

“ PS'SOFT SERVICE
LEVEL MANAGEMENT,
UN INSTRUMENT
INDISPENSABLE DE LA
GOUVERNANCE
DES SYSTÈMES
D'INFORMATION ”

DOMINIQUE JAQUET, DIRECTEUR DES SYSTÈMES D'INFORMATION
APEC

- > Comment mettre en place une politique de maîtrise de la qualité de service ?
- > Comment automatiser le calcul et la gestion des mesures, des indicateurs, des tableaux de bord et des contrats ?



SECTEUR D'ACTIVITÉ

Association
Services aux particuliers
et aux entreprises.

DES SERVICES INFORMATIQUES SOUS SURVEILLANCE À L'APEC GRÂCE À PS'SOFT SERVICE LEVEL MANAGEMENT

L'Association Pour l'Emploi des Cadres (APEC), acteur majeur du marché de l'emploi cadre en France, a choisi PS'Soft Service Level Management pour mettre en œuvre une stratégie innovante de gestion de la qualité de service. Pour Dominique Jaquet, DSI de l'APEC depuis 2002, transparence et visibilité sont des notions essentielles à la réalisation de ces objectifs. C'est pourquoi, la mise en place de tableaux de bord et d'indicateurs de pilotage est une de ses priorités.

PS'SOFT SERVICE LEVEL MANAGEMENT ET LA DÉMARCHE CONTRATS D'ENGAGEMENT RÉCIPROQUE

L'établissement et la signature de Contrats d'Engagement Réciproque (CER) entre la DSI et ses utilisateurs est un élément clé de l'axe qualité de la politique de la DSI. La gestion de ces contrats de service et la production des tableaux de bords est réalisée avec PS'Soft Service Level Management, une solution qui s'affranchit des outils de mesure et du jargon technique pour composer une vision claire et partageable de la qualité de service.

C'est dans un souci de communication et de transparence que Dominique Jaquet a lancé la démarche CER au sein de l'APEC. Cette approche implique l'identification des différents clients de la DSI : clients externes (les internautes), clients internes « métier » (les directions fonctionnelles et

opérationnelles), et clients internes informaticiens (les équipes de développement). Avec chacun de ses clients, la DSI a déterminé les services essentiels qui doivent faire l'objet d'un contrat et les seuils en dessous duquel le service fourni est jugé insuffisant.

La DSI définit alors les mesures à mettre en place et avec quel outil, si celui-ci n'existe pas déjà. « *Ce qui est essentiel, c'est de privilégier la vision client et de réussir à mesurer le service perçu par l'utilisateur donc idéalement le service sur son poste de travail. Ce n'est pas toujours possible mais c'est souhaitable* » explique Jean Benezet, Responsable de la Production.

De façon très pragmatique, c'est lorsque cette démarche est effectuée et que les mesures et les indicateurs sont en place, que la DSI signe un contrat de service avec son client.

EN RÉSUMÉ

Dominique Jaquet, DSI de l'APEC, souhaitait mettre en place une politique de maîtrise de la qualité de service. Un des axes forts de cette politique est la signature de contrats d'Engagement Réciproque entre la DSI et ses clients (internes ou externes). La solution PS'Soft Service Level Management a été choisie pour automatiser le calcul et la gestion des mesures, des indicateurs, des tableaux de bord et des contrats.

LES ENJEUX

La mise en place d'une communication transparente et objective entre DSI et clients impose la collecte et la manipulation de nombreuses données issues de différents outils. Pour optimiser ce processus très consommateur de ressources, il était nécessaire de l'automatiser.

LA SOLUTION

PS'Soft Service Level Management est une solution unique capable de collecter des informations provenant de différents outils, d'utiliser ces mesures pour calculer des indicateurs personnalisés et de gérer les contrats de service établis entre la DSI et ses clients. La DSI de l'APEC utilise la solution de PS'Soft pour collecter et traiter des informations diverses : gestion de parc, gestion des incidents, surveillance des internautes, disponibilité et performance des applications et du site web, etc.

