



Developing Agility

Lettre d'information trimestrielle pour les clients EAE et Agile Business Suite d'Unisys

Mars 2013

Table des matières

- 1 Entretien avec United Fire Group : un pionnier d'EAE et AB Suite
- 4 Compensar migre son application de services de santé vers AB Suite
- 6 Le coin des ingénieurs : les tests automatisés simplifiés avec AB Suite 3.0
- 8 Coup de projecteur sur une analyste du CSC : Roberta Vasques
- 9 À propos d'Unisys Global Services India
- 10 Info Center

Entretien avec United Fire Group : un pionnier d'EAE et AB Suite

Fondée il y a plus de 60 ans à Cedar Rapids (Iowa, États-Unis), la compagnie d'assurance United Fire Group (UFG), spécialisée dans les assurances de biens, les assurances risques et les assurances vie, est aujourd'hui cotée en bourse et pèse plusieurs milliards de dollars. Elle propose des produits d'assurance aux particuliers comme aux entreprises. UFG est par ailleurs titulaire d'une licence assureur de biens et dommages dans 43 états, ainsi que dans le District de Columbia, et est représentée par près de 1 300 agences indépendantes. En tant que compagnie d'assurance vie, UFG est représentée par plus de 900 agences indépendantes dans 36 états.

UFG compte parmi les utilisateurs d'Unisys Enterprise Application Environment (EAE) et Agile Business Suite (AB Suite). Son portefeuille se décline comme suit :

- Huit applications clés totalisant près de 5 800 Specs et 4 100 rapports, s'exécutant sur une plate-forme Unisys ClearPath Libra (MCP)
- Cinq applications, y compris son système d'assurance aux particuliers, qui ont migré vers AB Suite

Inutile de dire qu'EAE et AB Suite constituent des outils indispensables pour UFG. « Du fait de notre environnement commercial en constante évolution, nous devons être en mesure d'acquérir et de traiter des informations supplémentaires, mais également d'adapter nos processus et d'améliorer nos interactions avec nos partenaires commerciaux et nos clients. EAE et AB Suite nous permettent de répondre plus efficacement à ces exigences », explique Scott Minkel, VP, directeur des services d'information.

L'équipe informatique d'UFG affiche une productivité hors pair. « Nos produits d'assurance aux entreprises reposent sur notre système ACL (Automated Commercial Lines) et quatre développeurs EAE seulement se chargent des nouveaux développements et de la maintenance », précise Ina Boeke, VP adjointe, responsable de la programmation. « La plupart des compagnies d'assurance de notre envergure disposent de dix fois plus d'effectifs. » >>





Developing *Agility* a récemment pu s'entretenir avec Ina et son équipe à propos d'AB Suite.

Developing *Agility* : Vous avez commencé à utiliser AB Suite en 2007. Quels changements avez-vous pu observer au fil des ans ?

Rusty Wright : Le temps requis pour développer le système a considérablement diminué. Nous pouvons par ailleurs naviguer plus rapidement dans Microsoft® Visual Studio®.

Mickey Lowe : Je suis entièrement d'accord. Les utilisateurs ont gagné en rapidité.

DA : Lorsque vous décidez de migrer une application EAE vers AB Suite, quelle procédure appliquez-vous ?

Ina Boeke : Tous les membres de mon équipe ont quelques notions de migration. Mais, en règle générale, nous appliquons la procédure suivante :

- Exécution d'une migration « test » initiale de l'application. Ainsi, si les développeurs de l'application n'ont jamais utilisé AB Suite auparavant, ils peuvent exploiter un code qu'ils maîtrisent, se familiariser avec Visual Studio et comparer la logique dans AB Suite et EAE.

Les développeurs peuvent également profiter de cette période initiale pour observer l'un de nos développeurs AB Suite expérimentés. Certains ont même poussé le détail jusqu'à apporter un changement dans EAE pour vérifier s'ils pouvaient le reproduire dans AB Suite.

- Nettoyage de l'application EAE. Cette étape implique notamment de supprimer certains éléments tels que des Specs et rapports obsolètes, de remplacer `auto.write&clear` par `auto.write` dans la mesure du possible et d'organiser les dossiers.
- Finalisation et mise en production de tous les projets en cours.
- Nouvelle exécution de la migration. Au cours de cette étape, nous utilisons généralement le modèle final mis en production.
- Développement des environnements de développement et de test.
- Vérification de tous les écrans. Cette étape permet de rechercher les problèmes d'alignement et autres.

