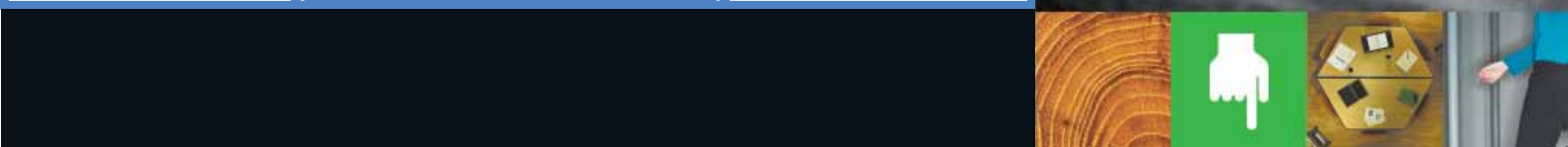
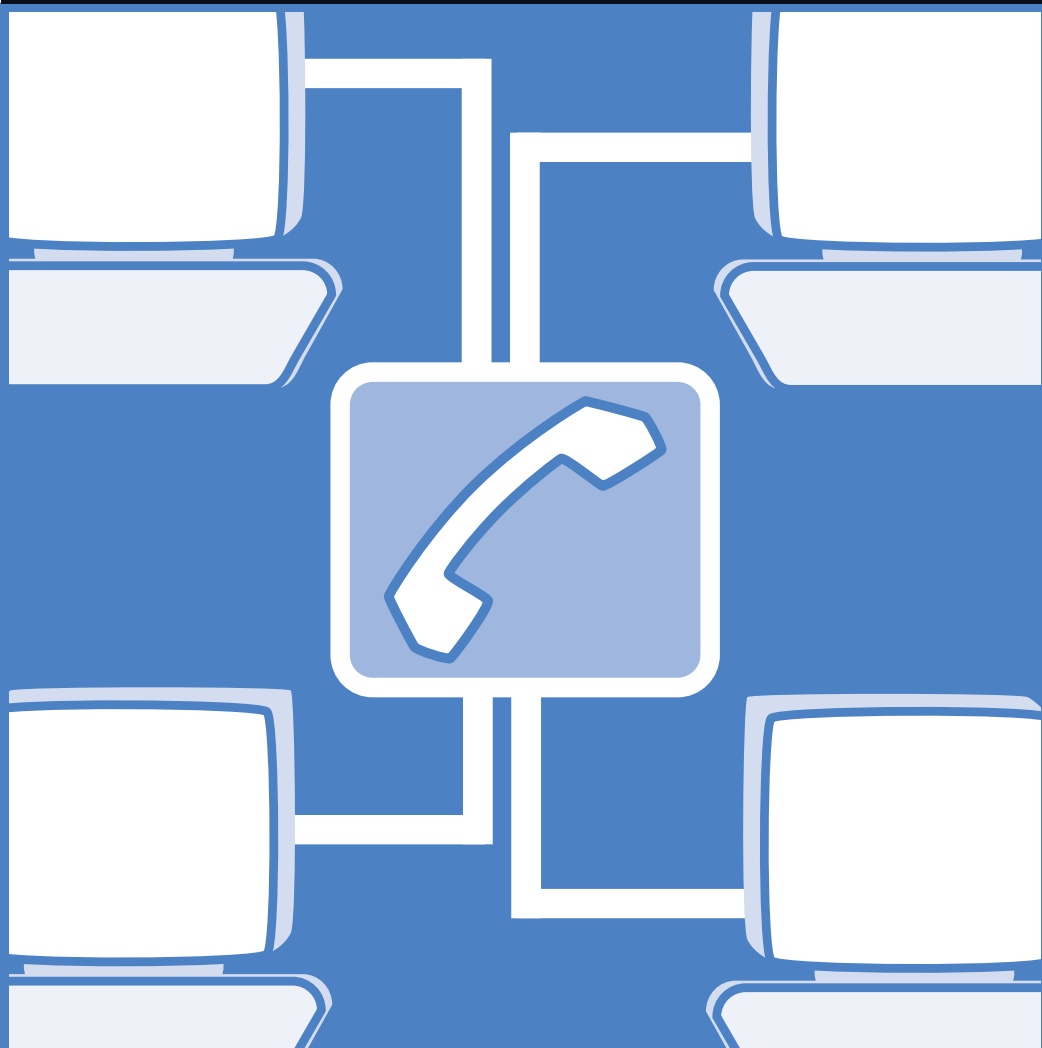




GESTION



**DU PARC ET SUPPORT
INFORMATIQUES**



AdaptHelpDesk

Edité par : ABAKUS



AdaptHelpDesk est une application de collecte et de gestion d'incidents permettant toutes les fonctionnalités de prise d'appels, de dispatching et de reporting utiles au bon fonctionnement d'une cellule de support informatique ou applicatif.

