

Institut Catholique de Paris



ICP

Mise en œuvre d'un catalogue de services informatiques et moyens généraux avec IWS

En bref

Localisation : France – Paris (75) .

Profil Client : Etablissement privé d'enseignement supérieur.

Problématique :

Recherche d'un outil d'ITSM modulable pour répondre aux besoins de toutes les directions fonctionnelles de l'ICP .

Processus cibles :

- Gestion des demandes et incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des actifs et configurations
- Gestion de la connaissance
- Gestion des changements
- Gestion des projets

Bénéfices :

- Meilleure visibilité des produits & services des Directions fonctionnelles
- Meilleur reporting des incidents pour les utilisateurs
- Amélioration du pilotage des processus support
- Amélioration continue des prestations de services internes

Etablissement d'enseignement supérieur privé d'intérêt général (EESPIG), l'Institut Catholique de Paris (ICP) permet à plus de 10 000 étudiants de suivre des études supérieures dans six facultés (théologie et sciences religieuses, droit canonique, philosophie, lettres, sciences sociales et économiques, éducation) et 11 écoles associées parmi lesquelles l'ESSEC. Il comprend également une unité de recherche religion, culture et société ainsi que quatre instituts spécialisés. L'ICP compte 450 enseignants vacataires, 120 enseignants permanents et 180 salariés administratifs.

Le besoin exprimé, les implications et le choix d'ISILOG

L'objectif de la recherche était double : mettre en place un système de pilotage des activités de support englobant plusieurs Directions fonctionnelles de l'ICP et améliorer le traitement des demandes utilisateurs grâce à la conception d'un catalogue de services commun et partagé en ligne. Les équipes de l'ICP étaient par ailleurs bien conscientes que l'adoption de cette future solution allait impliquer des changements dans les pratiques quotidiennes des utilisateurs et que, de fait, l'accompagnement des utilisateurs devrait être parfaitement intégré, et ce dès le démarrage du projet.

Dans le cadre du plan de transformation numérique de l'ICP plusieurs solutions ITSM ont été auditées par les équipes internes. Le choix de la solution IWS, réalisé après une analyse technico-fonctionnelle, a été un consensus du comité de pilotage compte tenu, entre autres, de la couverture fonctionnelle et de l'ouverture d'IWS.

Un projet en mode agile

L'ensemble du projet a été géré en mode agile. Dix sprints ont été menés en six mois (Paramétrage du référentiel, incidents & demandes, portail, workflows, CMDB, process VIP, SLA...). L'ensemble des départements de l'ICP a été sollicité pour définir les services devant être intégrés dans le futur catalogue de services de l'ICP. 18 ateliers catalogues ont ainsi permis de définir 113 services pour la Direction du Système d'Information et du Numérique et 84 services pour la Direction des Services Généraux. Six comités de pilotages ont été mis en place afin de préciser les fonctionnalités et le design de l'application attendus.



Des feedbacks permanents

Le principe du retour des métiers, voulu à la fois par la DSG et la DSIN, a pu être mis en œuvre grâce à IWS. Une enquête de satisfaction est en effet systématiquement menée après chaque traitement de demande. Les insatisfactions sont analysées et permettent une amélioration continue de la qualité de service. Les demandeurs bénéficient, via le portail, d'un suivi précis de leur demande et savent exactement où en est son traitement ainsi que le nom de la personne qui est en charge de ce traitement. Des tableaux de bord permettent aux responsables de services de suivre l'ensemble des demandes et des incidents rattachés à leur périmètre. Enfin, le portail permet de diffuser des informations d'ordre technique tels que des arrêts programmés pour maintenance. Au bout d'un mois de mise en production auprès des usagers de l'ICP (330 opérations achevées), le portail avait déjà recueilli, dans son enquête de satisfaction, 32 % de « très satisfaits » et 64 % de « satisfaits », soit un taux de satisfaction globale de 96 %!

L'accompagnement des utilisateurs

Au delà du seul ITSM, ce portail permet de gérer la totalité des demandes et des incidents ouverts aussi bien auprès de la DSG que de la DSIN. L'ICP a profité de ce projet pour faire bénéficier l'ensemble des équipes de la DSIN d'une certification ITIL afin de parfaire leurs connaissances des « bonnes pratiques » en matière de qualité de services et d'optimiser l'utilisation de la solution IWS : la totalité des membres de la DSIN ont ainsi été certifiés mi-février 2018. La conduite du changement pour les équipes s'est quant à elle appuyée sur un serious game tandis que les utilisateurs ont pu apprendre à se servir de la solution grâce à un module de microlearning et à la tenue d'ateliers de co-construction et de questions-réponses.

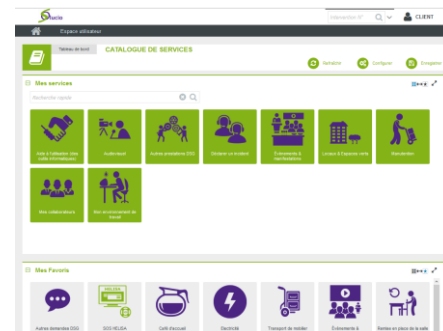
Le bilan et l'avenir

La mise en place d'IWS (rebaptisé Solucio au sein de l'ICP) a permis d'améliorer les relations-clients des deux Directions (DSG et DSIN) auprès de ses utilisateurs en apportant une meilleure compréhension sur les services proposés et les modalités de leurs réalisations. De plus, les indicateurs issus de Solucio ont initié l'organisation de réunions qualités mensuelles durant lesquelles toutes les insatisfactions des clients sont étudiées afin d'améliorer le triptyque coûts-délai-qualité du service rendu. L'utilisation de Solucio par d'autres directions de l'ICP est amorcée. Ainsi, 10 mois après la DSIN et la DSG, c'est au tour de la Direction du Développement Immobilier d'intégrer ses services dans l'outil. A terme, l'objectif est de pouvoir y intégrer la Direction des Ressources Humaines ainsi que la Direction de la Communication et du Marketing.

«Au-delà de la modularité et de l'efficacité apportée par la solution IWS, ce projet de transformation était une opportunité d'améliorer nos processus et notre modèle d'organisation grâce au leadership partagé et à la co-construction agile mis en œuvre»

Anthony Hié

Directeur des Systèmes d'Information et du Numérique
Institut Catholique de Paris



Portail Client IWS en production à l'ICP

« Au bout d'un mois et 330 opérations achevées, le portail avait recueilli, dans son enquête de satisfaction un taux de satisfaction globale de 96 % ! »

Christelle LANCRIN
Responsable ITSM & Chef du projet SOLUCIO (IWS)



ZAC de la LORIE
8 rue Sacco et Vanzetti
44813 Saint-Herblain Cedex
Tél : +33 2 40 92 09 72
Email : info@isilog.fr
Web : www.isilog.fr



ISILOG,
entité du Groupe ISILOG