

# INSIDE Service & Support

Pour les Clients de Numara Software

## Numara Track-It! remporte un prix Preferred Product

A l'ère de la loi Sarbanes-Oxley et des examens indépendants, à une époque où l'accent est mis de plus en plus sur les audits et la conformité, Numara Track-It! a reçu des louanges particulièrement flatteurs en tant que finaliste dans la catégorie 'Compliance and Asset Management' (conformité et gestion des biens) des Readers Choice Awards de l'année. Les juges ont estimé que le produit "prenait de la vitesse de manière remarquable chez les PME" et ils ont manifesté leur approbation en lui accordant le 'Preferred Product Award'.

Numara Software était l'un des deux seuls éditeur de solution de gestion de parc informatique récompensés cette année par Redmond Magazine, source d'informations sur les produits de pointe, les affaires et le savoir-faire pour plus de 100 000 professionnels des Telco/réseaux, Managers Informatique et Directeurs Informatique. Cette catégorie de produits a gagné en importance en 2006 en raison de l'accent mis de plus en plus sur les audits externes et la conformité auxquels doivent maintenant faire face les entreprises.

"Nous sommes très sensibles au fait que les lecteurs de Redmond apprécient le travail que nous avons accompli pour ajouter de précieuses fonctionnalités de gestion



Numara Track-It! a reçu cette année un prix Preferred Product (produit préféré) lors des Readers Choice Awards

des biens et de conformité logicielle dans Numara Track-It!", a déclaré David Weiss, PDG de Numara Software. "Nous comprenons le rôle crucial joué par la gestion des biens dans la vie de nos clients et nous faisons tout notre possible pour assurer que Numara Track-It! possède les caractéristiques qui permettront aux professionnels de l'informatique de gérer et de maîtriser leur environnement informatique et répondre aux besoins cruciaux de leur entreprise". ■

### DANS CE NUMERO

<b>Article de fond</b>	2-3
• Savez-vous vraiment ce qu'est ITIL?	
<b>Promotions</b>	4
• Webinaires & Séminaires	
<b>Demandez aux experts</b>	4
• Astuces de configuration pour l'administrateur de Numara Track-It!	
<b>Coup de projecteur sur un client</b>	5
• Avec Numara Software, plus question de faire le singe avec les biens informatiques	
<b>Promotions</b>	6-7
• La toute dernière technologie renforce la satisfaction des utilisateurs finaux	
<b>Coup de projecteur sur un client</b>	7
Notre gagnant du prix Best Practice de Numara Software	
<b>Evènements</b>	8
• Grand coup de chapeau lors de la remise des prix Support Excellence de HDI	
<b>Article de fond</b>	8
• Numara Software Bar Code – bientôt disponible	

### Note de l'éditeur

Vous trouverez dans ce numéro une mine d'informations. En fait, nous avons dû ajouter quatre pages pour tout faire tenir ! Outre les conseils techniques habituels de nos experts, nous avons un article qui vous guideront dans le sujet brûlant que sont la conformité et ITIL. Nous nous faisons aussi mousser grâce aux diverses récompenses remportées par Numara Track-It!. Appréciez ce numéro exceptionnel. ■

## Numara Track-It! 7 "tient ses promesses avec aplomb"

Juste sorti de chez l'imprimeur, le numéro de mai de Network Computing comporte une revue élogieuse de Numara Track-It! 7.

"Ce produit est sans prétention et d'une honnêteté rafraîchissante ; il tient ses promesses avec aplomb. Si vous recherchez la facilité d'emploi, des frais de formation peu élevés, une gestion efficace des demandes support (work orders), le suivi des biens, de bons comptes-rendus et un produit qui tient ses promesses dans le contexte de la gestion informatique moderne, Numara Track-It! est une excellente solution et représente une vraie valeur."



Pour lire le texte entier de cette revue, veuillez consulter notre site web : [www.numarasoftware.co.uk](http://www.numarasoftware.co.uk) et cliquez sur le lien qui se trouve sous le titre 'Latest News'.