- Exécution des WFL en fin de journée. Nous les appliquons généralement à l'environnement de développement et étudions les rapports.
- Formation formelle. Nous nous assurerons l'aide d'Unisys pour former les utilisateurs au nouvel environnement.
- Test final complet.
- Mise en production de l'application à l'aide d'AB Suite Runtime Transfer Utility.

DA : Concernant les développeurs, comment s'est déroulée la migration de l'environnement de développement EAE vers l'environnement de développement AB Suite ? Quelle formation avez-vous suivi ?

Jacci Melter : Il me semble que la transition a été assez facile, plus que je ne l'imaginais en fait.

Rusty : Nous avons suivi une formation d'une semaine avec Jim Nichols d'Unisys. Il est important de mettre immédiatement en pratique les connaissances acquises. La mise en route peut être un peu lente mais dès qu'on décide de « couper le cordon » avec EAE, on peut se familiariser beaucoup plus rapidement avec AB Suite.

Brian Terry : J'avais déjà travaillé avec Visual Studio et je connaissais la programmation orientée objet. Je me suis donc familiarisé très vite avec AB Suite, qui fonctionne comme n'importe quel autre produit dans Visual Studio. Ina nous a proposé de petits projets qui nous ont permis d'entrer immédiatement dans le vif du sujet. Et notre département ne manque pas de mentors qui ont su nous encadrer.

Ina : Pour EAE, ma collègue Denise Easton et moi-même avons géré l'ensemble la formation. Pour AB Suite, il nous semblait important de suivre une formation formelle, que nous avons choisi d'organiser avec Unisys.

DA : Quelles caractéristiques d'AB Suite appréciez-vous le plus ? Quels sont ses principaux avantages ?

Brian : J'ai récemment rejoint l'équipe de développement d'UFG suite à une fusion. Dans le cadre de mes précédentes fonctions de développeur, j'utilisais principalement des outils Microsoft, notamment C#, ASP.NET, Visual Basic. NET et Microsoft SQL Server®. Après une formation de deux semaines sur AB Suite, j'ai pu travailler sur nos applications en tant que développeur. >>

Sue : Maintenant que je connais AB Suite, je trouve cet outil vraiment exceptionnel. J'apprécie l'étendue de ses possibilités et sa polyvalence. Il suffit par exemple de saisir le nom partiel de SD, qui correspondent aux éléments d'un ou de plusieurs groupes, pour faire apparaître des éléments que je peux sélectionner. Je n'ai pas besoin de rechercher leur nom exact ni de le saisir en entier, ce qui me permet de gagner du temps. J'apprécie également de pouvoir appeler les SD dans la fenêtre principale et de les consulter dans l'« ordre de saisie » ou par « ordre alphabétique » selon les besoins. Je peux en plus personnaliser l'affichage selon mes préférences.

Jim Sharman : J'estime qu'AB Suite et l'environnement Visual Studio simplifient le développement de projets. Lorsque vous ouvrez un projet, vous pouvez accéder à tous les Specs contenus dans la fenêtre Class View. Outre les fenêtres Properties et Members, la fenêtre principale vous donne accès sur simple pointer-cliquer au générateur d'Ispec, aux propriétés, aux membres et à la logique. De plus, à l'ouverture de la fenêtre des propriétés, vous bénéficiez systématiquement d'un accès instantané aux propriétés de n'importe quel objet sur lequel vous cliquez, qu'il s'agisse du projet proprement dit, d'un Ispec ou des membres d'un Ispec. C'est beaucoup plus intuitif et rapide que de devoir cliquer sur le bouton « GO » et de saisir les commandes en mémoire comme « LG » et « SD ». Ces changements accélèrent la courbe d'apprentissage des nouveaux développeurs par rapport à EAE.

Rusty : AB Suite offre une plate-forme de programmation personnalisable et flexible.

Mickey : Vous n'avez plus besoin d'ajouter no.lookup sur les composants automaint memo !

DA : Quels sont vos projets concernant AB Suite 3.0 ?

Ina : J'envisage de procéder à la migration de notre application SIG vers AB Suite 3.0 en mars 2013, puis à celle de nos applications AB Suite 2.0 existantes.

