

 PS'SOFT
SERVICE DESK
NOUS A PERMIS
DE METTRE EN ŒUVRE
ITIL® V3 POUR
UNE MEILLEURE
SATISFACTION DE
NOS UTILISATEURS 

ERIC LUNION, RESPONSABLE HELPDESK, CIBLEX

> Comment optimiser
les performances d'un centre
de support ?

> Comment mettre en place une
gestion des incidents et problèmes ?



SECTEUR D'ACTIVITÉ
Distribution

CIBLEX DOPE LES PERFORMANCES DE SON CENTRE DE SUPPORT AVEC PS'SOFT SERVICE DESK

Le spécialiste de la distribution et la logistique express a optimisé la gestion de son centre de support grâce au déploiement de la solution PS'Soft Service Desk. Une meilleure connaissance de la nature des appels entrants lui a permis de repérer les incidents récurrents et d'y remédier. Le centre de support a gagné en efficacité et fournit un meilleur niveau de service et d'information aux utilisateurs.

Ciblex, certifié ISO 9001 V2000 et certifié CERTIPHARM, est le spécialiste français de la distribution et de la logistique express, sur des marchés nécessitant une expertise spécifique comme le médical, l'optique, l'informatique, l'automobile, les pièces détachées industrielles ou les métiers de la communication.

Le métier de Ciblex ne se limite pas au transport des colis, mais intègre une chaîne de valeur complète, depuis la compréhension des problématiques et exigences de l'activité des clients jusqu'à la fourniture de solutions informatiques lui permettant de contrôler les flux d'expéditions et l'exactitude des livraisons.

Le support informatique de Ciblex sert par conséquent deux populations, utilisant les mêmes outils : des utilisateurs internes (450 collaborateurs) et externes, chez ses clients (1500 utilisateurs).

Au début 2005, certains incidents sont traités par plusieurs intervenants, en raison d'un manque de partage d'information et d'une absence de point de contact unique pour le support informatique. Par ailleurs, aucune statistique permettant de repérer les incidents récurrents n'est disponible, ce qui rendait plus longue ou difficile la résolution des problèmes qui est à leur origine. Ciblex décide donc de rationaliser son centre de support par le déploiement d'une suite logicielle en conformité avec les bonnes pratiques ITIL® (IT Infrastructure Library : un ensemble complet et cohérent de bonnes pratiques de gestion des services informatiques). Suite à une

consultation des différents outils du marché, le responsable de la Direction des Services Informatiques (DSI) choisit de déployer la solution PS'Soft Service Desk.

UN CENTRE DE SUPPORT MIEUX STRUCTURÉ

En janvier 2006, le déploiement de la solution commence, accompagné de la mise en place de processus uniformes pour l'ensemble de la cellule. Le partage d'informations est plus structuré, le rôle de chaque intervenant est mieux défini, et des statistiques précises et complètes sont disponibles grâce à la solution PS'Soft IT Business Intelligence. Les performances du centre de support sont donc optimisées. En parallèle, une campagne de sensibilisation auprès des utilisateurs est lancée, afin de promouvoir le numéro d'appel unique du support informatique.

Au sein de la suite logicielle, Ciblex choisit le module PS'Soft Self Help, qui permet à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise de déclarer un incident à partir d'un portail web, d'en suivre le degré d'avancement et d'accéder à la base de solutions. « Avec notre équipe de techniciens décentralisés, cette solution était en parfaite adéquation avec nos besoins », déclare Eric Lunion, Responsable Helpdesk au sein de la DSI de Ciblex, « un accès internet suffit pour que les techniciens obtiennent le même niveau de service et d'information qu'au sein de l'entreprise ».

