

Améliorer la productivité grâce à la gestion du cycle de vie applicatif

Bénéfices de Serena TeamTrack

- Application de vos meilleures pratiques
- Processus réutilisables et cohérents
- Respect de vos stratégies de gestion du cycle de vie
- Amélioration de la collaboration et du partage d'informations
- Réduction des coûts et des cycles de développement

« La fonctionnalité de suivi des requêtes et des incidents est un complément puissant et naturel des solutions de gestion des configurations et des changements logiciels.

Dimensions et TeamTrack de Serena présentent des synergies qui enrichissent de manière significative les fonctions de gestion du cycle de vie logiciel ».

Dick Heiman,
Directeur, IDC

Serena TeamTrack accroît l'efficacité dans l'ensemble de l'entreprise

Gérer avec efficacité les informations et les différentes ressources impliquées dans les projets est l'un des principaux défis auxquels sont confrontées les entreprises évoluant dans l'environnement ultra concurrentiel d'aujourd'hui. Serena® TeamTrack les aide à automatiser rapidement leurs processus métier, à gérer les incidents tout au long du cycle de vie de leurs projets et à favoriser la collaboration de l'ensemble des intervenants à travers l'entreprise, et même au-delà. Serena TeamTrack est une solution d'entreprise sécurisée, hautement configurable et reposant sur une architecture Web. Elle contribue à améliorer l'efficacité de vos projets grâce à la mise en place de processus, de la traçabilité et d'une communication étendue. En éliminant les variables pouvant perturber le cheminement des processus, Serena TeamTrack écarte les risques de problème majeur, tout en généralisant le succès dans l'ensemble de l'entreprise. Sa technologie d'avant-garde de gestion des incidents et des requêtes permet d'harmoniser les objectifs commerciaux et technologiques des utilisateurs, de réduire les coûts, d'accélérer les délais de mise sur le marché et d'améliorer le retour sur investissement global.

Serena TeamTrack

Serena TeamTrack repose sur le Web, ce qui en fait un système léger, facile à installer et à maintenir. Disponible à tout moment, les utilisateurs peuvent y accéder où qu'ils se trouvent. Entièrement configurable, Serena TeamTrack vous permet de créer des workflows, des liens relationnels entre utilisateurs, des autorisations et des rapports, parfaitement adaptés à votre mode de travail.



Les leaders industriels s'appuient sur Serena TeamTrack

« Grâce à la plate-forme TeamTrack, nous disposons de la fonctionnalité nécessaire pour développer un système unifié de support intégré et de suivi des développements ».



David Lee
Directeur Technique,
Managed Objects

Managed Objects : croissance à long terme

Managed Objects, créateur de Formula®, principal logiciel de gestion des services d'entreprise du marché, cherchait une solution capable d'analyser les modes de traitement des requêtes reçues par le service client, à travers la totalité du cycle de vie applicatif.



Selon David Lee, Directeur technique, la croissance rapide de la société impliquait l'emploi d'une solution dotée des outils et de l'évolutivité nécessaires pour prendre en charge avec efficacité les besoins des clients d'une part, et, d'autre part, les besoins internes. Managed Objects bénéficie aujourd'hui du large éventail de fonctionnalités offertes par Serena TeamTrack, où figurent, notamment, des fonctions de notification et d'escalade, des workflows, des pages d'accueil personnalisées et un reporting détaillé.

« Il était essentiel pour Managed Objects d'intégrer les demandes d'amélioration émanant de nos utilisateurs au cycle de vie de Formula » déclare Joseph Monteil, vice-Président de Managed Objects en charge de la recherche & développement. « De cette manière, l'ensemble de nos clients bénéficie du travail réalisé pour chacun d'entre eux. [TeamTrack] nous a permis d'incorporer en temps réel les besoins de nos clients dans le processus de développement du produit. » TeamTrack a en outre offert à Managed Objects la fonctionnalité dont la société avait besoin pour développer un système de support intégré et de suivi des développements. M. Monteil considère que TeamTrack a contribué à améliorer considérablement les offres de support de la société. « En mettant en œuvre TeamTrack et grâce à l'analyse stratégique des processus de développement et de support, Managed Objects garantit à ses clients une satisfaction totale. Ceci contribue largement à notre succès à long terme sur le marché. »

Le processus fait le fabricant

Menant une étude préparatoire afin d'obtenir la certification ISO 9000, un important fabricant de la Silicon Valley prit conscience de son impérieuse nécessité de définir et de faire appliquer des processus précis, et d'adopter les outils nécessaires pour les gérer. La société s'est alors tournée vers Serena TeamTrack, qui révéla une capacité à faciliter la collaboration des utilisateurs, en garantissant une traçabilité constante et une gestion précise de la propriété. Les plus hauts niveaux de qualité furent ainsi obtenus par le fabricant, dans la totalité des domaines de sa gamme de produits.