# Savez-vous vraiment ce qu'est ITIL ?



Par Larry Desiano,  
chef de Best Practices

Une revue du cadre ITIL montre qu'il s'agit d'une approche très détaillée qui ne peut pas être maîtrisée du jour au lendemain. Les professionnels de l'informatique intéressés par une certification doivent s'attendre à un investissement en formation considérable à la fois en temps et en coût.

## Appliquer ITIL à des entreprises de taille différente

Une enquête\* indique que 23 % des entreprises de plus de 5 000 salariés s'intéressent aux bonnes pratiques telles que ITIL, ISO ou COBIT. En parallèle 33 % des entreprises (en dehors des premières) appliquent simplement dans l'esprit les bonnes pratiques qui les concernent. Ce tableau ne correspond pas à la situation qui règne dans les entreprises de taille moyenne (de 200 à 4 999 salariés) tandis que les petites entreprises (moins de 200 salariés) exhibent un manque d'intérêt évident pour l'adoption des bonnes pratiques.

En fait, Howard Kendal, Directeur fondateur de HDI, observait récemment que : "Il existe un certain degré de 'lassitude de procédé' qui s'étend peu à peu, les entreprises ayant du mal à adopter des procédés ITSM à base ITIL". Kendal poursuivait en expliquant que les délégués et les orateurs à la récente conférence Helpdesk & IT Support réclamaient "un intérêt beaucoup plus ciblé sur les changements humains et culturels qui doivent être accomplis et entretenus pour améliorer les services."\*\*

ITIL n'est certainement pas un produit à taille unique pour tous, ce qui explique qu'il inclut pas de méthodologie de mise en œuvre. A mesure que les sociétés informatiques augmentent en taille et en complexité apparaît une ségrégation naturelle entre les disciplines de l'informatique, ce qui crée des décrochages. Les départements informatiques qui gèrent des milliers de PCs présentent une tendance naturelle aux décrochages et au chaos, simplement parce qu'il y a plus de gens concernés. Dans ce sens, des besoins se font jour pour un meilleur contrôle des processus afin de mettre en vigueur un ensemble de vérifications et de



Un récent sondage mondial\* effectué auprès de 2 630 professionnels de l'informatique montre que ITIL est de plus en plus connu et pourtant la plupart des gens n'ont pas encore une idée claire de ce qu'est ITIL et de ses liens avec les opérations informatiques.

Qu'est-ce donc que ITIL ?  
Pourquoi tout ce battage ? Vous sentez-vous concerné par ITIL ?  
Devriez-vous l'être ?

L'intérêt grandissant qui se manifeste pour ITIL dans le monde entier laisserait à penser qu'il s'agit de quelque chose de nouveau. En réalité, il a été développé à l'origine au milieu des années 1980 par ce qui est maintenant appelé Office of Government Commerce (OGC ; bureau du commerce gouvernemental), créé par le gouvernement britannique pour rationaliser et améliorer ses opérations informatiques. ITIL a été largement adopté dans toute l'Europe entre la fin des années 1980 et le début des années 1990, puis au Canada au milieu des années 1990.

## La quête du Graal

Nous aimerions tous obtenir des solutions rapides à des problèmes complexes mais ITIL n'a pas été conçu comme le Saint Graal des bonnes pratiques informatiques. ITIL prépare le terrain pour ce qui devrait être fait sans pour autant vous dire comment le faire. Il n'inclut pas d'organigrammes fonctionnels détaillés ni d'instructions de mise en œuvre et c'est donc à vous de trouver la meilleure façon de l'utiliser.

contrepoids, ce qui explique pourquoi ITIL est si populaire au sein des grandes entreprises, en particulier dans des domaines réglementés tels que la finance et la banque.

Il existe également des aspects pratiques qui déterminent ce qui peut et ne peut pas être mis en œuvre, sans oublier les coûts associés. Pour réaliser un contrôle de processus, il faut des gens pour le définir, du temps pour le mettre en œuvre, des gens pour le gérer et une surveillance constante pour assurer qu'il est efficace et non contre-productif. Dans une société informatique comptant sept professionnels, vous ne pouvez pas avoir cinq gestionnaires ou rien ne se fera !