CIBLEX EN CHIFFRES

- 149,2 millions de chiffres d'affaires en 2007
- Basé à Ivry
- Présent en France et en Belgique
- 830 collaborateurs
- 135 000 plis et colis livrés chaque jour
- 1500 interventions par jour
- 200 opérateurs techniques
- 120 sites
- 3400 points de proximité
- 15000 m² d'entrepôt
- 1450 tournées par jour

LA SOLUTION

- **PS'Soft Service Desk**
Gestion des Incidents et Problèmes
- **PS'Soft IT Asset Management Suite**
Gestion des Configurations
- **PS'Soft Business Process Management**
Gestion des demandes et changements

CONNAÎTRE LA NATURE DES INCIDENTS POUR AMÉLIORER LES PERFORMANCES

La solution est en place en avril 2006. La DSI dispose alors de chiffres précis sur les activités du centre de support, tels que la nature et l'origine des appels entrants (interne ou externe), les horaires de pointe ou la typologie des incidents. Ces informations permettent à la cellule de repérer les points à améliorer et donc de les traiter : elle a ainsi progressé sur plusieurs applications métier. Par exemple, les informations fournies par PS'Soft Service Desk ont montré que 30% des appels reçus concernaient une même typologie d'incident, lié à la relance des feuilles de tournées au moment du départ des camions. Le centre de support a donc concentré ses efforts sur ce point et a déployé une solution permettant de réduire la fréquence de ce type d'incidents, qui est passée de 35% des appels entrants en octobre 2007, à 21% six mois plus tard.

PLUS DE 80% D'UTILISATEURS SATISFAITS

Le déploiement de PS'Soft Service Desk a également permis d'attribuer à chaque incident un ticket de suivi, qui permet aux utilisateurs de connaître à tout moment l'évolution du traitement de l'incident, depuis la création du ticket, jusqu'à l'attribution et la résolution. L'optimisation des performances de la cellule, la convivialité des interfaces telles que le portail PS'Soft Self Help et le système de tickets de suivi ont permis d'améliorer le niveau de service et d'information fourni par le support informatique. Une étude menée fin 2007 indique que plus de 80% des utilisateurs sont satisfaits de ses services. Ils adhèrent également au numéro de téléphone unique, puisqu'il recueille 97% des communications avec le Helpdesk.

UN HISTORIQUE DES INCIDENTS POUR CHAQUE ACTIF INFORMATIQUE

Après la gestion des incidents et problèmes, la DSI prépare actuellement la mise en place de la solution de gestion des configurations PS'Soft Asset Management Suite, qui lui permettra de maîtriser parfaitement son parc informatique et de réaliser des gains de performance. « *Combiner gestion des incidents et gestion de parc au sein de la même solution permet de relier chaque incident à un actif informatique, et donc de constituer un historique facilitant la résolution des incidents, la réaffectation de l'actif informatique ou bien la décision de mise au rebut* » explique Eric Lunion. Par ailleurs grâce au module de télédistribution de la suite PS'Soft Asset Management Suite, il est également possible de lancer la mise à niveau d'une application sur l'ensemble du parc informatique depuis le centre de support, ce qui représente un gain de temps considérable.

Outre les solutions de gestion des services et des infrastructures, la DSI prépare également le déploiement de PS'Soft Business Process Management, qui permet de gérer les demandes et changements. La solution intègre un catalogue de services informatiques permettant aux utilisateurs d'effectuer leurs demandes de nouveau matériel, conformément aux recommandations d'ITIL 3.0.

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Distribution



La nature de l'activité de Ciblex place le support informatique au cœur de notre offre de services. Au delà des bénéfices internes, le niveau de performance du centre de support et la satisfaction des utilisateurs constituent des atouts commerciaux pour l'entreprise.



ERIC LUNION
RESPONSABLE HELPDESK
CIBLEX

LES BÉNÉFICES

- Le partage des informations est structuré
- Le rôle de chaque intervenant est mieux défini
- La DSI dispose de chiffres précis sur les activités du centre de support (nature et origine des appels entrants, typologie des incidents, etc) - les points à améliorer sont repérés et traités – la DSI a donc progressé sur plusieurs applications métiers.
- Chaque incident a un ticket de suivi ce qui permet de connaître l'évolution du traitement de l'incident à tout moment.
- Les utilisateurs sont informés de la résolution des tickets incidents en temps réel.

Tous les produits ou noms de société sont des marques ou modèles déposés. Document non contractuel susceptible de modifications sans préavis. Reproduction interdite. 05/2008