



# Pour un Système d'Informations naturellement efficace ...



## NEWSLETTER

N° 4 - 7 juin 2002

### SOMMAIRE

#### " LA GESTION DU SUPPORT TECHNIQUE "

EDITORIAL par Philippe MAGNE

#### Editorial

par Philippe MAGNE, CEO

#### L'approche services

par Olivier BONNET, DG

#### ARCAD-Customer pour vous servir !

Eric ORENES  
Directeur Commercial

L'informatique est devenue le premier outil de productivité des entreprises. Nulle difficulté de s'apercevoir que cette situation créée de la part de l'utilisateur vis à vis de son service informatique un niveau d'exigence de plus en plus élevé. S'il est bloqué, que ce soit par une panne matérielle, une anomalie logicielle ou, tout simplement, par un défaut de compréhension, il ne veut plus attendre. S'il le doit, il veut savoir pourquoi et pendant combien de temps.

La réponse à ces exigences, vous le savez, passe par une transparence maximale dans le support auprès de l'utilisateur, une transparence qui ne peut elle-même être assurée que par la mise en œuvre d'une solution de help-desk telle qu'ARCAD-Customer. « Customer » comme « client » : l'utilisateur est devenu le client du service informatique, un client exigeant et averti.

Avec la nouvelle version d'ARCAD-Customer qui sort ce mois-ci, ce sont les aspects gestion de parc et maintenance préventive qui sont couverts. Ce premier thème nous a été demandé de longue date, étant donné que les organisations sont souvent centralisées autour de la notion de numéro d'appel unique. Loin de nous l'idée de prolonger, à terme, sur des notions d'infrastructure et autres gestions d'immobilisation, la gestion de parc d'ARCAD-Customer est ici pour réellement simplifier le suivi des incidents et des évolutions de configurations matérielles. En cela, elle remplit parfaitement son rôle. La maintenance préventive, elle, marque bien l'orientation poussée vers le support technique logiciel. Elle aborde une problématique que tout le monde possède, mais très souvent prise en compte de façon totalement artisanale.

Je terminerai cet éditorial en remerciant vivement tous les participants à nos journées portes ouvertes qui ont été, grâce à vous, un franc succès. Vous nous avez confirmé une fois de plus votre intérêt et votre confiance pour notre entreprise et nos produits. En cela et au nom de toute l'équipe, je tiens à vous en exprimer à nouveau toute ma gratitude.

Bien cordialement,

Philippe MAGNE

# ARCAD- Customer s'enrichit de nouvelles fonctionnalités dans la V 2.03.

par C.Goquyer-Dessaques  
Chef produit

## Témoignage(s)

## Ils nous ont fait confiance

## Evènements

## Dans le prochain numéro...

### La certification qualité

Le temps passé par un système à se gérer lui-même peut très vite devenir supérieur au temps nécessaire à son évolution. Outiller les différents processus permet de maîtriser ce coût. Dans le contexte informatique, la maintenance logicielle impose de la même manière un souci permanent de maîtrise des coûts relatifs à la gestion même du système d'informations.

### GCL et Application Mining

Les Suites Logicielles ARCAD vont permettre d'outiller les différents processus d'évolution du système d'informations en garantissant le respect des normes qualité ISO 9000 V2000.

- ü Vous connaissez la Suite ARCAD-Skipper, dans le domaine de la gestion de configuration logicielle qui permet de garantir une traçabilité de l'ensemble des événements survenus sur un composant logiciel, mais aussi de garantir la restitution d'une version antérieure,
- ü Vous connaissez la Suite ARCAD-Observer, dans le domaine de l'application mining, qui permet de garantir un niveau de documentation technique à jour.

