



l'innovation partagée

Information Presse

Paris, le 20 juin 2006

Le Conseil Général de la Manche s'aligne sur ITIL

Kimoce, leader dans les solutions de centres d'appels techniques, services après-vente, mais aussi acteur majeur de la gestion de l'infrastructure, des équipements et des services clients, a été sélectionné par le Conseil Général de la Manche pour l'optimisation de sa hotline et la gestion de son parc informatique, selon les préconisations ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

La problématique :

► Mettre en œuvre les préconisations ITIL pour la structuration du Département Informatique, concernant plus particulièrement la hotline et la gestion de parc

► Objectifs :

- optimiser le service informatique
- faire face à la montée des demandes utilisateurs
- obtenir une gestion d'inventaire et de parc complète

Les solutions : KIM'HOTLINE et KIM'PARC

► KIM'HOTLINE est une véritable assistance décisionnelle et une gestion complète et pointue de tous les événements et de toutes les demandes (documentation, assistance technique, réclamation...), qu'elles soient internes ou externes. Dans ce cadre, il couvre aussi bien les besoins du helpdesk, de l'assistance utilisateurs... que ceux de la hotline, du centre d'appels, du service après-vente...

► KIM'PARC constitue le référentiel global unique de tous les parcs de l'entreprise (informatique, bureautique, mobilier, immobilier, véhicule...) mais aussi du parc des matériels et configurations vendus aux clients. Il affranchit ainsi l'entreprise de multiples outils différents. Cet outil s'adresse à tous les acteurs qui maintiennent des équipements, des infrastructures et des parcs clients.

Les bénéfices :

- un service plus structuré
- une amélioration de la qualité de services aux utilisateurs et directions métiers
- une augmentation de la satisfaction des utilisateurs
- une optimisation de la gestion de parc
- une simplification & automatisation des inventaires
- une connaissance et une aisance pratique des outils Kimoce



Le Département Informatique du Conseil Général de la Manche – créé en 1982 avec le premier volet de la décentralisation - intègre aujourd'hui une quinzaine de métiers différents (technique, administration, ...), et

est divisé en trois services : Systèmes & Réseaux, Etude & Développement et Conseil & Assistance incluant la hotline. Il a pour mission de gérer l'ensemble du système d'information des directions métiers du CG (Direction des Affaires Maritimes, Direction des Affaires scolaires, celle de la voirie, ...) et notamment de fournir une hotline de qualité.

Il assure la double mission d'outiller les directions métiers selon l'expression de leurs besoins et de les accompagner dans l'utilisation de ces outils.

Afin de remplir cette mission auprès des 1300 utilisateurs répartis sur une centaine de sites dans le département, le CG de la Manche lance en 2001 un appel d'offres pour acquérir un outil de gestion des demandes et de gestion de parc. L'éditeur Kimoce est choisi grâce à son excellent rapport qualité/prix.

→ Le choix Kimoce pour la mise en place des « Meilleures pratiques » ITIL

Etape suivante, le Conseil Général se penche en 2004 sur les préconisations ITIL afin de structurer son département et d'optimiser les services de la DSI aux directions métiers. Pour cela, il fait appel à Synopse, société spécialisée en conseils pour l'organisation des DSI et des préconisations ITIL.

Quelques mots sur ITIL :



La norme ITIL (Information Technology – Infrastructure Library) est née en Angleterre dans le début des années 80. Elle intègre aujourd'hui le plus important ensemble de préconisations pour la gestion des Systèmes d'Informations. Plus qu'un standard, cette norme décrit les meilleures pratiques dans le domaine de la gestion des services informatiques. Toutes les DSI des entreprises et des administrations peuvent être amenées à s'engager sur un niveau de service et peuvent donc être concernées par l'implémentation de processus ITIL pour optimiser leurs activités, mesurer leurs performances et suivre leurs engagements vis à vis des autres services. La norme ITIL est formalisée et gérée par des organismes indépendants (OGC, EXIN) et par un groupe d'utilisateurs (ITSMF).

L'audit réalisé par Synopse permet de mettre à jour les discordances au niveau du help desk du Conseil Général. Afin de se mettre en conformité au regard des normes ITIL, le CG de la Manche lance l'année suivante un second appel d'offres pour la gestion de parc et la gestion des demandes de sa hotline.

Kimoce est de nouveau sélectionné. En effet, l'éditeur s'intègre parfaitement dans la démarche ITIL pour la gestion des services informatiques, en mettant notamment à disposition de ses clients des consultants certifiés ITIL.

