

L'Université de Technologie de Delft choisit Ionix Service Manager pour implémenter ses processus ITIL

Profile Client

Client

Université de Technologie DELFT

Industrie

Education

Challenges

Etablir un model de processus et une structure organisationnelle mis en place au moyen d'un outil standardisé sur les meilleures pratiques.

Solutions clés

Etablir un model de processus et une structure organisationnelle avec un outil commun standard pour les supporter

Bénéfices

- Résolution d'appels plus rapide et précise
- Utilisation plus efficace des ressources
- Visibilité accrue au sein de la société

Fondée en 1864, l'Université de Technologie de Delft (TU Delft) est l'Université la plus ancienne, la plus importante et celle offrant la plus large palette de formations technologiques des Pays-Bas.

Avec plus de 13 000 étudiants et 2 100 scientifiques (incluant 200 professeurs), elle fait partie des établissements d'envergure nationale et même internationale. En plus de ses domaines de recherche privilégiés, tels que l'aérospatiale, la géologie et l'activité minière, TU Delft fut l'une des premières organisations à adopter et développer ITIL (IT Infrastructure Library), un ensemble de meilleures pratiques, de renommée maintenant mondiale, pour la gestion des services et du support.

ITIL a fait ses preuves au sein de l'Université : elle est utilisée depuis plusieurs années par le Département de Support Technique (DTO), et par un certain nombre de départements de la branche « Information et Automatisation » (I&A).

Néanmoins, en Juillet 2000, la TU Delft a lancé un projet pour mettre en place des moyens standards et efficaces pour la résolution des Incidents, Problèmes et Changements sur l'ensemble des départements de l'Université.

Le projet Incidents, Problèmes et Changements (IPC)

Le projet 'IPC', pour Incidents, Problèmes et Changements, fut conçu afin d'assurer la résolution des Incidents et Problèmes selon les accords de service préalablement définis, apportant de ce fait stabilité et continuité aux clients de la division Systèmes d'Information et Services de l'Université.

Le projet dut, de manière immédiate et urgente, répondre à une exigence prépondérante : offrir un support standard sur un grand nombre de logiciels applicatifs utilisés au sein de l'Université.

Jan Klein, responsable du projet IPC, ne cache pas son enthousiasme autour du projet : « Le problème n'était pas l'absence de systèmes de gestion basés sur des processus. Le problème était qu'aucun de ces systèmes n'était finalisé et qu'ils n'étaient pas compatibles entre eux. Nous voulions développer, pour l'ensemble de l'Université et dans un délai réduit, un modèle de processus et une architecture d'organisation, supportés par un ensemble d'outils communs et standards. ».

La sélection d'un outil adapté

Les processus ITIL servant de fondations au projet IPC, une contrainte évidente résidait dans la compatibilité totale du système choisi avec les recommandations ITIL. Jan Klein déclare : « Nous avons débuté en établissant une liste des outils les plus appropriés, cette liste comportant au final 11 produits. Ensuite, et en nous basant sur nos exigences particulières, nous avons réduit cette liste à quatre. ». Ionix Service Manager faisait partie des 4 derniers nominés.

A cette même époque, un groupe de travail de l'IPC assista à la conférence du métier du support, conférence ITSMF, à Noordwijk, aux Pays-Bas, durant laquelle plusieurs fournisseurs présentaient leurs solutions. Après avoir rencontré les quatre prétendants, le groupe de travail n'en retint plus que trois.

Ces 3 solutions subirent alors un ensemble de tests par rapport aux exigences du projet et furent confrontées à des cas réels, sans oublier le potentiel de chacune pour intégrer de futures exigences.

En janvier 2001, l'équipe en charge du projet organisa une journée spéciale, pour familiariser les utilisateurs avec les produits et les fournisseurs sélectionnés. Ultérieurement, toutes les impressions et commentaires provenant des utilisateurs individuels, aussi bien que des groupes de test, firent l'objet d'une évaluation globale par les responsables du projet IPC.

« Nous voulions développer, pour l'ensemble de l'Université et dans un délai réduit, un modèle de processus et une architecture d'organisation, supporté par un ensemble d'outils communs et standards. »

Jan Klein, Chef de Projet IPC, Université de Technologie de Delft

Au final, l'outil choisi fut l'application de Gestion des Incidents, développée par EMC Ionix et implémentée aux Pays-Bas par Infra Benelux.

Ionix Service Manager s'harmonisait parfaitement avec le modèle ITIL du projet IPC, et s'avérait simple d'intégration avec le module HP Open View déjà utilisé par l'Université. Les renseignements relatifs aux employés de l'Université furent également saisis dans Ionix Service Manager, rendant ces informations immédiatement accessibles.

Déploiement du système Ionix Service Manager

Un projet particulier fut créé, toujours sous l'équipe IPC, pour déployer le système au sein de l'Université, y compris les programmes de formation et d'information propres au système.

Durant la première étape de l'implémentation d'IPC, 300 personnes – provenant à la fois des rangs universitaires et d'entreprises tiers – furent invitées à utiliser le système Ionix Service Manager. Les processus, ainsi que la structure organisationnelle et le système Ionix Service Manager, achevèrent d'être déployés au cours du mois de juillet 2001. Toutefois, Jan Klein estime qu'une période d'une ou deux années supplémentaires est requise avant d'atteindre un fonctionnement optimum, « le temps d'implémenter dans le détail les fonctions et les tâches, telles que définies et enregistrées dans la description ITIL. ».

Depuis la mise en service d'Ionix Service Manager, Klein déclare que les help desks des unités administratives bénéficient de l'intégration requise afin de travailler ensemble efficacement. « Notre objectif est de maintenir nos lignes de communications aussi courtes que possible en chaque point. La réussite du projet IPC repose entièrement sur une communication et des échanges d'informations optimaux. ».

Quand les help desks peuvent apporter des solutions de qualité dans les plus brefs délais, alors les administrateurs en charge des applications fonctionnelles, des systèmes et des réseaux peuvent mieux se concentrer sur les problèmes et changements structurels. Klein ajoute que l'accès Web offert par Ionix Service Manager permet à tous les utilisateurs de visualiser le statut de leurs appels via l'Internet. « Cette fonctionnalité procure une grande transparence au projet IPC ; chacun pouvant savoir qui fait quoi. Et, en conséquence, chacun sait exactement où il se trouve. ».

EMC²

where information lives[®]

**EMC's Ionix Service Manager
North America**
5000 East Spring Street, Suite 750,
Long Beach, CA, 90815 USA

**EMC's Ionix Service Manager
United Kingdom**
EMC Tower, Great West Road,
Brentford, Middlesex, TW8 9AN UK

**EMC's Ionix Service Manager
Australia**
Level 19, 8-20 Napier Street
North Sydney, NSW, 2060 Australia

**EMC's Ionix Service Manager
France**
Immeuble Le Capitole,
55, avenue des Champs Pierreux TSA
20003, 92729 Nanterre Cedex France