

“ PS'SOFT ASSET  
MANAGEMENT SUITE,  
UNE SOLUTION  
INTÉGRÉE, TRÈS  
INTUITIVE,  
FACILE À METTRE  
EN ŒUVRE ET  
PARAMÉTRABLE ”

CHRISTOPHER LARRAZ, COORDINATEUR DE PRODUCTION  
CENTRE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION  
ETAT DE GENÈVE

- > Comment mettre en place une gestion centralisée de l'infrastructure et des services informatiques ?
- > Comment améliorer au quotidien le service fourni aux utilisateurs ?



**SECTEUR D'ACTIVITÉ**  
Administration

## L'ÉTAT DE GENÈVE S'ASSOCIE À PS'SOFT POUR UNE GESTION INTÉGRÉE DE SON PARC, DE SON CENTRE D'APPEL ET DU SUIVI DE TOUTES LES DEMANDES DE CHANGEMENTS

Créé en 1998, le Centre des Technologies de l'Information (CTI) de l'Etat de Genève regroupe au sein d'une structure l'ensemble des équipes informatiques au service des 18.000 collaborateurs de l'administration cantonale de l'Etat de Genève.

### MUTUALISER LES RESSOURCES POUR OPTIMISER LA GESTION DU PATRIMOINE INFORMATIQUE DE L'ÉTAT DE GENÈVE

L'un des objectifs principaux du CTI était la mutualisation des ressources informatiques et leur optimisation, ainsi que la mise en place d'un centre d'appel unique de la division Centrale d'Appels et de Pilotage. La mission du CTI était aussi de prendre en charge la gestion administrative et financière de l'inventaire du patrimoine informatique de l'Etat de Genève.

La recherche d'un outil capable de gérer l'ensemble du parc informatique de l'Etat de Genève s'est effectuée dès la création du CTI en 1998. Les objectifs du projet étaient de :

- fournir un inventaire précis du parc jusqu'ici morcelé,
- mettre à disposition les informations et les rapports permettant au CTI de faire des choix technologiques raisonnés et de construire une politique d'acquisition,
- mettre en place une gestion technique, logistique et financière.

La solution PS'Soft Asset Management Suite a été retenue pour sa facilité de mise en œuvre et d'utilisation.

*"Grâce à PS'Soft Asset Management Suite, nous pouvons évaluer les conséquences sur notre parc d'une option technologique (installation d'un nouveau système d'exploitation, mise en place d'une solution progicielle...) ou organisationnelle (déménagement, nouveau projet...) et donc son impact budgétaire. Avec cette solution, nous gérons le parc informatique et télécom et donc le patrimoine de l'Etat avec davantage de rigueur" précise Christopher Larraz, Coordinateur de Production au sein du CTI. Le CTI gère actuellement un parc de 18 000 postes de travail répartis sur 300 sites mais le périmètre de la solution intègre aussi licences, produits progiciels, développements internes, imprimantes, serveurs, mobilier. Après un inventaire physique initial ambitieux, les biens sont aujourd'hui intégrés au référentiel PS'Soft dès la livraison grâce à un système de code-barres. La mise à jour du référentiel est également assurée par les opérateurs et les intervenants de la cellule d'assistance. Enfin, les « supers utilisateurs » assurent également la mise à jour de la base grâce à un accès web privilégié.*

#### EN RÉSUMÉ

Avec 20 000 utilisateurs et plus de 37 000 équipements informatiques dont 18 000 postes de travail répartis sur 300 sites, la mise en place d'une gestion centralisée de l'infrastructure et des services informatiques de l'Etat de Genève était un impératif économique et politique. Avec le choix des solutions PS'Soft, le CTI Etat de Genève optimise la gestion du patrimoine informatique de l'Etat et améliore au quotidien le service fourni aux utilisateurs.

#### LES ENJEUX

- Accompagner la mise en place d'une informatique centralisée
- Se doter de solutions intégrées de gestion de parc, de centre d'appels et de suivi des changements
- Définir & automatiser les processus clés de gestion

#### LA SOLUTION

Le CTI Etat de Genève a choisi les solutions PS'Soft Asset Management Suite, PS'Soft Service Desk et PS'Soft Change Management. Parfaitement intégrées, faciles à mettre en œuvre et à utiliser, ces solutions correspondaient également aux critères de performance et de fonctionnalité exigés par le CTI Etat de Genève.

