



« HP ServiceCenter apporte une aide précieuse dans la gestion des informations générées par une organisation de taille moyenne comme la nôtre et nous permet de traiter les demandes et résoudre les problèmes plus vite. »

Patrick Blum,
Responsable de la DSI, ESSEC Business School

Objectifs de l'ESSEC :

Adopter une solution logicielle robuste conforme à ITIL pour la gestion des services informatiques au sein du centre d'appels et des équipes de développement. Améliorer les engagements de service fournis à ses clients et respecter son principal contrat de service.

Approche :

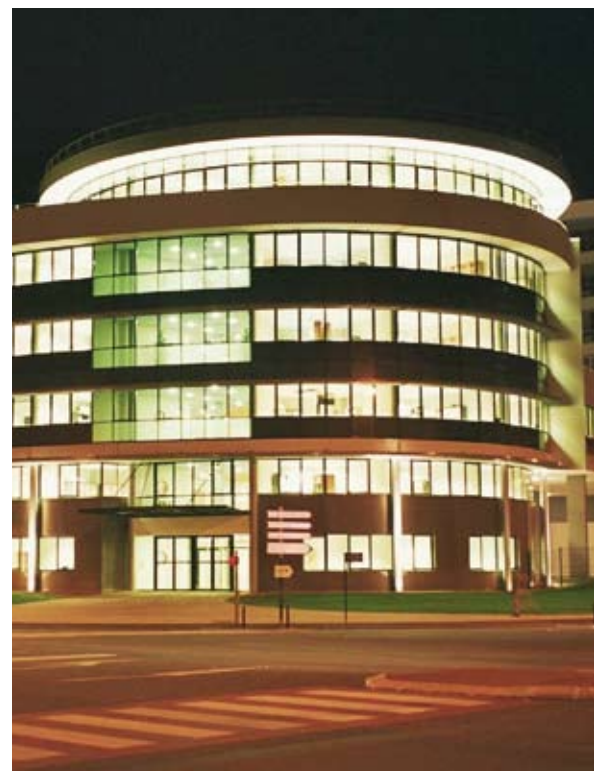
- Évaluation des limites de sa solution de gestion des services IT existante.
- Étude de la solution la mieux adaptée aux besoins parmi Axios, BMC et HP.
- Déploiement de la solution HP ServiceCenter, en collaboration avec son partenaire Econocom.

Améliorations constatées :

- Solution logicielle robuste et conforme à ITIL pour traiter les demandes et résoudre les problèmes rapidement et efficacement.
- Solution de gestion des services informatiques qui permet de mieux servir les objectifs stratégiques poursuivis par l'ESSEC.

Bénéfices :

- Traitement accéléré des demandes et problèmes soumis à son centre d'appels et ses équipes de développement, et amélioration de la qualité de service.
- Meilleure utilisation des ressources en place et amélioration de la productivité des équipes.
- Réactivité dans le traitement des demandes et des problèmes : délais de résolution accélérés
- Documentation, acheminement et escalade rapide des problèmes grâce à des workflows intégrés qui facilitent les processus.
- Résolution de 67% des incidents en moins de 30 minutes.



L'ESSEC fêtait en 2007 son centième anniversaire

L'ESSEC est une école de commerce française offrant aux étudiants, décideurs et professionnels une variété de formations, incluant l'ESSEC MBA ainsi que des masters spécialisés. L'école compte deux campus dans l'ouest de Paris – Cergy-Pontoise et Paris La Défense – un troisième campus à Singapour et de nombreux jumelages avec d'autres universités à travers le monde. L'école accueille 4 700 étudiants et professeurs, environ 6 000 décideurs, et compte 30 000 diplômés (Alumni). L'ESSEC a célébré récemment le centième anniversaire de sa création en 1907. L'école est connue pour son sens de l'innovation et souhaitait tirer parti de cette date anniversaire pour mettre en avant ses avancées technologiques.

La solution en bref

Principale application

- Call center IT service management

Solution logicielle HP Software

- HP ServiceCenter 6.2w/ Selfservice request



L'ESSEC compte deux campus dans l'ouest de Paris

Une suite logicielle conforme à ITIL

Un réseau informatique centralisé relie les campus de l'ESSEC avec un grand nombre d'autres sites, incluant l'Association des diplômés à Paris, et les résidences étudiantes localisées à Cergy-Pontoise. Le pôle SI est responsable des infrastructures informatiques, des catalogues de services, du développement des programmes et applications ainsi que d'un centre d'appels qui reçoit en moyenne 500 appels par semaine au cours de l'année scolaire. Il gère également les logiciels de gestion intégrés (ERP) et d'autres applications *ad-hoc* sur lesquelles reposent des fonctions clés de la vie de l'école, comme les dossiers des étudiants et des diplômés, la paye, les ressources humaines, la comptabilité et le marketing.

"L'équipe d'assistance du centre d'appels traite les demandes internes ou externes émanant de la population étudiante, du corps professoral et des Alumni. Nous devons satisfaire leurs attentes de

niveau de service pour maintenir les standards de l'école", explique Patrick Blum, responsable de la DSI de l'ESSEC.

