



La confiance durable

Séminaire Astre

Agence de mutualisation des universités et établissements

2 juillet 2007





La confiance durable

SUPPORT ET PLAN PRODUIT ASTRE RH





Sommaire

- Organisation du support
- Cartographie du produit
 - Contenu du noyau
 - Interfaces
- Organisation de la maintenance
- Versions en exploitation
- Versions 2007 à venir
 - V2.1.055
 - V2.1.060
- Versions 2008
 - V2.2.001



Organisation du support

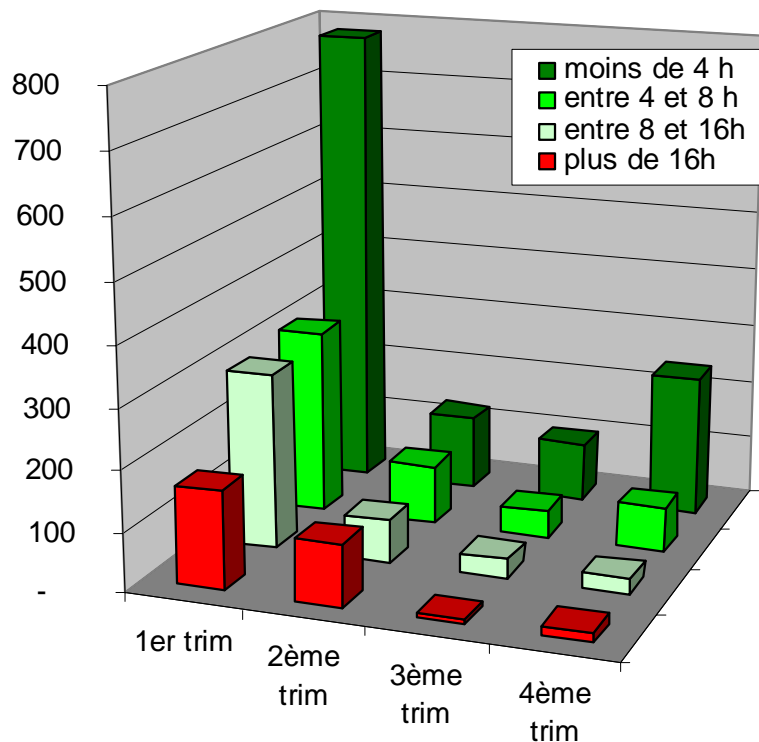
- Universités contactent GFI progiciels par mail
- Support GFI analyse les appels :
 - * appels sur le paramétrage transmis à l'AMUE
 - * autres appels traités par la cellule AT GFI

Assistance Téléphonique

Statistiques 2006

• At 2006

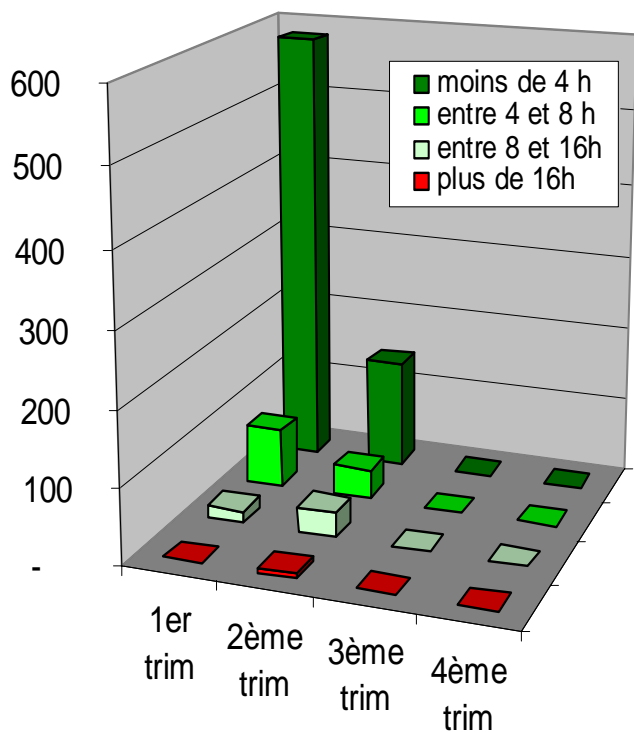
Mois	Nbre de dem	moins de 4 h	entre 4 et 8 h	entre 8 et 16h	plus de 16h	dont + 2 j. ouvrés
1 ^{er} trim	1 551	780	311	296	164	126
2 ^{ème} trim	397	124	99	72	102	84
3 ^{ème} trim	188	99	46	33	8	10
Octobre	134	92	28	11	3	3
Novembre	110	66	34	5	5	5
Décembre	109	78	13	11	7	6
4 ^{ème} trim	353	236	75	27	15	14
Total	2 489	1 239	531	428	289	234



- **En décembre 2006 : 7 demandes AT hors délai !**
 - Dérapage en décembre 2006 : travail sur la DADSu

