



CDC 4

DISPONIBLE : 25 NOVEMBRE 2014

De la technologie et des fonctionnels

- Un produit **pensé par métier**
- Un focus sur les **interfaces utilisateurs**
- Une **ouverture** aux applications externes
- **Web Web Web...**

CDC 4

L'inventaire

- Evolution des systèmes (PC , Mac)
- Gestion des suites logicielles et licences
- Refonte des dictionnaires et de la gestion des licences

Ergonomie de construction des écrans

- Mise en page **InSitu** et **Pop Up**
- **Mises en pages contextuelles**
- **Dynamisme** d'affichage des écrans
- Manipulation des boutons, images, labels
- Performance pour la **mobilité**

Intégration des graphismes

- Ecrans composés de plusieurs sources (templates)
- Workflow : icônes, couleurs, images
- Mail : html, images embarquées, actions de workflow, gestion des émetteurs

Les portails

- De nombreux exemples fournis par métier
- Utilisation de Jquery
- Technologie par API

CDC 4

Responsive design

- Tailles d'écrans
- Débit réseau / Flux subi par équipement
- Mise en page légère
- Double clic

Gestion des documents

- Interface
- Lecture et Edition
- Manipulation des objets par CDC

CDC 4



Service Desk 2014

Les portails : aérés et intuitifs

- **Portail dédié Opérateur** : focus sur la capacité de traitement
- **Portail dédié Superviseur** : focus sur la qualité de service
- **Reporting superviseur accessible directement**
- **Rationalisation des interfaces**

Toute fonction non utilisée peut être désactivée

Une technologie à la puissance renforcée

- Un calcul des **priorités** multidimensionnel
- Un processus complet de **gestion des changements**
- Un traceur des **lectures Tickets** (Apsynet Analytics)
- Un historique des **relances Utilisateurs**

Rattaché à un puissant module de paramétrages

Service Desk 2014

Service Desk V4 c'est :

- Voir tous les **tickets ouverts** de l'utilisateur
- Voir et/ou rattacher le ticket aux **problèmes** en cours
- Voir immédiatement les **incidents/problèmes majeurs** en cours

Service Desk V4 c'est aussi :

- Un historique complet des **actions de workflow** et des **échanges** liés au ticket sur **un seul écran**
- Un accès permanent à une **assistance liée au traitement du ticket**
- La liste de **toutes les opérations et leur détail**
- Accès direct à la **CMDB complète**

Le module de communication :

Efficace et bidirectionnel

- Ce module :
 - Stocke les **mails entrants**
 - Stocke les **échanges autour du ticket**
 - **Construit et pré-formate** les messages envoyés
- Les paramétrages généraux gèrent :
 - L'**activation des messages**
 - L'**enquête de satisfaction Utilisateurs**

Le catalogue de service : généralisé et centralisé

- Déclinaison de **services IT ou non IT**
- **Gestion / Intégration** des services dans une **CMDB**
- **Documentation et suivi de qualité** des services proposés
- Respect des **normes ITIL V3** sans les imposer

