Après un splendide été particulièrement chaud, nous espérons que la rentrée universitaire s'est bien déroulée pour chacun d'entre vous, et que la reprise d'activité s'est faite avec une belle et fraîche énergie.

Pour notre part, chez EasyRepro, ce sont nos neurones qui ont bouillonné pour réaliser les traditionnelles nouveautés estivales. Nous aurons l'occasion de vous présenter nos belles innovations dans les prochaines RUG lettres. N'hésitez pas aussi à nous solliciter pour des présentations personnalisées.

Nous allons dans cet article, mettre l'accent sur les évolutions visuelles de l'application et faire un petit bilan de l'installation faite à l'INSA de Toulouse. Celle-ci s'est accompagnée par une demande d'évolution de notre module de validation hiérarchique.

Que cet exemple puisse illustrer notre créativité, notre souplesse et notre réactivité à nous adapter aux demandes de nos clients pour leur plus grande satisfaction.

FRAÎCHEUR ESTIVALE

Nous avons profité du calme de l'été pour travailler sur les feuilles de style de l'application avec une présentation tout en arrondi.

Nos clients accueillent avec enthousiasme cette modernisation visuelle, et d'autres ont souhaité que cette évolution puisse se faire en douceur par étape. Ainsi désormais le style de présentation peut être nuancé sur la taille, les couleurs, les bordures, les arrondis, les ombres,…

Le résultat obtenu peut ainsi être au plus proche de la charte graphique courante de l'intranet, pour une intégration des plus réussie.

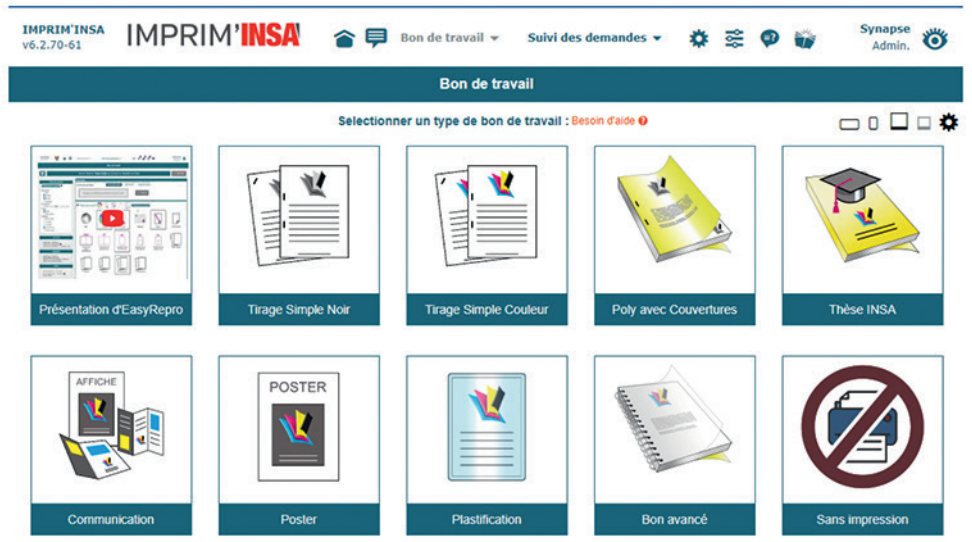
INSA TOULOUSE

L'Institut National des Sciences Appliquées de Toulouse représenté par M. Fabrice RENAULT, directeur adjoint du Service Infrastructures et responsable du pôle reprographie, est bien connu de certains membres du RUG, dont il a fait partie il y a quelques années.

De fait, j'ai souhaité, avec lui, vous faire partager le retour d'expérience sur l'installation que nous avons faite sur ce site. Ce cas illustre bien les différentes situations que nous rencontrons lorsque nous réalisons une installation alors qu'un autre logiciel était déjà en exploitation.

Nous avons été consultés à l'automne 2021, puis après plusieurs échanges de demandes d'informations complémentaires, EasyRepro a

Visuel de la présentation tout en arrondi



Visuel de l'outil de soumission Web to Print personnalisé pour l'INSA

été choisi pour équiper l'atelier de reprographie.

***Fabrice :** « Lors du choix d'un nouveau fournisseur, j'ai invité mes collègues opérateurs et gestionnaires à découvrir les solutions qui s'offraient à nous, conscients qu'au final, ce serait à chacun de nous de prendre de nouvelles habitudes. A ce moment de la recherche d'un nouvel outil, j'ai également convié le directeur du plus gros département de l'INSA afin d'avoir un premier ressenti de la part d'un enseignant. »*

La mise en place s'est faite au printemps 2022 pour se synchroniser avec la fin de l'ancien contrat de l'outil de soumission Web to Print.

Le début de l'été a été l'occasion de peaufiner les derniers réglages et la présentation des différents bons de soumission a été ainsi personnalisée :

Nous avions préparé des documents d'information, sous forme de vidéo et de guide de prise en main numériques et papier, de sorte que le déploiement s'est déroulé le plus naturellement possible, aussi bien, auprès des personnels administratifs qu'auprès des redoutés enseignants.

Les mois creux de l'été ont confirmé que l'application était bien intuitive et efficace, et surtout que les utilisateurs étaient autonomes, ce qui a été de nature à rassurer les opérateurs.