Assistance Téléphonique

Statistiques 2007



• At 2007

Mois	Nbre de dem	moins de 4 h	entre 4 et 8 h	entre 8 et 16h	plus de 16h	dont + 2 j. ouvrés	Nbre de dem DADS u	Taux de dem hors délai
Janvier	394	323	61	10	0	0	160	0%
Février	200	192	8	0	0	0	68	0%
Mars	83	68	10	5	0	0	13	0%
1^{er} trim	677	583	79	15	0	0	241	0%
Avril	55	42	7	6	0	0	0	0%
Mai	91	48	15	22	6	5	0	7%
Juin	76	53	18	5	0	0	0	0%
2^{ème} trim	222	143	40	33	6	5	0	3%
3^{ème} trim	0	0	0	0	0	0	0	
4^{ème} trim	0	0	0	0	0	0	0	
Total	899	726	119	48	6	5	241	1%

1er semestre 2007 : 4 appels hors délai sur 899

- **En mai 2007 : 4 demandes AT hors délai !**



Assistance Téléphonique

Analyse des appels 2007

- Sur un total de 899 appels au premier semestre 2007,
- 1 appel sur 3 est émis par 6 établissements soit 300 appels
- 1 appel sur 2 est émis par 13 établissements soit 450 appels
- 80% des appels sont émis par 30 universités soit 720 appels



Assistance téléphonique

Les remarques

- Nombre d'appels important et notamment pendant la période de la DADS-U
- Réactivité des équipes GFI dans la prise d'appels
- Forte disproportion du nombre d'appels entre établissements



Assistance téléphonique

Les évolutions dans le cadre de l'AT

- Constitution d'une équipe AT Établissements Publics (les universités + une dizaine d'établissements)
 - Renforcement des effectifs
 - Formations complémentaires et spécifiques EP
- ➔ Meilleure connaissance du contexte et meilleure réactivité



Assistance téléphonique

Les évolutions dans le cadre de l'AT

- Amélioration de la qualité des réponses
 - Intégration dans les statistiques de suivi d'appels de la notion de qualité des réponses par l'envoi d'une manière aléatoire d'un mail d'enquête satisfaction à la suite d'une réponse AT
 - Différencier les appels relevant de l'assistance, de ceux liés à des manques de formation
- ➔ Meilleure satisfaction des utilisateurs



