



Les logiciel helpdesk et logiciel gestion de parc KIMOCE au cœur de la gouvernance du Conseil Général de Haute Garonne.



Mulhouse, le 4 septembre 2009 – *En 25 ans de décentralisation, le Conseil Général a vu ses domaines de compétences et ses responsabilités s'étendre considérablement. Ces dernières années, l'état français a intensifié les transferts de compétences qui élargissent désormais considérablement les missions traditionnelles du Conseil Général, surtout en termes de solidarité, d'aménagement et de modernisation du territoire. Afin de gérer au mieux son action, ses services et ses missions, le Conseil Général de Haute Garonne, représentant 589 communes, environ 6000 collaborateurs et plus de 1.200.000*

*administrés, renouvelle sa confiance dans les logiciels KIMOCE. Equipé du logiciel helpdesk Kimoce Service Desk assurant la gestion de toutes les **facettes du parc informatique du Conseil Général du 31 et des 90 collèges sous sa responsabilité**, le CG31 opte pour le logiciel de gestion de parc KIMOCE Asset Management qui permet d'étendre le **périmètre d'intervention notamment à la supervision des matériels**. Eric Cabanié, Chef de projet au sein de la DIT du CG31, nous déclare « A l'image de l'évolution de nos missions, les logiciels KIMOCE se propagent dans **de nombreuses directions et services** afin d'instaurer les meilleures pratiques de gestion. De plus, elles s'inscrivent idéalement dans la stratégie du CG31 de moderniser et d'industrialiser ses procédures **et ses flux de gestion** tout en effectuant de plus en plus de statistiques & reporting nécessaires au suivi de nos différentes actions. »*

KIMOCE et le CG31 : une collaboration depuis plus de 10 ans.

Dès le départ, en 1998, le CG31 souhaitait s'équiper d'un logiciel de gestion de parc et de la hotline informatique qui soit en mesure **de s'adapter à toutes évolutions futures de son organisation**. A cette époque, le projet visait à optimiser la gestion **d'environ 1200 postes de travail et des 10000 instances** du parc informatique de la Collectivité Territoriale. Cependant, le CG31 anticipait déjà que ses besoins initiaux de gestion du patrimoine informatique allaient considérablement évoluer vers d'autres équipements et services, décentralisation oblige. **En 2009, ce sont environ 5300 postes de travail et 20000 instances qui sont gérés dans Kimoce.**; la solution sélectionnée a donc **absorbé ces volumes**. Par la suite, dans ce contexte, **les solutions KIMOCE se sont illustrées par une architecture innovante « web »**, une **couverture fonctionnelle extrêmement large** susceptible de couvrir tous les métiers et besoins actuels & futurs du **CG31**, une **grande ouverture** sur les autres applications du système d'information et des **capacités de paramétrage inégalées**.

La première étape de la collaboration entre KIMOCE et la **DIT** a plus particulièrement porté sur la **gestion de la totalité des facettes du parc informatique du CG31**, en constituant tout d'abord un référentiel **des postes clients**, des équipements aux différentes versions **des applications** « métier » du **CG31**, puis en mettant en place les processus nécessaires à une hot-line efficace, soit plus de **10000** demandes annuelles à **traiter**. Ensuite, le CG31 s'est appuyé sur les solutions Kimoce pour **optimiser la totalité du stock des consommables et des petits matériels informatiques**. Eric **Cabanié**, nous confie « **les solutions KIMOCE nous ont permis de véritablement gagner en efficacité dans nos interventions**. A titre d'exemple, chaque technicien **peut visualiser par SMS connecté à Kimoce** toutes les informations du poste de travail où il intervient, de l'équipement aux différentes versions logicielles en présence. Autre bénéfice et non des moindres, nous disposons d'une meilleure visibilité de l'utilisation de notre parc informatique. A ce titre, nous pouvons, à tout moment, effectuer des statistiques et des reporting pertinents afin d'évaluer les besoins et les coûts. »

Ayant constaté les gains apportés par les solutions KIMOCE, le Département Informatique s'est tout naturellement appuyé sur ces dernières pour **gérer l'inventaire des équipements informatiques des 90 collèges**, nouvelle mission sous sa responsabilité. Pour se faire, les techniciens informatiques du CG31 ont été **équipés de PDA et de la version mobile de l'application KIMOCE afin d'inventorier et d'optimiser l'ensemble du matériel informatique des collèges de la Haute Garonne**, soit plus de **9000 PC, 2000 imprimantes...**

Nouvelle étape en 2004, le Département Animations du CG 31, en charge de répondre à toutes les attentes et besoins des associations **sportives**, décide, à partir des solutions de KIMOCE, de **gérer les stocks, les demandes et les achats fournisseurs nécessaires à la vie sportive et culturelle du département**.

Pour le projet suivant, le CG31 a équipé un de ses Départements les plus importants, la Direction Maintenance & Sécurité, des solutions KIMOCE afin de **gérer la maintenance, les interventions et les contrats associés à cette direction**.

Eric **Cabanié** conclut « Ces dernières années ont vu la consécration des solutions KIMOCE, plébiscitées par **environ 350 utilisateurs**, comme **de plus en plus le référentiel des biens, équipements et services du Conseil Général de Haute Garonne**. Dans le contexte actuel, où les collectivités territoriales se doivent d'innover et d'investir tout en subissant un fort ralentissement des dotations de l'état, les solutions apportées par KIMOCE prennent toute leur dimension afin de gérer de manière optimale nos équipements et ressources en vue de conserver notre capacité d'action et d'investissement public. »

A propos de Kimoce :

Créée en 1991, Kimoce propose des solutions logicielles pour la gestion des infrastructures (IRP), des services, et de la relation clients (CRM), sous forme de packs et de modules métiers. Le concept KIMOCE consiste à placer le client au coeur des préoccupations des entreprises avec une intégration forte entre les activités de gestion des infrastructures (moyens de production et produits) et des services clients (externes et internes). Ainsi, la gamme de produits KIMOCE peut s'adresser à des services variés tels qu'informatique (parcs, help desk, hotline), clientèle ou consommateurs (assistance, réclamation), après vente, généraux (achat, stock, budget), qualité, techniques et de maintenance. Kimoce compte aujourd'hui près de 1 000 clients et 50 000 utilisateurs dans le monde.