### Le Help Desk

Vous découvrez dans ce numéro ARCAD-Customer, dans le domaine du Help-Desk qui va permettre :

- **La gestion des documents relatifs au système de management de la qualité.**
  - ü **L'organisation** de manière cohérente de tous les documents qui constituent le référentiel de l'évolution du système d'informations, conformément aux exigences des normes ISO 9001 V.2000,
  - ü **La diffusion** de l'information et la maîtrise de sa gestion grâce au suivi des accusés de réception,
  - ü **Le partage** de l'information en la rendant accessible intuitivement à tous via un navigateur Web.
- **La gestion des actions correctives et préventives au travers des demandes de modifications et des fiches d'anomalies.**

Avec l'actuelle révision des normes ISO 9000, le management par les processus est devenu une exigence préalable à l'efficacité de toute politique qualité. Dans cette perspective, Customer est l'outil le plus adapté aux besoins de ceux qui souhaitent mettre en oeuvre rapidement les processus constituant l'architecture de leur système de management de la qualité dans le domaine de la maintenance logicielle.

Selon les recommandations des normes ISO 9000 V2000, la réussite d'une politique qualité passe nécessairement par le management des personnes. ARCAD-Customer va jouer le rôle de fédérateur entre les différents intervenants (clients, support technique, experts ...).

### Nos interventions

Dans ce contexte, les équipes ARCAD vont pouvoir vous aider dans la mise en place des Suites logicielles en vous garantissant un niveau de conformité avec les normes ISO 9000 V2000.

Les prestations ARCAD se situent à la suite d'un audit qualité mené par un organisme dans le but d'aider le Client à obtenir la certification Qualité :

- ü Prise en compte des non conformités,
- ü Mise en conformité des points identifiés.

ARCAD-Customer pour vous servir ! par Eric ORENES

**Contactez-nous**

Cette suite applicative entièrement re-développée, il y a maintenant deux ans, offre le double avantage de la maturité et de la nouveauté technologique.

ARCAD-Customer est l'aboutissement du module Help Desk présent dans la suite ARCAD-Skipper depuis 1988. Durant toutes ces années, nous avons acquis une grande expérience de la gestion des relations utilisateur-service informatique et plus particulièrement dans le domaine de la gestion du support logiciel. ARCAD-Customer porte aujourd'hui le fruit de cette expertise.

La nouveauté technologique se concrétise par la mise en œuvre de l'architecture trois tiers propre aux applications Internet-Intranet. L'usage de cette technologie offre un accès au support technique quasi sans limites, quels que soient l'heure, le lieu, la langue, il est toujours possible de consulter le suivi des dossiers en cours, la base de connaissance, etc.

Cette architecture simplifie également l'administration du déploiement de l'application et de ses mises à jour, puisqu'il n'y en a plus !

Vous souhaitez vous faire votre propre opinion sur ARCAD-Customer, demandez-nous un CD-Rom de démonstration. Celui-ci met en œuvre des présentations permettant de voir le cycle de résolution d'une demande utilisateur.

Vous avez un projet défini et vous souhaitez une présentation détaillée, notre service commercial se tient à votre entière disposition pour fixer une date de rendez-vous.

ARCAD-Customer s'enrichit de nouvelles fonctionnalités dans la version 2.03.  
par Christophe GOGUYER-DESSAGNES

**Gestion de parc**

Avec l'apparition de la gestion de parc, il est désormais possible de créer des cas pour résoudre des incidents matériels, ou encore d'associer du matériel à des cas lors de l'analyse de problème logiciel. La gestion du matériel proprement dite se décompose en deux niveaux de détails.

- **Le référencement des composants :**

C'est à dire le recensement des éléments matériels et logiciels de l'entreprise. Chaque composant est identifié par des attributs standards. Ceux-ci peuvent être enrichis de caractéristiques basées sur des modèles définis par l'administrateur et paramétrables en fonction de ses besoins. Ces composants peuvent être directement rattachés à un dossier ou à un cas lors de l'analyse.

- **La définition des configurations :**

Une configuration, quant à elle, regroupe un ensemble de composants, matériels ou logiciels, pour un utilisateur donné. Ces configurations sont en relation avec le module des mises à jour, permettant ainsi de préciser la cible d'installation.

Tous les mouvements relatifs à un composant ou à une configuration sont historisés. Un grand niveau de traçabilité est donc possible, ainsi qu'un suivi de la vie de chaque composant et configuration.

**Maintenance préventive**

Le module de maintenance préventive permet, dans le cadre d'incident logiciel, de gérer la résolution de cas impliquant un cycle de développement. Ce module permet également d'informer les utilisateurs d'un problème potentiel pouvant intervenir sur une version de logiciel qu'ils possèdent.

