CUSTOMER SUCCESS STORY

hauts-de-seine
LE DÉPARTEMENT

AU-DELÀ DU SUPPORT INFORMATIQUE FOURNI À SES 5 000 AGENTS DES HAUTS DE SEINE, LA DSI DU CD92 ÉTEND L'UTILISATION DE SON ITSM AUX MOYENS GÉNÉRAUX

Depuis 2016, la DSI du Conseil départemental des Hauts-de-Seine traite l'ensemble de ses procédures de support informatique - matérielles et logicielles - à l'aide d'EasyVista Service Manager. En 2020, la collectivité a décidé d'étendre le périmètre de son portail self-service développé avec EasyVista et baptisé « *LePortailServices* », tant sur le plan technologique que fonctionnel.

En effet, la collectivité utilise désormais la plateforme pour traiter l'ensemble des demandes liées à la gestion de ses bâtiments, qu'il s'agisse d'opérations de rénovation ou de maintenance des flux d'énergie, des dispositifs de sécurité ou de prévention des risques.

En parallèle à cette évolution de périmètre - du support IT vers la numérisation des processus métiers - le Conseil départemental a migré vers la version Oxygen, déployé la technologie Service Apps pour améliorer l'expérience des agents en self-service, et fait le choix d'un hébergement de la solution en mode SaaS.

OBJECTIFS

- Réduire le volume de contacts au Service Desk grâce à un portail self-service
- Étendre le périmètre de la gestion des services, du support IT vers les métiers : d'abord les bâtiments, puis les services Solidarité, Finances, Ressources Humaines…
- Déléguer le maintien en condition opérationnelle de la plateforme tout en assurant une disponibilité et une sécurité optimales, en passant au SaaS

PÉRIMÈTRE

Grâce aux solutions EasyVista, les 5 000 agents du Conseil départemental :

- Accèdent à un guichet unique, « LePortailServices », pour toutes leurs demandes liées à l'informatique et à la gestion des bâtiments
- Disposent d'un catalogue de plus de 500 services en ligne, également accessible sur leur smartphone
- Assurent la maintenance de 1 730 bureaux, collèges et centres d'action sociale

DES PROCESSUS REVUS ET OPTIMISÉS

Avant 2020, les demandes informatiques et liées à la gestion des bâtiments étaient traitées au travers de deux solutions, avec des interfaces et des modes de fonctionnement distincts.

Or, les besoins de la DSI et de la Direction des Bâtiments convergeaient sur de nombreux points : suivre les demandes des agents de bout en bout, les prioriser, y associer des workflows de validation, fournir un tableau de bord personnalisé pour le suivi des demandes…

Avant d'intégrer la gestion des bâtiments dans Service Manager, il aura fallu revoir le référentiel et les processus de qualification et traitement des demandes. *« Il était important d'étendre l'usage du nouveau portail à la gestion des bâtiments, qu'il soit utilisé par le plus grand nombre, notamment les agents des collèges et des centres d'action sociale »*, précise Illan Haddad, chef de projet Infrastructure et Poste client.

C'est chose faite, avec un portail créé à partir d'un modèle et personnalisé par un studio de design intuitif. Le portail est accessible à tous les agents, qu'ils soient équipés de PC ou de smartphone. Les formulaires structurent les demandes dès le début du processus, en tenant compte de la fonction et de l'habilitation du demandeur.

> **« En créant un portail de services commun à l'informatique et aux métiers, chaque département apprend à mieux se connaître et se comprendre. Les agents en sont les premiers bénéficiaires, avec des demandes mieux prises en compte et des traitements plus rapides. »**
>
> **Illan Haddad**
> Chef de projet Infrastructure et Poste client
> Conseil départemental des Hauts-de-Seine

UNE INTERFACE MODERNE ET DES NOUVEAUX SERVICES

Le tableau de bord du portail a été pensé pour une utilisation la plus simple possible. En page d'accueil, il regroupe les demandes liées à la gestion des bâtiments et du support informatique.

En 2021, une vingtaine de processus entièrement numérisés viendront compléter l'offre proposée dans *« LePortailServices »* pour qu'à terme, l'ensemble des demandes soit dématérialisé, quelle que soit leur nature. Mécaniquement, cela réduira les sollicitations au support effectuées par téléphone, même si celles-ci resteront possibles.

Les nouveaux processus intégrés concernent notamment les embauches et les départs d'agents, qui engendrent un flux important d'informations et d'activations – désactivations des habilitations entre la DSI, les ressources humaines, les services généraux et la reprographie. La programmation de livraisons ou de déménagements est totalement automatisée et pilotée par la solution EasyVista Service Manager.

La DSI envisage également d'intégrer l'agent de support virtuel d'EasyVista, Service Bots, dans Microsoft Teams, ce qui faciliterait le déclenchement et le suivi des demandes d'agents. De plus, un Top 10 des services les plus demandés sera promu 'A la Une' dans « LePortailServices », dans cette même logique centrée utilisateurs.

BÉNÉFICES

Grâce à EasyVista, le Conseil départemental des Hauts-de-Seine :

- Qualifie les demandes liées au support informatique ou à la gestion des bâtiments en moins d'une heure en moyenne, et traitent les tickets en moins de cinq jours
- Modernise sa DSI et améliore la maîtrise de ses coûts de fonctionnement, grâce à la digitalisation du support et à un hébergement de la plateforme en mode SaaS
- Mutualise les besoins de support informatique avec ceux des directions métiers, grâce à un portail de service unique
- Améliore la satisfaction des agents, avec un taux supérieur à 80 %

À PROPOS DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL 92

Jouxtant Paris à l'Ouest, les Hauts-de-Seine représentent le deuxième département français au regard de la densité de population, avec plus de 1,57 million d'habitants. Le département compte 113 000 entreprises, 940 000 salariés et le quartier d'affaires européen avec La Défense. La collectivité emploie 5 000 agents pour des missions d'action sociale, de voirie, d'éducation, de développement local, de logement et de culture.

Site web : **www.hauts-de-seine.fr**

À PROPOS D'EASYVISTA

EasyVista est un fournisseur mondial de solutions logicielles intelligentes pour la gestion des services de l'entreprise, le support à distance et les technologies de Self-Healing. En exploitant la puissance de nos solutions d'ITSM, de Self-Help, d'IA, de gestion des systèmes en arrière-plan et d'automatisation des processus IT, EasyVista permet à ses clients d'adopter une approche proactive et prédictive en leur apportant les solutions et l'expertise dont ils ont besoin. Aujourd'hui EasyVista aide plus de 3 000 entreprises à travers le monde à accélérer leur transformation digitale, en leur permettant d'améliorer la productivité des collaborateurs, de réduire les coûts et d'augmenter la satisfaction des employés et des clients dans de nombreux secteurs tels que les services financiers, la santé, l'enseignement supérieur, les technologies, le secteur public, l'industrie etc..

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site

www.easyvista.com/fr