Un bon exemple en est donné par la Gestion des Changements (Change Management). L'idée d'analyser l'impact de la mise en œuvre d'une solution présente un certain mérite pour une entreprise quelle que soit sa taille mais il est impossible de créer un 'Bureau d'analyse des modifications' dans une petite entreprise informatique. D'autre part, une telle structure peut être tout simplement inutile lorsque toutes les informations concernant l'impact et la planification d'une modification sont contenues dans une source unique et non pas réparties entre plusieurs groupes internes.

### Numara Track-It! et ITIL

Il n'existe pas de produit ou de solution couvrant tous les processus ITIL. Numara Track-It! a été élaboré à l'origine en 1991 en tant qu'outil de gestion des biens et la gestion des demandes support a été ajoutée quelques années plus tard. Depuis son introduction, plus de 45 000 exemplaires de Numara Track-It! ont été vendus. Nous ne nous avançons donc pas beaucoup en disant que nous devons faire les choses comme il faut et que notre réussite n'est pas due au hasard.

## Qu'est ce qu'ITIL ?

**En deux mots, ITIL, Information Technology Infrastructure Library (bibliothèque d'infrastructure informatique), est un cadre ou un ensemble de directives destiné à organiser et gérer les opérations informatiques. ITIL se présente sous la forme de huit livres allant de Service Support and Delivery (assistance et prestation de services) à Planning and Implementation (planification et mise en œuvre) et couvrant de nombreux processus. ITIL n'appartient à personne mais continue d'évoluer sous l'action d'une coalition d'entreprises intéressées par l'amélioration des opérations informatiques. C'est également une cible mouvante qui évolue constamment et il est prévu de réduire la bibliothèque de huit à six livres.**

Au cœur d'ITIL se trouve Service Management (gestion des services) qui inclut les deux livres appelés Service Support (assistance aux services) et Service Delivery (prestation de service). Ces deux livres à eux seuls définissent les 10 processus fondamentaux suivants :

### Service Support

Configuration Management  
(gestion de la configuration)

Incident Management  
(gestion des incidents)

Problem Management  
(gestion des problèmes)

Change Management  
(gestion des modifications)

Release Management  
(gestion des mises à jour)

### Service Delivery

Availability Management  
(gestion de la disponibilité)

Capacity Management  
(gestion de la capacité)

Service Continuity Management  
(gestion de la continuité du service)

Financial Management  
(gestion financière)

Service Level Management  
(gestion du niveau de service)

Aujourd'hui Numara Software englobe dans ses produits les concepts ITIL et les bonnes pratiques. Nous avons également un personnel qualifié ITIL dans des rôles clés tels que Product Management (gestion des produits), Product Development (développement des produits) et Professional Services (services professionnels).

Nous nous engageons à aider nos clients à mettre de l'ordre dans le chaos et à les aider à travailler plus intelligemment, et non pas plus dur, en leur donnant les outils qui leur permettent d'accomplir leur tâche avec plus d'efficacité. Ne confondez pas la conformité ou la compatibilité ITIL avec la fonctionnalité ou la facilité d'utilisation. L'un n'implique pas l'autre. Numara Software s'engage à rendre ses produits utilisables tout en tenant compte de la liste grandissante des normes industrielles. ■

**Un exposé plus détaillé du sujet se trouve dans notre livre blanc 'Demystifying ITIL' sur notre site web [www.numarasoftware.com/pdf2/ITILwhitepaperA4\\_uk.pdf](http://www.numarasoftware.com/pdf2/ITILwhitepaperA4_uk.pdf)**

\*Enquête réalisée en ligne par Freeform Dynamics en avril 2006.  
\*\* Source HDI. The Helpdesk & IT Support Week at Olympia, London, April 2006

Promotions

## Passez à Track-It! Entreprise et récupérez **100%\*** de votre investissement initial dans Track-It!

- Gérez de manière proactive la conformité des licences de logiciels grâce à notre nouveau module de gestion des licences de logiciels ;
- Améliorez les capacités d'ordre d'exécution – ajoutez des pièces jointes, définissez des rapports d'ordre d'exécution parent et enfant et utilisez des types d'ordre d'exécution à trois niveaux ;
- Attribuez des contrats de niveau de service ;
- Synchronisez des ordres d'exécution avec Outlook (PDA) ;
- Planifiez la synchronisation des utilisateurs ;
- Importez des répertoires LDAP ;
- Améliorez les capacités de libre service grâce au changement de mot de passe et au libre service plus en option (accès étendu de l'utilisateur final aux connaissances). ■

Contactez le N° Azur 0 810 202 272 (prix d'appel local) pour obtenir des détails concernant cette option et les autres options afin de bénéficier des nouvelles fonctions de cette mise à jour. Ou pourquoi ne pas saisir cette opportunité pour revenir à nos précieux services de maintenance et de support ?

