



ETUDE DE CAS

Gwénaëlle Jain
PS'Soft
Tél: +33 (0)1 41 27 20 80
Email: gjain@pssoft.com

Tatiana Soukiassian
Hopscotch Europe In One
Tél: +33 (0)9 70 44 94 54
Email: tsoukiassian@hopscotch.eu

Le Conseil Général de Gironde choisit PS'Soft pour rationaliser ses services informatiques

Le Conseil Général de Gironde a entrepris une refonte de sa gestion informatique avec les solutions PS'Soft afin de renforcer sa conformité ITIL®. Résultat : un support informatique plus efficace, une gestion de parc optimisée, une résolution d'incidents accélérée et des procédures de validation automatisées.

Le Conseil Général de Gironde est une collectivité territoriale aux compétences multiples qui comprennent l'action sanitaire et sociale, la construction et l'entretien des collèges, les transports scolaires et non urbains, les infrastructures (voirie et ports), la culture, avec les bibliothèques de prêt et archives départementales, ou encore l'équipement des zones rurales. Pour mener à bien ses missions, le CGG s'appuie sur un système informatique comptant 3800 postes de travail.

Courant 2007, la Direction des Services Informatiques (DSI) du Conseil Général de Gironde souhaite renforcer sa conformité avec les pratiques ITIL®, un ensemble de recommandations visant à améliorer l'efficacité du système d'information et la qualité des services informatiques. En effet, une enquête de satisfaction avait révélé une perception de manque de suivi des incidents de la part des utilisateurs, ainsi qu'une faible connaissance des services proposés par la DSI, pourtant nombreux. La répartition du patrimoine informatique entre les différents sites et directions pouvait également être améliorée. Plus généralement, la DSI souhaitait se repositionner en tant que fournisseur de services aux utilisateurs et donc déployer un catalogue de services. Dans ce cadre, la DSI décide de faire appel à une nouvelle solution de gestion des infrastructures et services informatiques, les solutions de gestion de parc et d'incidents déjà en place n'étant assez récentes pour permettre de s'adapter aux dernières recommandations ITIL®, par exemple en intégrant la gestion des workflows de validation.

Le Conseil Général de Gironde (CGG) lance donc un appel d'offres pour la fourniture d'une solution intégrée de gestion de parc, des incidents et des demandes, au terme duquel PS'Soft est sélectionné. L'éditeur est retenu grâce à l'étendue de sa couverture fonctionnelle, qui correspond aux besoins du CGG, ainsi qu'un rapport qualité-prix avantageux.

Le projet débute à la fin du premier semestre 2007 par une phase de paramétrage de la solution incluant des développements spécifiques, ainsi que des tests et des vérifications d'aptitudes. Pendant un an et demi, l'équipe de PS'Soft travaille ainsi en collaboration étroite avec la DSI pour préparer la solution au plus près des besoins du CGG, par exemple en interfaçant les logiciels PS'Soft avec l'outil de gestion des ressources humaines Pléiades, qui fournit la base de données d'utilisateurs.

En décembre 2008, les solutions PS'Soft Asset Management Suite et PS'Soft Service Management Suite sont mises en place, améliorant à la fois l'efficacité du support informatique et l'expérience utilisateur.

Le système informatique du Conseil Général de Gironde en bref...

- 3800 postes de travail
- 2200 appels / mois au support informatique

Un support informatique plus efficace

La mise en œuvre des solutions a eu plusieurs conséquences positives sur l'efficacité de l'équipe support. D'une part, l'attribution des tâches est plus transparente: chaque incident est clairement attribué à un opérateur. Les tableaux de bord fournis par PS'Soft Service Management Suite facilitent cette attribution, aidant ainsi à réduire considérablement le délai de résolution des incidents. Par ailleurs, la solution offre un accès web à distance aux incidents, pour faciliter la tâche des opérateurs, et à terme, permettre aux utilisateurs de suivre les incidents. En outre, incidents et appels sont clairement différenciés, si bien que plusieurs appels peuvent être associés à un même incident si nécessaire. Enfin, l'interface entre les solutions de gestion des actifs et des incidents apporte aux opérateurs un accès aux données et à l'historique du cycle de vie de chaque élément du parc informatique.

« Le déploiement a renforcé la prise de conscience de notre rôle de fournisseur de services aux utilisateurs, considérés comme des clients. Nous sommes véritablement passés d'une culture ingénieur à une culture de services », commente Annie Pous, Responsable du Pilotage du Service Client pour le Conseil Général de Gironde.

