

“ LE DÉPLOIEMENT  
DES SOLUTIONS PS'SOFT  
A PERMIS  
UNE AMÉLIORATION  
DU PILOTAGE  
DE NOS PROCESSUS  
ENGENDRANT UNE  
OPTIMISATION DES  
COÛTS DE GESTION  
ET DU SUPPORT  
UTILISATEUR ”

LAURENT JUILLERAT, CHEF DE SERVICE ADJOINT DU SERVICE  
DE L'INFORMATIQUE, REPUBLIQUE ET CANTON DU JURA

> Comment rationaliser  
et consolider la gestion des actifs  
et services informatiques ?

> Comment améliorer la qualité  
du support utilisateur et diminuer  
les coûts de gestion informatique ?



**SECTEUR D'ACTIVITÉ**  
Collectivités Locales

## LES SOLUTIONS PS'SOFT COMPLÈTENT LA DÉMARCHE ITIL® DU CANTON DU JURA

Le Canton du Jura assure la gestion de ses actifs et services informatiques à l'aide de PS'Soft Asset & Service Management Suite conformément aux recommandations ITIL®. Avec pour objectif l'optimisation du service rendu aux 1600 utilisateurs et la consolidation de l'information sur les actifs informatiques et activités de support.

### UNE GESTION INFORMATIQUE HISTORIQUEMENT HÉTÉROGÈNE

La République et Canton du Jura, l'un des 26 cantons de la Confédération Helvétique, est gérée par une structure administrative répartie sur 70 sites responsables de l'ensemble des services aux citoyens de la république, depuis le contrôle des véhicules jusqu'à l'enseignement. Le Service de l'Informatique (SDI) est responsable de la gestion et du support pour l'ensemble du parc informatique de tous ces sites, représentant 1500 postes de travail et 120 serveurs, utilisés par 1600 personnes.

Début 2007, le SDI dresse un constat des difficultés liées au manque de centralisation des données sur le cycle de vie et la performance du parc informatique. Les informations sont dispersées et difficilement partagées entre les opérateurs, qui ont de plus en plus de mal à établir leurs priorités d'intervention.

Cette situation est principalement due à l'hétérogénéité des solutions existantes : quatre logiciels différents, parfois rudimentaires sont dédiés à la gestion du parc informatique, des incidents et du temps de travail, et un fichier Excel est utilisé pour la gestion des contrats de maintenance. Par ailleurs, le service financier exige le

développement de la traçabilité des actions opérées sur les infrastructures informatiques, notamment les achats, et la mise en place des indicateurs consolidés.

Le SDI décide donc de rationaliser et de consolider la gestion des actifs et services informatiques, dans le cadre d'une démarche ITIL®. Un appel d'offres est lancé afin de sélectionner le prestataire permettant de répondre au mieux à ce double objectif : améliorer la qualité du support utilisateur et diminuer les coûts de gestion informatique. « *La solution, les processus, et le prestataire sont des aspects importants d'un tel projet.* » déclare Laurent Juillerat, Chef de Service Adjoint du Service de l'Informatique. Parmi les quatre sociétés ayant répondu, l'intégrateur Bedag est sélectionné pour sa maîtrise de la gouvernance informatique, des processus ITIL®, et sa capacité à intégrer les solutions de gestion d'infrastructures et de services de PS'Soft.

Le choix des solutions PS'Soft est déterminant. Nécessitant une intervention minimale du client et offrant un niveau d'adaptabilité et de fonctionnalités supérieurs, il permet de répondre à un périmètre plus large de problématiques en utilisant une seule solution.

#### LE SDI DU CANTON DU JURA

- 27 employés
- 1 500 postes de travail
- 120 serveurs
- 1 600 utilisateurs y compris les institutions paraétatiques, réparties sur 70 sites
- Un correspondant informatique par service

#### EN RÉSUMÉ

La SDI décide de mettre en place une solution lui permettant de rationaliser et consolider la gestion de son parc et services informatiques, dans le cadre d'une démarche ITIL. Les deux objectifs principaux étant d'améliorer la qualité du support utilisateur et diminuer les coûts de gestion informatique. Les solutions PS'Soft sont déployées début 2008.