\*Conditions applicables.

## Les Webinaires du Jeudi

**NOUVEAU**

Chaque Jeudi, nous vous proposons des séminaires en ligne vous permettant de (re)découvrir nos différentes offres :

### Track-It! 7 - 10h30 (durée 1h) :

Découvrez pendant cette démonstration en ligne toutes les nouvelles fonctionnalités de Track-It! 7, et notamment la gestion des licences (SLM).

### Deploy 8 - 14h30 (durée 1h) :

Découvrez comment utiliser Track-It!® Deploy pour corriger et distribuer des applications sur vos ordinateurs portables et de bureau sous Windows, où que vous soyez, quelle que soit votre connexion, et ce, rapidement, facilement et de manière fiable !

### Patch Manager 5.5 - 16h30 (durée 1h) :

Découvrez comment un simple clic vous permet désormais d'analyser, de mettre à jour et de télécharger des correctifs d'applications et de systèmes d'exploitation Microsoft sur tout votre réseau. ■

Pour vous enregistrer, en ligne sur [www.ksysdiffusion.com](http://www.ksysdiffusion.com) ou n'hésitez pas à contacter notre revendeur K'Sys Diffusion au N° Azur 0 810 202 272 (prix d'appel local) - [info@ksysdiffusion.com](mailto:info@ksysdiffusion.com).

Demandez aux experts

# Astuces de configuration pour l'administrateur Numara Track-It!



### Priorités des ordres de travaux

**ASTUCE 1 :** Lorsque vous définissez les types de priorité des ordres de travaux, nous vous recommandons de créer de trois à cinq types. Le personnel d'assistance technique a du mal à utiliser et à gérer à long terme plus de cinq types de priorité.

**ASTUCE 2 :** Définissez vos types de priorité des ordres de travaux en fonction du temps de réponse requis plutôt que du temps de résolution. Voici quelques suggestions :

**1 – Critique** (peut être noté 'Urgent') ; cette catégorie est réservée aux problèmes qui se posent à l'échelle du système. Il convient de l'utiliser lorsqu'un système crucial est affecté ou que de nombreux utilisateurs finaux ne peuvent plus travailler. L'important ici est que de nombreux utilisateurs NE PEUVENT PAS travailler en raison d'un problème apparu sur un système commercial. Le temps de réponse associé à cette priorité va varier en fonction des besoins commerciaux d'une entreprise donnée mais il est souvent compris entre 15 minutes et 2 heures.

**2 – Haute** ; catégorie généralement réservée aux cas où un seul utilisateur final ne peut pas travailler et aux situations dans lesquelles un système important doit être réparé. Les problèmes d'assistance qui reçoivent ce type de priorité sont généralement liés aux utilisateurs. Le temps de réponse recommandé pour cette priorité va de 2 à 4 heures.

**3 – Moyenne** (recommandé comme valeur par défaut pour Numara Track-It!) ; ce type de priorité est utilisé pour tous les problèmes d'assistance typiques qui sont généralement liés aux utilisateurs. Le temps de réponse suggéré pour cette priorité est de 8 heures ouvrables.

**4 – Basse** ; problème d'utilisateur. Ce type s'applique à des problèmes qui doivent être résolus rapidement mais qui peuvent être reportés s'il existe des problèmes ayant une priorité plus élevée. Il ne s'agit pas vraiment d'une demande mais une priorité est quand même associée à ce genre de problèmes. Le temps de réponse typique pour cette priorité est de 2 jours.