DA : Avez-vous un autre message à faire passer à nos lecteurs ?

Rusty : Après la migration d'une application vers AB Suite, arrêtez d'utiliser votre environnement EAE. Vous devez vous en défaire et aller de l'avant.

Ina : Unisys nous a apporté une aide précieuse. J'ai eu des conférences téléphoniques avec des personnes dans le monde entier à n'importe quelle heure, et même le week-end. Une fois, j'ai dû soumettre un incident de service urgent. Moins d'une heure plus tard, j'étais au téléphone avec quatre membres de l'assistance Unisys qui ont résolu le problème.

Je souhaite également donner un petit conseil à tous ceux qui envisagent une migration : assurez-vous que votre serveur de développement est suffisamment puissant. Je pense que la plupart des problèmes que nous avons rencontrés au début provenaient de la mémoire insuffisante du serveur.

Un grand merci à l'équipe de United Fire Group pour nous avoir fait profiter de son expérience avec EAE et AB Suite. Et bonne chance dans le cadre de vos futurs projets !



Compensar migre son application de services de santé vers AB Suite

Compensar, l'une des caisses d'allocations familiales les plus importantes et complètes de Colombie, doit sa réputation à ses 5 000 employés, qui s'efforcent de fournir aux citoyens colombiens un service de grande qualité, et notamment à sa division Services de santé, qui contribue grandement aux objectifs de qualité de l'organisme.

Le succès de la division Services de santé de l'organisme repose notamment sur une application développée il y a plus de 15 ans à l'aide du système LINC. Grâce à cette application, Compensar peut aujourd'hui fournir à plus d'un million d'assurés une gamme complète de services de santé, notamment des fonctions stratégiques d'affiliation, d'autorisation médicale et de planification.

En 2003, Compensar a procédé à la migration de l'application LINC d'origine vers EAE, sous le contrôle de l'environnement d'exploitation Microsoft Windows®. En 2012, après des années d'utilisation par les 1 200 employés de la division Services de santé de l'organisme, Compensar a jugé qu'il était temps de migrer vers Agile Business Suite.

Lors de cette migration, Compensar souhaitait atteindre divers objectifs clés :

- minimiser l'interruption de service en effectuant la migration finale en l'espace de huit heures ;
- garantir aux utilisateurs finaux l'absence de changements perceptibles, tant en termes de fonctionnalités que de performances ;
- assurer la migration du système sans avoir à déployer de nouveaux composants logiciels sur les postes de travail des utilisateurs ;
- intégrer des fonctions d'impression et de gestion des flux de documents au système actualisé ;
- maintenir les mêmes niveaux de performance élevés, voire les améliorer ;
- finaliser le projet d'ici la fin de l'année 2012.

Le processus de migration a débuté par un atelier d'évaluation intensif d'une semaine au cours duquel Unisys a collaboré avec les différentes parties prenantes de l'équipe de Compensar pour acquérir une compréhension approfondie des composants de l'application et de ses diverses intégrations avec

des systèmes externes. L'équipe Unisys a profité de cet atelier pour observer les utilisateurs finaux de l'application dans des conditions d'utilisation réelles, ce qui lui a permis de déterminer avec précision comment ils interagissaient avec le système. De plus, l'atelier a permis aux deux parties d'identifier les principaux experts, de déterminer les rôles et les responsabilités et de développer une approche convenue pour le projet de migration.

Les activités de migration ont été encadrées par un processus itératif assurant l'extension progressive de la portée des tests. À titre d'exemple, après avoir validé un nombre limité de transactions, les phases de test initiales ont été étendues à d'autres éléments de l'application, ainsi qu'à diverses interfaces externes. Et avec l'aide d'Unisys, Compensar a pu procéder à des tests de fonctionnement, de charge et d'interface. Cette approche méthodique a permis à l'équipe de Compensar de se familiariser avec le nouvel environnement avant sa migration vers AB Suite.

Cette stratégie, combinée à des outils spécifiques chargés de transférer les données et le code source, a permis à Compensar d'effectuer la migration en l'espace de huit heures, sans interrompre les utilisateurs de l'application ni exiger l'installation de nouveaux composants sur les postes de travail des utilisateurs finaux.