L'originalité de cette application est :

- la prise en compte d'incidents d'origine diverses (par téléphone, par saisie web/Notes ou par email), facilitant la centralisation, le suivi et l'intégration de votre **qualité de service**,
- le **paramétrage** souple du cycle de vie des incidents,
- le **suivi** des demandes effectuées, au fur et à mesure de leur traitement, via une interface différenciée pour les utilisateurs et le centre de support.

Numéro(s) de version(s) : 3.1
 Système(s) d'exploitation : Tous systèmes d'exploitation
 Domaine d'application : Help Desk
 Logiciel(s) IBM utilisé(s) : Lotus Notes, Lotus Domino
 Versions : 5.x et 6.x

Contact : Patrick HOPE

ASAP eSMART

Edité par : ASAP SOFTWARE



ASAP Software vous propose ASAP eSMART, notre solution d'Asset Management qui permet de :

- Recenser et labelliser les logiciels standards et les applications spécifiques.
- Automatiser la gestion et le suivi des actifs logiciels et matériels, y compris des équipements mobiles.
- Générer à tout moment des rapports d'inventaire personnalisables en ligne.
- Préparer et optimiser les plans de déploiement et de migration.
- Mesurer la performance des équipements informatiques.
- Effectuer le suivi des contrats de location, de support et de maintenance.

Numéro(s) de version(s) : n/a
 Système(s) d'exploitation : Windows
 Domaine d'application : Asset Management
 Logiciel(s) IBM utilisé(s) : -
 Versions : -

Contact : Sébastien COMMÉROT - scommerot@fr.asap.com

EASYCOM

Edité par : AURA EQUIPEMENTS



La technologie EASYCOM regroupe un ensemble de connecteurs et composants pour connecter en temps réel les applications Windows ou Linux avec les bases de données et les programmes des iSeries et AS/400.

EASYCOM supporte les normes de connexion de bases de données : ADO, NET, OLE DB, BDE, en plus de son propre protocole.

Tous les outils de développements d'applications Web ou Client/Serveur peuvent utiliser EASYCOM (.NET, ASP, PHP, DELPHI, JAVA, WinDev, WebDev, VB, C, ...).

Numéro(s) de version(s) : 4.5
 Système(s) d'exploitation : AS400
 Domaine d'application : Client/Serveur
 Logiciel(s) IBM utilisé(s) : DB2
 Versions : DB2/400

Contact : Sylvain RUBELE

eWorkshop

Edité par : ALMA



eWorkshop est un workflow de gestion des incidents, réclamations clients et support SAV client.

La satisfaction du client repose sur la qualité du traitement des incidents, mais aussi sur l'accès à un extranet permettant au client de connaître, à tout moment, le statut exact de son incident.

Basé sur un serveur Lotus R6, eWorkshop est accessible à partir de postes clients avec navigateur.

eWorkshop est accessible en mode licence ou en mode location hébergée.

Numéro(s) de version(s) : 2.0
 Système(s) d'exploitation : Tous systèmes d'exploitation
 Domaine d'application : Gestion d'incident
 Logiciel(s) IBM utilisé(s) : Lotus
 Versions : 6.x

Contact : Denis.Crebassa@alma.fr

C2 Entreprise

Edité par : JP SERVICES



Augmenter la satisfaction-client, optimiser les coûts d'opération, suivre les requêtes et le service rendu, constituer une **base de connaissance**, donner un **accès Web-support** à vos clients, partenaires et collaborateurs.

C2 est l'application rêvée pour la **gestion du service à la clientèle et du support** interne ou externe ; Les requêtes se font par téléphone, par email ou par internet, et démarrent un processus de gestion rigoureux.

Vous visualiserez le profil complet de l'interlocuteur appelant : produits ou services utilisés, problèmes passés, solutions retenues, nombre d'appels de service, statut des requêtes...
 Entièrement paramétrable C2 s'adapte à votre métier et à votre organisation.

Numéro(s) de version(s) : 2.4.2
 Système(s) d'exploitation : Windows
 Domaine d'application : SAV, Helpdesk, Hot-line, tous services Techniques et Support
 Logiciel(s) IBM utilisé(s) : DB2
 Versions : -

Contact : info@jpservices.fr

CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

Edité par : DATASAVE



• **Audit** : analyse de tout ou partie de l'activité d'une entreprise, vérification de la conformité des fonctions et des processus par rapport à des standards ou règles, rapport détaillant les éléments analysés et les mesures correctives ou additionnelles à apporter.