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Association
Services aux particuliers
et aux entreprises.

PS'SOFT SERVICE LEVEL MANAGEMENT, UNE VISION CLIENT DE LA QUALITÉ DE SERVICE

PS'Soft Service Level Management permet de collecter quotidiennement des mesures provenant d'outils aussi variés que les outils BAC de Mercury, Pytheas HelpDesk, Visual VTOM, InterAct, les outils de messageries, etc...ainsi que des mesures provenant de fichiers ASCII. Ces mesures quotidiennes sont compilées afin de produire un indicateur non technique évaluant la disponibilité quotidienne du support micro ou encore la performance quotidienne d'une application métier. En fin de mois **des tableaux de bord permettent aux utilisateurs d'évaluer en un coup d'œil** la qualité du service pendant le mois écoulé et son évolution au fil des mois. En cas de dysfonctionnement, d'alerte, les commentaires de la personne en charge sont sollicités et collectés automatiquement afin d'être utilisés dans le rapport mensuel et analysés lors des réunions.

Comme le remarque Jean-Gabriel Benezet, « *il est important de publier une mauvaise note, c'est l'occasion d'en discuter avec les utilisateurs, d'expliquer l'origine des dysfonctionnements et d'annoncer le plan d'action mis en place pour éviter qu'ils ne se reproduisent. Aujourd'hui 350 mesures quotidiennes alimentent une soixantaine d'indicateurs qui font l'objet de tableaux de bord détaillés et synthétiques. Le traitement de ces informations serait impossible à réaliser manuellement. PS'Soft Service Level Management est basée sur un concept fort qui nous permet d'optimiser les outils techniques en place et d'utiliser les informations pour mettre en place une communication claire et factuelle avec nos clients.* »

UN PROJET BÉNÉFIQUE ET DYNAMIQUE

Les bénéfices sont nombreux. La DSI connaît et maîtrise au quotidien la qualité de service et peut alors anticiper les problèmes. Chaque direction utilisatrice a accès à un tableau de bord mensuel qui synthétise la qualité du service fourni par la DSI. Cette communication objective et régulière contribue à créer une relation de confiance entre la DSI et ses utilisateurs.

Le système mis en place n'est pas figé. Les contrats peuvent évoluer, prendre en compte de nouveaux services, de nouvelles applications et de nouveaux contrats peuvent être signés. La démarche CER est bien établie à l'APEC : régulièrement, de nouveaux services sont mesurés et de nouveaux contrats sont signés.

Une évolution prochaine sera la mise à disposition des tableaux de bord sur l'Intranet.



Nous avons mis en place des contrats d'engagement réciproque avec nos clients. Nous gérons la collecte des informations, les contrats et les tableaux de bord avec PS'Soft Service Level Management qui est parfaitement adapté à notre démarche. La qualité des relations entre la DSI et les différentes catégories d'utilisateurs s'en ressent positivement. Nous partageons une vision claire de la qualité de service. C'est de plus un moyen de vérifier que le contrôle ou la baisse des coûts n'entraîne pas une baisse de la qualité de service. Il me semble que le contrat de service est un instrument indispensable de la gouvernance des systèmes d'Information.



DOMINIQUE JAQUET,
DIRECTEUR DES SYSTÈMES D'INFORMATION
APEC

LES BÉNÉFICES

- PS'Soft Service Level Management rend possible la mise en place de tableaux de bord et de contrats de service efficaces et vivants.
- La DSI a ainsi une meilleure visibilité sur les différents services fournis à ses clients et peut mettre en place une communication objective avec les différentes catégories d'utilisateurs.
- De plus, il est possible de surveiller au jour le jour la qualité du service, de définir des alertes et de contrôler.

Tous les produits ou noms de société sont des marques ou modèles déposés. Document non contractuel susceptible de modifications sans préavis. Reproduction interdite. 10/2007