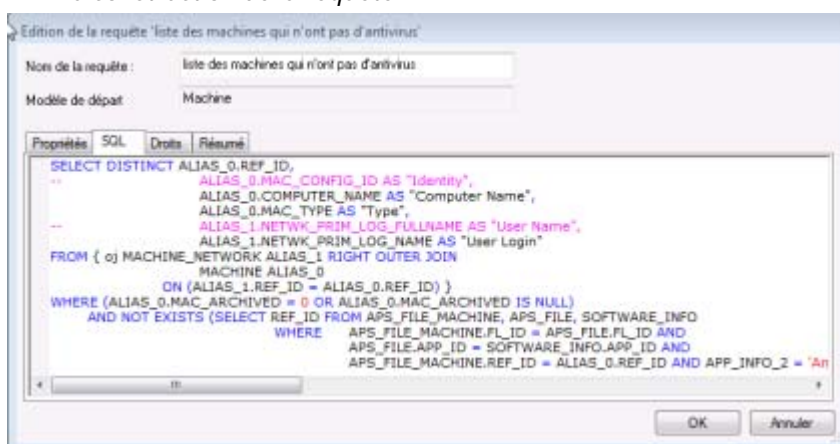
Le requêteur SQL

Depuis toujours, Apsynet s'est appliqué à mettre à la disposition des utilisateurs de ses produits un outil de construction de requêtes à la fois simple et complet.

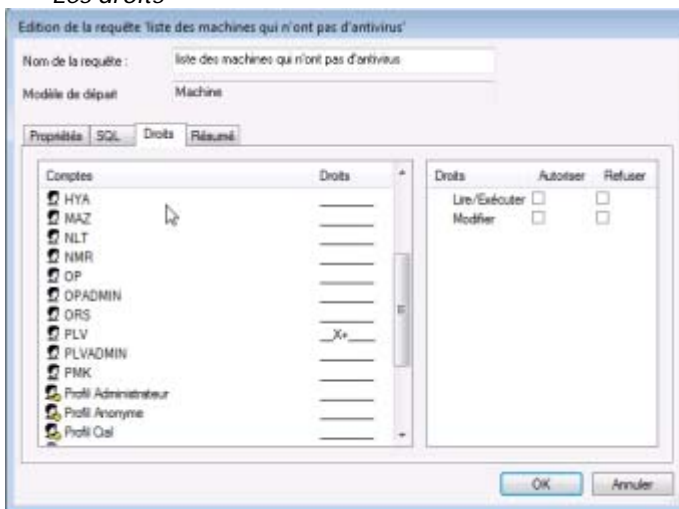
D'un simple assistant de sélection des filtres, il est devenu une solution complète de regroupement arborescent et d'agrégation de résultats en passant par des fonctions de construction de graphiques. Le requêteur est utilisable par tous pour l'interrogation des données de nos bases, il satisfait aujourd'hui 95 % des besoins.

Toujours à l'écoute des demandes, nous vous offrons un dernier degré de liberté, la possibilité d'y intégrer n'importe quelle requête SQL s'appuyant sur le modèle documenté des données de nos bases. Voici à titre d'exemple quelques applications de ce nouveau requêteur :

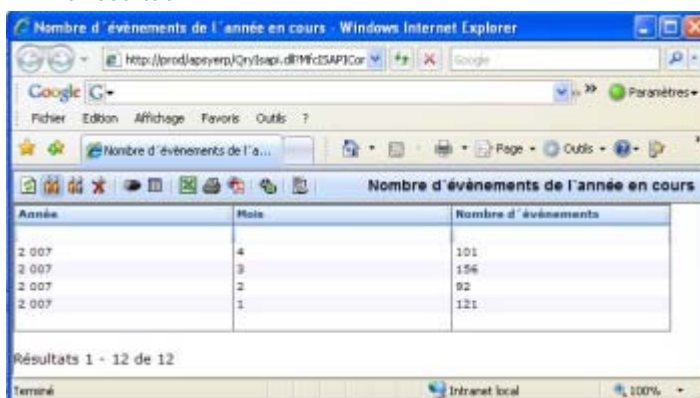
La construction de la requête



Les droits



Le résultat



Liens vers les requêtes

- La liste de machines sans «antivirus» calculée par une absence de liaison sur la table des types de logiciels filtrée «antivirus».
- Ceux des utilisateurs qui ne disposent pas d'un ordinateur par jointure externe sur les équipements issus d'articles de type «inventaire».
- Et pour finir des statistiques de support par le mois extrait de la date de l'événement.