• **Mission Business Continuity** : analyse des risques, impact des risques sur le business, quantification des pertes potentielles en cas d'indisponibilité, plans d'action à mettre en place, documentation et tests.

• **Formation** : Concepts sécurité, Méthodologie Sécurité, Business continuity.

Numéro(s) de version(s) : Datasave
 Système(s) d'exploitation : Tous systèmes d'exploitation
 Domaine d'application : Audit, Conseil, Mise en œuvre, Formation
 Logiciel(s) IBM utilisé(s) : Tivoli
 Versions : Toutes

Contact : sayache@datasave.fr

IT Support

Edité par : ELIADIS



Gestion et suivi du support informatique.

Toute demande de support est émise soit en accédant à l'application elle-même soit en envoyant un mail à l'équipe informatique. Dans le cas d'un mail, ITSupport récupère les informations clés pour créer une fiche incident.

La direction support est alertée et désigne un intervenant chargé de la correction et éventuellement un responsable chargé du suivi de la résolution. Une fois renseignée, la fiche incident peut être clôturée par l'émetteur.

La communication est structurée et fiable tout en restant transparente. L'équipe support dispose de statistiques et de rapports graphiques de suivi générés par IT-Support.

Numéro(s) de version(s) : 3.0
 Système(s) d'exploitation : Tous systèmes d'exploitation
 Domaine d'application : Informatique
 Logiciel(s) IBM utilisé(s) : Lotus
 Versions : 5.x, 6.x

Contact : contact@eliadis.com

LAUNCHER/400 SQL

Edité par : AURA EQUIPEMENTS



Avec LAUNCHER/400 SQL, les programmes natifs iSeries accèdent en temps réel aux données gérées par des bases de données externes, sur SQL Server, ORACLE, My SQL, ACCESS, ...

Un des objectifs est d'éliminer la duplication et la synchronisation des données. Les données à jour ne sont présentes qu'une seule fois sur le système d'information de l'entreprise, et toutes les plates-formes y accèdent.

Numéro(s) de version(s) : 1.5
 Système(s) d'exploitation : AS400
 Domaine d'application : Client/Serveur
 Logiciel(s) IBM utilisé(s) : DB2
 Versions : DB2/400

Contact : Sylvain RUBELE

Support Expert

Edité par : SOFTWARE SPECTRUM



Offre de support technique téléphonique second niveau.
Software Spectrum, dans le prolongement de ses offres de Software Asset Management, propose une offre unique en France, avec un contrat de support téléphonique sur un large domaine de compétences : 40 éditeurs/120 produits.

Notre partenariat privilégié avec les éditeurs, tels qu'IBM, nous permet d'escalader en troisième niveau vers leurs supports, qui garantissent un haut niveau de performance dans la résolution des incidents les plus complexes, et de faire bénéficier nos clients d'informations techniques en avant-première.

L'offre Support Expert sur les produits IBM : IBM Lotus Notes, IBM Lotus Domino, IBM Lotus QUICKPLACE, IBM Lotus Easysync, IBM Lotus Smartsuite.

Numéro(s) de version(s) : -
Système(s) d'exploitation : Windows
Domaine d'application : -
Logiciel(s) IBM utilisé(s) : Lotus
Versions : -

Contact : Dario CARIDE - dario.caride@softwarespectrum.com

Donnez une longueur d'avance
à votre entreprise...

...profitez des offres modulables COLT,
du relais de mail sécurisé à l'offre
collaborative la plus complète :

COLT Safe Mail Relay
passerelle antispam et antivirus de mail

COLT Mail Basic
solution de mail classique et webmail

COLT Exchange Messaging
solution de Messagerie Exchange et de mobilité
(SMS, PDA, Blackberry...)

**COLT
Messaging :**
choisissez la messagerie
qui vous convient

Faites le choix COLT !

Sécurité, flexibilité, fiabilité, réseau...

...choisissez la solution COLT
qui correspond à vos besoins !

COLT Rack
baies sécurisées indépendantes

COLT Cage
espace grillagé totalement dédié, adapté à vos exigences

COLT Suite
espace privatif complètement autonome (électricité, climatisation)

COLT Room
salle privative fermée : confidentialité et sécurité maximales

**COLT
Co-Location :**
votre infrastructure
réseau et d'hébergement,
sécurisée et économique

0 811 65 43 21
Appel Local

www.colt-telecom.fr