En outre, les nouvelles versions progicielles proposées répondent aux différents critères du Conseil dont le critère budgétaire. Il était logique de poursuivre la collaboration avec Kimoce, bien implanté au CG50, notamment auprès des utilisateurs qui ont une bonne connaissance et une bonne maîtrise de ces outils.

« Kimoce s'est parfaitement adapté à nos attentes et aux besoins de notre hotline en adéquation avec les préconisations ITIL » précise Sophie Zerr, Responsable du système d'information métier du Département Informatique du CG de la Manche.

→ Le déploiement des solutions Kimoce selon les préconisations ITIL

L'objectif du Conseil Général est d'optimiser la gestion des incidents, les changements et problèmes rencontrés par les utilisateurs. Dans ce but, plusieurs processus et procédures d'organisation ont tout d'abord été élaborés sous forme de cartographie. Ils concernent essentiellement l'organisation interne et le traitement des flux d'informations métiers avec les différents acteurs et départements du CG. Ces divers éléments ont servi à paramétrer un workflow Kimoce afin d'appliquer ces décisions.

« Prenons l'exemple de la gestion des incidents : le problème sera déclaré par l'utilisateur qui appelle un seul numéro – la hotline, point d'entrée unique. Ce problème, s'il est de niveau 1, sera traité par la hotline, sinon il sera renvoyé vers une équipe de niveau 2 pour sa résolution. Chaque intervenant renseigne l'outil Kimoce sur le suivi du traitement jusqu'à sa clôture » explique Sophie Zerr.

Autre priorité du CG50 : la gestion de la base de données de configuration (CMDB : Configuration Management Data Base). Cette base intègre en effet le référentiel matériel, applications, services, ..., qui structure le service en permettant de connaître les moyens mis à disposition de l'utilisateur. Ce référentiel a pu être constitué avec Land Desk - compatible avec Kimoce. Il permet une remontée d'inventaire en « scrutant » le contenu des machines clients pour définir les applications qu'elles contiennent. Accompagné du module KIM'INVENTAIRE de Kimoce, il rend possible l'automatisation

des inventaires d'actifs grâce à l'utilisation d'un lecteur d'étiquettes codes barres, qui offre de mettre à jour le parc du CG 50 en temps réel dans Kimoce.

La dernière étape, en cours de finalisation, porte sur la création d'un catalogue de services, permettant de lister l'ensemble des services proposés par le Département Informatique et d'en évaluer le délai de traitement (définir les SLA – Service Level Agreement). L'objectif : mesurer la capacité et la disponibilité des services affichés au catalogue, grâce aux indicateurs & statistiques proposés par l'outil Kimoce.

→ Des résultats concrets & probants

Le résultat est immédiat : la hotline enregistre une augmentation significative du nombre d'appels. Grâce à l'application des préconisations ITIL, les utilisateurs ont un seul point d'entrée et se sont disciplinés pour l'utiliser. Le suivi des demandes les a également incités à faire appel à la hotline. En 2002, la hotline recevait 3500 appels par an, 4500 appels en 2003 et l'année dernière elle a traité 5900 appels.

« Mon objectif en tant que chargée de la qualité est d'améliorer les services apportés aux directions métiers. Kimoce nous a permis d'offrir un service plus qualitatif à l'utilisateur par l'optimisation du fonctionnement du Département Informatique, et plus particulièrement celle de la gestion de parc et des demandes utilisateurs » conclut Sophie Zerr.

→ Un nouveau challenge pour Kimoce

Kimoce rencontre un véritable succès auprès du Conseil Général de la Manche. Après avoir équipé la Direction Informatique, ce sont trois autres directions métiers qui font aujourd'hui appel à ces outils : la Direction des Domaines et Bâtiments (pour l'inventaire et la gestion du patrimoine immobilier), la Direction des Infrastructures et des Transports (pour la gestion, l'inventaire, le suivi technique et le suivi réglementaire des 2200 matériels et outillages répartis sur ses 47 sites territoriaux), et la Direction des Moyens Généraux (pour la gestion et l'inventaire du patrimoine mobilier).



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 1000 clients et 30 000 utilisateurs dans le monde.

Contacts Presse



l'innovation partagée

Luc Haberkorn
Responsable Marketing

☎ 03 89 43 88 00
marketing@kimoce.com
<http://www.kimoce.com>



Florence Gillier Communication
Frédérique GUILLO

☎ 01 41 18 85 55
fredg@fgcom.fr
<http://www.fgcom.fr/>