

“ DÉVELOPPER
SES PROPRES
PROCESSUS PAR
UNE APPROCHE
ITÉRATIVE, TOUT
EN NOUS INSPIRANT
FORTEMENT DES
RECOMMANDATIONS
ITIL® ”

SYLVAIN ROESCH
CHEF DE PROJET
RESPONSABLE DU PÔLE SERVICES DE LA DSIO DU CHU DE REIMS

> Comment améliorer le niveau
d'information de la DSIO ?

> Comment obtenir une
organisation totalement calquée
sur vos besoins ?



SECTEUR D'ACTIVITÉ
Hospitalier

LE CHU DE REIMS OPTIMISE SON SERVICE DESK AVEC LES SOLUTIONS PS'SOFT

Le CHU de Reims a choisi de rationaliser sa gestion des incidents, de parc informatique et de demandes avec les solutions PS'Soft. Cette démarche, fortement inspirée des meilleures pratiques ITIL®, a permis de renforcer la productivité du service informatique et de fournir un meilleur niveau de service aux utilisateurs.

Etablissement public de santé, le Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de Reims est un hôpital de proximité pour l'ensemble du territoire rémois et assure des missions de soin, d'enseignement et de recherche. Son système informatique dessert 6700 utilisateurs, notamment pour la gestion des patients et de leurs dossiers médicaux ; il est administré par la Direction des Systèmes d'Information et d'Organisation (DSIO). Cette dernière assure le support du matériel informatique - à l'exception du matériel réseau - qui comprend 3300 postes de travail, 1900 imprimantes et plus de 120 applications. La DSIO compte 38 collaborateurs répartis en quatre pôles: infrastructures, urbanisme, projets, et services. L'exploitation du réseau, des serveurs et des systèmes est confiée au GIPSIS CA (Groupement d'Intérêt Public Système d'information de Santé Champagne Ardenne) dans le cadre d'un contrat d'infogérance.

En 2005, la DSIO constate certaines lacunes fonctionnelles du support informatique : en effet, chaque incident est traité individuellement, sans historique pour un utilisateur ou un équipement donné ; par ailleurs il manque un point de contact unique pour la déclaration des incidents et un référentiel commun qui répertorie l'ensemble des infrastructures du parc informatique. Un projet d'amélioration en trois phases s'inspirant des recommandations ITIL® est donc établi : il comporte tout d'abord le déploiement d'une solution de gestion des incidents (Service Desk), puis de gestion de parc, et enfin de gestion des demandes. Afin de choisir un partenaire pour ce projet, la DSIO lance un appel d'offres et retient l'éditeur PS'Soft, offrant une couverture fonctionnelle complète avec la suite logicielle PS'Soft IT Asset and Service Management.

100% DES INCIDENTS DÉCLARÉS PRIS EN CHARGE PAR LE SERVICE DESK

Une fois la solution choisie, le déploiement de PS'Soft Service Desk commence et se poursuit durant plusieurs mois entre 2006 et début 2007, afin de paramétrer le logiciel et de l'adapter au plus près des besoins du CHU. «*Notre objectif était d'obtenir une organisation totalement calquée sur nos besoins spécifiques fortement structurés par le contrat d'infogérance. Nous avons donc développé nos propres processus par une approche itérative, tout en nous inspirant fortement des recommandations ITIL®.*» remarque Sylvain Roesch, chef de projet, responsable du pôle services de la DSIO du CHU de Reims. Le Service Desk est lancé en juillet 2007, et permet de répertorier la totalité des incidents, qu'ils soient déclarés par un appel, mail ou formulaire de demande. L'objectif de point de contact unique est donc atteint.

Les utilisateurs du Service Desk sont structurés comme suit :

- le Centre de Support Utilisateur (CSU), qui assure la prise d'appels et le traitement des incidents en niveau 1 ;
- le Centre de Support Applicatif (CSA), qui assure le traitement des incidents en niveau 2, la gestion des problèmes, l'administration de certains applicatifs ;
- les groupes d'expertises qui traitent les incidents en niveau 3 (DSIO et GIPSIS): environ 60 personnes regroupées en équipes systèmes, poste de travail, réseaux, ou applicatives qui travaillent à partir des tableaux de bord PS'Soft.

LA DSIO DU CHU DE REIMS

- 149,2 millions de chiffres d'affaires en 2007
- 6700 utilisateurs
- 3300 postes de travail
- 1900 imprimantes
- Plus de 120 applications
- 38 collaborateurs, dont 10 pour le pôle Services

UTILISATEUR DU SERVICE DESK :

- Centre de Support Utilisateur (CSU)
- Centre de Support Applicatif (CSA)
- Les groupes d'expertises
- Résultats : près de 20% des appels déportés.

