



SDH

Fiabilisation de la gestion de parc et du suivi des sollicitations clients

En bref

Localisation : France.

Profil Client : Bailleur social

Problématique :

Fiabilisation de la gestion de parc et du suivi des sollicitations clients

Processus cibles :

CMDB, Gestion des incidents et gestion des problèmes.

Bénéfices :

- Une visibilité complète sur les incidents et leurs statuts de traitement,
- Une gestion de parc performante,
- Des engagements de services formalisés.

Le besoin

La Direction des Services Informatiques recherchait depuis plusieurs mois à fiabiliser la gestion de parc et le suivi des sollicitations clients. La recherche du logiciel adéquat a été grandement accélérée suite à un audit du service, qui a confirmé le besoin.

Après avoir étudié les solutions du marché, la DSI a procédé à quelques tests de prise en main parmi les acteurs clés du marché. Le choix s'est très vite porté sur la solution IWS car elle répondait à toutes ses attentes en termes d'ergonomie, d'évolutivité des fonctionnalités, et de personnalisation de l'interface.

Le projet

Au lancement du projet, la DSI a choisi de se limiter aux modules de base d'IWS, à savoir la gestion de parc et le suivi des demandes utilisateurs. Les premiers contacts avec ISILOG remontent à 2014, mais de nombreux changements d'organisation et de priorités des projets en interne ont «gelé» le processus pendant plusieurs mois. La rédaction des besoins spécifiques s'est faite durant cette période et la DSI de SDH a apprécié l'écoute attentive de la part des responsables de projet ISILOG et les propositions de solutions adaptées. A l'issue de cette étape, la validation de la proposition commerciale a pu être effectuée.



L'accompagnement

La mise en place de l'outil a été accompagnée de sessions de présentation aux utilisateurs. La DSI avait délibérément pris le parti d'alléger l'interface à son minimum, pour la rendre intuitive et faciliter son appropriation. Ainsi, la déclaration d'une demande ne prend pas plus de temps que l'envoi d'un mail. IWS a été très bien accueilli par l'ensemble des collaborateurs. Ils ont parfaitement compris l'intérêt d'un tel outil et apprécient les avantages apportés dans le traitement quotidien des demandes/incidents : interface simple et ergonomique, suivi des demandes, mails automatiques de prises en compte et de résolution, rapidité d'utilisation...

Le bilan et les projets futurs

La solution IWS est en production depuis le 1er Janvier 2016. La DSI liste actuellement les ajustements à apporter pour optimiser son fonctionnement. Des modifications seront apportées au fil du temps pour augmenter le confort d'utilisation et la productivité de la partie assistance du service. Une prestation complémentaire est d'ailleurs en phase d'organisation, pour améliorer la partie Reporting de l'application. Les retours utilisateurs sont globalement très satisfaisants. Un constat évident est mis en lumière après 5 mois d'utilisation : nous traitons plus de demandes qu'auparavant, dans un laps de temps plus court : avant IWS, nous traitions une moyenne de 250 demandes par mois lors des périodes les plus chargées. Aujourd'hui, nous traitons facilement 300 demandes par mois, sans ressentir la même charge.

« Avant IWS, nous traitions une moyenne de 250 demandes par mois lors des périodes les plus chargées. Aujourd'hui, nous traitons facilement 300 demandes par mois, sans ressentir la même charge. »

Nicolas GAMOND

**Assistant de gestion informatique
Société Dauphinoise pour l'Habitat (SDH)**



« IWS a été très bien accueilli par l'ensemble des collaborateurs ! »