**5 – Demande** (peut aussi être appelé 'Projet') ; cette priorité est réservée aux questions qui vont demander un certain temps, comme pour un projet. Il convient de ne pas associer de temps de réponse à cette catégorie en raison de la nature suivie de la question. ■

Coup de projecteur sur un client



# Avec Numara Software, plus question de faire le singe avec les biens informatiques

Comment le service informatique d'une organisation caritative zoologique a été métamorphosé de poste de coûts en stimulateur commercial

**La Zoological Society of London (ZSL ; société zoologique de Londres) est une organisation caritative dédiée à l'éducation du public et à la protection des animaux et de leurs habitats dans le monde entier. La ZSL comprend cinq divisions d'exploitation dont le fameux London Zoo de Regent's Park, le parc animalier Whipsnade Wild Animal Park dans le Bedfordshire, un Institute of Zoology, les programmes mondiaux de conservation de l'environnement (ZSL Conservation Programmes) et enfin les Fellowship Services qui s'occupent des adhésions, des dons et des volontaires.**

En tant que chef de l'ICT (Information and Communications Technologies), Nick Napier est responsable de la gestion globale de l'informatique et des communications des cinq divisions d'exploitation. Dans les bureaux de Regent's Park, son équipe Support Informatique de six personnes fournit l'assistance technique nécessaire à 500 employés environ répartis sur deux sites. Les applications logicielles incluent les outils habituels de productivité et de comptabilité mais elles couvrent également un éventail de solutions critiques de gestion des animaux qui supervisent des programmes d'alimentation, de reproduction et de santé, sans compter naturellement l'infrastructure centrale de billetterie, d'une importance cruciale pour la génération suivie du revenu.

## Découverte des biens informatiques de la Society

"Lorsque je suis entré chez ZSL, je savais que ma priorité numéro un serait de choisir un système fiable capable de me donner un instantané de ce

que nous avions et de la manière dont nous en assurions l'assistance technique", fait observer Napier. Ayant envisagé trois options, il a conclu que Numara Track-It! Enterprise Edition répondait parfaitement à ses besoins. Comme il l'explique, "Ayant utilisé Numara Track-It! dans un poste précédent, je connaissais sa facilité d'utilisation et son rapport prix/fonction concurrentiel mais surtout je savais que je serais capable d'obtenir l'analyse rapide et détaillée de la situation dont nous avions réellement besoin."

Il réalisa un audit complet des systèmes informatiques de ZSL afin d'obtenir un tableau complet de ce qui était connecté et où. Il découvrit que "les documents originaux et quelques estimations approximatives indiquaient que nous possédions environ 375 PC et 30 Apple Macs. Cependant, à la suite d'un audit réalisé avec Numara Track-It! nous avons découvert qu'en réalité nous avions 450 PC et seulement 8 Apple Macs... écart notable qui pouvait avoir un sérieux impact sur les prévisions des coûts du matériel et du logiciel et, en fin de compte, sur le budget informatique global."

## IT, stimulateur commercial ?

Un autre objectif clé pour Napier était de pouvoir créer un enregistrement exact de tous les ordres de travaux et suivre ce qui avait été réparé et ce qui restait à faire. Il a découvert que son équipe recevait en moyenne de 4 à 600 demandes d'assistance chaque mois. "Sans Numara Track-It! nous n'avions aucune chance de pouvoir répondre aux questions de chacun. Maintenant que le logiciel est en place, notre assistance informatique est devenue beaucoup plus efficace – le département informatique se révèle être un stimulateur commercial plutôt qu'un poste de coûts."

"En tant qu'organisation caritative, nous devons nous assurer que nous utilisons toujours à bon escient les dons et le revenu des entrées. Un excellent exemple de la manière dont Numara Track-It! nous aide à atteindre cet objectif dans le département informatique est une fonction telle que la gestion des licences des logiciels. Je sais que je peux interroger le système à tout moment pour recevoir une analyse détaillée des logiciels que nous possédons, de la date d'expiration des licences et savoir si nous prenons trop ou pas assez de licences," indique Napier. "En fait, nous sommes maintenant tellement efficaces que nous sommes capables de nous attaquer à des projets à grande échelle tels que la récente mise à niveau de notre réseau de communications, réalisée sans mettre dans le coup le personnel coûteux d'une société extérieure. Sans Numara Track-It! ce type d'économie aurait été impossible." ■



# Rester au sommet

La toute dernière technologie renforce la satisfaction des utilisateurs.

