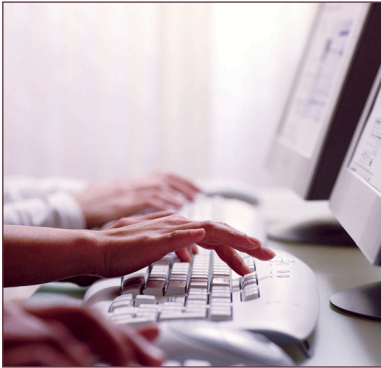


## District londonien de Hillingdon

### Une solution complète pour le support informatique



#### Besoins

- Fournir un point d'entrée unique pour les services d'assistance, de gestion des modifications, d'approvisionnement et de gestion de la configuration aux 3 000 utilisateurs du district londonien de Hillingdon.

#### Solution

- Solution IT Business Management (ITBM™) de Touchpaper®

#### Avantages

- Intégration de fonctions et services en une seule solution de gestion des services
- Augmentation du taux d'incidents traités et résolus par l'équipe de 1er niveau, de 30 à 58 %
- Indépendance accrue vis-à-vis des consultants externes, économie de 50 000 Euros/an
- Réduction du temps de livraison aux nouveaux utilisateurs de 14 à 5 jours.
- Amélioration des procédures de gestion des modifications pour un taux de réussite supérieur à 98%

Grâce à la présence de l'aéroport de Heathrow et à la proximité du centre de Londres, le district londonien de Hillingdon (London Borough of Hillingdon) est la porte du Royaume-Uni. Deuxième en terme de superficie, ce district compte environ 250 000 habitants, de nationalités et cultures diverses et fait partie de ce qu'on appelle Le Grand Londres. Il doit son dynamisme aux nombreuses entreprises multinationales qui y sont implantées mais comporte également des villages, forêts, voies navigables et des communautés urbaines.

Le Conseil de Hillingdon (Hillingdon Council) joue un rôle essentiel auprès de la communauté et gère de nombreux projets, qu'ils soient relatifs à l'extension de l'aéroport ou la protection de l'environnement en passant par l'éducation, le développement des activités commerciales ou encore la mise en conformité avec les réglementations.

Ainsi la solution IT Business Management (ITBM™) de Touchpaper® (racheté par Avocent en 2008) est devenue incontournable au centre de services de technologies de l'information et de la communication du district de Hillingdon. Elle lui permet de maintenir les niveaux de performance des postes de travail et d'efficacité des utilisateurs du Conseil.

#### Intégration des opérations du centre de services

Afin de consolider, de simplifier et d'améliorer ses services, le support informatique appelé « centre de services » du district a décidé de passer d'un système basique d'enregistrement des appels à une suite complète d'administration des services. Après avoir évalué les différentes solutions du marché, le district londonien de Hillingdon a choisi la solution IT Business Management (ITBM) de Touchpaper, qui intègre les éléments de base d'administration de service informatique, de service client et d'assistance ainsi que l'administration du réseau et du système.

« La solution ITBM de Touchpaper nous a permis de consolider l'ensemble de nos services. Nos clients peuvent joindre le centre de services à partir d'un point de contact unique », explique Roger Bearpark, responsable adjoint des TIC du district londonien de Hillingdon.

#### Optimisation des ressources des services

Le district de Hillingdon espérait notamment que la solution ITBM permettrait à l'équipe d'assistance de 1er niveau de prendre en charge et de résoudre directement un plus grand nombre de problèmes, sans avoir à transmettre les appels aux équipes des deux niveaux supérieurs. Cet objectif a été atteint grâce à la mise en place de procédures, facilitant le travail aux techniciens de 1er niveau.

« ITBM de Touchpaper nous permet de traiter un nombre bien plus élevé de problèmes au 1er niveau », poursuit Roger Bearpark. « Autrefois, 70 % des demandes étaient enregistrées par le centre de services puis transmises à un autre technicien, ce qui signifiait qu'il fallait attendre un jour et demi pour qu'elles soient enfin traitées. Notre équipe de 1er niveau gère désormais la plupart des demandes instantanément et parvient à résoudre elle-même jusqu'à 58 % des problèmes, ce qui constitue une amélioration notable. »

« En outre la solution en place permet au district de Hillingdon de mieux tirer parti de l'expertise des techniciens spécialistes du centre de services.