#### LES SOLUTIONS PS'SOFT

- PS'Soft Asset Management
- PS'Soft IT Business Intelligence
- PS'Soft Service Desk

## 1500 PC, 120 SERVEURS, TERMINAUX TÉLÉPHONIQUES MOBILES ET FIXES

Le SDI commence le déploiement de la solution de gestion des configurations PS'Soft Asset Management Suite début 2008. L'objectif est d'enregistrer l'ensemble des éléments de configuration du parc informatique du Canton du Jura dans une base de données consolidée, remise à jour régulièrement, en conformité avec la recommandation ITIL® de Configuration Management Database (CMDB)

Le déploiement est finalisé début août 2008. Plus de 1500 postes de travail sont référencés dans la base, ainsi que tous les téléphones fixes et portables, offrant pour la première fois une vision claire de l'ensemble du parc. Dans un second temps, 120 serveurs et le matériel réseau sont également référencés.

Le SDI déploie ensuite la solution PS'Soft IT Business Intelligence, obtenant ainsi automatiquement des rapports et analyses sur les actifs et l'activité des services informatiques, à destination du SDI et du service financier.

En parallèle, la solution PS'Soft Service Desk est implémentée en juillet et en août 2008 afin de rationaliser la gestion des incidents. Cette mise en place, accompagnée par des actions de communication et un outil de collaboration, a modifié les rôles et habitudes des opérateurs du support technique. Lorsqu'ils répondent à une demande, la compatibilité de PS'Soft Service Desk avec PS'Soft Asset Management leur permet d'accéder instantanément à l'ensemble des informations sur chaque équipement (date d'achat, marque de l'équipement, etc....), sa configuration et son cycle de vie.

La solution permet également de consolider facilement des indicateurs tels que le nombre d'appels et le taux de charge, permettant de mieux répartir la charge de travail entre les collaborateurs du SDI.

Dans les mois à venir, le SDI poursuivra sa démarche ITIL®, et intégrera de nouvelles solutions PS'Soft :

- PS'Soft Service Level Management pour la gestion des niveaux de service
- PS'Soft Change Management pour la gestion des changements
- PS'Soft Request Management, pour la gestion des demandes. Cette interface permet aux utilisateurs d'effectuer une demande de produits ou services informatiques en ligne, sur une interface similaire à celle d'un site d'achat en ligne.

Enfin, le module PS'Soft Self Service, sera étudié de près car il fournit un service supplémentaire aux utilisateurs. Ce portail web propose une base de connaissances en ligne et une interface de déclaration d'incidents, leur permettant de suivre le traitement de leur demande.

### SECTEUR D'ACTIVITÉ

Collectivités Locales



*Nous avons réussi à mettre en œuvre la première phase de ce projet tout en respectant les délais et les coûts prévus initialement. Le projet dans sa première phase a duré 3 mois et nous avons déjà enregistré des premiers résultats tels qu'une visibilité, puis une diminution du taux d'erreur de l'inventaire ainsi que des premiers signes de confiance des utilisateurs quant au suivi des incidents.*



LAURENT JULLERAT,  
CHEF DE SERVICE ADJOINT  
DU SERVICE DE L'INFORMATIQUE,  
RÉPUBLIQUE ET CANTON DU JURA

### DES RÉSULTATS CONCRETS

La mise en place d'une gouvernance ITIL® et le déploiement d'une solution unifiée de gestion de parc et de services informatiques a permis d'améliorer le service rendu aux utilisateurs, ainsi que l'organisation et le niveau d'information du SDI, qui dispose désormais d'indicateurs clairs et homogènes pour la gestion et le support de son parc informatique.

### ITIL® EN BREF

ITIL® (IT Infrastructure Library) est un cadre communément reconnu pour la gestion des services informatiques, créé par l'Office of Government Commerce (OGC) britannique en 1989. Basés sur les meilleures pratiques identifiées, ITIL® permet à différents services d'une entreprise de s'entendre sur la terminologie, les mesures et les processus à employer pour assurer la gestion des services.

Tous les produits ou noms de société sont des marques ou modèles déposés. Document non contractuel susceptible de modifications sans préavis. Reproduction interdite. 10/2008