

# Les événements

## Masters de La Lettre M:

GenApi a été choisie pour participer aux « Masters 2011 de la Lettre M ». Ces masters mettent en valeur les entreprises les plus dynamiques et innovantes de la région Languedoc-Roussillon.

## Juris Cup: victoire des notaires du 92

La 21<sup>ème</sup> Juris'Cup - 1<sup>ère</sup> régates corporative de France regroupant les professions juridiques et judiciaires - s'est déroulée du 15 au 18 septembre à Marseille. Les trois jours de régates au départ du Vieux Port ont réuni 150 voiliers et 2 200 participants venant de France, mais aussi de Belgique, Suisse, Allemagne, Portugal, Pays-Bas, Suède, Russie et d'Italie.

L'équipage de GenApi, emmené par son PDG Philippe RIVIERE à la barre était composé pour moitié de notaires et de collaborateurs de GenApi. Maîtres Jean-Luc MORIN (Boulogne-Billancourt), Xavier BLANCHET (La Garenne Colombes), Jean-Patrick BERNOT (Suresnes) et Stéphane LHERBIER (Montmorency) ont pu savourer la victoire de GenApi dans sa catégorie, au terme d'une dernière manche particulièrement ventée au pied des calanques marseillaises.



## Témoignage de Me Jean-Luc MORIN, notaire à Boulogne-Billancourt (92)

### Quelles ont été vos motivations pour participer à cette régates ?

Il est très agréable de participer à un événement en compagnie d'une équipe très sympathique qui fonctionne et s'entend bien.

Pour preuve : les résultats !

### Comment avez-vous vécu cette expérience ?

Cette expérience a été riche en émotions. Le voilier et l'endroit étaient magnifiques.

### Quels ont été les moments les plus forts, les difficultés abordées ?

Un constat : la maîtrise du skipper qui a su surmonter des situations imprévues (départs, conditions météorologiques). Participer à un tel événement avec une équipe de tous niveaux procure beaucoup de plaisir et de satisfaction. C'est également, l'occasion de mieux connaître l'ensemble de l'équipage.

Grâce à tous ces ingrédients, le Swan 42 est sorti victorieux de cette compétition !

## La Hotline



### Benjamin Lecoq, pouvez-vous nous présenter le service hotline que vous dirigez ?

Servir 2 400 clients qui représentent 33 000 utilisateurs n'est pas une mince affaire !

La hotline compte 50 collaborateurs dont les fonctions se répartissent entre assistance technique et aide métier.

La hotline technique est organisée suivant 2 niveaux pour résoudre rapidement les problèmes simples et prendre en compte les opérations complexes. La hotline métier, quant à elle, est constituée de collaborateurs qui viennent du monde du notariat et en connaissent parfaitement les problématiques.

### Justement, quelles sont les nouveautés de la hotline métier ?

Pour prendre en compte le **démarrage du MICEN**, nous avons mis en place une assistance spécifique, disponible de 8h30 à 20h00 sauf le vendredi jusqu'à 19h15.

“ **Quand un client nous soumet un problème, il faut qu'il nous donne un maximum d'informations.** ”

**Concernant Télé@ctes**, nous avons subi ces derniers temps les répercussions d'un changement de serveur d'horodatage chez notre partenaire REAL, ce qui a engendré un afflux considérable de demandes qui ne nous incombent pas directement. Nous profitons de cette occasion pour vous rappeler que l'installation et la mise à jour des composants tels que le TrustyPack, les Modules SignActe et DeposActe sont pris en charge par Real.not.

Nos collaborateurs sont en contact permanent avec l'équipe Produits, ce qui nous permet d'intégrer au plus vite les bonnes idées de nos clients.

### LES POINTS CLÉS

**50** collaborateurs qui servent  
**2 400** études clientes  
**33 000** utilisateurs  
**35 000** postes de travail  
**2 000** serveurs



Benjamin LECOQ  
Responsable Pôle Hotline



### Et du côté technique, parlez-nous des principales problématiques que rencontrent les clients.

Sur un volume de 2 000 serveurs et 33 000 postes de travail, il y a inévitablement des pannes matérielles. N'oublions pas que ces défaillances peuvent bloquer complètement une étude. Pour cette raison, nous avons renforcé l'équipe du matin (disponible **à partir de 8h30**) et nous avons dédié deux collaborateurs GenApi au suivi des pannes matérielles. Clyde et Thomas accompagnent nos clients afin de gérer le déclenchement des interventions effectuées par notre partenaire HP, le changement de pièces, le diagnostic ou autres suivis.

