



Communiqué de presse – Cas client
Paris, le 26 octobre 2009

La DSIT de la ville de Reims se rapproche de ses utilisateurs

Pour un meilleur service rendu, la DSIT a décidé de formaliser ses relations avec les directions utilisatrices

Telindus Belgacom ICT, leader européen des services et solutions ICT (Information and Communication Technology) annonce avoir accompagné la DSIT de la ville de Reims (Direction des Systèmes d'Information et Télécoms) pour l'aider à contractualiser ses relations avec les directions utilisatrices. L'objectif final est de permettre à la DSIT d'avoir une visibilité précise de ses process internes pour les piloter efficacement et pour améliorer la performance.

Si la DSIT était performante d'un point de vue technique, elle a rapidement constaté qu'un manque d'efficacité existait concernant les processus transversaux dû à une absence de formalisation. La DSIT a donc choisi les équipes Conseil de Telindus pour l'aider à mettre en place les processus de pilotage opérationnel.

« Les domaines de compétences de Telindus permettent d'accéder rapidement à des retours d'expérience que ce soit dans les domaines de l'organisation des process d'une DSI, de la contractualisation des services et de l'élaboration des tableaux de bord. Et dans ces domaines, comme ailleurs, aller vite est important pour réussir », explique David Mercier, Directeur de la DSIT de la ville de Reims.

Dans le cadre de ce projet, Telindus est intervenu sur différents volets. La première opération a consisté à formaliser la démarche sécurité. Parallèlement à la modernisation de l'architecture de cloisonnement, les équipes de Telindus ont mené avec la DSIT une série d'entretiens auprès de la Direction Générale des Services et de l'ensemble des directions utilisatrices afin de déterminer et de formaliser leurs exigences en matière de sécurité. Une trentaine d'entretiens ont été menés et ont permis de rédiger une politique de sécurité complète. Cette étape a d'ailleurs permis à la DSIT d'afficher sa volonté de partager et de formaliser des objectifs communs avec ses utilisateurs.

En parallèle, la DSIT a mis en place deux outils destinés à améliorer le support fourni aux utilisateurs : le premier est un outil interne jouant le rôle de CMDB (Configuration Management DataBase - base de données unifiant les composants d'un système informatique) et qui abrite la description des applications et des plateformes techniques. Le second est un logiciel permettant de gérer la vie des demandes d'évolution et des incidents. Avec ces outils de pilotage, les managers peuvent gérer et communiquer de manière plus efficace. C'est en se basant sur ITIL que la DSIT a pu créer un vocabulaire commun et bâtir des process efficaces.

Toujours dans l'optique de développer des relations de proximité, deux fonctions ont émergé : une cellule en charge de la relation utilisateurs et des enquêtes de satisfaction et un rôle de chargé d'affaires, interface clé entre les utilisateurs et la DSIT. Le chargé d'affaires mène des entretiens biannuels avec les directions dont il s'occupe. A l'issue de ces réunions, il est à même de fournir un document formalisant les engagements respectifs et de collecter de manière structurée les besoins

informatiques de la Direction pour les mois suivants ce qui permet ensuite d'établir un schéma directeur. Associés aux dimensions technologiques et aux visions stratégiques, ces schémas directeurs conduisent ensuite à l'élaboration d'un schéma directeur informatique global.

Enfin, la direction a mis en place un portefeuille de projets, automatisé les demandes budgétaires des services et instauré des modes d'accompagnement en assistance à maîtrise d'ouvrage auprès des directions.

À propos de Telindus international

Telindus, la proximité et l'expérience d'un groupe international

Dans le monde,

- Créé en 1969, filiale des services IT du Groupe Belgacom
- depuis 2006, 1800 personnes, présent en Europe par ses filiales et son réseau de partenaires,

En France,

- Une présence nationale de proximité grâce à nos 12 agences régionales.
- Un CA de 174 M€ en 2008.
- 650 collaborateurs, dont près de 450 ingénieurs spécialisés dans les services de conseil, d'architecture, d'intégration, de support et de services managés, bénéficiant des plus hauts niveaux de certification et de formation.

Une gamme complète de solutions au service des besoins métier de nos clients

Telindus offre des solutions et services ICT aux entreprises, aux opérateurs télécoms et au secteur public. Son portefeuille de services comprend le conseil, l'intégration, le support, la maintenance et les services managés pour l'ensemble des solutions d'infrastructures réseaux, de communications unifiées sur IP et de sécurité.

Pour plus d'informations : www.telindus.fr et www.telindus.com

À propos du Groupe Belgacom

Belgacom [Euronext Brussels : BELG] est le fournisseur belge de référence en matière de services intégrés de télécommunication. Fort de son expérience d'opérateur historique, et au travers de ses différentes marques fortes que sont Belgacom, Proximus, Telindus et Skynet, il s'appuie sur un portefeuille complet d'offres et de solutions, sur la maîtrise de ses réseaux fixes et mobiles et sur sa capacité d'innovation pour assurer un service fiable et de qualité à l'ensemble de ses clients, particuliers, professionnels, entreprises ou organisations.

Le Groupe Belgacom propose une solution quadruple play complète, comprenant la téléphonie fixe et mobile, l'internet et la télévision.

- En 2008, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 5 987 M€. (17 000 personnes).

Pour plus d'informations : www.belgacom.be/group

Contacts presse	
LEWIS PR Christel Sandi – Karim Rhalimi Tél : 01 55 31 98 13 - 11 Email : christels@lewispr.com / karimr@lewispr.com	Telindus Odile Foubert Responsable communication Tél : 01 69 18 28 79 Email : odile.foubert@telindus.fr