

COMMUNIQUE DE PRESSE

Sophie Faye

PS'Soft

Tél : +33 (0)1 41 27 20 80

Email: sfaye@psssoft.com

Tatiana Soukiassian

Hopscotch Europe In One

Tél : +33 (0)8 70 44 94 54

Email: tsoukiassian@hopscotch.eu

Le CHU de Reims optimise son Service Desk avec les solutions PS'Soft

Le CHU de Reims a choisi de rationaliser sa gestion des incidents, de parc informatique et de demandes avec les solutions PS'Soft. Cette démarche, fortement inspirée des meilleures pratiques ITIL® a permis de renforcer la productivité du service informatique et de fournir un meilleur niveau de service aux utilisateurs.

Levallois Perret, 4 février 2009 : Le Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de Reims annonce aujourd'hui le succès de son projet ITIL®, mené en collaboration avec PS'Soft, l'un des leaders européens de la gestion des infrastructures et services informatiques. Ce projet d'optimisation a été mené par la Direction des Systèmes d'Information et d'Organisation (DSIO) de l'hôpital, qui assure auprès d'une population de 8700 utilisateurs le support du matériel informatique, à savoir 3300 postes de travail, 1900 imprimantes et plus de 120 applications.

En 2005, la DSIO avait constaté des lacunes fonctionnelles du support informatique ; en effet, chaque incident était traité individuellement, sans historique pour un utilisateur ou un équipement donné ; par ailleurs il manquait un point de contact unique pour la déclaration des incidents et un référentiel commun qui répertorie l'ensemble des infrastructures du parc informatique. La DSIO décide donc de lancer un projet d'amélioration basé sur le déploiement d'une solution de gestion des incidents (Service Desk), puis de gestion de parc et enfin de gestion des demandes. Afin de choisir un partenaire pour ce projet, la DSIO lance un appel d'offres et retient l'éditeur PS'Soft, pour la couverture fonctionnelle complète de sa suite logicielle PS'Soft IT Asset and Service Management.

100% des incidents déclarés pris en charge par le Service Desk

Le déploiement de PS'Soft Service Desk se fait durant plusieurs mois entre 2006 et début 2007, afin de paramétrer le logiciel et de l'adapter au plus près des besoins du CHU. « *Notre objectif était d'obtenir une organisation totalement calquée sur nos besoins spécifiques, fortement structurés par le contrat d'infogérance. Nous avons donc développé nos propres processus par une approche itérative, tout en nous inspirant fortement des recommandations ITIL®.* » remarque Sylvain Roesch, chef de projet, responsable du pôle services de la DSIO du CHU de Reims. Le Service Desk est lancé en juillet 2007, et permet de répertorier la totalité des incidents, qu'ils soient déclarés par un appel, mail ou formulaire de demande. L'objectif de point de contact unique est donc atteint.

Une vision claire du parc informatique

Le CHU de Reims se tourne ensuite vers la gestion de parc et déploie en avril 2008 la solution PS'Soft Asset Management afin de constituer une base de données répertoriant l'ensemble des postes de travail et de leurs périphériques. Dans ce cadre, le pôle services de la DSIO constitue également une base de connaissances accessible en ligne par tous les acteurs du support et d'astreinte, qui peuvent avoir accès pour chaque application répertoriée à des informations de type erreurs connues, fiche produit, consignes en mode dégradé ou encore procédures d'installation et de maintenance. Par ailleurs une interface répertoriant les dates d'expiration par équipement a été développée afin de gérer automatiquement le renouvellement des matériels, contrats de maintenance et marchés publics.

Bilan : un gain de ressources, une meilleure qualité de service et d'information

Le pôle services de La DSIO disposant d'un réservoir d'activité pour les projets d'évolution interne, il a pu assurer successivement la mise en place et le déploiement des différentes solutions. Ces dernières ont permis :

- d'améliorer la traçabilité des incidents, avec une visibilité de l'historique des incidents par utilisateur et par équipement
- d'offrir une gestion de parc en temps réel, les équipes pouvant directement changer ou modifier les informations de la base de données dans la solution
- d'optimiser l'organisation du support, avec un traitement des appels plus qualitatif, plus important à effectif constant, et un suivi facilité.
- de mettre en place certains référentiels des fondamentaux ITIL, afin d'assurer la cohérence et la normalisation des données entre toutes les solutions de support et de créer plus facilement des passerelles.

« Au-delà de la rationalisation du parc et de l'optimisation de l'attribution de nos ressources, les solutions PS'Soft ont permis d'améliorer le niveau d'information de la DSIO, qui a une visibilité claire sur son parc informatique et sa capacité de traitement des incidents. » commente Sylvain Roesch. *« Par exemple, auparavant, la durée de traitement d'un incident était déterminée de façon subjective, parfois en fonction d'une négociation avec l'utilisateur. Aujourd'hui, le centre de support dispose de critères objectifs pour fixer chaque étape de la résolution et en assurer le suivi ».*

Prochaine étape : la gestion des demandes

La dernière phase du projet est en cours avec le déploiement de PS'Soft Business Process Manager prévu courant février 2009. La DSIO s'appuiera sur cette solution pour gérer et automatiser le suivi des demandes telles que l'attribution d'un équipement ou logiciel, le déménagement ou la modification d'un équipement, etc. L'objectif à terme est de fédérer toutes les demandes des utilisateurs dans un portail unique: gestion des incidents, des demandes, et accès à la base de connaissances.

- 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