La sauvegarde est également un sujet sensible. Nous la prenons totalement en charge pour nos clients Beemo. Cependant, les clients ayant choisi une sauvegarde traditionnelle sur bande doivent veiller à changer régulièrement les cartouches et à sortir fréquemment une bande de l'étude pour parer à tout sinistre majeur. Enfin, **la messagerie** est également critique pour nos clients, et nos statistiques d'appels montrent que les études équipées du système de messagerie Microsoft Exchange ont beaucoup moins de problèmes d'emails, sans parler des fonctionnalités supplémentaires et de la possibilité de sauvegarder la totalité de votre messagerie.

### Quels conseils souhaiteriez-vous donner aux clients qui ont besoin d'appeler la hotline ?

La première information concerne les horaires d'ouverture : la hotline technique est disponible de 8h30 à 18h00 (17h15 le vendredi) et le samedi matin de 9h00 à 12h00 (astreinte technique uniquement). La hotline métier est disponible de 9h00 à 18h00 (17h15 le vendredi).

**Concernant le MICEN**, nous avons une amplitude particulière, puisque nous recevons les appels jusqu'à 20h00 (19h15 le vendredi).

Quand un client nous soumet un problème, il faut qu'il nous donne un maximum d'informations en amont : **nom et prénom de l'interlocuteur à contacter, problématiques précises (scénario, copie d'écran), disponibilité et degré d'urgence**. Nous sommes disponibles à l'adresse **hotline@genapi.fr** et/ou **teleactes@genapi.fr**, ainsi que par la ligne du **standard de GenApi 04 67 15 97 40**.

# GenApi

## infos

ISO 9001

### 2011 aura été pour la filière de l'immobilier et le Notariat l'année de tous les records.

Et pourtant nous sortons d'une crise et savons que nous allons plonger dans une autre !

En cette fin d'année il faut récompenser les collaborateurs les plus méritants tout en conservant des réserves ou se rééquiper tout en étant extrêmement prudent.

### C'est donc une période pleine de paradoxe à laquelle GenApi se prépare aussi en recherchant pour vous toutes les solutions pour vous offrir le meilleur outil sans augmenter les coûts :

Améliorations fonctionnelles des logiciels pour accroître la productivité,

Liens plus étroits encore entre la comptabilité et la rédaction pour automatiser les mouvements comptables,

Outils statistiques pour la prise de décision,

Amélioration du formulaire pour une plus grande réactivité (12 mises à jour/an),

Mise à disposition prochaine d'un clausier en ligne,

Infrastructure matériel encore plus robuste et sécurisée,

Nouveaux outils de mobilité et de partage d'information...

Toutes ces actions sont mises en œuvre pour permettre à votre office de disposer de la solution informatique la plus performante dans un contexte difficile.

**Les 250 collaborateurs de GenApi donneront le meilleur d'eux même pour vous accompagner en 2012 et se joignent à nous pour vous souhaiter d'excellentes fêtes de fin d'année.**



Philippe Rivière,  
Président Directeur  
Général de GenApi



Jean-Luc Boixel,  
Directeur Général  
de GenApi

## Au sommaire

● Droit de la famille / iNot  
● La comptabilité

● Beemo  
● Les actualités de la profession

● La hotline  
● Les événements

# Droit de la famille / iNot



## Assistance en droit de la famille

Suite aux retours très positifs des clubs utilisateurs organisés sur toute la France, nous avons décidé de mettre **en ligne la documentation** sur l'utilisation de nos trois simulateurs de calculs fournis avec iNot : déclaration de succession, donation partage et partage de communauté. Outre des conseils d'utilisation, vous trouverez dans cette documentation **de nombreux cas pratiques** qui vous permettront de traiter également les situations complexes avec l'aide de ces simulateurs.

Cette documentation est accessible depuis l'accueil du logiciel en cliquant sur le bouton suivant :



## Nouvelle version d'iNot

**Au cours du premier trimestre, nous vous proposerons une mise à jour d'iNot comprenant plusieurs améliorations :**

- Meilleur temps d'affichage (résultats de recherches, miniatures de documents scannés...),
- Traitement des documents numérisés qui pourront désormais être retraités avant rangement,
- Nouveau module permettant d'assurer le suivi des inscriptions,
- Nouveau module de statistiques sur les dossiers,
- Traitement des anomalies qui ont été signalées à la hotline.

# La comptabilité



## Nos formations comptabilité ont réuni les comptables de France

**Au cours de ce tour de France, nous avons présenté :** la gestion des taxes et de leurs compléments, des droits d'accès individualisés, des éditions d'inspection.

