

Étude de cas



RETOUR D'EXPÉRIENCE

SIB

• ESN • CENTRE DE SERVICES • SUPPORT CLIENT • HELPDESK



Propos recueillis auprès d'Emilie Cuvillon, Responsable du centre de service au client et Anne-Gaëlle Le Guen, Consultante en Système d'Information

Avec 40 000 tickets par an,
notre outil de helpdesk est au cœur de notre métier

28 000 tickets

en 8 mois d'exploitation

+ 250 comptes

actifs sur iTop

+ 3000 clients

ont accès au portail client iTop

SIB

Le SIB est un groupement d'intérêt public (GIP) expert dans la conception, le déploiement, l'hébergement et l'archivage de systèmes d'informations hospitaliers. Le SIB édite, déploie et intègre 16 progiciels et délivre des services auprès de 500 établissements de santé et collectivités. Pour assurer son activité de support client, le SIB doit pouvoir s'appuyer sur un outil de helpdesk simple et performant.

Retour sur le choix d'iTop avec le témoignage d'Emilie Cuvillon, Responsable du centre de service au client (CSC) & Anne-Gaëlle Le Guen, Consultante en Système d'Information (SI) au sein du SIB.

Challenge

Remplacer un outil de support client insatisfaisant par une solution adaptée à la diversité des métiers et de l'activité d'une structure publique telle que le SIB.

Solution

Un logiciel de helpdesk complet, évolutif et performant, aux personnalisations pérennes.

Bénéfices

Un véritable engouement des équipes autour de la solution de support, interfacée avec Jira.

Le support, pierre angulaire du centre de services

Alors que l'outil de helpdesk historique du SIB était devenu obsolète après une quinzaine d'années en service, le nouvel outil choisi pour le remplacer rencontre rapidement de sérieuses limites. Les utilisateurs internes n'adhèrent pas. Pourtant, **cet outil de support est central dans l'activité du centre de services et l'adhésion des utilisateurs tout bonnement indispensable**. Emilie Cuvillon et Anne-Gaëlle Le Guen, cheffes du projet de changement de solution de helpdesk, se remémorent :

« En 2018, le SIB a fusionné avec e-SIS, le GIP santé des Hauts-de-France, qui utilisait iTop pour le helpdesk. L'outil de support en place au sein du SIB à ce moment-là n'étant pas satisfaisant, et la fusion aidant, **nous avons décidé de migrer sur iTop** », contextualise Emilie Cuvillon, Responsable du CSC.

Au cours d'un atelier avec Combodo, les cheffes de projet du SIB ont pu analyser ce qui avait été implémenté chez e-SIS et voir vers quoi l'outil devait tendre pour satisfaire les deux entités, qui n'en formaient désormais plus qu'une.

« Les deux jours d'atelier nous ont permis de valider que nous pouvions faire ce dont nous avons besoin avec iTop. À savoir disposer d'**un outil complet pour gérer le support** (portail client, catalogue de services, ticketing, CMDB). Et ce, **en respectant au maximum les configurations standard de la solution**, pour que celle-ci offre la prise en main la plus simple possible aux utilisateurs », explique Anne-Gaëlle Le Guen, Consultante en SI.

« Nous gérons en moyenne **40 000 tickets par an** en support externe. **L'outil de helpdesk est donc au cœur de notre métier** : nous ne voulions pas commettre d'erreur ! En rencontrant les consultants Combodo, nous avons immédiatement été rassurées. Nous avons déjà un très bon a priori sur l'outil, la rencontre avec l'équipe a fini de nous convaincre ! Nous avons pressenti chez Combodo une bonne énergie, une connaissance fonctionnelle irréfutable, une capacité à recentrer le débat sur des questions essentielles et **un professionnalisme à toute épreuve** », ajoute Emilie Cuvillon, Responsable du CSC.

Un outil de helpdesk simple pensé pour l'exploitation

Durant toute la durée de ce projet, le SIB a pu s'appuyer sur l'accompagnement de Combodo.

« La consultante Combodo qui nous a accompagnées a toujours su poser les bonnes questions pour cerner nos besoins et y répondre efficacement. Elle a réellement pris en compte notre contexte pour nous proposer, **non pas tout ce qui était possible techniquement, mais ce qui était le plus efficace**



À propos d'iTop



iTop est une solution open source de gestion des infrastructures de production informatique. La base de données d'iTop (CMDB) décrit les composants des systèmes d'information et leur utilisation (matériels, unités virtuelles, actifs logiciels). Le catalogue de services d'iTop **modélise les processus ITSM** – gestion d'incidents/helpdesk, demandes de changement... – et garantit leur bon déroulement, comme leur suivi.

et pertinent pour le SIB. Par exemple, nous émettions la possibilité de limiter l'accès aux tickets selon les droits d'accès à l'outil. La consultante Combodo nous a clairement dit que cela était réalisable dans iTop, mais que cette spécificité demanderait beaucoup d'administration de notre côté.

Ensuite, ce qui nous a frappées, c'est que l'équipe Combodo possède une vraie vision "exploitation". En effet, **dans iTop, tout a été réfléchi pour l'exploitation**, ce qui facilite grandement la maintenance de l'outil. Les montées de version, mises à jour et évolutions se font en toute simplicité : c'est loin d'être le cas dans tous les logiciels ITSM ! **Avant, nous mettions 15 jours à effectuer une montée de version. Avec iTop, c'est fait en une journée !** », confie Anne-Gaëlle Le Guen.

Une mise en production plus que probante

Les 250 utilisateurs d'iTop au sein du SIB ont bénéficié d'une demi-journée de formation suite au déploiement de ce nouvel outil.

« Nous avons pris le parti de ne pas reprendre les tickets de l'ancien outil de helpdesk dans iTop. Les utilisateurs ont ainsi pu prendre en main **un outil contenant peu d'informations**, plus simple à appréhender. Ils ont utilisé l'ancien outil de support en parallèle, le temps de s'accoutumer au nouvel environnement », assure Emilie Cuvillon.

« Côté clients, les utilisateurs ont tout de suite su saisir leurs demandes depuis le nouveau portail. Ils se sont appropriés iTop sans difficulté, avec un simple document de prise en main fourni par le SIB. C'est la preuve qu'il s'agit d'**une solution hyper accessible et simple d'utilisation**. Nous avons d'ailleurs enregistré 1200 connexions à l'outil au mois de juillet dernier : c'est impressionnant pour un mois d'été !

En interne, iTop a généré un engouement auquel on ne s'attendait pas ! Majoritairement développeurs et intégrateurs, nos collaborateurs ont immédiatement utilisé iTop au quotidien. Ils ont d'ailleurs rapidement demandé des évolutions en interne, ce qui a donné naissance à notre club utilisateurs » se réjouit Anne-Gaëlle Le Guen.

En effet, la mise en place d'iTop a été si bien accueillie par les collaborateurs qu'un **club utilisateurs interne** a été créé au sein du SIB. Celui-ci a pour objectif de **maîtriser les évolutions de la solution**.

« Nos collaborateurs cherchent à étendre les possibilités d'iTop, comme il s'agit d'**une solution ouverte pouvant s'interconnecter avec de nombreuses API**. C'est une bonne chose, l'outil a vocation à être évolutif ! Mais nous devons tout de même rester maîtres de ce qui est greffé dedans. Nous avons déjà interconnecté iTop avec Jira et VSphere. Nous prévoyons d'y intégrer d'autres solutions à l'avenir » conclut Emilie Cuvillon.