**Les résultats d'une récente étude de recherche\* réalisée par la société d'analyse Freeform Dynamics suggèrent que les entreprises qui se servent mieux de leur système d'assistance technique obtiennent de meilleurs niveaux moyens de satisfaction des utilisateurs que celles qui ne le font pas. Ceci n'est pas vraiment surprenant, n'est-ce pas ? Ce qui est surprenant cependant, c'est que la gestion des biens s'est révélé être le stimulateur clé.**

Les entreprises qui ont une connaissance exacte et à jour de leurs installations en matériel et en logiciel obtiennent un indice de satisfaction moyen de 8,3, comparé à 5,5 pour celles qui en ont une connaissance faible ou nulle.

Clairement, il est donc logique de tirer le meilleur parti de votre système Numara Track-It!. Vous utilisez peut-être une version plus ancienne ou vous pourriez bénéficier de la fonctionnalité plus étendue offerte par une édition supérieure ? Si l'amélioration de la satisfaction des utilisateurs finaux est l'un de vos objectifs, voici un rappel de ce que la version et les éditions actuelles de Numara Track-It! ont à vous offrir.



**Passez au modèle supérieur – passez aux éditions Professional ou Enterprise et récupérez 100 %\* de votre investissement initial dans Numara Track-It!**

## Numara Track-It! 7 Professional Edition

Fonctionnalité supplémentaire par rapport à la Standard Edition

### Asset Management (gestion des biens)

- Réalisation automatiquement des audits programmés des postes de travail et mise à jour de l'inventaire de ces biens
- 50 licences d'audit groupées
- En option, Mac Audit effectue un audit de réseau sur les systèmes Macintosh et entre les résultats de cet audit dans l'inventaire Track-It!

### Help Desk (bureau d'assistance technique)

- Accès Internet à Track-It! Technician Client
- Gain de temps grâce à la création automatique d'ordres de travaux à partir des messages électroniques des techniciens ou des utilisateurs finaux et réponse automatique aux questions envoyées par courrier électronique par les utilisateurs qui veulent connaître l'état de leur ordre de travail
- La notification et l'envoi au niveau supérieur (escalade) automatiques des ordres de travaux indiquent aux techniciens les ordres de travaux nouveaux, en retard, escaladés et achevés
- Self Service (50 licences groupées) – permet aux utilisateurs finaux de soumettre et de passer en revue des ordres de travaux, de voir les messages des techniciens et de faire des recherches dans la base de données de solutions Track-It! pour un auto-dépannage

### General (généralités)

- Création de rapports clients à l'aide de Crystal Reports 9 for Track-It!
- Analyse des rapports et des graphiques à l'aide d'un navigateur web
- En option, Numara Track-It! Remote permet aux techniciens de commander à distance les systèmes Windows à partir de Track-It!, y compris les transferts de fichiers dans les deux directions et les sessions de discussion en ligne

## Numara Track-It! 7 Enterprise Edition

Fonctionnalité supplémentaire par rapport à la Professional Edition

### Asset Management

- Le nouveau module de gestion des licences 'Software Licence Management' (100 licences groupées) prend le contrôle et gère activement la conformité des licences de logiciels
- 100 licences d'audit groupées
- Scheduled Auto Discovery (auto-découverte programmée)

### Help Desk

- Addition des licences de technicien concurrentes
- Augmentation des capacités d'ordres de travaux – ajout d'annexes, définition des relations parent/enfant des ordres de travaux et utilisation de types d'ordres de travaux en trois étages afin d'améliorer les comptes-rendus
- Recherche demandeur/poste de travail – permet aux techniciens d'identifier le demandeur et d'obtenir des informations sur le poste de travail dans l'ordre de travail du bureau d'assistance technique
- Sécurisation des champs description et résolution des ordres de travaux et création automatique d'un timbre heure, date et utilisation
- Affectation des accords de niveau de service (Service Level Agreement)
- Synchronisation des ordres de travaux avec la tâche Outlook (PDA)
- Self Service (auto-service) est couplé avec Password Reset (modification du mot de passe) pour donner aux utilisateurs la possibilité de modifier leur mot de passe depuis leur propre station de travail ou celle d'un collègue (100 licences groupées).
- En option, Self Service Plus (accès étendu des utilisateurs finaux aux connaissances)
- Security Policies (politique de sécurité) définie par les utilisateurs

### General

- Programme la synchronisation des utilisateurs
- Option d'importation des répertoires LDAP
- Option d'utilisation de la base de données Oracle avec Track-It!