Outre une migration transparente vers l'environnement AB Suite, Unisys a équipé l'application migrée d'Enterprise Output Manager, une solution complète de gestion des flux de documents. Grâce à Enterprise Output Manager, les employés de Compensar peuvent désormais rationaliser et automatiser la diffusion de documents clés à l'ensemble des imprimantes laser de l'organisme. >>

La solution assure également la transmission des notifications de rendez-vous médicaux aux assurés par e-mail et SMS, améliorant ainsi de façon significative la qualité des services de Compensar.

Une migration couronnée de succès

Unisys et Compensar ont étroitement collaboré tout au long du projet de migration, ce qui a permis à l'organisme d'atteindre tous les objectifs identifiés lors de l'atelier d'évaluation et de finaliser l'ensemble du projet avant le passage à l'année 2013.

L'application migrée offre des niveaux de performance qui ont de quoi impressionner. Sur une journée type, l'application AB Suite traite entre 2,3 et 2,6 millions de transactions, et plusieurs centaines de milliers de transactions le week-end, et ce avec un temps de réponse moyen de 0,03 seconde.

L'équipe de Compensar attribue la réussite du projet à plusieurs facteurs, et plus particulièrement au travail effectué au cours de l'atelier d'évaluation qui s'est révélé extrêmement précieux. Cette phase a permis de définir clairement la portée du projet et d'identifier les rôles et responsabilités du personnel d'Unisys et de Compensar pour qu'au final tous les efforts de migration ultérieurs tendent vers les mêmes objectifs. De plus, la communication continue entre les équipes, ainsi que la méthodologie de test itérative et progressive mise en œuvre, ont garanti une gestion efficace du projet dans les délais souhaités.

« Nous devons la réussite de notre migration vers AB Suite à notre étroite collaboration avec Unisys à chaque étape du projet pour développer un plan de migration complet. »

– Alvaro Pinillos, chef de projet,
Compensar

Compensar, qui exploite pleinement AB Suite depuis novembre 2012, envisage aujourd'hui de mettre à jour les fonctionnalités de son application pour refléter les nouvelles exigences internes et externes du secteur de la santé, ainsi que les nouvelles réglementations de l'État. En outre, l'organisme est impatient de découvrir les nouvelles fonctionnalités de l'environnement AB Suite, notamment l'ajout d'une interface graphique à des fonctions spécifiques, l'extension du système aux appareils mobiles et de nouvelles options de gestion des rendez-vous médicaux.



Le coin des ingénieurs : les tests automatisés simplifiés avec AB Suite 3.0

Par Tomas Liu, directeur technique AB Suite ATT, Unisys TCIS, Global Technology Center – Chine

Initialement introduit avec Agile Business Suite version 2.0, ATT (Automated Test Tool) permet aux développeurs et aux équipes de test de renforcer la rigueur et la cohérence des tests unitaires et de non-régression.

Avec ATT, vous pouvez facilement enregistrer et modifier des scripts de test, mais également automatiser le processus de réexécution des tests et d'évaluation des résultats. Grâce à des outils tels qu'ATT, votre entreprise peut :

- améliorer la qualité de ses applications en identifiant les régressions logicielles indésirables avant qu'elles ne touchent la production ;
- réduire ses coûts en éliminant les activités de test manuelles source d'erreurs et en déléguant plus efficacement l'exécution des tests à du personnel moins expérimenté ;
- intégrer les tests unitaires et de non-régression à son flux d'enregistrement et de conception standard et assurer ainsi la mise en œuvre de processus de qualité ;
- améliorer sa productivité, tout en renforçant la portée et la précision de ses tests grâce à des scripts de test et des données définis afin de s'assurer que toutes les conditions d'une transaction sont confirmées.

ATT est synonyme de simplicité. Il suffit d'enregistrer les étapes du test une fois pour pouvoir les réexécuter à l'infini. En y consacrant un minimum de temps, vous pouvez bénéficier d'un retour sur investissement considérable et améliorer la qualité de vos applications AB Suite.

