

«ITIL» isateurs

Aubay preste pour une grande institution européenne installée au Luxembourg un service desk complet et normalisé grâce à ITIL.

Auparavant, l'institution européenne, basée au Luxembourg, disposait déjà d'un service desk pour le support IT mais cherchait un fournisseur de services qui utilise la norme ITIL afin de l'appliquer au helpdesk. Dès mai 2006, le contrat est attribué pour quatre ans au profit de l'ensemble des utilisateurs au sein de l'institution européenne, avec des critères de qualité très exigeants, définis au travers de Service Level Agreements (SLA).

par téléphone et classent les événements en fonction de critères tels que l'urgence, l'impact, la priorité, et nous permettent de mieux classer les incidents, leur suivi et, le cas échéant, enclencher une escalade de réponses afin de restaurer la productivité de l'utilisateur dans les meilleurs délais», explique Joël Sanzot. La nature de l'institution impose aussi de pouvoir fournir des informations pertinentes sur l'état des services, à tout moment.

de gérer les arrivées et les départs des utilisateurs au sein d'une institution européenne de plus de 2000 personnes qui a vu passer, en 2007, près de 600 mouvements de personnel. Or, la nature du contrat d'outsourcing impose à Aubay de calibrer ses réponses en fonction des résultats à atteindre et non des moyens mis en œuvre... un avantage décisif pour l'institution.

«Pouvoir proposer des équipes flexibles est un signe de maturité des services, dit Joël Sanzot. Pour gérer l'inventaire, il faut plus de profils de logisticiens, et pour le support logiciel, des techniciens qui ont de bonnes connaissances de l'environnement technique de travail des utilisateurs.» Par exemple, le télétravail des utilisateurs pose des impératifs évidents en matière de rapidité de réponse et de flexibilité des équipes. «30% de nos équipes de techniciens sont mobiles.» Le call center centralise l'ensemble des demandes des utilisateurs et procède, le cas échéant, à une escalade d'action ou de responsabilité pour assurer le suivi au niveau d'Aubay. De cette manière, le fournisseur de services peut aussi mieux mesurer l'impact du helpdesk sur la satisfaction générale des utilisateurs, dont le feedback de certains est sondé par téléphone.

LES RESULTATS, AVANT LES MOYENS

Afin d'assurer la continuité des services au niveau du helpdesk, Aubay a rendu disponible une équipe de 21 personnes sur une couverture horaire ininterrompue 8 heures/19 heures permettant d'absorber le surplus d'appels sur certaines heures. En outre, durant les heures de fermeture, un système d'enregistrement des appels via une boîte mail fonctionnelle permet, dès l'ouverture du helpdesk, de créer immédiatement un ticket pour chaque appel arrivé durant les heures de fermeture, et de commencer à le résoudre. Cinq personnes sont dédiées en permanence au call center. L'aide téléphonique fournie par les équipes d'Aubay permet d'assurer des fonctions de support et de maintenance premier niveau, mais surtout d'assurer le suivi des procédures mises en œuvre : Call logging, dépannage hardware, gestion des droits d'accès, aide à l'utilisation des applications bureautiques ainsi que des applicatifs métiers propres à l'institution, déploiement spécifique... en plus

Ainsi, la solution Unicenter ServicePlus Service Desk de CA, une fois installée, a été configurée pour faciliter les fonctions d'enregistrement, de suivi et de reporting en se basant sur ITIL, et propose en temps réel un tableau de bord de l'activité et de la qualité des services produits par les équipes Aubay.

«Le helpdesk est le thermomètre de l'entreprise, dit Joël Sanzot, General Manager d'Aubay Luxembourg. Il donne de manière centralisée le ressenti des utilisateurs quant à la qualité des outils informatiques mis à leur disposition. En nous basant sur ITIL, nous utilisons un vocabulaire normalisé, proposons des équipes certifiées et structurons le service desk pour en faire le point de contact central des utilisateurs.» Le helpdesk permet ainsi de centraliser et de consolider les feedbacks des utilisateurs, tout en assurant à l'institution la qualité des services. «En normalisant notre approche, nos analystes Help desk répondent aux utilisateurs

Joël Sanzot, General Manager d'Aubay Luxembourg

© Photography Rabul Somers