

“ UNE SOLUTION
CAPABLE D'INTÉGRER
L'ENSEMBLE DES
COMPOSANTS
DE LA GESTION
DES SERVICES ”

FLORENCE COLINEAU, CHEF DE PROJET OPÉRATIONNEL
SECTION ITIL®

> Comment mettre en œuvre
un véritable système
d'information de la gestion
des services ?

> Comment standardiser,
rationaliser et mutualiser les
plates-formes techniques ?



SECTEUR D'ACTIVITÉ
Pharmaceutique

CEGEDIM S'APPUIE SUR PS'SOFT IT ASSET & SERVICE MANAGEMENT POUR APPLIQUER LES MEILLEURES PRATIQUES ITIL® À SES SERVICES INFORMATIQUES

Pour se transformer en véritable fournisseur de services interne et externe, la DSI de Cegedim, leader mondial du CRM dans le domaine de la santé, a mis en œuvre un véritable « système d'information de la gestion des services », intégrant les meilleures pratiques ITIL®. La solution de PS'Soft lui a permis de fédérer son service desk autour d'un portail unique et de créer une CMDB gérant tous les services ainsi que l'ensemble de leurs composants d'infrastructures matérielles et logicielles.

Aujourd'hui leader mondial du Customer Relationship Management Santé, Cegedim accompagne les plus grands laboratoires pharmaceutiques mondiaux dans leurs projets de CRM et mesure l'efficacité de leurs actions marketing-vente. Fondée en 1969, Cegedim a acquis le spécialiste nord-américain Dendrite en 2007, devenant la seule société européenne de taille mondiale présente sur ce marché. La Direction des Systèmes d'Information de Cegedim remplit des fonctions critiques pour l'ensemble du groupe : côté interne, le développement et l'hébergement de l'ensemble des systèmes d'information internes, ainsi que la prise en charge du service informatique ; côté externe, le développement, l'hébergement et l'exploitation des solutions de CRM des clients de toutes les filiales.

UNE DÉMARCHE QUALITÉ TOUCHANT L'ENSEMBLE DES SERVICES INFORMATIQUES

Début 2005, la DSI lance un chantier ambitieux d'amélioration de la qualité des services. Le projet, intitulé « IT services », vise à faire passer la DSI d'un rôle de simple fournisseur de ressources à celui de véritable fournisseur de services – y compris quant aux engagements et à la facturation des services, en s'appuyant sur les bonnes pratiques ITIL® (IT Infrastructure Library : un ensemble complet et cohérent de bonnes pratiques de gestion des services informatiques).

Les quatre objectifs clés de la refonte des services informatiques sont définis simplement : aligner les

services de Cegedim sur les besoins métiers des filiales et de leurs clients, améliorer la qualité du service de la DSI, réduire les coûts et optimiser le fonctionnement au sein des services informatiques. Dans un premier temps, la DSI de Cegedim travaille à standardiser, rationaliser et mutualiser les plates-formes techniques. Début 2006, elle lance la recherche pour identifier et choisir la solution qui lui permettra de construire les services informatiques sur la base de ces infrastructures rationalisées.

Florence Colineau, Chef de Projet et responsable de sa mise en œuvre pour la partie Opérations/ITIL®, explique : « Au-delà de la mise en place de nouveaux processus, les utilisateurs et la DSI nous demandaient de mettre en œuvre une solution globale transverse. Pas seulement pour un type d'applications ou une catégorie d'utilisateurs, mais une solution capable d'intégrer l'ensemble des composants de la gestion des services, et de permettre à nos filiales de gérer l'utilisateur final, leur client, de bout en bout avec la même solution ».

Le cahier des charges préparé par Cegedim reflète cette dimension transverse, tout en spécifiant un périmètre d'intervention basé sur la définition et le déploiement des processus ITIL® :

- Gestion des incidents,
- Gestion des problèmes,
- Gestion des configurations,
- Gestion des changements,
- Gestion des niveaux de services.

Cegedim consulte dix acteurs du marché et, à l'issue d'un processus de sélection incluant des prototypes sur la base de scénarii élaborés par la DSI, retient l'offre IT Asset & Service Management de PS'Soft en juin 2006. « Nos critères d'évaluation incluaient naturellement la couverture fonctionnelle, mais également la facilité de prise en main et la facilité de mise en œuvre, et la réactivité des équipes » poursuit Florence Colineau.

