




Club utilisateurs Apogée

L'actualité d'assistance et de formation

Chrystèle Forges-Laly
Consultante domaine Formation, Vie de l'étudiant, AMUE

- ❖ Généralisation de l'interface Aglaé
- ❖ Séminaires de présentation du nouveau module Pilotage
- ❖ Refonte de l'offre de formation
- ❖ Assistance

- ❖ Généralisation avec les 28 Crous
 - ❖ Depuis juillet 2008, tous les établissements Apogée utilisent l'interface entre Apogée et Aglaé
- ❖ Une réussite !
 - ❖ Au 30 septembre 2008 :
 - ❖ 66,7% de mises en paiement - au dessus de l'objectif des 60% à fin septembre
 - ❖ 2 Crous sont à plus de 80% - Rennes 81,5% et Orléans-Tours 81,4%
- ❖  Penser à changer l'année Aglaé dans Apogée

- ❖ Ces séminaires ont touché un public large aux profils et aux responsabilités complémentaires
 - ❖ Contrôleurs de gestion
 - ❖ Responsables d'OVE
 - ❖ Responsables de SUIO
 - ❖ Responsables de scolarité

- ❖ Séminaires globalement bien perçus :

	Réponses positives	Réponses négatives	Sans réponse ou indécision
L'utilité de la rencontre	83 %	17 %	-
L'organisation matérielle	82 %	17 %	1 %
La qualité des exposés	82 %	16 %	2 %
Les supports distribués	90 %	10 %	-

- ❖ Besoins exprimés lors des séminaires :
 - ❖ Ajouter un objet sur la date d'observation des remontées SISE :
 - ➔ Demande prise en compte DM 45221
 - ❖ Mettre en ligne sur le web une liste des objets BO renommés avec la 3.70
 - ➔ En cours de réalisation, mise en ligne fin d'année

- ❖ L'offre de formation a été initiée en 1995-96 pour l'implantation d'Apogée
- ❖ Le constat de l'AMUE :
 - ❖ Les besoins et les cibles ont évolué
 - ❖ formations « débutant » : des nouveaux arrivants
 - ❖ formations « pratiquant » : des personnels en exploitation
 - ❖ Les cas de gestion ou mises en situation sont devenus inadéquats.
 - ❖ Mise en place du LMD
 - ❖ Le contenu se situe entre le manuel de formation et le manuel utilisateur.
 - ❖ Le contenu intègre trop de descriptions, de détails de l'outil qui alourdissent fortement la lecture et l'assimilation dans le cadre d'une formation.

- ❖ La méthodologie :
 - ❖ Modélisations de SE, par schémas de diplôme, réalisées par les formateurs.
 - ❖ Adaptation de certains exercices/démonstrations déjà existants dans l'offre de formation d'origine d'Apogée
 - ❖ Création de nouveaux exercices/démonstrations
 - ❖ Refonte des supports de formation
 - ❖ Création d'une nouvelle base de données

Refonte effectuée en deux lots :

❖ Lot 1

❖ Calendrier indicatif :

- ❖ lancement fin 1er trimestre 2009
- ❖ Livraison début 2010

❖ Domaines concernés

- ❖ Référentiel
- ❖ Charges d'enseignement
- ❖ Inscriptions administratives
- ❖ IP, épreuves et groupes

❖ Lot 2

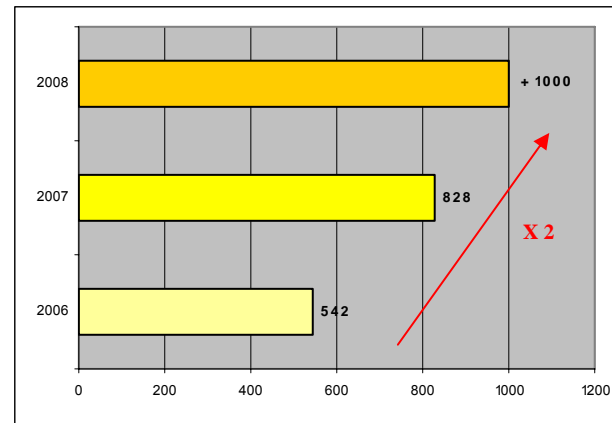
❖ Calendrier indicatif :

- ❖ lancement Début 2010
- ❖ Livraison 3^{ème} trimestre 2010

❖ Domaines concernés

- ❖ Règle de calcul
- ❖ Dossier étudiant,
- ❖ Gestion des Thèse HDR DRT
- ❖ Anonymat

- ❖ Un service assistance de plus en plus utilisé
 - ❖ En trois ans les demandes d'assistance ont presque doublé

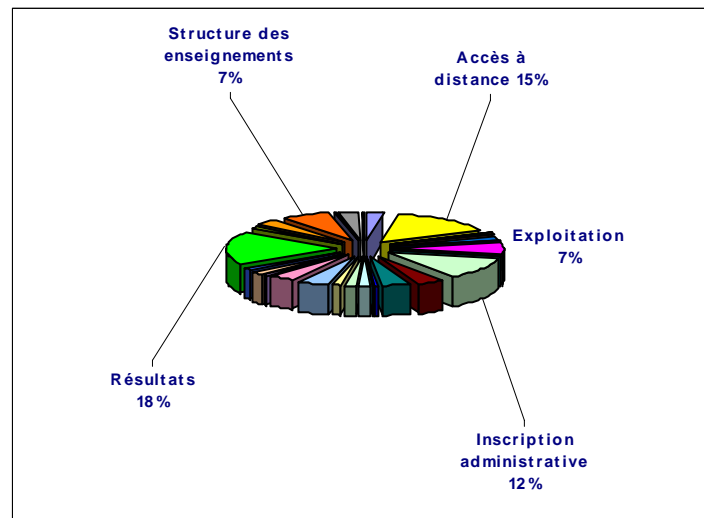


- ❖ Une maintenance stable
 - ❖ Le taux de demande de maintenance sur trois ans est constant.
 - ❖ $\approx 18\%$ des demandes d'assistance sont des demandes de maintenance : soit des demandes d'évolutions, soit des anomalies

- ❖ Pourquoi cette hausse de DA?
 - ❖ Une application de plus en plus utilisée :
 - ❖ Nouveaux utilisateurs, comme les étudiants
 - ❖ Selon l'enquête de l'offre logicielle AMUE :
 - ❖ 7 608 utilisateurs permanents et 3552 occasionnels
 - ❖ L'arrivée des Services Numériques et des Web Services
 - ❖ La mise en place, il y a trois ans, de la charte assistance
 - ❖ Une application fortement paramétrable
 - ❖ Pour répondre à un cadre réglementaire :
 - ❖ LMD : complexité des modélisations

- ❖ Un service plus utilisé sur des problématiques:
 - ❖ Techniques : 25 % des DA
 - ❖ Dont 70% dus aux nouvelles technologies
 - ❖ De processus qui ne se déroulent pas correctement :
 - ❖ Erreur et/ou mauvaise utilisation du paramétrage

- ❖ Un service plus sollicité sur les domaines* :



* 1^{er} semestre 2008

- ❖ Février 2008 - nouvel outil Assistance et Maintenance
 - ❖ Les plus pour les correspondants
 - ❖ Possibilité de gérer les pièces jointes
 - ❖ Pouvoir ajouter des compléments d'information
 - ❖ Traçabilité des échanges Amue - correspondant
 - ❖ Suivi de « mes demandes »
 - ❖ Vision du processus de maintenance

- ❖ Version 2 pour le 2° trimestre 2009
 - ❖ Amélioration de l'interface
 - ❖ Evolution du mode de connexion à l'outil