Les nouveautés de la version 3.0

Entre autres changements clés dont AB Suite 3.0 a fait l'objet, ATT est désormais intégré à l'environnement Microsoft Visual Studio. Les développeurs peuvent donc enregistrer, modifier et réexécuter des scripts et des suites de test dans le même environnement que celui qu'ils utilisent pour la programmation et le débogage. Du fait de la migration vers Visual Studio, de nombreuses fonctionnalités faciles d'emploi sont en outre disponibles, notamment des fenêtres de résultats spécialisées contenant des hyperliens vers un script de test spécifique. >>

The screenshot shows the Visual Studio interface with the Test View window on the left and the Test Results window on the right. The Test View window shows a tree view of test items under 'System Modeler Ordered Test'. The Test Results window shows the following data:

Result	Test Name	Test Type	Duration
Passed	AddProduct	Ordered Test	00:00:01.6322054
Passed	QueryProduct	Ordered Test	00:00:01.0503904
Passed	ChangeProduct	Ordered Test	00:00:01.4496240
Passed	DeleteProduct	Ordered Test	00:00:01.5619824

Below the Test Results window, there is a 'Test Results' summary window showing: 'Test run completed Results: 54/54 passed; Item(s) checked: 0'. The bottom status bar indicates 'Build succeeded'.

Cette nouvelle version d'ATT permet également aux équipes de test de bénéficier de diverses améliorations, par exemple ATT Client, un nouveau composant grâce auxquels les testeurs peuvent enregistrer et réexécuter des scripts sans avoir à installer Visual Studio ou System Modeler sur leur système ou à se familiariser avec ces outils. Les entreprises peuvent ainsi séparer les développeurs et les testeurs plus efficacement et leur conférer un niveau d'indépendance qui dopera la qualité.

Autre nouveauté, et non des moindres : il est désormais possible d'enregistrer plusieurs sessions d'une application cliente, ainsi que les sessions de diverses applications. Une fois l'enregistrement lancé, ATT assure le suivi de la séquence d'opérations effectuées lors de chaque session, ce qui permet de l'utiliser à des fins de réexécution synchronisée.

Enfin, la version 3.0 d'ATT prend désormais en charge Presentation Client en plus des clients WinForms, ASP.NET et Visual Basic .NET.

Pourrais-je continuer d'utiliser mes jeux/suites de test ?

Oui. Si vous utilisez actuellement ATT dans AB Suite 2.0, la nouvelle version comprend un assistant permettant de migrer vos scripts existants vers la version 3.0. Notez cependant que, du fait de l'ajout de deux types de tests personnalisés, une partie de la terminologie a changé.

Les deux types de tests personnalisés sont System Modeler Test (SMTTest) et System Modeler Ordered Test (SM Ordered Test). SMTTest un test qui permet d'enregistrer les données de transaction. Il est similaire au test unitaire dans Visual Studio. SM Ordered Test est un conteneur qui englobe des tests SMTTest ou d'autres tests SM Ordered Tests et garantit un ordre d'exécution spécifique (il est similaire au test Visual Studio Ordered Test). Suite à l'ajout de ces deux types de tests personnalisés dans Visual Studio, un développeur

travaillant sur AB Suite peut créer et exécuter des tests pour un projet AB Suite de la même façon qu'un ingénieur C# travaillant sur un projet C#.

En quoi ATT peut VOUS aider ?

Face au flot ininterrompu de demandes des utilisateurs et aux nombreux problèmes à résoudre, sans parler des nouvelles initiatives commerciales à soutenir, il peut être difficile de trouver le temps d'adopter un nouvel outil ou de mettre en place une toute nouvelle stratégie de test. Mais imaginez le temps que vous pourriez gagner au fil des mois et des années en disposant tout simplement d'un code plus stable. Les tests unitaires et de non-régression font partie des pratiques courantes de contrôle qualité des applications. Quelle méthode utilisez-vous actuellement pour vous assurer que votre application fonctionne comme prévu ? Vous effectuez de nombreux tests manuels ? Alors pourquoi ne pas opter pour ATT ? Les tests que vous pratiquez ne sont pas au niveau que vous aimeriez atteindre ? Là aussi, ATT peut vous aider.

ATT propose des tests guidés par les données, ce qui signifie qu'il enregistre et lit les données sur la forme, compare les nouveaux résultats aux résultats escomptés et signale les problèmes éventuels. Vos scripts de test affichent donc une durée de vie plus longue car bon nombre des changements de forme n'exigent aucune modification de vos scripts ATT. De plus, en cas de changement, vous pouvez tout simplement modifier le script au lieu d'en réécrire un.