EN RÉSUMÉ

- Fondé en 1969
- Basé à Boulogne-Billancourt
- Présent dans 80 pays sur les 5 continents
- 7500 collaborateurs dans le monde dont 3000 en France
- Acquisition de Dendrite en mai 2007
- CA 2006 base annuelle cumulée Dendrite inclus : 877 millions d'euros
- Coté sur l'Eurolist d'Euronext Paris depuis 1995

INTÉGRATION DE TOUS LES OUTILS DANS LE PORTAIL OSIRIS COMMUN À TOUS LES COLLABORATEURS

Le déploiement de la solution PS'Soft débute en septembre 2006, processus par processus, en commençant par la gestion des incidents, puis la gestion des configurations et des demandes. « Pour nous, Cegedim représentait un modèle de déploiement très excitant, tant par son envergure que par l'étendue de la gamme de nos solutions utilisées. Parallèlement, nous étions particulièrement attentifs à l'enjeu stratégique de ce déploiement pour Cegedim, qui dépassait l'utilisation interne pour impacter le service rendu à ses clients » explique Stéphane Lhenry, Directeur des Opérations Commerciales CSEUR de PS'Soft. En juin 2007, la gestion des incidents est intégrée dans le portail OSIRIS (Organisation des Systèmes d'Information, des Ressources d'Infrastructures et des Services) de Cegedim, point d'entrée unique à l'ensemble des collaborateurs du groupe dans le monde pour toutes les fonctions opérationnelles internes. Les utilisateurs déclarent les incidents et suivent leurs résolutions directement depuis le portail. L'intégration des solutions PS'Soft permet également de centraliser les points de contact de la DSI autour de trois Services Desks spécifiques (infrastructures, applications CRM, autres applications), et de structurer l'organisation et la définition des rôles des 150 opérateurs entre trois niveaux de service. « Nous sommes parvenus à réorganiser le Service Desk tout en maintenant les niveaux de services, la réactivité des équipes et le respect des délais », précise Florence Colineau. En conformité avec les recommandations ITIL® 3.0, le déploiement du Catalogue de Services de la solution PS'Soft permet parallèlement de rationaliser la gestion des demandes. Par exemple, la liste des services disponibles autour du « poste de travail » est accessible sur le portail OSIRIS par tous les collaborateurs. Douze services sont déjà définis et l'ouverture vers d'autres départements de l'entreprise est en cours (nouveau collaborateur pour la DRH, déménagement pour les services généraux, etc.) avec un déploiement à vocation mondiale.

CONSTITUTION D'UNE CMDB

Le déploiement des solutions PS'Soft et les nouveaux processus de gestion des services ont contribué à la maîtrise du patrimoine informatique par la mise en place d'une véritable CMDB contenant l'image complète des composants du système d'information. L'outil de gestion des demandes PS'Soft Request Management est en conformité avec les recommandations des nouveaux livres du référentiel ITIL®, et permet aux utilisateurs de formuler leurs requêtes informatiques via un catalogue de services. L'information est centralisée, la demande peut être traitée plus rapidement et offre une meilleure traçabilité. "Le processus de gestion des configurations est maintenant déployé sur les 1100 serveurs du DataCenter de Boulogne, et nous envisageons sa mise en œuvre sur le reste de l'Europe puis sur la totalité des ressources mondiales. La prochaine phase consiste à augmenter le périmètre de la gestion de configurations, c'est-à-dire d'intégrer dans la CMDB les éléments logiciels, applicatifs et réseaux" explique Florence Colineau, chef de projet opérationnel.

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Pharmaceutique

BÉNÉFICES : ORGANISATION ET QUALITÉ DE SERVICE

Cegedim a commencé une première phase d'évaluation de la solution, fondée sur leur incidence en termes d'organisation des services et de la DSI :

- Une meilleure affectation des ressources a permis de rationaliser les équipes et de les structurer autour des trois types d'incidents du Service Desk.
- L'outil de gestion des demandes PS'Soft Request Management a également permis d'améliorer la prise en compte des demandes et leur traçabilité.
- Pour l'utilisateur final, la mise en place de nouveaux outils et la convivialité des interfaces lui permet de bénéficier d'un meilleur niveau de service et d'information.

Le déploiement de la solution doit également permettre de passer à la prochaine étape de l'évaluation : « Depuis l'été 2007, l'équipe Qualité de la DSI met en place des indicateurs pour mesurer la satisfaction des utilisateurs, la qualité du service, la réduction des coûts et le respect des rôles de management. Ces indicateurs chiffrés, comme le taux de prise d'appels ou le taux de résolution 1^{er} niveau seront finalisés cette année et utilisés dès 2008 », conclut Florence Colineau.

LES SOLUTIONS PS'SOFT RETENUES :

- PS'Soft Service Desk, gestion des incidents
- PS'Soft IT Asset Management, pour la gestion des configurations
- PS'Soft Business Process Manager, gestion des processus métiers
- PS'Soft Request Management, gestion du catalogue de services et du traitement des demandes
- PS'Soft Database, reporting
- PS'Soft Service Level Agreement Manager, gestion des niveaux de services

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