



L'académie de Versailles assure le soutien des services informatiques avec EasyVista dans une démarche ITIL

L'académie de Versailles, première académie de France, regroupe 1 200 000 élèves du 1er et du 2ème degré, sur 4 départements : l'Essonne, les Hauts de Seine, le Val d'Oise et les Yvelines.

Le Besoin

En 2006, dans une démarche ITIL, l'académie de Versailles lance un appel d'offres d'outillage de gestion du Service Desk qui a abouti au choix EasyVista pour remplacer la solution client/serveur historique.

La Solution

Avec la mise en place du schéma directeur du système d'information académique en 2012, l'académie de Versailles a créé une direction des systèmes d'information (DSI) composée de 180 personnes. Dans le cadre de la restructuration, la DSI est devenue maîtrise d'œuvre unique pour l'informatique pédagogique et de gestion. Elle garantit la sécurité des applications et des données ainsi que la pérennité des outils développés. Elle participe au déploiement du numérique dans les écoles, les établissements et les services académiques avec les interlocuteurs académiques et les collectivités territoriales conformément au schéma directeur du système d'information académique.

LES BÉNÉFICES

- Traçabilité totale des appels qui a permis de crédibiliser le Service Desk de l'académie de Versailles
- Support de la politique de collaboration de l'académie avec les collectivités territoriales
- Soutien au développement stratégique de la DSI

Customer Success Story

La DSI académique a mis en place un guichet unique pour l'assistance informatique de l'ensemble de ses clients (services académiques et pour les 4162 établissements scolaires du secteur public et privé, dont 3356 écoles, les GRETA et les CIO). Elle collecte par ailleurs toutes les demandes de services numériques des services « métier » (pédagogique et de gestion) depuis ce guichet unique et assiste les maîtrises d'ouvrage dans l'expression de leurs besoins. Cette mission suppose qu'un support informatique de qualité soit fourni aux 100 000 agents de l'Éducation nationale sur ce territoire. Actuellement, l'outil en backoffice est utilisé par l'ensemble du personnel de la DSI et divers intervenants extérieurs (collectivités territoriales et DSI partenaires, intervenants de la délégation académique pour le numérique éducatif qui accompagne les établissements dans le déploiement des usages numériques pédagogiques, soit 547 intervenants en backoffice). L'outil soutient tous les processus mis en place.

Une plate-forme d'appel de 19 conseillers en soutien à l'ensemble des utilisateurs. Le guichet unique assure l'accueil téléphonique et la résolution des incidents en niveau 1, tout périmètre confondu (systèmes d'informations, postes de travail et infrastructures).

Dans le cadre de projets communs entre l'académie et les collectivités territoriales (conseils généraux et conseil régional) autour des ENT (Espace Numérique de Travail) à destination des parents, des élèves, des enseignants et l'administration des établissements, la DSI assure, selon les partenariats établis, le support aux personnels administratifs et aux enseignants. Elle propose par ailleurs des infrastructures techniques sécurisées et des solutions de filtrage des accès Internet pour la protection des mineurs, services inscrits à son catalogue à destination des collectivités.

EasyVista

Le premier périmètre couvert avec EasyVista a été la gestion des incidents. Pour l'année scolaire 2013-2014, 33 980 tickets d'incident et 7526 demandes de service ont été enregistrés dans EasyVista. La DSI a organisé son assistance en deux niveaux de support :

- Le niveau 1 prend en charge 2500 à 6000 appels par mois. Les appels sont enregistrés lors des prises d'appel ou via le portail en ligne (qui donne aussi accès à la base de connaissances). La plateforme d'appel est composée de deux coordinatrices et de 17 conseillers, qui disposent tous d'une connaissance des métiers de l'académie et du système d'information de l'Éducation nationale.
- En cas de non résolution, les tickets sont escaladés vers le niveau 2 de support applicatif, qui assure également le cas échéant le débordement de la plateforme. Le niveau 2 d'assistance de proximité est composé de 40 personnes, réparties sur 5 sites (les EMIP - Equipes de Maintenance Informatique de Proximité).