Cartographie Astre RH dans les Universités

- **ASTRE RH**

NOYAU RH

Agents
Absentéisme
Rémunération
Éditions Actuate
DADS-U

Interfaces

HARPEGE

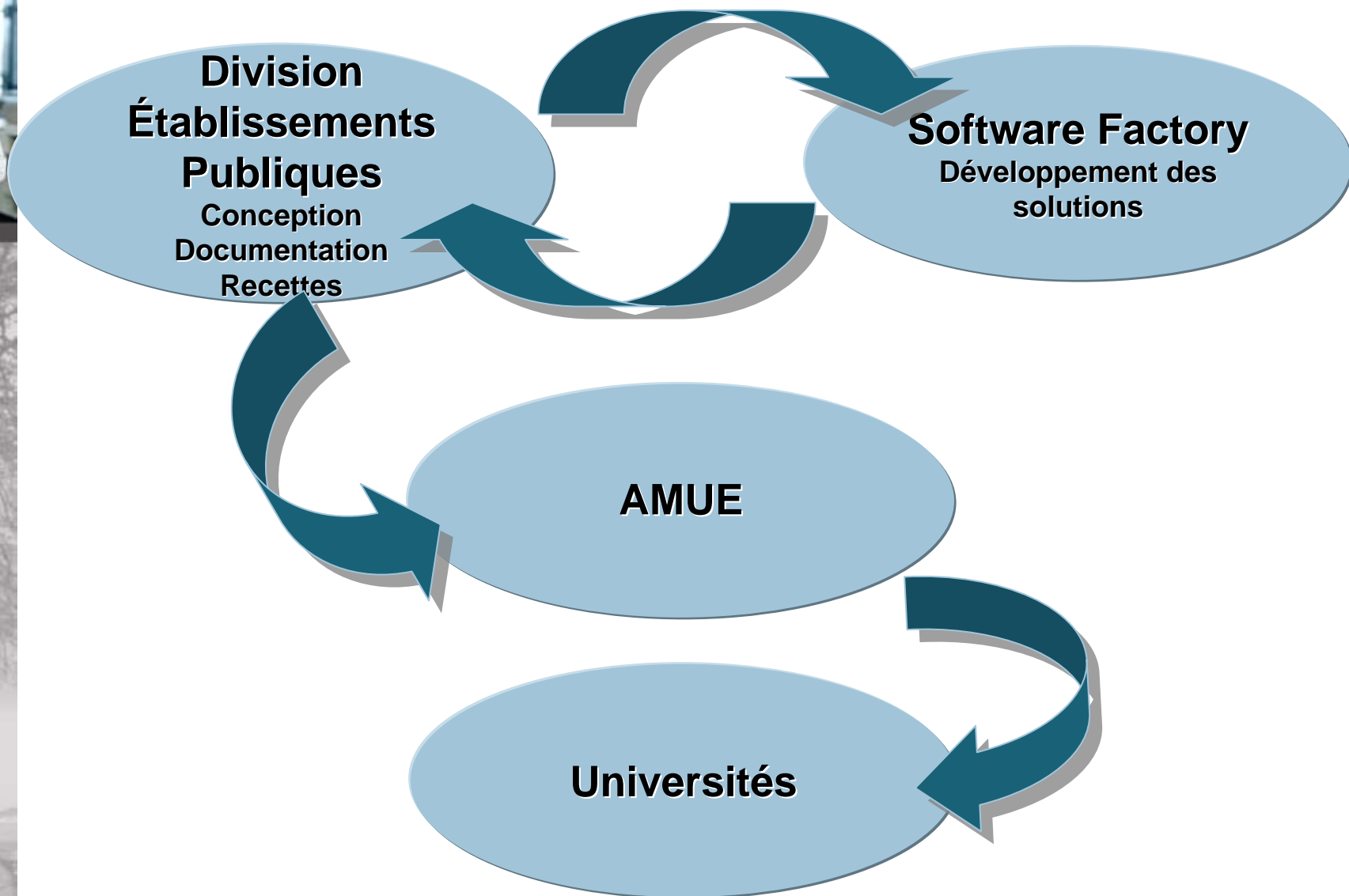
NABUCO

SIFAC
En cours



De la conception à l'exploitation

Livrables





Version de Astre RH en exploitation

- Version 2.1.004 (diffusée en janvier 2007)
Correctifs DADS -U



Nouvelles versions 2007

- Janvier 2007 : livraison patch Actuate – Correctifs « 2.1.002_AMUE_01_EDI_002 »
- Mars 2007 : livraison patch Actuate – Correctifs et lenteur « 2.1.004_AMUE_01_EDI_004 »
- Avril 2007 : Livraison d'un patch « 2.1.050 »
 - consolide les livraisons Actuate,



Nouvelles versions 2007

Patch 2.1.050

- Éléments variables : ajout contrôle sur type ventilation
- Calcul de paie : mauvaise répartition dans certains cas
- Calcul de paie : saisie maternité et double affectation
- Bulletin de paie : affichage complément adresse
- Édition des éléments variables
- Confidentialité : ajout du référentiel indicateurs financiers



Nouvelles versions 2007

Patch 2.1.050

- Interface NABUCO : alimentation des engagements et multi-collectivité
- Interface NABUCO : alimentation des liquidations et multi-collectivité
- Interface NABUCO : simulation des engagements sous Oracle 9i



Futures versions 2007

Version 2.1.055

- **Livraison d'une version 2.1.055 début septembre**
 - Saisie des indicateurs financiers en modification et historisation
 - Suppression physique d'un agent
 - Évolutions livre de rémunération
 - Évolution État ASSEDIC
 - Refonte des Univers Astre Rh pour les rendre conformes au modèle de données (Agent, Paie en cours, Paie historisée, Absences)



Futures Versions

Version 2.1.060

- Deux grands thèmes avec objectif diffusion générale fin novembre
 - DADS-U 2007 (conforme au cahier technique V08R05 publié mi mai sur le site de la CNAV (initialement prévu en mars))
 - Remise à plat de la chaîne de calcul de rappels
 - Saisie maternité, prise en compte nouvelle réglementation



Futures Versions

Version 2.1.060 (rappels suite)

- **Nouvelle méthode de calcul des rappels**
 - gestion des rappels de rappels
 - réalisation des rappels de cotisations par comparaison des bases et non des montants
 - distinction des différentes natures de cotisations
 - assiettes de cotisations courantes,
 - rappels d'assiettes,
 - rappels de taux de cotisations
 - distinction des montants réellement versés par rapport aux montants qui auraient dû être versés
 - correction des anomalies liées aux multi-périodes dans un même mois avec alternance de périodes payées et non payées



Futures Versions

Version 2.1.060 (Suite)

- Et aussi
 - Intégration de l'injecteur d'éléments variables depuis des fichiers format Excel
 - Intégration d'évolutions dans le modèle de données pour prise en compte de la future norme V09 de la DADS-U



Futures Versions

Version 2.1.065

- DADS-U 2007 pour la rendre conforme au cahier technique V08R06 qui sera publié en octobre ou novembre par la CNAV



Futures Versions

Version 2.1.07x

- **Version technologique pour :**
 - Prise en compte d'une nouvelle version d'OG (compatibilité avec Astre GF)
 - Noyau Oracle 10gR2 10.1.2.0
 - Serveurs d'applications
 - IAS 10gR3
 - BEA 10
 - Serveur d'impression Actuate 8.1 Fix 10
 - Systèmes d'exploitations :
 - Windows Vista Server
 - Aix 5.3
 - Solaris X
 - RedHat As 4.0

Diffusion restreinte à partir de mars 2008



Futures Versions

Version 2.2.001 fin 2008

- Nouvelle norme VO9R01 annoncée le 15 novembre 2006 par la CNAV, elle sera mise en œuvre pour l'année 2008 (sur janvier 2009),
- Évolutions de la gestion des absences vers une gestion des présences (gestion de planning),