Télécharger les 3 requêtes:

<http://www.apsynet.fr/utilitaires/requete.zip>

Télécharger le mode d'emploi:

<http://www.apsynet.fr/utilitaires/readme.txt>



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 VSC Technologies



Créée en juin 2000, Voyages-sncf.com est la première agence de voyages en ligne et le premier site marchand français, avec un volume d'affaires de plus d' un milliard et demi d'euros en 2006 et cinq millions de visiteurs uniques en moyenne par mois.

En 2006, Voyages-sncf.com devient le Groupe VSC, organisé en trois entités : Voyages-sncf.com, l'Agence Voyages-sncf.com, et VSC Technologies.

L'entité VSC Technologies est en charge de la partie informatique du premier site public de e-commerce français (gestion des outils front office, maintenance et évolution du site Web, hébergement, etc.). Elle a pour mission de faire évoluer puis maintenir le site internet vers l'accessibilité. Pour répondre à ces missions, VSC Technologies fonctionne avec comme maîtres mots "réactivité et efficacité".

Ces dernières années ont été extrêmement riches en termes d'évolution et de croissance. Cela va naturellement entraîner une augmentation de la demande et de la qualité de services liées à la vente sur Internet. La Direction Technique décide, en 2007, de franchir une étape supplémentaire dans l'organisation de ses services. Elle va dorénavant chercher à optimiser et à industrialiser ses processus de gestion internes. La Direction Technique lance donc un projet d'acquisition d'un outil lui permettant de supporter les processus existants et futurs et d'optimiser ses ressources. Après avoir lancé une consultation, son choix va se porter en juin 2007 sur la solution *ApsyNet*.

La problématique de VSC Technologies était en elle-même assez complexe. Elle devait trouver une solution répondant à des exigences qualités reconnues (compatibilité ITIL notamment), être suffisamment souple pour répondre aux multiples problématiques de son métier (besoins de support des utilisateurs internes, des clients externes, gestion des demandes, ...), offrir des capacités d'évolutions fortes et le tout avec un interlocuteur capable de réagir dans la philosophie de la culture interne: un esprit dynamique ! ApsyNet répondait aux exigences du dossier.

« Nous avons trouvé, dans les produits ApsyNet, les capacités technologiques essentielles à notre projet..

Leurs consultants ont su déployer la solution conformément au cahier des charges dans les délais impartis.

Nous avons tout de suite pu apprécier la culture technique de cet éditeur.»

David Sirour

Responsable du Centre de Services Informatiques

Aujourd'hui, 3 mois après la mise en production, plus de 200 utilisateurs saisissent leurs demandes liées à la bureautique. Les déploiements fonctionnels continuent. Dans une étape très proche, la gestion des demandes et des déclarations de dysfonctionnement sera ouverte aux clients internes et externes (groupement d'agences de voyage) des applications de

VSCT.

Lors du premier trimestre 2008, il est prévu d'utiliser *ApsyNet DataCenter*, pour le suivi de toutes les demandes d'évolution et de déclarations de dysfonctionnement pour l'ensemble de la chaîne de production applicative.

ELQ.

Zoom sur les Versions

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

PRODUITS

ApsyNet DataCenter / eDataCenter / eServices / Cim Intranet Suite	3.1.1.0
Solutions (Modèles)	
CDC Technical / CDC Asset Management / CDC Service Desk	3.51.001
ADC Mobile	2.1

DICTIONNAIRES

Dic. Logiciels du marché (comp. 2.5 &+)	déc 07
Base de classification des prod.(comp. 2.2 &+)	déc 07
Table de détection des cartes PCI	oct 07
Table de détection des modèles IBM	mai 07

MODULES D'INVENTAIRES

Module Mac OS 9	2006 du 21/06/06
Mac OS X	3001 du 11/12/06
Linux (noyau 2.2 & +)	26.LX du 11/04/07
Windows	37.32 du 26/11/07

PLV.