Cette dernière version d'ATT étant compatible avec Visual Studio, vous n'avez vraiment aucune excuse de ne pas l'essayer ! Cet outil fait partie intégrante d'AB Developer Suite, vous pouvez donc y accéder instantanément. Nous travaillons au développement d'un exemple auquel vous référer (à l'aide du système SAMPLE). Il est prévu avec l'IC AB Suite 3.0.1200. D'ici là, si vous avez des questions concernant l'utilisation d'ATT, adressez-vous à votre analyste du support ou écrivez-moi. Je me ferai un plaisir de vous aider.

Coup de projecteur sur une analyste du CSC : Roberta Vasques

Voici un nouvel article dans la série présentant les analystes du CSC d'Unisys en charge du support d'EAE et d'Agile Business Suite. Vous aimeriez qu'un article soit consacré à un analyste du support en particulier ? Envoyez-nous votre dossier.



Roberta Vasquez a débuté sa carrière chez Unisys en tant qu'analyste stagiaire en 1991, alors qu'elle n'avait que 20 ans. Dans le cadre de ses fonctions, Roberta a travaillé avec le système LINC, EAE et AB Suite, ainsi qu'avec les systèmes d'exploitation ClearPath MCP, Microsoft Windows et UNIX® et les bases de données connexes.

Developing *Agility* s'est récemment entretenu avec Roberta à propos de son rôle d'analyste du CSC et ce qu'elle préfère dans ses fonctions au sein de l'organisation latino-américaine du CSC.

Developing *Agility* : Pouvez-vous nous décrire vos responsabilités actuelles ?

Roberta Vasques : Je suis actuellement chargée d'aider les clients latino-américains qui utilisent EAE et AB Suite.

Même si j'occupe cette fonction depuis un certain temps déjà, j'en apprend un peu plus chaque jour. En 2010, je me suis rendue en Australie pour y suivre une formation intensive de deux semaines sur AB Suite 2.0. Outre diverses techniques de résolution de problèmes, j'y ai appris comment utiliser le logiciel et en assurer le support, ce qui m'a permis d'approfondir mes connaissances techniques. C'est de loin la meilleure formation technique que j'ai suivie. Même si je pensais avoir une bonne connaissance du produit avant de partir, cette formation m'a permis de m'améliorer encore.

DA : Assurez-vous le support des clients au Brésil uniquement ou également des clients basés dans d'autres pays d'Amérique Latine ?

RV : Outre les clients brésiliens dont j'ai la charge, je me suis rendue au Mexique et en Argentine pour travailler avec des clients utilisant des applications EAE dans l'environnement d'exploitation UNIX. J'ai également assuré un cours sur EAE sous UNIX au Chili et un autre sur AB Suite au Costa Rica.

DA : Que préférez-vous dans vos fonctions d'analyste du CSC ? Quelle facette de votre fonction vous donne le plus de satisfaction ?

RV : Au cours des 22 années que j'ai passées au CSC, j'ai continuellement pu améliorer mes compétences techniques et non techniques. Outre l'assistance téléphonique aux clients, je travaille en étroite collaboration avec eux pour apprendre à les connaître, ainsi que leurs besoins, ce qui m'a permis d'identifier d'autres domaines dans lesquels Unisys pourrait les aider.

DA : Quels ont été les moments marquants de l'année passée ?

RV : Depuis 2009, je me suis essentiellement consacré à la migration d'une grande agence gouvernementale d'EAE 3.3 vers l'environnement AB Suite sur MCP. Je lui ai fourni l'assistance technique dont elle avait besoin tout au long de cette période. J'effectuais fréquemment des recherches indépendantes et je consultais mes collègues chaque fois qu'un problème complexe se présentait.

C'était un projet complexe, mais extrêmement enrichissant. Les relations étroites que j'entretenais avec le client et l'équipe technique ont largement contribué à l'avancée du projet de migration, à améliorer le logiciel AB Suite, à développer mes compétences techniques, à accroître la confiance du client dans AB Suite et à renforcer la capacité d'Unisys à en assurer le support.

DA : À votre avis, y a-t-il certaines choses que les clients devraient savoir concernant le centre de support client et l'assistance client et qu'ils ignorent ?