Service Desk 2014

Gestion des demandes

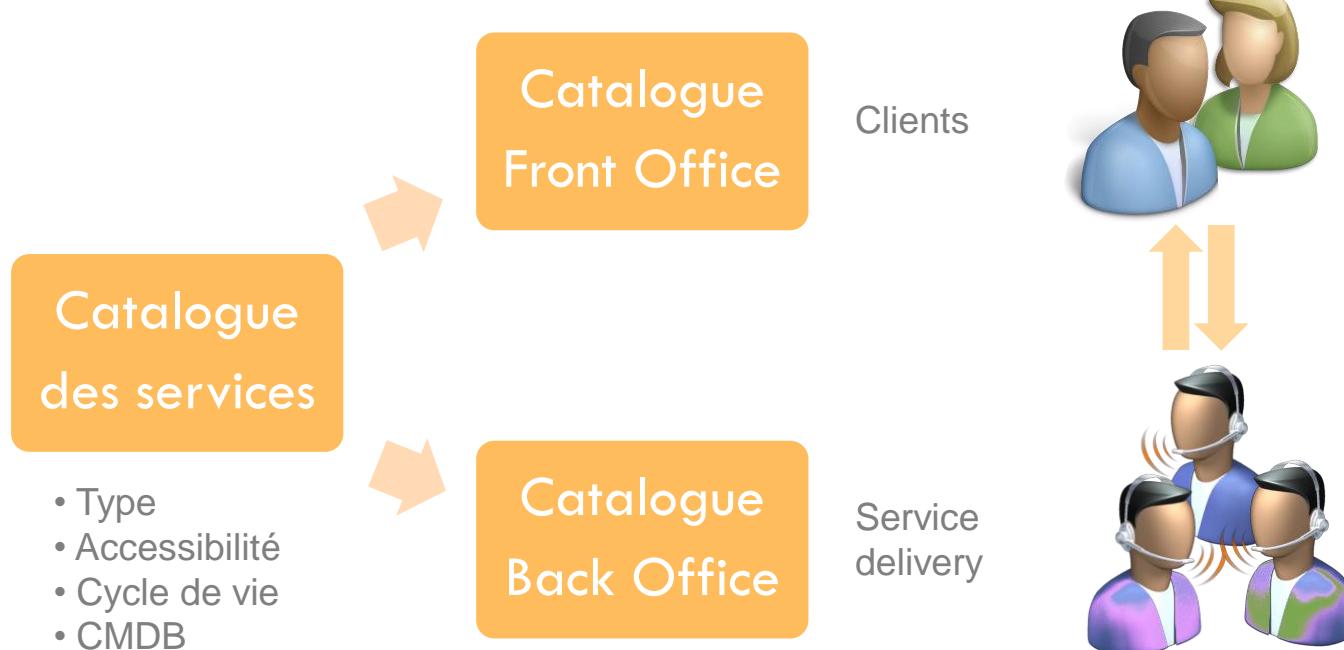
Une vitrine efficace

- Présentation et exploitation conformes aux standards web
- Disponible et fonctionnel **7/7j et 24/24h**
- Usage **efficace, simple et pratique**



Gestion des demandes – Request Center

Un soutien à l'organisation des processus



Gestion des demandes – Request Center

Une évolution continue des services

- La publication graduelle du catalogue des services
- La mesure, l'audit d'audience et le retour d'expérience
- L'évolutivité des formulaires



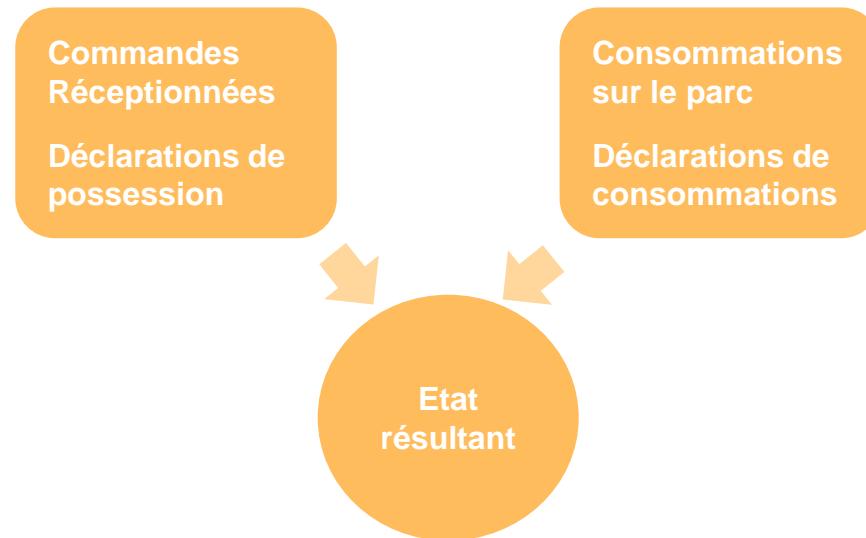
Gestion des demandes – Request Center

Gestion des licences

L'objectif

Produire un état des logiciels soumis à licence :

