

 PS'SOFT
SERVICE DESK UNE
SOLUTION GLOBALE
POUR UNE GESTION
OPÉRATIONNELLE,
TECHNIQUE
ET FINANCIÈRE


MICHEL FLECKINGER, RESPONSABLE "ARCHITECTURE ET PRODUCTION"
VERONIQUE DECHAMPS, RESPONSABLE DU SUPPORT INFORMATIQUE
HÔPITAUX DE LYON

> Comment fournir un service de qualité optimale ?

> Comment gérer des incidents et des demandes relatives aux infrastructures informatiques ?



SECTEUR D'ACTIVITÉ

Hospitalier

LES HÔPITAUX DE LYON GÈRENT LEURS INFRASTRUCTURES INFORMATIQUES ET LEUR SUPPORT UTILISATEURS AVEC LA SUITE LOGICIELLE DE PS'SOFT

Responsable de l'informatique d'un ensemble de 5 groupements hospitaliers, la Direction Informatique des Hôpitaux de Lyon souhaitait se doter d'une solution globale de gestion de parc et de support client avec comme principal objectif l'amélioration du service aux utilisateurs.

Avec un effectif de plus de 20 000 personnes réparties sur 5 groupements hospitaliers, les Hôpitaux de Lyon sont le 2^{ème} CHU de France.

Etablissements pluridisciplinaires ou spécialisés, centres de soins pour personnes âgées... les Hôpitaux de Lyon intègrent toutes les spécificités cliniques et peuvent accueillir près de 6 000 patients.

Au sein de la Direction Informatique des HCL - Hôpitaux de Lyon composée d'environ 90 personnes, le service « Architecture et Production » a en charge la maîtrise d'œuvre des projets d'infrastructures, et le service « Relations Utilisateurs » assure le support technique et fonctionnel pour l'ensemble des équipements hospitaliers.

“Notre objectif principal est d'apporter le meilleur support aux utilisateurs. Pour assurer la qualité de ce support, il est indispensable de maîtriser l'environnement de travail de chaque utilisateur : le matériel et les applications qu'il utilise, la localisation de son bureau, sa hiérarchie, etc.” expliquent Michel Fleckinger, Responsable du Service « Architecture et Production » et Véronique Déchamps, Responsable du Support Informatique. *“Nous souhaitions trouver une solution globale, capable d'apporter une gestion opérationnelle, technique et financière, mais aussi d'assurer un service de Helpdesk du début à la fin du cycle de résolution de l'incident. A la fois complet et évolutif, PS'Soft répondait à nos attentes”.*

EN RÉSUMÉ

- 2^{ème} CHU en France
- 5 groupements hospitaliers
- 20 000 utilisateurs
- Près de 24 000 matériels (postes, imprimantes, serveurs, matériels réseaux et applications)
- De nombreuses applications métiers

LES ENJEUX

Disposer d'une solution intégrée pour assurer tant la gestion du parc que l'assistance aux utilisateurs (6 000 appels par mois), avec la possibilité de gérer les contrats de services établis entre les Hôpitaux de Lyon et leurs prestataires.

LA SOLUTION

Les Hôpitaux de Lyon ont choisi les solutions PS'Soft Asset Management Suite pour la gestion de son parc informatique et PS'Soft Service Desk pour le suivi des incidents et des demandes relatives aux infrastructures informatiques.

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Hospitalier

PS'SOFT ASSET MANAGEMENT SUITE : UNE PRISE EN CHARGE COMPLÈTE

La solution PS'Soft Asset Management Suite permet de gérer les matériels informatiques (12 500 postes utilisateurs, 7 730 imprimantes, plus de 530 serveurs, plus de 2 900 équipements de réseaux) et les applications, qui sont essentiellement des applications métiers (GEMA, Cristalnet, Oracle Application...). La Direction Informatique a ainsi une vision claire et à jour de l'ensemble des infrastructures informatiques au sein des Hôpitaux de Lyon.

PS'Soft Service Desk, solution de suivi du support utilisateur, permet aux équipes de support de niveau 1 et 2 d'enregistrer et de suivre les appels (fonctionnement des applications, demandes d'évolutions, pannes des matériels...), et de prendre en compte les incidents serveurs (alertes automatiques, suivi des intervenants de maintenance).

Depuis le 1^{er} janvier 2007, les Hôpitaux de Lyon ont enregistré 50 000 appels, soit une moyenne de 6 000 appels par mois.

Les informations collectées par différents outils dont PS'Soft Asset Management Suite alimentent les tableaux de bord des contrats de services établis entre les Hôpitaux de Lyon et leurs prestataires. Enfin, la suite logicielle de PS'Soft permet une gestion des contrats de maintenance matériels et logiciels (appels d'offres, affectations, sorties de garantie, interventions...). La Direction Informatique des Hôpitaux de Lyon réalise des gains de temps importants. Par exemple, la disponibilité immédiate d'informations précises sur tel ou tel segment du parc facilite et accélère la mise en concurrence de maintenance et permet l'optimisation des coûts par la différenciation des services demandés en fonction de la criticité de l'équipement.



Depuis que nous utilisons les solutions PS'Soft, notre parc informatique est mieux maîtrisé et le support est facilité. Nous disposons d'une bonne visibilité des interventions et de toutes les informations pour alimenter les contrats de service avec nos prestataires externes.



MICHEL FLECKINGER,
RESPONSABLE DU SERVICE
"ARCHITECTURE ET PRODUCTION"
HÔPITAUX DE LYON

LES BÉNÉFICES

- Prise d'appel rapide et efficace
- Identification immédiate des appelants et traçabilité des appels
- Mise à disposition de tableaux de bord qui permettent à la Direction Informatique de contrôler la qualité du service fourni par les différents prestataires
- Gestion des contrats de maintenance
- Gain de temps dans l'élaboration des appels d'offres et la préparation de toute évolution du parc

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