## MISE A NIVEAU – Numara Track-It! 7 d'un coup d'œil

- Gestion des licences de logiciel
- Aide à l'inventaire des biens PC et non-PC
- Auto-découverte de tous les biens à base IP
- Installation à distance de Numara Track-It! Agent
- Disponibilité étendue de Numara Track-It! User Synch
- Installation et configuration plus rapides
- Nouvelle console d'administration pour faciliter la gestion permanente du système

### Restez à jour

Facilitez-vous les mises à jour de Numara Track-It!. Les plans d'assistance et de maintenance des logiciels Numara vous offrent des remises importantes ou même le libre accès aux mises à niveau des produits.

### Essential Care Support

- Accès illimité au centre d'assistance en ligne (Online Support Centre) avec :
  - Articles d'information produits
  - Recherches récentes et articles analysés
  - Défauts ouverts et fermés
  - Demandes d'amélioration
- Soumission électronique (eSubmissions) de problèmes et de questions
- Accès à la version courante (services packs et hotfixes)
- Remise de 75 % sur toutes les mises à niveau de produits (Upgrades ; nouvelles versions)
- Rabais de 50 % remise sur la valeur actuelle de votre installation lors d'un échange avec une édition supérieure\*\*

- Assistance téléphonique Freephone entre 9 heures et 17 heures, du lundi au vendredi

### Premium Care Support

- Toutes les rubriques de Essential Care
- Protection mise à niveau – la mise à niveau est gratuite – vous avez accès à toutes les mises à jour de votre logiciel (même édition) sans frais supplémentaires
- Rabais de 100% lors d'un échange avec une édition supérieure\*\*
- Prix garanti pour les frais futurs de maintenance et d'assistance\*\*

**Pour obtenir des informations complémentaires y compris les tarifs ou pour acheter un plan d'assistance, contactez notre revendeur K'Sys Diffusion au N° Azur 0 810 202 272 (prix d'appel local) – [info@ksysdiffusion.com](mailto:info@ksysdiffusion.com)**

\*Réalisée en ligne par Freeform Dynamics en avril 2006.

\*\* Selon les conditions de vente

Coup de projecteur sur un client

# Le gagnant de notre grand concours Numara Software Best Practice

Le gagnant du Best Practice Awards du dernier numéro est maintenant le fier possesseur d'un Apple iPod grâce à cette géniale astuce Numara Track-It!.



**Je dirige un groupe de 2 personnes qui s'occupe de plus de 300 utilisateurs répartis dans 3**

**bâtiments. Nous sommes responsables de l'installation de tout le matériel et de la gestion de l'inventaire, nous assurons la formation pour une grande variété d'applications de série ou personnalisées et nous fournissons une assistance technique informatique complète y compris l'escalade des appels vers d'autres membres de l'informatique, la gestion d'une base de connaissances et la préparation de divers types de rapports à la direction.**

Numara Track-It! est très efficace pour l'intégration de ce large éventail d'activités qui, bien que différentes, sont extrêmement interdépendantes. Cet outil comporte de nombreuses fonctions intéressantes. En voici une que j'aime et que j'utilise beaucoup.

### Scénario

Un problème apparu dans l'un des serveurs interdit l'enregistrement des fichiers dans le dossier Mes documents. Les utilisateurs appellent en foule et voudraient savoir quand la situation redeviendra normale.

### Utilisation normale de Numara Track-It!

Vous pouvez simplement envoyer un message électronique à tous ces gens pour leur dire que le serveur est de nouveau en ligne. Dans Numara Track-It! le nombre d'appels reçus et le temps mis pour leur répondre ne seraient pas enregistrés. OU BIEN vous pourriez créer 20 ordres de travaux différents, entrer le nom et les coordonnées, entrer la solution, puis compléter ces ordres de travaux. Ceci vous permet d'enregistrer tous les appels mais vous finissez par passer PLUS de temps à les enregistrer qu'à y répondre !



