

“ LES INFORMATIONS
QUE NOUS GÉRON
DANS LE RÉFÉRENTIEL
PS'SOFT ASSET
MANAGEMENT
SONT EXACTES
À PLUS DE 99% ”

GIAN-PAOLO GARDINI, RESPONSABLE DU SUPPORT
& MOYENS INFORMATIQUES
CPAM DE PARIS

> Comment rationaliser la
gestion de son Service Desk ?

> Comment optimiser la gestion
d'un parc informatique
distribué ?



SECTEUR D'ACTIVITÉ
Administration

POUR MIEUX SERVIR SES UTILISATEURS, LA CPAM DE PARIS RÉORGANISE SON SERVICE DESK ET OPTIMISE LA GESTION DE SON PARC INFORMATIQUE AVEC PS'SOFT

Le Support aux Moyens Informatiques (SMI) de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) de Paris choisit PS'Soft pour l'accompagner dans une profonde restructuration de la gestion de son support et de son parc informatique. La CPAM de Paris, une des 128 caisses primaires de la branche maladie du régime général de sécurité sociale a pour mission l'immatriculation des assurés, le traitement des feuilles de soins, le déclenchement des remboursements, etc. Pour servir au mieux ces utilisateurs (3 695 agents répartis sur plus d'une cinquantaine de structures d'accueil), la Direction Informatique de la CPAM de Paris a récemment redéfini l'organisation de son support utilisateur ainsi que la gestion de son parc informatique.

UN PREMIER IMPÉRATIF : STRUCTURER ET INFORMATISER LE SUPPORT AUX UTILISATEURS

M. Gardini, Responsable du Support & Moyens Informatiques constate lors de son arrivée, un fort mécontentement des utilisateurs mais aussi un manque de visibilité sur les performances du service. Il décide alors de rationaliser l'organisation de ce service et s'appuie sur la mise en œuvre de la solution PS'Soft Service Desk. La constitution d'une cellule de hotline de premier niveau (composée de techniciens) et la création automatique de dossiers d'incidents permettant un suivi systématique des appels donnent rapidement des résultats. **100% des appels sont aujourd'hui consignés dans la base PS'Soft** (la cellule a traité plus de 9 047 appels en 2006). Ils concernent le fonctionnement des applications, les demandes d'évolutions et les pannes des postes de travail. **35% des appels sont désormais résolus au premier niveau et le taux de satisfaction des utilisateurs est très élevé.** Grâce à la mise en place d'indicateurs (suivi des délais d'intervention, taux d'interventions à distance, nombre d'interventions sur site réalisées par des ressources internes ou externes, l'équipe de M. Gardini dispose aujourd'hui d'informations objectives pour mesurer la qualité du support utilisateur et le help desk est désormais un élément charnière du service aux utilisateurs.

EN RÉSUMÉ

Le Support aux Moyens Informatiques (SMI) de la CPAM de Paris remplit différentes missions : la gestion des acquisitions de matériel, le support utilisateurs et la maintenance, l'administration des réseaux WAN et LAN, le développement et l'intégration d'application, et la gestion de parc. Le SMI a choisi les solutions PS'Soft pour mettre en place une gestion rationnelle de son help desk et de son parc informatique.

LES ENJEUX

La CPAM de Paris doit gérer un parc de plus de 3 600 postes informatiques répartis sur 56 sites. Le tiers de ces machines est renouvelé tous les ans. Pour rationaliser son organisation, la CPAM de Paris procède à de fréquentes ouvertures et fermetures de sites ainsi qu'à des déplacements de matériels et de personnes. Enfin le SMI doit répondre à un nombre croissant de demandes d'assistance. Ces différents facteurs composent une situation complexe, critique et en évolution constante.

METTRE EN PLACE UNE POLITIQUE PRO-ACTIVE DE GESTION DU PARC INFORMATIQUE

Suite à ce premier projet, M. Gardini et son équipe souhaitent poursuivre la rationalisation de leur organisation, et disposer d'une base de gestion de parc exacte et à jour, intégrée avec leur solution de help desk. Disposant à l'époque d'une solution interne de gestion de parc informatique aux fonctionnalités limitées, et satisfaits de leur première collaboration avec PS'Soft, ils ont fait le choix de PS'Soft Asset Management Suite et de sa solution d'inventaire Discovery. Pour mettre en œuvre ce nouveau projet, l'équipe du Support aux Moyens Informatiques a mis en place une méthodologie solide. Après une phase de définition des besoins qui consistait à définir les informations nécessaires à la gestion du parc en tenant compte des enjeux propres à la CPAM de Paris, M. Gardini a défini les moyens, l'organisation et les règles de gestion en tenant compte de la complexité de la situation existante et de la dimension technique du projet. Enfin, une phase essentielle de communication autour du projet et de formation a permis de démontrer aux différents utilisateurs l'adéquation de la solution avec leurs besoins.