RV : Les clients doivent savoir que nous travaillons en équipe et que nous avons l'habitude de partager nos connaissances au sein même de l'organisation latino-américaine du CSC, ainsi qu'avec les analystes du CSC basés sur d'autres sites. >>

Nous organisons régulièrement des réunions téléphoniques et nous utilisons une base de connaissances, le site Web du support et d'autres outils pour partager des informations et des documents. En Amérique Latine, nous partageons également l'équipement lorsque nécessaire et nous conservons des documents de référence spécifiques aux clients dans notre région. Tous ces efforts de collaboration permettent à chaque analyste d'aider les clients à résoudre de nombreux problèmes.

DA : Les centres de support CSC ont récemment fusionné pour former l'organisation Global Services Delivery. Selon vous, comment évoluera votre rôle dans l'avenir ?

RV : Je pense que ce changement me permettra de diversifier mes fonctions, par exemple concevoir un projet dans son intégralité. Bien entendu, nous proposons des services techniques, notamment d'installation et de configuration, depuis des années, mais je suis impatiente d'apprendre de nouvelles compétences techniques et non techniques. En outre, je crois que nous pourrons collaborer plus étroitement avec nos clients et nos collègues d'Unisys pour définir des pratiques d'excellence.

« Malgré sa discrétion, Roberta s'est rapidement fait un nom et fait aujourd'hui partie intégrante de Sefaz. Elle est compétente, méticuleuse et extrêmement sympathique. Même lorsqu'elle est concentrée sur son travail, Roberta sait accorder toute l'attention requise à la clarification ou à la résolution d'un problème. En résumé, elle est remarquable. »

– Lucinéa Meyrelles Marques,
analyste informatique, Sefaz

À propos d'Unisys Global Services India

Unisys Global Services India (UGSI) est un centre de prestation mondial fondé par Unisys dans le courant de l'année 2004. Aujourd'hui, ce centre compte plus de 3 800 employés dont la mission est de vous aider à vous adapter à l'évolution rapide du marché et à faire face aux défis démographiques ou pénuries de compétences. Dans tous les aspects de ses opérations, UGSI place l'évolutivité, l'agilité et la qualité en tête de ses priorités, pour vous permettre d'exploiter pleinement les capacités dont vous avez besoin pour atteindre vos objectifs sur le court et le long terme.

Tous les membres d'UGSI maîtrisent parfaitement le développement, le support et la maintenance, la migration et les tests. De plus, la proximité des bureaux d'UGSI avec l'usine EAE/Agile Business Suite permet à l'équipe de se familiariser avec de nouvelles techniques pour résoudre les problèmes, qu'ils soient de nature commerciale ou technique. Notre personnel peut ainsi fournir un large éventail de services d'aide à la migration pour EAE et AB Suite, que nous vous présenterons plus largement dans un prochain numéro de *Developing Agility*.

Pour en savoir plus sur UGSI, n'hésitez pas à contacter [Vittal Gundurao](#).



Info Center

Documents de référence disponibles sur le site Web du support Unisys

N'oubliez pas de consulter les bibliothèques de documentation figurant dans la section [Public Information](#) du site Web du support Unisys. Elles contiennent de nombreuses informations à l'intention des utilisateurs d'EAE et d'Agile Business Suite.

Voici quelques-uns des ajouts récents aux bibliothèques de guides pratiques, de livres blancs et autres informations utiles :

- **Guide pratique** : Set Transaction Isolation Level in Windows Runtime (**NOUVEAU**)
- **Guide pratique** : Use Non-Phased SQL in Windows Runtime (**actualisé**)
- **Guide pratique** : Restore Windows Runtime from SQL Server Database (**actualisé**)
- **Livre blanc** : System Modeler and Source Control (**actualisé**)
- **Livre blanc** : Change Analysis Improvements and Best Practices (**actualisé**)

Aucun identifiant particulier n'est nécessaire. Il vous suffit de vous connecter au site public.support.unisys.com, de sélectionner ensuite « Documentation » dans la section « Public Information » située sur le côté gauche de l'écran, puis d'accepter les conditions générales de service.

Les spécifications sont susceptibles d'être modifiées sans préavis.

© 2013 Unisys Corporation.

Tous droits réservés.

Unisys, le logo Unisys et ClearPath sont des marques déposées d'Unisys Corporation. Microsoft, SharePoint, SQL Server, Visual Studio et Windows sont des marques déposées de Microsoft Corporation. UNIX est une marque déposée de The Open Group. Tous les autres noms de produits et marques mentionnés dans ce document sont considérés comme des marques commerciales ou déposées de leurs détenteurs respectifs.