Nous avons aussi abordé un certain nombre de doléances, comme : la gestion des RIBs, les rapprochements bancaires.

Et enfin nous avons exposé les développements futurs : la fiche de décomptes et l'écran d'accueil.

**Mais, le sujet plébiscité a été la nouvelle visualisation des comptes.**

En effet, de nouvelles fonctionnalités sont activées.

- **L'écran est redéfini** avec un nombre de lignes d'écritures plus important.
- Concernant les chèques et les reçus, **dès la visualisation, une indication précise est fournie** si la dépense est débitée et si le reçu est déposé sur un bordereau de remise en banque.

- **La visualisation des documents** comme un fac-similé du chèque, du reçu, un duplicata de la facture et du concours est également disponible.
- Partant du principe que le compte client est au cœur des prises de décisions du comptable, **les écritures pouvant être générées depuis le compte ont été étendues :** consignation, déconsignation, génération d'un reçu pour solde, etc.



Cet écran n'est pas l'écran définitif.

# Beemo: la télésauvegarde



## Le cap de la millième Beebox est franchi !

**Plus de mille clients GenApi bénéficient d'une sauvegarde externalisée sécurisée et évitent des manipulations de cassettes de sauvegarde, pénibles et hasardeuses. De plus, ils se conforment à l'art. 34 de la CNIL concernant la sécurité des données.**

Au cours du mois de juillet 2011, les techniciens de GenApi ont installé la millième solution Beemo dans une étude. Depuis plusieurs années, GenApi propose à ses clients ce système de sauvegarde innovant et très performant, qui permet de protéger l'ensemble des données d'une étude en cas de panne des serveurs, mais aussi en cas de sinistre majeur (incendie, inondation, etc.).

La solution Beemo est supervisée à distance par les équipes GenApi qui contrôlent le bon fonctionnement des sauvegardes locales et distantes, et prennent toutes les mesures nécessaires pour qu'elles s'effectuent au mieux.

Jérémy Marquez, opérateur Beemo chez GenApi, constate avec satisfaction que « les clients qui passent d'une solution de sauvegarde traditionnelle à la Beemo sont ravis ! Il arrivait régulièrement que la cartouche ne soit pas changée, pour cause de maladie ou de congés. Avec Beemo, ils n'ont plus rien à faire, les sauvegardes sont vérifiées et les données précieuses de l'étude sont envoyées en toute confidentialité dans un data center\* sécurisé ».

La Chambre des Notaires de Paris a d'ailleurs choisi Beemo pour sauvegarder toutes les études de l'Ile de France.

**La sauvegarde Beemo fonctionne exclusivement sur disque dur, plus fiable que les cartouches de sauvegarde traditionnelles.**

### De quoi est constituée une solution Beemo ?

Une solution **Beemo** est constituée d'un boîtier installé dans l'étude, baptisé **Beebox**, et d'un abonnement au système de sauvegarde externalisé. Le boîtier sauvegarde régulièrement (toutes les nuits) sur son propre disque dur les données de l'étude (actes, comptabilité, messagerie Exchange). Les données les plus critiques sont envoyées via Internet - sous forme cryptée - au centre de données sécurisé **Beemo**, qui bénéficie des plus hautes certifications de fiabilité et de confidentialité.

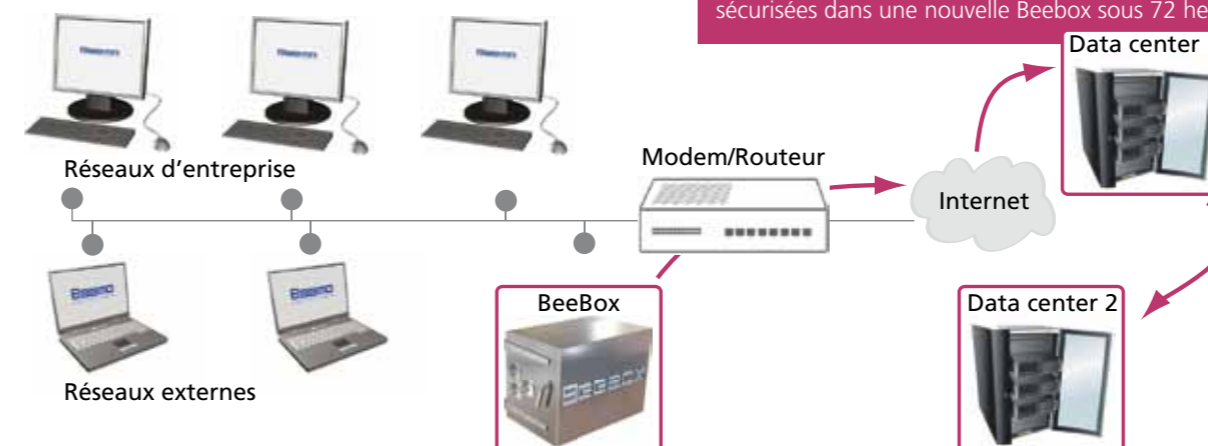
Le boîtier **Beebox** est supervisé à distance par les **équipes GenApi**. En cas de défaillance ou de comportement suspect, l'opérateur Beemo appelle l'étude, prend le contrôle du boîtier, en vérifie le bon fonctionnement et au besoin le remplace.