## DÉMULTIPLIER LES BÉNÉFICES GRÂCE À UNE GESTION INTÉGRÉE DU SERVICE DESK ET DE LA GESTION DE PARC

Pour la gestion des demandes d'assistance, le CTI a remplacé en 2003 l'outil Remedy ARS par le module PS'Soft Service Desk. "Nous utilisons une ancienne version client/serveur d'ARS et les coûts de mise en œuvre d'une version plus récente étaient trop importants", explique Alain Afsary "Nous avons donc mis en œuvre PS'Soft Service Desk, une solution clé en main que nous avons paramétrée et qui ne nécessitait pas de réelle programmation." Par ailleurs, l'intégration naturelle de la gestion de parc et du help desk de PS'Soft permet une gestion commune des référentiels (les localisations, les centres de responsabilité, les utilisateurs, les catalogues produits, l'inventaire matériel). Cette gestion centralisée permet aussi d'obtenir un historique d'interventions par matériel, informations utiles pour les futurs achats : on peut ainsi éviter de racheter un modèle qui a fait l'objet de trop nombreuses pannes. La mise en place de PS'Soft Service Desk a facilité la communication du centre d'appel avec les utilisateurs : envoi de messages à partir du Helpdesk, mise à jour des données utilisateurs, accès à la messagerie, etc. Grâce à une politique de communication volontariste du CTI destinée à centraliser vers le centre d'appels toutes les demandes d'assistance et de support, la centrale a vu le nombre d'enregistrements d'appels augmenter. En 2006, 28 070 appels ont été enregistrés par les 8 opérateurs de premier niveau de la cellule (une moyenne de 200 appels par jour). Aujourd'hui, plus de 80% des interventions sont traitées à distance. Les 20% restants étant traités directement par les 90 intervenants du terrain.

## RATIONALISER LA GESTION DES DEMANDES DE SERVICES

Le CTI a souhaité améliorer la gestion des demandes de support (demandes de nouveau matériel, logiciel ou service par opposition aux demandes d'assistance qui sont les demandes de dépannage pour un bien existant). Pour ce projet, le CTI a choisi la solution PS'Soft Change Management qui intègre le moteur de workflow Business Process Manager. "PS'Soft Change Management permet de gérer le cycle de vie des demandes de la création à la mise à disposition du service. L'ensemble des tâches est automatisé à partir d'un moteur de workflow intégré. Cette solution que nous avons entièrement paramétré afin de répondre aux besoins de l'Etat de Genève est très structurante, et garantit une bonne communication entre les demandeurs et les intervenants" explique Alain Afsary. "Auparavant, tout le monde pouvait soumettre une demande de matériel et logiciel. Aujourd'hui, des demandeurs agréés sont désignés, et sont chargés de la collecte des demandes et de leur soumission via des formulaires de demande en ligne, ce qui correspond à un processus de validation de la demande, puis éventuellement de planification des tâches et enfin d'émission de bons de travail. A l'issue de ce processus entièrement documenté, un rapport final de traitement est envoyé au demandeur pour valider le travail réalisé." PS'Soft Change Management a été interfacée avec l'Intranet du CTI Etat de Genève. Les utilisateurs qui pouvaient suivre l'évolution de leur ticket d'incident peuvent désormais suivre leurs demandes de support.

### SECTEUR D'ACTIVITÉ

Administration



Le couplage du Service Desk à la gestion de parc est doublement bénéfique : elle facilite le travail des intervenants de la centrale d'appels et permet l'optimisation des politiques d'achat grâce à un historique des interventions par matériel.



ALAIN AFSARY,  
RESPONSABLE DU CENTRE D'EXPLOITATION  
CENTRE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION  
ETAT DE GENÈVE

### LES BÉNÉFICES

- Gestion commune de tous les référentiels
- Politique d'achat centralisée permettant une négociation plus efficace avec les fournisseurs
- Baisse significative du coût total de possession des différents équipements
- Historique des interventions par matériel
- Meilleure efficacité des équipes techniques dans l'enregistrement, l'identification et la résolution des incidents
- Automatisation à partir d'un système de workflow performant du traitement des demandes de support

All products and company names are registered trademarks or designs. Non-binding document that may be subject to change without notice. Reproduction prohibited. 10/2007