



## Avec Easyvista, le CHRU de Nancy contrôle et améliore sa qualité de service informatique

*Un portail utilisateurs facilite la déclaration et le suivi d'incidents ou de demandes de service, tout en permettant d'évaluer la qualité de service rendue. Les indicateurs de performance et statistiques d'utilisation permettent de dégager une meilleure connaissance des utilisateurs et de leur environnement.*

Le CHRU de Nancy est un centre hospitalier régional universitaire situé dans l'agglomération de Nancy, poursuivant trois missions : les soins, l'enseignement et la recherche. Regroupant 9 hôpitaux, il emploie 9 000 personnes au total et dispose d'un budget annuel de 700 M€. Il compte 1 782 lits et places pour adultes et enfants, 11 pôles d'activités pour plus d'une cinquantaine de services de soins, 50 blocs opératoires, 1 robot chirurgical, 3 IRM, 4 scanners et 17 laboratoires.

Sa Direction informatique s'appuie sur environ 80 collaborateurs pour gérer un système d'information composé de 200 logiciels, 6 000 postes de travail et 540 serveurs. Et son Centre de services, ouvert tous les jours ouvrés de 7h30 à 18h30, reçoit chaque année environ 35 000 appels et prend en charge environ 25 000 incidents.

### Le Besoin

#### **Outiller la démarche qualité ITIL**

En 2005, la Direction informatique du CHRU de Nancy initie une démarche visant à améliorer sa qualité de service. Un audit de maturité est réalisé par une société de services, qui aboutit à la recommandation de mettre en œuvre 5 processus ITIL

### EN BREF

#### **Outiller la démarche qualité ITIL**

##### **La Volumétrie :**

- 80 collaborateurs
- 6 000 postes de travail
- 540 serveurs et 200 logiciels
- 35 000 appels par an
- 25 000 incidents par an

##### **Les Solutions :**

Easyvista Service Manager

# Customer Success Story

: gestion des configurations, des incidents, des problèmes, des changements et des niveaux de service. En 2007, le CHRU choisit d'outiller sa démarche avec des technologies Peregrine, bientôt rachetées par HP.

Sept années plus tard, après la fusion des outils Peregrine et HP dont la maintenance devenait problématique, la Direction des systèmes d'information du CHRU se heurte à la difficulté de faire évoluer ses processus ITIL. Elle lance ainsi un chantier de remplacement, poursuivant plusieurs objectifs :

« D'une part, nous souhaitons mettre en œuvre un portail utilisateurs offrant l'accès à un catalogue de services, à des informations de suivi des incidents ou sur les opérations de maintenance en cours, ainsi qu'à des indicateurs de qualité. Notre objectif était d'industrialiser la gestion des demandes de services, avec notamment un module de workflow pour gérer les demandes et optimiser les traitements » témoigne Francis Daul, Responsable du Bureau de gestion de projets et qualité, au CHRU de Nancy. « D'autre part, nous voulions permettre aux utilisateurs d'évaluer le traitement des demandes de services et des incidents, tout en facilitant l'accès à l'outil permettant de les gérer. Enfin, nous avions pour ambition de disposer d'un calendrier des changements et d'alléger la charge d'administration via le recours à une application «codeless». »

## Le Choix

### **Easyvista : de la gestion du parc et du personnel jusqu'aux indicateurs de performance**

Après avoir réalisé une étude comparative portant sur plusieurs offres du marché, le CHRU de Nancy a arrêté son choix sur Easyvista Service Manager, quatre mois après avoir rédigé son cahier des charges. Le projet a été organisé autour d'ateliers dédiés à chaque thématique, ce qui a permis d'accélérer sa mise en production.

« Le logiciel d'Easyvista répondait le mieux à l'ensemble de nos besoins. Nous l'avons acquis via la centrale d'achat public UGAP » poursuit Francis Daul. « L'objectif était de reprendre les 5 processus ITIL existants et d'interfacer le système avec 4 systèmes d'information ou applications : gestion du personnel et annuaire LDAP ; gestion de la structure de l'établissement ; inventaire des postes de travail et gestion des locaux (GMAO). Ainsi, dès qu'un collègue appelle le centre de services, on sait instantanément qui il est, dans quelle entité il travaille, sur quel matériel et où se situe ce matériel ».