« EasyVista a permis de professionnaliser le Service Desk. La DSI est devenue un interlocuteur de choix des collectivités territoriales pour l'externalisation de leur support technique auprès des établissements et a permis d'établir des partenariats avec l'académie facilitant ainsi la mise en place de projets communs. »

Annick Creissent

Responsable de la Relation client et la relation partenaire au sein de la DSI

OBJECTIFS

- Permettre la mise en œuvre d'un Service Desk dans une démarche ITIL
- Création d'un guichet unique pour tous les utilisateurs, et mutualisation avec les académies de Créteil et de Rouen
- Gérer les SLA, engagements de services Incidents
- Améliorer l'image du Service Desk de l'académie auprès des collectivités territoriales afin de garantir le support en interne des projets communs
- Disposer d'une plate-forme industrielle permettant de prendre en charge de nouvelles prérogatives de dimension nationale

Customer Success Story

• 12 Conseillers techniques de proximité, personnels du Conseil général du Val d'Oise, assurent le niveau 1 de proximité sur les infrastructures des collèges en lien avec la DSI. Le suivi des interventions est assuré depuis EasyVista partagé avec la collectivité. Dans le cadre d'une politique d'amélioration continue du service d'assistance auprès de ses clients, la DSI de l'académie de Versailles a mis en place des SLA.

Un projet utile et original : la base de connaissances EasyVista et sa mise à disposition sur le portail utilisateurs.

Dans le cadre de l'amélioration continue des services, la DSI a décidé de mettre en œuvre la base de connaissances EasyVista. Madame Creissent précise, « *sur ce projet l'accompagnement d'EasyVista a été essentiel. La mise en route de la base de connaissances suppose en effet une bonne connaissance d'EasyVista, et la définition d'une feuille de route détaillée* ». La base est alimentée continuellement et le processus organisationnel est bien défini.

Les Bénéfices

EasyVista a permis de professionnaliser le Service Desk de l'académie de Versailles. Désormais, le Service Desk est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, grâce à l'utilisation du portail « self-service » d'EasyVista. L'utilisation du portail permet d'éviter l'engorgement téléphonique et garantit la disponibilité du service d'assistance et de mesurer la satisfaction des utilisateurs quelle que soit la voie par laquelle un incident est remonté.

« EasyVista permet de s'assurer du respect des engagements de la DSI auprès des utilisateurs et d'assumer la volumétrie propre au champ d'application de ses services » précise madame Creissent. Elle ajoute « *EasyVista permet également la traçabilité totale des appels, et bien des conflits peuvent être désamorçés en faisant simplement référence à l'historique d'un appel. EasyVista nous a donné la maîtrise de notre relation avec nos usagers, renforçant ainsi notre professionnalisme.* »

C'est grâce à cette démonstration du professionnalisme du Service Desk de la DSI que les relations de l'académie avec les collectivités territoriales ont été sensiblement améliorées. Le support des projets transversaux académie-collectivités dans le cadre de partenariats ciblés (par exemple l'assistance sur les ENT mentionnée plus haut, sur le réseau pédagogique) a pu ainsi ne pas être externalisé en dehors de l'académie.

Les clients bénéficient également d'horaires étendus en continuité dans la journée. La DSI travaille aujourd'hui sur une solution de débordement pour assurer la disponibilité du Service Desk notamment lors des vacances scolaires des académies partenaires.

SOLUTIONS EMPLOYÉES

- EasyVista Service Management - Service Desk ITIL
- EasyVista Self Service - Portail utilisateur des Incidents
- EasyVista Continual improvement (catalogue de services)
- EasyVista transition (demande de changement)
- EasyVista Extended CMDB (à venir)
- Traçabilité totale des appels qui a permis de crédibiliser le Service Desk de l'académie de Versailles
- Support de la politique de collaboration de l'académie avec les collectivités territoriales
- Soutien au développement stratégique de la DSI

Customer Success Story

Les Perspectives

La DSI travaille sur plusieurs projets impliquant l'outil EasyVista : une mise en place d'OLA internes à la DSI, l'amélioration des indicateurs de pilotage.

La mise en place actuelle d'un ordonnanceur pour gérer la planification des traitements informatiques permettra à terme un lien vers la CMDB sur un périmètre donné pour recenser les éléments d'architecture et d'infrastructure et leur disponibilité.

L'implémentation dans l'outil des demandes de changement est aussi en cours d'étude.

La formalisation en cours du catalogue de services de la DSI depuis EasyVista permettra de faire le lien avec les demandes de services déjà implémentées dans l'outil. Les clients bénéficient également d'horaires étendus en continuité dans la journée. La DSI travaille aujourd'hui sur une solution de débordement pour assurer la disponibilité du Service Desk notamment lors des vacances scolaires des académies partenaires.

QUELQUES CHIFFRES

- De 2500 à 6000 incidents par mois en fonction des périodes d'activité
- 50 utilisateurs permanents d'EasyVista Service Management, répartis sur 5 sites
- Accès via des terminaux légers pour les intervenants de proximité (à venir)
- Plusieurs milliers d'utilisateurs du portail EasyVista Self-Service