***Fabrice :** « Le lancement d'un nouveau logiciel ne peut se faire sans une phase de tests à laquelle j'ai convié une dizaine d'enseignants parmi les demandeurs les plus actifs. J'ai également invité deux gestionnaires dont la tâche consiste à contrôler les couts et valider les demandes de travaux.*

Cette phase m'a permis de découvrir comment les utilisateurs appréhendaient l'outil et ce faisant de faire ajuster le tir par l'équipe d'EasyRepro. En qualité de responsable de structure, on a toujours un doute lorsque arrive le moment du lancement, surtout lorsque l'on se situe en période de rentrée universitaire. »

La production du mois de septembre a été très active sur une base de près de 500 demandes. La

production majeure est celle des Poly de cours avec couverture.

Les prochaines vacances scolaires vont être un temps d'accalmie utile pour faire un premier bilan des retours d'expériences.

Fabrice : « Aujourd'hui, arrivés à la quinzaine d'octobre, je peux dire que l'outil a été correctement pris en main par les utilisateurs, et pour ceux que je rencontre, ils me rapportent une expérience positive en tout point. Du côté de l'atelier, je remarque que chacun s'est approprié l'outil à sa manière, soit en triant par bon de travail, par ordre de priorité ou par volumétrie. La notion de demande urgente est très appréciée par les utilisateurs, et clairement identifiable pour les opérateurs. Cet aspect répond par ailleurs au processus de la démarche qualité instauré au niveau de l'établissement. »

Du changement dans la continuité !

Une grande partie des questions qui nous sont posées portent sur l'assurance que l'application EasyRepro soit capable de remplir les missions réalisées par l'ancien outil (ce différemment, mais si possible de la même façon), et aussi d'offrir de nouvelles fonctionnalités.

Après l'analyse de l'existant de la reprographie, nous préconfigurons l'application EasyRepro selon les us et coutumes les plus pertinents. Il arrive souvent qu'à cette présentation, le client nous demande des adaptations qui sont en fait une façon de retrouver l'ancien mode de fonctionnent. Une fois fait, nous valorisons les atouts majeurs d'EasyRepro, comme la présentation des meilleurs produits possibles en fonction du document sélectionné, et doucement la configuration d'EasyRepro revient dans la logique naturelle. C'est la phase d'appropriation de l'application par le responsable de l'atelier de reprographie.

Pour l'INSA de Toulouse, dans cette première phase d'analyses, il s'est avéré qu'une grande partie des questions qui nous étaient posées, étaient aussi des demandes de fonctionnalités incomplètes ou inexistantes dans le produit précédent, fonctionnalités en standard dans EasyRepro depuis plusieurs années déjà.

D'autres interrogations concernaient plus la façon d'organiser des fonctionnalités bien présentes dans les deux solutions mais selon des approches différentes. Nous allons en voir une illustration avec la validation hiérarchique.

Fabrice : « Si il s'agit ici de constater que l'équipe d'EasyRepro sait s'adapter, je ne peux dire le contraire ; j'ai parfois même été étonné des propositions faites, qui d'une part, nous servent directement mais qui de plus, peuvent se retrouver à servir d'autres services de reprographie. »

Un autre point d'adaptation fréquemment demandé lors de nos installations à la place d'un autre outil de Web To Print, est la génération des rapports analytiques. Bien que ceux proposés par EasyRepro soient particulièrement pertinents et complets, il convient de perturber le moins possible la chaîne de refacturation comptable déjà en place. Nous activons alors le module de personnalisation des exports pour s'approcher idéalement de l'ancien schéma, en y apportant les évolutions de personnalisation.

Focus sur la validation hiérarchique

Jusqu'à présent, les valideurs hiérarchiques étaient définis dans Easyrepro, soit au travers de la gestion des profils responsables de services, soit directement individuellement utilisateur par utilisateur.

A l'INSA Toulouse, la déclaration des approbateurs se fait au niveau des centres de coûts. Pour éviter de devoir réinterpréter cette organisation dans la structure des profils utilisateurs d'EasyRepro, nous avons développé la possibilité d'en faire autant et ainsi d'être compatibles pour importer ce type de déclaration.

Nous en avons profité pour améliorer les fonctionnalités de la gestion des approbations. En particulier de distinguer les courriels de notification aux approbateurs principaux, les courriels de rappels aux approbateurs suppléants, et d'informer les opérateurs sur la défaillance de certains.

Fabrice : « A l'INSA de Toulouse nous avons cette particularité qu'un enseignant puisse aussi bien faire commande pour le tronc commun que pour son département d'enseignement, ainsi pour la facturation des prestations de reprographie , les enseignants ne sont pas rattachés à une structure fixe (département ou UFR) mais à un annuaire ldap unique.

Malgré cela, il convient quand même que les travaux soient facturés au bon endroit : c'est donc l'enseignant qui choisit dans l'outil pour quel enseignement il « travaille », le bon de travail est alors dirigé vers le gestionnaire adéquate.

Cette partie du travail, oh combien importante, permet au demandeur de savoir quel personnel doit valider sa demande et le moment où cela a été fait. Ce riche niveau d'information se retrouve aussi coté prestataire. »

CHRISTIAN DEMON
Christian.demon@easyrepro.com