## BÉNÉFICES

Industrialiser la gestion des demandes de services et optimiser leur traitement

offrir un portail utilisateurs avec l'accès à :

- un catalogue de services
- des informations de suivi des incidents
- des informations sur les opérations de maintenance
- des indicateurs de qualité

Accélérer la résolution d'incidents de niveau 1

Évaluation mensuellement de la disponibilité des logiciels selon les exigences réglementaires

Évaluation de la qualité des prestations de la DSI

# Customer Success Story

La mise en œuvre, réalisée par l'équipe informatique interne, a été répartie dans plusieurs lots : CMDB, gestion des incidents et des demandes, configurations et niveaux de services ; puis gestion des changements et demandes de services ; et enfin gestion des problèmes. L'ensemble des fonctions sont désormais opérationnelles.

## La Solution

La Direction informatique du CHRU de Nancy met en relief plusieurs bénéfices issus directement de la mise en œuvre d'Easyvista.

« Nous disposons désormais d'une réelle autonomie pour paramétrer le logiciel, présenter des informations et personnaliser les workflows (pour les adapter à l'organisation de la DSI). Par ailleurs, l'accès au logiciel a été largement simplifié, notamment grâce à l'automatisation de l'authentification et grâce à un accès direct via les notifications : si un nouvel incident ou une nouvelle demande de service est enregistrée par un utilisateur, un e-mail est envoyé à un opérateur qui accède directement à Easyvista en cliquant simplement sur le lien qu'il contient. Ce qui génère des gains de temps appréciable » détaille Francis Daul. « D'autres gains de temps ont été obtenus lors de la mise en œuvre, d'une part grâce à notre approche agile basée sur des ateliers et à la rapidité de mise en œuvre de l'outil. D'autre part, avec le développement de questionnaires préprogrammés permettant de guider le support de niveau 1 dans la déclaration d'un incident. Les questionnaires sont liés à un catalogue d'incidents et chaque question varie en fonction de la nature de l'incident. Le but est d'accélérer le plus possible la résolution de niveau 1 ».

« Mais surtout, notre portail utilisateur permet à la fois de soumettre des demandes de services à partir d'un catalogue et d'évaluer la qualité des prestations de la DSI (délais et qualité). Nous avons mis en place un infocentre basé sur Business Objects pour analyser ces statistiques et les publier quotidiennement sur le portail. Grâce à des tableaux de bord regroupant différents indicateurs d'activité et de qualité sur la gestion des incidents et des demandes, nous garantissons une transparence totale sur nos activités : nombre d'incidents ouverts par mois, répartition par tranche horaire ou moyen de communication utilisé (e-mail, téléphone, portail), origine des incidents, taux et délais de résolution, mais également niveau de satisfaction des utilisateurs et statistiques de réouverture d'incidents ».

Aujourd'hui, le CHRU dispose d'une vision synthétique de l'ensemble des activités de support (nombre d'incidents, de demandes de changement, etc.), répartie par métiers.

*« Avec Easyvista, nous avons d'une part assuré la transparence sur nos activités, mais de plus nous dégageons de l'analyse des statistiques d'utilisation et de satisfaction une véritable connaissance de nos «clients» et de leur environnement applicatif. Ceci nous aide à mieux cerner leurs besoins et d'adapter nos projets en conséquence »*

**Francis Daul**

Responsable du Bureau de gestion de projets et qualité, au CHRU de Nancy

# Customer Success Story

« Easyvista est dans les faits le système d'information de la DSI ! » explique Francis Daul. « L'ensemble de la Direction informatique l'utilise car il contient toutes les informations utiles : la cartographie technique, les activités en cours, les statistiques de satisfaction et les feedbacks des utilisateurs. Nous disposons également d'outils, comme les analyses d'impact et la détection de collision qui nous aident à mieux prendre en charge les changements. Enfin, Easyvista répond aux exigences réglementaires de la démarche qualité «Programme Hopital Numérique» qui recommande notamment d'évaluer mensuellement la disponibilité des logiciels. »

L'adoption du portail par les utilisateurs ne cesse de croître depuis la mise en œuvre d'Easyvista. Si les demandes par courriel restent majoritaires (52% en 2015), le nombre total de demandes transitant par le portail en 2015 (17%) a été égalé à la fin du premier semestre 2016.

« Avec Easyvista, nous avons d'une part assuré la transparence sur nos activités, mais de plus nous dégageons de l'analyse des statistiques d'utilisation et de satisfaction une véritable connaissance de nos «clients» et de leur environnement applicatif. Ceci nous aide à mieux cerner leurs besoins et d'adapter nos projets en conséquence » conclut Francis Daul.