

Les rendez-vous DU MANAGEMENT

En pratique

Mise en place d'un Help-Desk Informatique

L'entreprise

Ce groupe assure la fabrication et la distribution de boissons. Sa filiale française regroupe quatre entités organisées comme suit : grandes marques nationales et internationales, marques de spécialité, marques de distributeurs et marques premier prix, ainsi que distribution et consommation hors domicile. Cette société emploie environ 6.000 personnes en France pour un chiffre d'affaires de 1,5 milliard d'euros. Les investissements annuels se situent à hauteur de 110 millions d'euros.

L'atout gagnant du groupe, classé parmi les 100 premières entreprises de l'hexagone, tient à son portefeuille de marques qui répondent à tous les goûts et à toutes les occasions de consommation. Numéro 1 des marques de spécialité dans sa catégorie, numéro 1 des MDD/MPP (marques de distributeurs/marques premier prix), numéro 1 de la distribution CHD (consommation hors domicile).

La problématique

Dans le cadre de l'évolution de son organisation, notamment en ce qui concerne les systèmes d'information, la direction a décidé de mettre en place une fonction support centrale mutualisée, commune à toutes les Business Units. En effet, jusque là, l'assistance aux utilisateurs était réalisée dans les locaux d'un prestataire dans le cadre d'un contrat d'infogérance total, mais dont les performances n'étaient pas jugées satisfaisantes.

Cette nouvelle structure « interne » devait prendre en charge le traitement et la résolution de toutes les questions d'ordre fonctionnel et technique relatives au fonctionnement des systèmes d'information ; les ressources humaines étant réparties selon les niveaux nécessaires entre des personnels internes et externes.

Dans le but de garantir un taux élevé de satisfaction des utilisateurs, les principaux objectifs fixés étaient les suivants :

- assurer une prise en charge unique et centralisée des demandes des utilisateurs avec pour objectif de résoudre immédiatement 80% des incidents présentés,
- qualifier l'événement, soumettre et confier le traitement des demandes complexes ou hors périmètre au support de deuxième niveau ; réaliser le suivi du traitement des incidents en cours jusqu'à leur résolution,
- accumuler, capitaliser et fédérer la connaissance pour agir sur les processus de déploiement et de conception afin de régler définitivement les problèmes récurrents,
- mettre en place des outils de référence à l'entreprise (gestion de parc, base de connaissances, télé-administration...),
- évaluer la qualité de service par des outils de mesure adaptés.

La mission

S.C.A. Consult a assisté la direction de projet dans tout le processus de mise en place du Help-Desk informatique interne en associant, d'une manière forte, les différents acteurs opérationnels et la direction informatique.

Notre intervention a consisté à :

- piloter et réaliser les opérations décidées dans un cadre méthodologique de management de projet,
- assister la direction de projet dans ses relations avec les fournisseurs,
- organiser les différents chantiers : découpage en tâches, calendrier, ressources, livrables, méthode de suivi,
- alerter sur les risques éventuels (techniques, calendaires, budgétaires...) et proposer les actions correctives,
- superviser et/ou réaliser les travaux décidés en collaboration avec la direction de projet aux niveaux :
 - ▶ technique : réalisation de cahiers des charges, en particulier pour la société prestataire principale, conduite d'appels d'offres, définition et choix d'outils, évaluation des prestataires,
 - ▶ fonctionnel et organisationnel : conception générale et détaillée, conception des processus de fonctionnement, recette et validation ;
- définir des indicateurs de performance du service,
- auditer et établir des recommandations sur les organisations et les processus opérationnels,
- conduire le changement et assurer la communication auprès des utilisateurs.

Les résultats

- Amélioration du service rendu par rapport à l'externalisation : 1.900 appels traités en moyenne par mois (3.000 utilisateurs informatiques),
- Gain financier par rapport à l'organisation précédente avec la mise en place d'une structure interne regroupant 1 superviseur et 5 techniciens.
- Mise en place d'outils de gestion du parc (5.000 biens) et de gestion des connaissances.
- Optimisation des ressources et des moyens nécessaires.

Témoignage client

« Afin d'améliorer le service rendu et les coûts associés, nous avons décidé d'assurer par nos propres moyens le support aux 3.000 utilisateurs de l'informatique de notre groupe.

S.C.A. Consult nous a aidé tout au long de ce projet pour définir les niveaux de service attendus, dimensionner la structure nécessaire, réorganiser les processus de fonctionnement des équipes, choisir les outils de suivi des incidents et de gestion des connaissances, assurer la gestion de notre parc informatique composé de près de 5.000 biens et pour piloter le démarrage opérationnel de cette nouvelle opération.

Grâce à S.C.A. Consult, nous avons ainsi optimisé les ressources et moyens nécessaires et respecté les délais de mise en place, dans un contexte de changement important lié à la fusion de nos services informatiques centraux. »

Roland de Boissieu
Directeur Logistique et Systèmes d'Information