## Technologie: plus qu'une simple sauvegarde en ligne !

**Une protection interne, une surveillance 24h/24, 7j/7 :** plusieurs systèmes d'alerte constamment actifs vous informent par e-mail en temps réel.

**Double protection externe :** Beemo s'engage à restituer toutes vos données sécurisées dans une nouvelle Beebox sous 72 heures.



\*Data center: un centre de données, est un bâtiment sécurisé qui héberge de nombreux serveurs informatiques connectés à Internet. Le concept clé d'un centre de données est la mutualisation: dans un centre de données, il devient possible de mettre en œuvre des solutions onéreuses qui améliorent la fiabilité et les performances, car le coût est réparti sur de nombreux utilisateurs.

# Les actualités de la profession

## Le Projet Étudiant

**GenApi s'engage pour la formation de vos futurs collaborateurs.** La connaissance des outils informatiques est « un plus » indispensable pour l'intégration des jeunes diplômés du Notariat dans les offices. Déjà présents auprès de 30 établissements (IMN, CFPN et lycées), nous nous engageons pour que les étudiants maîtrisent nos logiciels à l'issue de leur formation. Conscients des limites budgétaires et techniques de certains établissements, nous avons développé **une plateforme Étudiants**. Une simple connexion internet permet d'accéder à nos logiciels. Les étudiants disposent toujours des dernières versions en réponse aux problématiques de mise à jour et aussi de sauvegarde. Notre action ne se limite pas aux aspects techniques : nous apportons aussi toute notre expertise auprès des enseignants en les formant et en les assistant. Nos spécialistes participent même à des ateliers pour présenter aux étudiants les projets informatiques de la profession. **Être aux côtés du Notariat pour préparer l'avenir est essentiel pour nous.**

## GenApi, 1er partenaire de la profession notariale

**GenApi partenaire du projet de la dématérialisation de la DIA :**

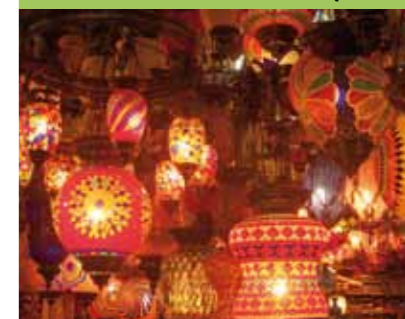
En partenariat avec le Conseil Supérieur du Notariat et le Conseil Général de l'Hérault, et sous le contrôle technique d'Appli.not, sept études de l'Hérault, toutes équipées de la solution GenApi, participent depuis le 24 mai 2011 à une expérimentation pilote de dématérialisation de la DIA. Trois droits de préemption sont visés: **le droit des Espaces Naturels Sensibles, du Conservatoire du littoral, et le droit de Préemption urbain.** Le champ d'application de ce nouveau projet permet de traiter :  

- l'envoi de la DIA et son suivi,
- la gestion du délai de préemption auprès des collectivités,
- la renonciation anticipée au droit de préempter.

Aujourd'hui plus de 147 DIA ont été demandées par les études et traitées par les différentes collectivités concernées.

## MJN Istanbul du 12 au 16/10/11

**Guilhem BENNASAR (Directeur de la Relation Clients) et David PALLEC (Directeur Régional)** ont participé au Mouvement Jeune Notariat qui s'est déroulé à Istanbul du 12 au 16/10/11, sur le thème: « Relations plurielles, pluralité d'acteurs et rôle du notaire ». GenApi fidèle partenaire du MJN a toujours grand plaisir



à accompagner les participants un peu partout sur la planète. Cette année le soleil était dans les cœurs des 180 participants, malgré une pluie fine et de gros nuages qui n'ont en rien entamé la bonne humeur générale. **A l'année prochaine en terre espagnole, cette fois, à Grenade du 17 au 21 octobre 2012.**