

 PS'SOFT
SERVICE DESK :
UNE SOLUTION
OUVERTE,
PARAMÉTRABLE,
ET FACILE DE
DÉPLOIEMENT 

DAVID LE BROCH, RESPONSABLE DU DÉPARTEMENT
POSTE DE TRAVAIL ET SERVEUR APPLICATIF
CRÉDIT FONCIER

- > Comment améliorer la productivité de la gestion informatique ?
- > Comment uniformiser les processus de gestion des incidents ?



SECTEUR D'ACTIVITÉ
Banque - Assurance

LE CRÉDIT FONCIER RATIONALISE LA GESTION DES INCIDENTS ET PROBLÈMES INFORMATIQUES AUTOUR DE LA SOLUTION PS'SOFT SERVICE DESK

Pour améliorer la productivité de sa Direction des Services Informatiques (DSI) dans un environnement informatique hétérogène, le Crédit Foncier a analysé précisément les besoins de service de chacune de ses composantes et produit un cahier des charges détaillé. L'ouverture et la flexibilité de la solution PS'Soft Service Desk a permis au Crédit Foncier de déployer en un mois seulement une gestion des incidents et problèmes rationalisée.

MISE EN CONFORMITÉ AVEC LES PROCESSUS ITIL®

En 2006, la DSI du Crédit Foncier entame une démarche d'uniformisation des processus de gestion des incidents et problèmes au travers de ses différentes divisions (Sécurité, Pilotage de Projets, Centre de Services). Depuis 2000, la Direction des Opérations gère au sein de la DSI ses infrastructures, ses stocks et ses acquisitions avec PS'Soft Asset Management et PS'Soft Asset Acquisition. Ces deux solutions permettent à la Direction des Opérations de répertorier tous les éléments de son parc informatique dans une base de données unique, remise à jour à chaque nouvel achat de matériel.

En revanche, en 2006, les incidents et demandes sont encore enregistrés à l'aide de six outils différents (dont deux seulement délivrent des tickets), traités par sept centres d'appels, et clôturés par neuf entités utilisant chacune ses propres bases de connaissances et moyens de communication. Les outils existants ne communiquent pas entre eux et un même incident peut être enregistré plusieurs fois. La Direction des Opérations entreprend

donc de préparer la mise en conformité de ses services IT avec les bonnes pratiques ITIL® (IT Infrastructure Library : un ensemble complet et cohérent de bonnes pratiques de gestion des services informatiques), afin de proposer à la fois un processus uniformisé de gestion des incidents, qui s'inscrit dans une démarche réactive, et un processus de gestion des problèmes, qui s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la qualité, en réduisant le nombre d'incidents et la durée des temps de résolution.

UNE SOLUTION OUVERTE, PARAMÉTRABLE SELON LE BESOIN DÉFINI

En charge du projet, la Direction des Opérations rédige un cahier des charges détaillé, décrivant précisément les besoins exacts de chaque division en termes de gestion d'incidents et de problèmes. En trois mois, le cahier des charges est prêt, tenant compte des besoins du Crédit Foncier et de ses filiales. Le choix de la solution se fait ensuite sur deux critères : la réponse aux besoins décrits et la facilité du déploiement de la solution. La Direction

LE CRÉDIT FONCIER EN BREF

- Fondé en 1852
- Filiale du Groupe Caisse d'Épargne et Nexity
- 3600 collaborateurs
- 200 points de vente
- Clients : 1,2 millions de particuliers et 20 000 clients corporate
- 350 millions de résultat net en 2006
- PNB : 999 M €

LA DSI DU CRÉDIT FONCIER

- 500 collaborateurs
- 6000 postes de travail
- 500 serveurs

LA SOLUTION

Le Crédit Foncier a choisi les solutions PS'Soft pour améliorer la gestion des incidents et des problèmes. Facile à mettre en place et à utiliser, les solutions PS'Soft correspondaient aux critères de fonctionnalité exigés par le Crédit Foncier.

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Banque - Assurance

des Opérations étudie les différentes solutions du marché ainsi que les outils utilisés en interne, et retient PS'Soft pour son ouverture.

Le déploiement de PS'Soft Service Desk est achevé en un mois seulement, notamment grâce à la précision du cahier des charges qui guide l'installation au plus près. La mise en place de la solution a permis de réduire le nombre de centres de services, d'attribuer un ticket à tous les incidents, d'améliorer la communication incident entre les entités et de consulter l'historique d'un incident. Au-delà du traitement des incidents, PS'Soft Service Desk permet d'enregistrer les incidents machines, de distinguer les incidents des problèmes et d'identifier et traiter les incidents majeurs.

LES BÉNÉFICES : UNE MEILLEURE PRODUCTIVITÉ DE LA DSI ET UNE RÉDUCTION DES COÛTS

Fin novembre 2006, le Service Desk offre une gestion de bout en bout des services informatiques et un outil unique répertorie les incidents, problèmes et alertes machines. Les utilisateurs peuvent suivre l'état de l'incident grâce au système de tickets. La mise en place du Service Desk a également facilité l'attribution des rôles et a permis de désigner des responsables des incidents majeurs et problèmes. Les rôles et les procédures en cas de dysfonctionnement sont clairement définis, ce qui permet à la DSI d'être plus réactive en cas de crise.

Le déploiement de la solution a permis à la DSI de gagner en qualité de service, de mieux définir les rôles de chaque intervenant dans la chaîne des services et également de contrôler les coûts.

En ajoutant le module PS'Soft Decision Builder aux solutions de gestion de Service Desk, la DSI dispose aujourd'hui de puissants moyens de contrôle de son parc informatique et d'un outil d'aide à la décision. L'utilisateur, lui, bénéficie d'un service plus efficace et d'un meilleur niveau d'information.

Dans une prochaine phase, la Direction des Opérations envisage d'ouvrir à l'extérieur ses procédures internes désormais rationalisées, pour permettre aux directions fonctionnelles d'accéder à des demandes de services pré-paramétrées. Cette phase s'appuiera sur PS'Soft Business Process Manager, pour modéliser l'ensemble des procédures métiers de suivi et de gestion des équipements et les services associés, ainsi que sur les catalogue de services de PS'Soft Request Management.



Nous souhaitons rester au plus proche du cahier des charges, sans être limités par les possibilités du produit. La solution de PS'Soft étant très ouverte, elle correspondait vraiment à ce que nous recherchions : paramétrer une solution pour l'adapter précisément à nos besoins, et non l'inverse.



DAVID LE BROCH,
RESPONSABLE DEPARTEMENT POSTE DE TRAVAIL
ET SERVEUR APPLICATIF
CREDIT FONCIER

LA SOLUTION PS'SOFT RETENUE

- PS'Soft Asset Management pour la gestion de parc
- PS'Soft Asset Acquisition pour la gestion des achats
- PS'Soft Service Desk pour la gestion des incidents

Tous les produits ou noms de société sont des marques ou modèles déposés. Document non contractuel susceptible de modifications sans préavis. Reproduction interdite. 12/2007