Des services informatiques optimisés

Fin avril 2009, la DSI décide de mettre en place PS'Soft Request Management. La solution propose de multiples avantages : 1/ une gestion normalisée et automatisée des demandes de nouveau matériel ou logiciel ; 2/ un catalogue de services 3/ un accès convivial pour tous les utilisateurs à partir d'un portail en ligne. Quatre directions pilotes sont sélectionnées. Dans un premier temps, la solution PS'Soft Request Management est couplée à la solution existante de gestion des formulaires Lotus. Cinq types de demandes sont disponibles:

- Nouvel arrivant,
- Complément de matériel du catalogue,
- Complément de matériel hors catalogue,
- Déménagement d'un agent,
- Renouvellement de matériel (interne DSI).

Depuis la mise en place de la solution, 1600 à 1800 demandes ont déjà été enregistrées et traitées avec ce nouveau système.

Bilan et évolution

L'équipe du CGG est aujourd'hui globalement satisfaite du projet:

- la gestion des actifs est efficace,
- les incidents sont mieux suivis par les équipes de support qui prennent en compte les incidents et les clôturent ; ce qui permet un meilleur suivi.
- les directions pilotes ont accueillis favorablement le catalogue de services avec le suivi des demandes et des incidents tant attendu ; les workflow de validation sont en place. Les prochaines étapes constitueront à intégrer les délais de traitement et à optimiser les processus de validation.



En conclusion, l'utilisateur bénéficie d'un traitement des incidents plus rapide, et la DSI a pu rationaliser la gestion des incidents et du parc informatique...Par ailleurs, plusieurs fonctionnalités supplémentaires sont actuellement en préparation:

Le chantier actuel porte sur la production de requêtes et tableaux de bord qui vont permettre aux équipes de support d'une part, au centre de services d'autre part, d'analyser l'activité et la qualité de service: délais moyens de résolution par nature, par sévérité, délai moyen de prise en compte...tant pour les incidents que pour les demandes. Les résultats vont permettre courant du dernier trimestre 2010 d'annoncer des délais aux utilisateurs pour les demandes et les incidents via un mail; En cas de retard, ils seront également informés, Le dernier trimestre 2009 va permettre de vérifier que les délais annoncés sont à 95% réalisables.

La DSI poursuivra le déploiement des solutions PS'Soft, notamment en élargissant le périmètre couvert à d'autres types d'équipement tels que les serveurs, les équipements de téléphonie ou les applications,

et en cherchant à centraliser les appels du support informatique vers un point de contact unique.

Une solution de gestion des licences logicielles sera également déployée. Dans un premier temps, la DSI enrichira sa CMDB - Configuration Management Database - base de données répertorient l'ensemble des actifs informatiques d'une organisation - en interfaçant PS'Soft Asset Management avec l'outil d'inventaire LanDesk®, afin de répertorier les licences logicielles. Ces données alimenteront PS'Soft License Compliance, qui permet d'ajuster au plus près des besoins utilisateurs le nombre et le type de licences logicielles achetées, notamment grâce à la connaissance du taux d'utilisation des licences.

Enfin, le CGG renforcera encore sa démarche ITIL®, grâce au déploiement d'une solution de gestion des problèmes et au récent recrutement d'un responsable qualité dédié à la mise en œuvre des processus de gestion des changements.

- fin-

À propos de PS'Soft

Créé en France en 1991 et aujourd'hui basé à Mountain View en Californie, PS'Soft est solidement positionné pour devenir le premier spécialiste mondial des solutions logicielles de gestion des infrastructures et des services informatiques. Son offre produit couvre l'ensemble des besoins des moyennes et grandes entreprises cherchant à rationaliser et contrôler leurs ressources, maîtriser totalement la gestion de leurs infrastructures, réduire les coûts et apporter un meilleur niveau de service aux utilisateurs : gestion des actifs, gestion du support utilisateur et des services, gestion de la conformité des licences logicielles, Service Delivery, suivi des contrats de services (Service Level Agreements) et gestion des processus (Business Process Management). Présent à Mountain View, Paris, Stuttgart et Londres, et disposant d'un centre de R&D à Sophia-Antipolis, PS'Soft compte près de 2,000 sites clients installés dans le monde.

PS'Soft est une société de BDNA Corporation, fournisseur leader de solutions d'analyse et d'inventaire des infrastructures, de gestion des actifs et des services informatiques.

Informations détaillées sur les solutions PS'Soft : www.psssoft.fr