Aujourd'hui, 16 000 utilisateurs s'appuient sur Serena TeamTrack pour envoyer des demandes de changement (hardware ou logiciel) des quatre coins du monde. La collaboration autour des processus complexes de développement des produits a ainsi été drastiquement améliorée. TeamTrack est en fait le principal moteur de processus, sur lequel repose un portail global dédié aux changements. Il gère la totalité des tâches complexes associées à la conception d'un équipement hardware, au développement logiciel et à la gestion du cycle de vie des produits. Après le lancement d'un produit, TeamTrack est utilisé pour prendre en compte les retours d'expérience des utilisateurs dans le cycle de développement, et améliorer ainsi la qualité des versions et produits futurs.

Grâce à TeamTrack, à une solide exécution des processus, à un reporting performant et à des pistes de vérification détaillées, la société réalise désormais facilement ses audits. Mais de manière plus essentielle encore, TeamTrack l'aide à développer de nouveaux produits complexes en respectant les délais et le budget fixés, ce qui contribue à améliorer sa rentabilité.

Serena TeamTrack :

Une gestion des changements centrée sur les processus pour faciliter la collaboration entre entreprises et à travers le globe.

Configuration aisée

Solution prête à l'emploi, Serena TeamTrack est facile à paramétrer, facile à utiliser et facile à administrer. Le schéma n°1 montre comment l'administrateur TeamTrack vous permettra de créer et de maintenir la structure sur laquelle reposera votre solution TeamTrack.

Il montre également dans quelle mesure l'éditeur graphique de workflows intégré au produit vous aidera à cartographier chaque étape des workflows associés à vos projets, sans solliciter l'aide d'un administrateur de bases de données ou d'un développeur.

Tableau de bord d'administration

Serena TeamTrack offre des fonctions d'administration permettant d'accéder à l'ensemble des statuts des activités et des ressources, via des rapports et tableaux complets. Il délivre instantanément des informations sur des problématiques urgentes, telles que le nombre de bugs critiques non résolus, les délais nécessaires pour les corriger et les dates prévues de lancement (schéma n°2). Il améliore l'efficacité organisationnelle en réunissant des informations sur les incidents sur lesquels travaille chaque développeur, sur le respect des délais et des priorités, sur le déploiement des ressources, etc.

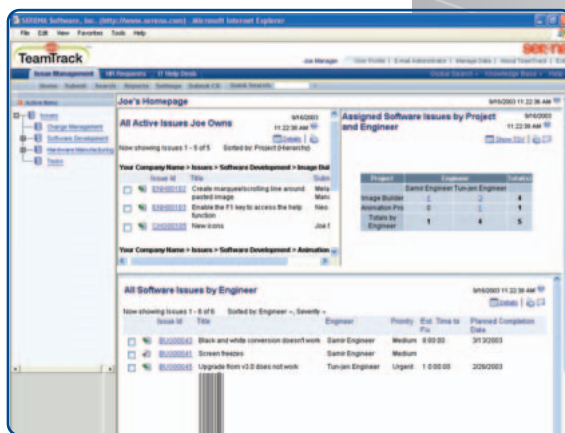


Schéma n°1 : chaque utilisateur de TeamTrack dispose d'une page d'accueil personnalisable, dédiée à chaque solution TeamTrack. Ici, le responsable visualise les problématiques qu'il doit gérer, ainsi que la charge de travail des ingénieurs à travers l'ensemble des projets.