"Les équipes d'assistance proposent différents niveaux de support en fonction de la nature de la demande, allant d'un simple renseignement par téléphone jusqu'à l'utilisation de nos logiciels de gestion. Elles peuvent également procéder à des opérations de maintenance informatique lorsque c'est nécessaire."

Pour offrir le meilleur service, il est essentiel de disposer d'un outil logiciel pour enregistrer les détails de chaque appel et les actions correctives engagées. À partir de là, il est possible de piloter et de gérer chaque demande de bout en bout depuis son expression jusqu'à la clôture de l'appel. Initialement, l'ESSEC utilisait un logiciel développé par un éditeur français pour la gestion de ses services IT. Toutefois les capacités de reporting étaient insuffisantes.

« Nous avons amélioré notre principal contrat de service en parvenant à traiter 67 % des demandes en moins de 30 minutes. »

Patrick Blum,
Responsable de la DSI, ESSEC Business School

L'ESSEC a alors fait appel à Econocom, un partenaire HP et déjà fournisseur de l'école pour la location du matériel et les services d'assistance externalisés. *"Nous recherchions un logiciel totalement conforme à ITIL. Nous avons donc approché plusieurs éditeurs parmi lesquels Axios, BMC, Peregrine et HP. Après une évaluation approfondie, nous avons porté notre choix sur HP ServiceCenter (solution historiquement Peregrine) pour sa facilité d'utilisation et sa capacité à s'intégrer avec les processus ITIL. La solution HP nous est apparue comme la plus robuste et la seule à être aussi avancée dans le respect d'ITIL."*

Le cycle de vie de la résolution des incidents totalement automatisé

HP ServiceCenter est une suite logicielle complète et intégrée pour la gestion des services informatiques. Elle est partie intégrante de la solution HP Service Management conçue pour aider grandes et moyennes entreprises à traiter plus rapidement les demandes, améliorer les niveaux de service, mieux utiliser les ressources et contrôler les coûts. Les meilleures pratiques ITIL fournies dans la solution et une architecture évolutive orientée services ont permis à l'ESSEC de déployer des processus cohérents et intégrés à l'échelle de toute l'organisation.

L'ESSEC utilise pour l'instant le module de gestion des incidents et des configurations de ServiceCenter. Ce module représente la brique de base pour une gestion efficace des services IT dans la mesure où il permet de documenter chaque appel et d'automatiser le cycle de vie de l'incident depuis son enregistrement initial jusqu'à sa clôture.

Un montage financier spécifique avec HP a permis à l'école d'acquérir les licences sur une période de cinq ans, période assortie d'un contrat de support pour trois ans. Conformément à la demande expresse de l'ESSEC, Econocom a déployé la solution en 30 jours ouvrés.

Une solution adaptée aux besoins des entreprises de taille moyenne

Depuis le déploiement de HP ServiceCenter, l'ESSEC offre des services de meilleure qualité aux appelants (respectant ainsi son principal contrat de service), utilise ses ressources de manière plus efficace, et réalise des gains de productivité.

"HP ServiceCenter est parfaitement adapté aux besoins d'une organisation de taille moyenne comme la nôtre souhaitant optimiser ses investissements technologiques et améliorer la gestion de ses services informatiques. Grâce à un excellent programme de formation, nos équipes se sont familiarisées rapidement avec les nouvelles méthodes de travail et apprécient la facilité d'accès aux informations."

Après une transition en douceur vers HP ServiceCenter au sein du centre d'appels, l'ESSEC a décidé d'étendre son utilisation aux équipes de développement. Ainsi, si un problème est déclaré dans le système de gestion intégré, le centre d'appels documente l'appel dans HP ServiceCenter, qui le transmet automatiquement aux équipes de développement. Les développeurs enregistrent toutes les actions correctives mises en place jusqu'à la résolution totale du problème.

"Nous gérons désormais avec précision tous nos appels et nous avons constaté une amélioration sensible de la productivité des équipes de support, puisqu'elles sont en mesure de traiter 67 % des appels en moins de 30 minutes. De plus, nous sommes en mesure d'analyser les activités de nos équipes et de comprendre pourquoi certains cas sont plus longs à traiter que d'autres. Nous mesurons les flux d'information entre les équipes tout au long du processus de résolution. Cela nous permet de déterminer quels sont les processus de gestion les plus efficaces."

Enfin, Patrick Blum conclut : *"Le déploiement de HP ServiceCenter l'année du centenaire de l'ESSEC arrive à point nommé. Nous prévoyons d'enrichir notre utilisation à court terme, en ajoutant les modules de gestion des problèmes, de gestion des changements et de gestion de la demande."*

www.hp.com/fr/btosoftware ©2008 Hewlett-Packard.

© 2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P. The information contained herein is subject to change without notice. The only warranties for HP products and services are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty. HP shall not be liable for technical or editorial errors or omissions contained herein.
Publication Number: 4AA1-6496EEW Written: January 2008