CSU et CSA composent le pôle services qui assure une permanence 8h/17h30 sous la coordination unique de M. Vallas. Une astreinte gérée par le Gipsis couvre le traitement des problèmes critiques la nuit et le week-end. En termes de volume, le support a enregistré plus de 20,000 incidents déclarés sur les 12 derniers mois, dont plus de 18,000 en provenance d'appels entrants. La DSIO cherche actuellement à réduire cette proportion afin de réserver l'usage du téléphone aux appels urgents ; elle mène un projet de conduite du changement afin de remplacer autant que possible les appels téléphoniques par des sollicitations via un portail et des formulaires. Ce projet en cours démontre déjà des résultats significatifs puisque près de 20% des appels ont été déportés.

UNE VISION CLAIRE DU PARC INFORMATIQUE

Le CHU de Reims se tourne ensuite vers la gestion de parc et déploie en avril 2008 la solution PS'Soft Asset Management afin de constituer une base de données unifiant les composants du poste de travail et offrant une vue d'ensemble du parc des postes et de leurs périphériques. La solution intègre à la fois les données des outils préexistants, celles issues d'un inventaire automatique des actifs matériels et logiciels mené avec l'outil Precision de Criston, et les données utilisateurs de l'annuaire des acteurs du CHU. Dans ce cadre, le pôle services de la DSIO constitue également une base de connaissances accessible en ligne par tous les acteurs du support et d'astreinte qui peuvent avoir accès pour chaque application répertoriée à des informations de type erreurs connues, fiche produit, consignes en mode dégradé ou encore procédures d'installation et de maintenance. A terme, cette base de connaissance sera intégrée au portail PS'Soft.

Afin de gérer les contrats de maintenance et marchés publics, une interface qui permet de gérer les dates d'expiration par équipement a été développée, permettant de renouveler automatiquement les matériels dont le contrat va expirer et de les importer à nouveau dans la base.

BILAN : UN GAIN DE RESSOURCES, UNE MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE ET D'INFORMATION

Le pôle services dispose d'un réservoir d'activité pour les projets d'évolution interne, permettant à Mme Cauvy d'assurer successivement la mise en place et le déploiement des différentes solutions.

Le déploiement de ces solutions ont permis :

- d'améliorer la traçabilité des incidents, avec une visibilité de l'historique des incidents par utilisateur et par équipement,
- d'offrir une gestion de parc en temps réel, les équipes pouvant directement changer ou modifier les informations de la base de données dans la solution,
- d'optimiser l'organisation du support, avec un traitement des appels plus important à effectif constant, plus qualitatif et un suivi facilité,
- de mettre en place certains référentiels des fondamentaux ITIL, afin d'assurer la cohérence et la normalisation des données entre toutes les solutions de support et de créer plus facilement des passerelles.

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Hospitalier



Au-delà de la rationalisation du parc et de l'optimisation de l'attribution de nos ressources, les solutions PS'Soft ont permis d'améliorer le niveau d'information de la DSIO, qui a une visibilité claire sur son parc informatique et sa capacité de traitement des incidents. Par exemple, auparavant, la durée de traitement d'un incident était déterminée de façon subjective, parfois en fonction d'une négociation avec l'utilisateur. Aujourd'hui, le centre de support dispose de critères objectifs pour fixer chaque étape de la résolution et en assurer le suivi.



SYLVAIN ROESCH
CHEF DE PROJET
RESPONSABLE DU PÔLE SERVICES DE LA DSIO DU
CHU DE REIMS

LA GESTION DES DEMANDES

La dernière phase du projet est en cours avec le déploiement de PS'Soft Business Process Manager prévu courant février 2009. La DSIO s'appuiera sur cette solution pour gérer et automatiser le suivi des demandes telles que l'attribution d'un équipement ou logiciel, le déménagement ou la modification d'un équipement, etc. Ces services seront proposés dans un catalogue des services offerts par la DSIO, dont la mise en œuvre sera progressive.

L'objectif à terme est de fédérer toutes les demandes des utilisateurs dans un portail unique: gestion des incidents, des demandes, et accès à la base de connaissances.

Tous les produits ou noms de société sont des marques ou modèles déposés. Document non contractuel susceptible de modifications sans préavis. Reproduction interdite. 12/2008