LA SOLUTION

La priorité du SMI a été la mise en place de PS'Soft Service Desk afin d'enregistrer les appels des correspondants informatiques et de structurer le suivi de ces appels et la résolution des incidents. Dans un second temps, afin d'optimiser le service aux utilisateurs, le SMI a mis en place une gestion complète et automatisée du parc informatique qui supprime au maximum la saisie manuelle des informations. Cette solution repose sur les solutions PS'Soft Asset Management (gestion du référentiel), PS'Soft Discovery (inventaire automatique), PS'Soft Integration (import automatique des bons de livraison fournisseurs) et PS'Soft Decision Builder (reporting).

SECTEUR D'ACTIVITÉ
Administration

UNE GESTION AUTOMATISÉE ADAPTÉE À LA COMPLEXITÉ DU PARC INFORMATIQUE DE LA CPAM DE PARIS

Les ouvertures et fermetures de sites, les déplacements de personnels et de matériels sont fréquents au sein de la CPAM de Paris. Conjugés aux nombreuses demandes d'assistance de la part des utilisateurs, ils constituent une situation complexe et en constante évolution. **Disposer d'informations exactes et détaillées sur le parc était un enjeu essentiel. Pour y répondre, la CPAM de Paris a mis en place une gestion très automatisée limitant au maximum les saisies manuelles et donc le risque d'erreur.** La première étape est une étape logistique. Le SMI est responsable de la gestion des acquisitions de matériel en relation avec le service marché et contrats. Un bon de livraison électronique mentionnant les numéros de série accompagne les livraisons de matériel, pour le fournisseur principal. Il est utilisé pour effectuer la mise en stock du matériel dans la solution PS'Soft. Postes informatiques, imprimantes, onduleurs, matériels réseaux et badgeuses sont ainsi gérés dans le référentiel PS'Soft de leur mise en stock à leur mise au rebut. Un dossier d'installation est ensuite constitué et transféré à l'équipe chargée du déploiement du matériel. Un socle commun de logiciels est installé ainsi que l'agent d'inventaire Discovery. Une première remontée d'informations est effectuée par Discovery. Ces informations sont vérifiées dans un troisième temps par l'équipe de gestion de parc qui précise à ce moment la hiérarchie de l'utilisateur du matériel (l'une des rares informations saisies manuellement). Le référentiel PS'Soft est donc alimenté automatiquement par les bons de livraisons électroniques, par l'inventaire automatique réalisé par Discovery, par la solution de gestion des imprimantes Lexmark et enfin par la solution de gestion des localisations (adresses IP). **Aujourd'hui 3607 stations informatiques, 832 imprimantes, 146 serveurs, 161 ordinateurs portables, et 59 bornes vitales sont gérés dans le référentiel PS'Soft. A ces chiffres viennent se rajouter 200 postes pas encore déployés, mais qui viendront en remplacement d'équipements sur le terrain.** La CPAM de Paris gère également contrats et garanties à l'aide de PS'Soft Asset Management construisant ainsi une vision globale de son infrastructure informatique.

UN PROJET RÉUSSI PERMETTANT D'ENTAMER UNE RÉFLEXION PLUS STRATÉGIQUE

Aujourd'hui, M. Gardini et son équipe ont pu vérifier à de nombreuses reprises que leur premier objectif était atteint avec des informations exactes à plus de 99% dans leur base matériel. Les prochaines étapes consistent à étendre cette gestion au parc logiciel, à automatiser certains processus (résolution incidents et déploiements) en s'appuyant sur la solution PS'Soft Change Management afin notamment d'accroître la communication vis-à-vis des utilisateurs finaux et enfin à ouvrir l'accès aux informations gérées dans le référentiel PS'Soft à un nombre d'utilisateurs plus importants grâce notamment à la version Web d'Asset Management.



Notre organisation est en évolution constante, disposer des informations exactes et détaillées sur notre parc informatique est donc essentiel pour pouvoir prendre de bonnes décisions au quotidien. Aujourd'hui, nous sommes très satisfaits de notre collaboration avec PS'Soft. L'organisation que nous avons mise en place nous permet d'avoir confiance dans nos données : les informations que nous gérons dans le référentiel PS'Soft Asset Management sont exactes à plus de 99%.



GIAN-PAOLO GARDINI,
RESPONSABLE DU SUPPORT & MOYENS INFORMATIQUES
CPAM DE PARIS

LES BÉNÉFICES

- Référentiel unique du parc informatique
- Gestion quasi-automatique de l'inventaire limitant ainsi les erreurs de saisie
- Suivi administratif simplifié
- Diminution des délais de résolution des incidents grâce à l'accès aux informations du parc et à la capitalisation des connaissances
- Meilleure anticipation des dysfonctionnements informatiques
- Amélioration globale de la satisfaction des utilisateurs

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