En plus d'accélérer le traitement et la résolution des problèmes des clients, ITBM permet au district londonien de Hillingdon de mieux tirer parti de l'expertise des techniciens les plus spécialisés du centre de services

« Grâce à la solution ITBM, les techniciens des équipes de 2e et 3e niveaux ont plus de temps pour des fonctions plus stratégiques », explique Roger Bearpark. « Nous avons ainsi pu développer davantage les compétences de nos équipes internes. Nous dépendons donc largement moins des consultants externes, ce qui a représenté une économie d'environ 50 000 Euros les 12 premiers mois. »

## Un service plus rapide pour un taux de réussite en hausse

La solution ITBM de Touchpaper a permis au district londonien de Hillingdon de simplifier et de consolider ses procédures. Les anciennes procédures étaient conçues en batch : il fallait terminer un ensemble de procédures avant de pouvoir passer à la suite. Grâce à ITBM, le district de Hillingdon a revu la conception de ses procédures de sorte à pouvoir en lancer plusieurs en parallèle.

« Nous lançons et gérons simultanément de nombreuses procédures, ce qui constitue un avantage indéniable, notamment dans le cadre du provisioning », raconte Roger Bearpark. « Une équipe gère la mise à disposition et la livraison du PC. Une autre équipe met en place la connectivité des données. Une troisième configure les comptes, groupes, dossiers et autorisations nécessaires. L'ensemble gagne non seulement en efficacité mais aussi en rapidité. Il fallait autrefois 14 jours pour fournir à un nouvel utilisateur le matériel, le compte, la connexion et les autres éléments nécessaires. Il nous faut désormais à peine 5 jours. »

La solution de Touchpaper a également eu un impact sensible sur les procédures de gestion des modifications du district londonien de Hillingdon. « La solution ITBM de Touchpaper est véritablement à la base de notre procédure de gestion des modifications », explique Roger Bearpark. « Elle nous offre un environnement virtuel dans lequel nous pouvons donner notre avis sur les modifications proposées, grâce à un ensemble de procédures standard de validation, de notification, de suivi et d'annulation des modifications. Nous avons ainsi pu considérablement réduire le temps consacré à chaque modification et son coût, tout en obtenant un taux de réussite bien plus élevé, supérieur à 98 %. »

## Nette amélioration des activités et des services

Autre avantage de la solution ITBM de Touchpaper, elle permet aux utilisateurs de résoudre eux-mêmes un grand nombre de leurs problèmes, notamment pendant les heures de fermeture du centre de services. « Le portail SelfService et la base de données de solutions ActiveKnowledge permettent à nos utilisateurs de résoudre davantage de problèmes de manière autonome », explique Roger Bearpark. « Au départ, seuls les utilisateurs qui travaillaient en dehors des heures d'ouverture du centre d'assistance avaient recours à la technologie SelfService de Touchpaper. Ils sont désormais plus nombreux à l'utiliser également pendant les heures d'ouverture en raison de sa simplicité, ce qui a permis une réduction de 5 % du volume des appels passés au centre d'assistance. »

Dans la même optique mais dans un cadre totalement différent, la solution Configuration Manager permet aux sociétés d'audit du district de Hillingdon de bénéficier eux aussi d'une certaine autonomie. « Fournir les divers justificatifs ou preuves d'achat et d'utilisation du matériel nous prenait autrefois beaucoup de temps », raconte Roger Bearpark. « Configuration Manager propose une sorte de menu automatique dans lequel les auditeurs peuvent entrer leurs requêtes et recevoir les rapports demandés. Au lieu de nous poser directement les questions, ils interrogent tout simplement le système. »

« La solution ITBM de Touchpaper a radicalement transformé le fonctionnement du centre de services TIC du district londonien de Hillingdon », conclut Roger Bearpark. « La perception des clients concernant nos compétences en matière d'assistance a profondément changé. La majorité des incidents est désormais résolue par l'équipe de 1er niveau. Nous pouvons ainsi consacrer plus de temps aux nouvelles initiatives commerciales. Nos équipes ont gagné en cohésion et en efficacité. Nous faisons preuve de plus de proactivité et avons optimisé l'utilisation de nos ressources. La solution ITBM a permis une amélioration spectaculaire de nos activités et des procédures de gestion des services et ses fonctionnalités nous laissent augurer d'un potentiel de progression énorme ! »

Le 1er juillet 2008, Touchpaper, dont le siège se trouve à Woking (Royaume-Uni), a été racheté par Avocent Corporation, dont le siège se trouve à Huntsville (Alabama, États-Unis).



« La solution ITBM a permis une amélioration spectaculaire de nos activités et procédures de gestion des services mais Touchpaper a encore énormément à nous offrir. »

— Roger Bearpark

Responsable adjoint des TIC du  
district londonien de Hillingdon  
Conseil de Hillingdon