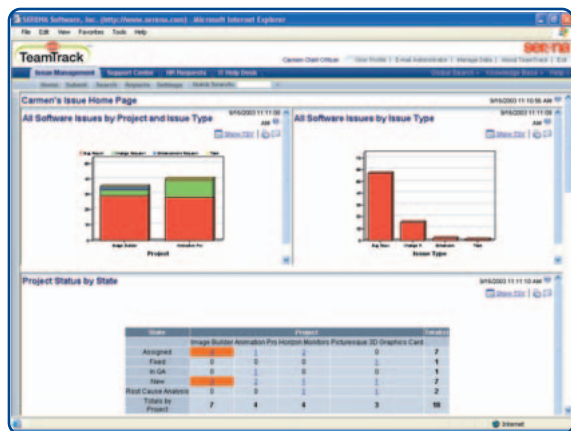


Schéma n°2 : Cet utilisateur visualise une série de rapports TeamTrack à l'aide du portail des tableaux de bord d'administration. Cette vue lui permet de connaître rapidement le statut de tous les projets de l'entreprise. Des rapports tabulaires peuvent afficher en couleur les valeurs dépassant un seuil spécifié. Des liens 'zoom avant' publiés dans le rapport offrent aux utilisateurs de plus amples détails, à l'aide d'un simple clic.

Un accès à tout moment, depuis tout lieu

L'architecture Web de Serena TeamTrack offre aux utilisateurs agréés des fonctionnalités Web complètes. Elle tire le meilleur parti des environnements d'entreprise interconnectés d'aujourd'hui, en coordonnant les notifications, les approbations et les transferts d'informations, échangés par les développeurs, les testeurs, les analystes et les responsables. En délivrant l'information au bon endroit et au bon moment, TeamTrack améliore et accélère la prise de décision.

Serena TeamTrack : Solution "Best of Breed"

**Serena : Processus, requêtes
et gestion des changements
intégrés**

- Favorise la collaboration entre départements
- Garantit l'évolution du cycle de vie du produit et la conformité aux meilleures pratiques

Un puissant moteur de workflow

Les solutions Serena TeamTrack vous aident à développer et à déployer des processus métier intégrés pouvant couvrir l'ensemble des intervenants impliqués dans un projet : utilisateurs internes, clients, fournisseurs et partenaires. Serena TeamTrack s'appuie sur un puissant moteur de workflow - hiérarchique et multiniveaux (schéma n°3) - pour relier les processus métier globaux de l'entreprise à ceux des départements ou des groupes fonctionnels. Il fournit à l'ensemble des utilisateurs une vue basée sur le rôle de leurs responsabilités, garantissant en permanence la cohérence de toute navigation et transaction vis-à-vis du profil de poste. Le produit améliore la productivité du développeur en organisant l'information et en fixant des tâches prioritaires, tout en le laissant libre d'utiliser les outils qu'il préfère.

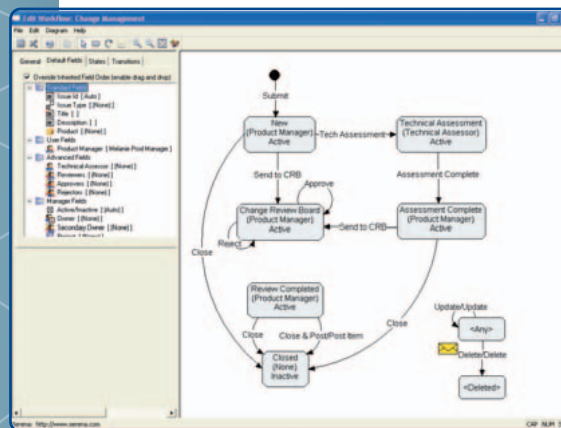


Schéma 3 : La puissance de l'éditeur graphique de workflow réside dans sa simplicité. Dans l'administrateur TeamTrack, vous « glissez-déposez » des cadres, puis les connectez entre eux à l'aide de flèches pour créer un processus auto-documenté, facilement réutilisable. À chaque étape du processus, l'utilisateur affiche l'information appropriée pour chaque rôle : ainsi, la bonne information est constamment diffusée au bon interlocuteur et au bon moment.

Serena Software - un partenaire de confiance

Serena s'attache à fournir une solide valeur ajoutée et à dépasser les attentes de ses clients. Commercialisant depuis plus de 20 ans des produits innovants et s'appuyant sur une base installée de plus de 3600 sites, Serena est une société en plein essor alliant rentabilité et stabilité. Elle investit continuellement dans le développement de nouveaux produits et de solutions d'avant-garde.

Pour découvrir dans quelle mesure nos produits peuvent vous aider à améliorer votre rentabilité, visitez notre site web : www.serena.com ou écrivez-nous à fmarketing@serena.com.

serena™ Automating Change

Serena, ChangeMan, Dimensions et TeamTrack sont des marques déposées appartenant à SERENA Software, Inc. Tout autre nom de produit ou raison sociale appartient à son propriétaire respectif. Tous droits réservés. Copyright © 2003, SERENA Software, Inc.