

Angers Loire Métropole



Angers Loire Métropole –

Gestion des services informatiques et des demandes des utilisateurs avec IWS.

En bref

Localisation : France.

Profil Client : DSIC – Collectivité Territoriale

Problématique :

Gestion des services informatiques et des demandes des utilisateurs.

Processus ITIL cibles

CMDB, Incident, problèmes, gestion des niveaux de services, catalogue de services...

Bénéfices :

- Visibilité sur le traitement des demandes utilisateurs avec une garantie de réponse;
- Meilleure réactivité des équipes internes et meilleure satisfaction des utilisateurs finaux;
- Gain indéniable pour le suivi journalier de l'activité du support informatique.

Angers Loire métropole représente un territoire de près de 51 000 hectares, qui s'étend principalement au nord de la Loire. C'est une entité administrative née du transfert de nombreuses compétences par les communes qui la composent et elle regroupe 268 000 femmes et hommes au cœur d'une aire urbaine de 400 000 habitants.

Concrètement, Angers Loire Métropole regroupe 14 compétences que l'on retrouve dans les 5 domaines d'interventions suivants :

- L'économie (développement économique, enseignement-formation-recherche, tourisme).
- L'environnement (eau et assainissement, protection et mise en valeur de l'environnement et du cadre de vie --déchets, air et bruit).
- Les solidarités (politique de la ville, équilibre social de l'habitat, accueil des gens du voyage, participation financière au secours et à la lutte contre les incendies).
- Le territoire (aménagement de l'espace communautaire, espaces verts d'intérêt communautaire).
- Les déplacements (voies structurantes d'intérêt communautaire, transports urbains).

La DSIC d'Angers Loire Métropole gère un parc de 2500 postes informatiques avec des utilisateurs aux profils très divers : élus, agents administratifs, jardiniers, animateurs du centre d'action sociale... Chaque jour, les équipes du service Assistance gèrent ainsi plus de 200 applications métiers différentes.

IWS au service de la communauté d'agglomération.

En 2006, à la recherche d'un outil structurant pour remplacer un logiciel devenu obsolète, IWS a été retenu pour des critères d'évolutivité de la solution, de coût et de très bonne connaissance des collectivités locales et territoriales (nombreuses références dans le domaine). La solution a été installée à l'origine au sein de la DSI pour gérer le parc informatique, les maintenances et les demandes utilisateurs (Helpdesk). Plusieurs processus ITIL ont pu être implémentés grâce à IWS : la CMDB, les Incidents et les Problèmes.



Un catalogue de services, des workflows...

En 2013, il a été décidé de mettre en place un catalogue de services pour gérer les demandes des utilisateurs finaux, catalogue accessible via un portail spécifique. L'idée était d'optimiser la gestion des incidents et des demandes internes conduisant de fait à une meilleure réactivité des équipes internes et une meilleure satisfaction des clients (Utilisateurs finaux).

La DSIC a tout d'abord mis en place un point d'entrée unique pour que les ouvertures d'incidents passent exclusivement par le centre d'appels. IWS a permis de cadrer les interventions sur la partie gestion des incidents et gestion du parc. L'ouverture du portail web aux utilisateurs intégrant un catalogue de services afin d'ouvrir les demandes à tous les services (demandes d'équipement, de prêt, d'événementiel, etc.) permet désormais aux équipes support de mieux planifier, coordonner et tracer les demandes. Il en résulte un gain indéniable pour le suivi journalier de l'activité.

Des workflows de validation ont été associés aux différents services désormais fournis à partir du catalogue de service IWS. Les utilisateurs y gagnent en visibilité sur le traitement de leurs demandes, avec une garantie de réponse.

Les atouts de la solution IWS pour ce projet.

Une solution pré-paramétrée ITIL, un référentiel commun à tous les modules, une solution permettant la gestion des biens informatiques et des demandes et enfin une longue expérience dans la mise en place de projets ITIL dans des collectivités locales et territoriales représentent les points forts de la solution IWS pour une collectivité telle que Angers Loire Métropole.

Les projets futurs

La prochaine étape pour la DSIC d'Angers Loire Métropole consistera à déployer l'accès au catalogue de service sur l'ensemble des services de la collectivité et il est envisagé de mettre en place une gestion des SLA (convention de service) pour l'ensemble des services.



« Une démarche progressive nous a permis d'intégrer efficacement IWS dans notre organisation. »

Jean-Claude PIAUD,
Superviseur IWS
à la DSIC