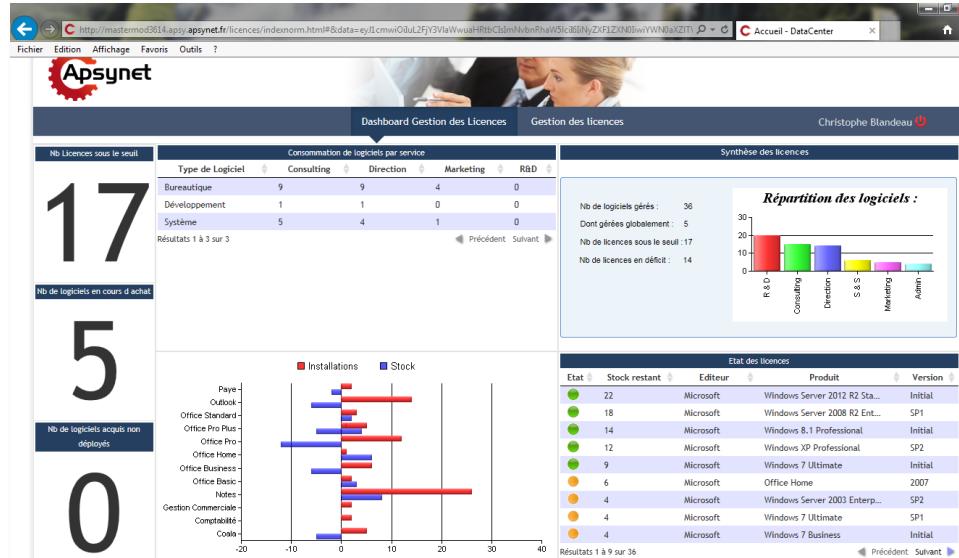
- Acquisitions
- Consommations
- Etat



Gestion des licences

Le portail des licences

- Il offre une **vue globale** des licences
- Une gestion en **un point unique**



Gestion des licences

Le portail des licences

- Centralisation des décisions en un point
- Obtention immédiate d'un résultat

Dashboard Gestion des Licences Gestion des licences cdc admin

Global

PARAMETRAGES DE L'APPLICATION : MODULE GESTION DES LICENCES Rafraîchir Fermer

Filtre Filter

Licences non gérées : 677 Liens

Qté vue	Editeur	Produit	Version
0	Microsoft	Windows NT	2003
1	Microsoft	Windows NT Server	Initial
7	Microsoft	Windows Server 2003 Standard	SP2
0	Microsoft	Windows Server 2008	SP1
0	Microsoft	Windows Server 2008 R2 Standard	SP1
1	Microsoft	Windows Update Server	6
2	Microsoft	Windows Update Server	3
0	Microsoft	Windows Vista Business	SP1
0	Microsoft	Windows Vista Business	Initial
4	The wireshark dev	Wireshark	1
10	Microsoft	Word	2003
35	Microsoft	Word	2007
0	Microsoft	Word	2000
115	Microsoft	Word	2010
1	Microsoft	Word	2013
3	Microsoft	XML Notepad	4
0	Altova	XML Spy	14
0	Xfire	Xfire	13133
1	Colin harrison	Xming X Server	6

Gérer Ne plus gérer Afficher toutes les licences

Licences gérées : 43 Liens

Qté inventoriée	Editeur	Produit	Version
1	Oracle	Server	9
5	Network Associates	VirusScan	7
23	Microsoft	Windows 7 Business	SP1
2	Microsoft	Windows 7 Business	Initial
125	Microsoft	Windows 7 Business	SP
101	Microsoft	Windows 7 Business	SP2
1	Microsoft	Windows 7 Ultimate	SP1
5	Microsoft	Windows 8.1 Business	Initial
1	Microsoft	Windows 8.1 Professional	Initial
2	Microsoft	Windows Server 2003 Enterprise	SP2
3	Microsoft	Windows Server 2003 R2 Enterprise	SP2
2	Microsoft	Windows Server 2008 R2 Enterprise	SP1
9	Microsoft	Windows Server 2008 R2 Enterprise	SP
3	Microsoft	Windows Server 2008 R2 Standard	SP
3	Microsoft	Windows Server 2012 R2 Standard	Initial
2	Microsoft	Windows Vista Business	SP2
9	Microsoft	Windows XP Professional	SP3
4	Microsoft	Windows XP Professional	SP2

Détails de l'article logiciel :

Editeur Microsoft Ce logiciel a été vu 2 fois sur le parc (doublons inclus).

Produit Windows Server 2003 Enterprise Gérer globalement

Version SP2 Ne plus gérer

Licence :

Etat	Qté de licences	Possédés	Stock
Initial	2	5	3

Article de référence : Article de référence Fermer

Articles associés : 0 Lien

Editeur	Produit	Version	Qté inventoriée

Gestion des licences

Le portail des licences

- Un état synthétique des licences gérées est accessible directement
- En ouvrant une licence, on peut y renseigner les quantités achetées

Dashboard Gestion des Licences Gestion des licences Christophe Blandau

Gestion des licences

PARAMETRAGES DE L'APPLICATION - MODULE GESTION DES LICENCES

Gestion des licences

SYNTHÈSE DES LICENCES GERÉES

Etat du stock	Editeur	Produit	Version	Consommées	Stock
Vert	Microsoft	Windows Server 2012 R2 Standard	Initial	3	22
Vert	Microsoft	Windows Server 2008 R2 Enterprise SP1	SP1	2	18
Vert	Microsoft	Windows 8.1 Professional	Initial	1	14
Vert	Microsoft	Windows XP Professional	SP2	3	12
Vert	Microsoft	Windows 7 Ultimate	Initial	1	9
Vert	Microsoft	Office Home	2007	1	6
Vert	Microsoft	Windows 7 Ultimate	SP1	1	4
Vert	IBM	Notes	8	9	4
Vert	Microsoft	Office Pro Plus	2013	1	4
Vert	Microsoft	Windows Server 2003 Enterprise	SP2	1	4
Vert	Microsoft	Windows 7 Business	Initial	1	4
Vert	Microsoft	Office Basic	2007	2	3
Vert	Microsoft	Windows Vista Business	SP2	2	3
Vert	Microsoft	Office Standard	2007	3	2
Vert	IBM	Notes	7	4	2
Vert	IBM	Notes	9	13	2
Vert	Microsoft	Windows Server 2008 R2 Standard	SP	3	2
Vert	Microsoft	Windows Server 2003 Standard	SP2	4	1
Vert	Microsoft	Windows Server 2008	SP1	0	0
Jaune	Ciel	Comptabilité	?	2	0
Jaune	Ciel	Gestion Commerciale	4	2	0
Jaune	Microsoft	Windows 7 Business	SP	1	0
Jaune	Microsoft	Windows 8.1 Business	Initial	4	-1
Jaune	Microsoft	SQL Server Standard Edition	2008	1	-1
Jaune	Quest Software	Tead	12	1	-1

36 Liens

41 Liens

Gestion des licences

Conclusion

Conclusion

- Reporting
- Gestion documentaire
- Publication de Web Services

Conclusion