### La fonction 'Copy Work Order' à la rescousse

Entrez un seul ordre de travail avec le sujet, la description, la catégorie, la sous-catégorie, la solution, etc. Cliquez avec le bouton droit sur cet ordre de travail et sélectionnez 'Copy

Work Order'. Le nombre d'exemplaire est égal au nombre des utilisateurs qui ont appelé. Une fois le problème résolu, il vous suffit de changer le nom d'utilisateur dans chaque ordre de travail et de conclure l'appel. Tous les utilisateurs sont informés instantanément, tous les appels et l'heure sont enregistrés. Etonnant ! Numara Track-It! fait le travail en un instant. Si vous n'utilisez pas encore cette fonction, faites-le et voyez le changement dans la vie de travail ! Bon dépitage !

Aparna Agarwal,  
Coordinateur Learning and User Support ■

Evènements

# Grand coup de chapeau lors la remise des prix Support Excellence du Help Desk Institute (HDI)



Lors de la semaine HITS, le dîner de présentation des prix Support Excellence du HDI a fêté le mercredi soir les 'stars' de notre industrie. Un énorme fait marquant a été de recevoir un Finalist Award dans la catégorie 'Best Business Use of Support Technology' (meilleure utilisation commerciale de la technologie d'assistance

technique). Cette récompense a été décernée en raison d'un succès exceptionnel : l'utilisation de Numara Track-It! pour la migration de Olympus Europe vers une solution unique de bureau d'assistance technique et de gestion des biens pour toutes ses filiales européennes. Bravo Olympus ! ■

Article de fond

## Numara Software Bar Code – bientôt disponible

### Améliorer votre précision jusqu'à 99%

Est-ce que ce bien existe ? Où ? A qui appartient-il ? Qu'y a-t'il dessus ? Ce sont juste quelques questions qui peuvent trouver des réponses très précises en utilisant une solution de gestion des Codes Barre.

### Pas de limites à ce que vous scannez

Les biens ne se limitent pas aux simples PCs. Vous pouvez suivre tout bien faisant partie des actifs de la société tels que les copieurs, les fax, les fournitures et matériels ainsi que les switch, routeurs et imprimantes.

### Gagnez visibilité et contrôle à partir de n'importe où

Aussi bien dans un site distant n'importe où dans le monde ou bien à l'intérieur même de votre siège social, vous pouvez scanner les données des biens

et les synchroniser pour mise à jour dans Numara Track-It ! 7 ou bien les sauvegarder dans un fichier à envoyer par email pour un traitement ultérieur. Les données peuvent ainsi facilement être mises à jour si un bien est déplacé.

### Les bons outils pour faire la différence

Peut être aurez vous à mener un audit «physique» prochainement ou bien à définir les budgets pour votre maintenance, pour les mises à jours et remplacements de vos biens. Vous aurez peut être aussi besoin de passer d'un process manuel à un process automatisé, ou alors votre société se doit de rester en conformité. Que vous ayez quelques PCs à gérer ou des milliers de biens à suivre, Numara Track-It ! Bar Code vous aidera ... ■

**Faites nous part de votre intérêt à propos de Numara Software Bar Code aujourd'hui en contactant : K'Sys au N Azur 0810 202 272**



### Contact

Pour plus d'informations sur le contenu de cette lettre d'information, contactez notre revendeur K'Sys Diffusion au N° Azur 0 810 202 272 (prix d'appel local) – info@ksysdiffusion.com

© 2006 Numara Software Inc. Tous droits réservés. Le logo Numara Software et Track-It!, entre autres, sont des marques déposées et/ou des marques de service déposées de Numara Software Inc. ou de l'une de ses sociétés affiliées ou filiales, aux Etats-Unis ou dans d'autres pays. Les marques déposées ou les marques de service d'autres parties appartiennent à leurs propriétaires respectifs et doivent être traitées comme telles. Les conditions de vente, les tarifs, les fonctionnalités et les options de service sont susceptibles d'être modifiés à tout moment.