E-mail

Visitez  
notre site web

Téléchargez  
cette Newsletter  
au format PDF



### **En interne :**

La centralisation de tous les incidents a permis l'exhaustivité du suivi. Les relances automatiques faites par l'envoi de notifications au travers de notre messagerie interne, organisent l'ordre des traitements en fonction des priorités. La procédure d'escalade alerte les personnes concernées en cas d'engorgement du support client.

Nous avons également une meilleure connaissance de la charge de travail de la hotline.

L'historisation des dossiers permet, par la diversité des statistiques proposées, une analyse qualitative des incidents entrants. L'obtention d'une répartition des appels en fonction des solutions suivies dans Customer nous donne un retour sur la qualité des produits et permet le cas échéant de proposer des actions de remédiations, comme la maintenance préventive.

### **Pour nos clients :**

L'alimentation automatique de la base de connaissance ainsi que la facilité de transfert des dossiers entre les différents services d'Arcad diminuent les temps de réponse.

La maintenance préventive permet une anticipation et par là-même une sauvegarde de leur système d'informations.

L'étape suivante est maintenant l'ouverture du produit sur l'extérieur avec l'incitation auprès des clients pour qu'ils saisissent et suivent eux-mêmes leurs dossiers via Internet.

**Par Marilyne VITTORI, Support technique ARCAD.**

## Ils nous ont fait confiance ...

### **Bienvenue ce mois-ci à :**

- **LOCABOAT Plaisance**

## EVENEMENTS

### **BILAN**

**JOURNEES PORTES OUVERTES ARCAD,**

**Paris 12<sup>ème</sup>, 30 Mai**

**Annecy ( 74 ), 6 juin**

### **Les Journées Portes Ouvertes 2002 :**

Les journées Portes ouvertes ont suscité un réel intérêt puisque ce n'est pas moins de 75 personnes que nous avons réunies lors de ces deux journées qui se sont tenues à Paris et Annecy. Les clients ont en particulier apprécié la plus grande proximité et la plus grande souplesse d'organisation que leur a apporté cette nouvelle forme d'évènement.

Le point d'orgue de ces journées a sans conteste été marqué par la présentation de la nouvelle version tant attendue d'ARCAD-Observer. « *Les développeurs vont enfin avoir envie de faire de la documentation* », s'est exprimé l'un de nos clients, ce qui tend à confirmer l'avancée fonctionnelle majeure que nous nous étions fixée comme objectif.

L'intervention d'Olivier Davoust, chef produit iSeries, a été l'occasion de faire le point sur les dernières annonces de la plateforme, en particulier sur le projet e-lisa ainsi que sur le programme Eclipse qui vont permettre, à terme, d'offrir un point de convergence à tous les outils de développement des plateformes IBM.

**Par Stéphanie GAILLARD, Assistante Commerciale ARCAD**

## Dans le prochain numéro...

Le prochain numéro de la **newsletter d'ARCAD Software** qui paraîtra le **5 juillet prochain** sera consacré à la **Sécurité logicielle avec en outre, un thème sur la préservation du patrimoine applicatif.**

Vous y retrouverez bien évidemment nos principales rubriques : l'Approche services, l'Espace partenaire(s) et les prochains évènements à ne pas manquer, le tout agrémenté de témoignages, fiches pratiques, etc...

Nous y ferons également un focus sur l'outil développé par un de nos partenaires QJRN/400, logiciels d'Audit et de Sécurité sur iSeries.

**Pour toute demande d'information ou questions relatives à cette newsletter, vous pouvez contacter : Stéphanie ZELKO, Service Marketing : [szelko@arcadsoftware.com](mailto:szelko@arcadsoftware.com)**

**N'hésitez pas à nous transmettre vos impressions, remarques et suggestions afin que nous puissions mieux encore répondre à vos attentes.**

**Si vous ne souhaitez plus recevoir d'informations de notre part : [cliquez ici](#)**

Bien à vous,

L' équipe ARCAD Software.

[Haut de la page](#)