

.....
6 000 UTILISATEURS
RÉPARTIS SUR 140 SITES
GÉRÉS AU QUOTIDIEN.
.....

Avec les sapeurs pompiers du Rhône Alpes :
l'urgence, on maîtrise !



COLOR YOUR IT®
Redonnez des couleurs à votre IT.

PROSERVIA
ManpowerGroup Solutions



Proservia a permis au SDIS du Rhône de changer d'ère en terme de réponse à l'utilisateur, tant sur le plan de la qualité, de la traçabilité que sur celui de la réactivité, particulièrement critique dans le contexte d'un service d'urgence.

Les deux clés de cette réussite sont la performance du responsable de compte et l'acuité particulière de Proservia dans le choix des profils adaptés.

Au-delà, Proservia fournit au SDIS une aide méthodologique de qualité en matière de bonnes pratiques ITIL et e-SCM.



Luc EMPEREUR

*Chef du Groupement
des Systèmes d'Information
SDIS du Rhône*

CONTEXTE

Proservia assure le service desk et le support de proximité du SDIS 69 depuis 2006. D'abord sous forme d'engagement de moyens, le contrat se transforme en septembre 2009 en infogérance sur site, avec comme objectifs pour le SDIS de :

- Professionnaliser le service en cohérence avec les exigences d'un centre de secours.
- Industrialiser le fonctionnement au travers la mise en oeuvre de processus et d'une convention de services.
- Assurer la continuité de service.
- Mettre en oeuvre un reporting de l'activité au travers des tableaux de bord et un comité de pilotage mensuel.
- Passer sur un contrat sous forme d'engagement de résultats, avec la mise en oeuvre de SLAs et de pénalités sur les niveaux de services.

SOLUTIONS

Afin d'atteindre les objectifs fixés par le SDIS, Proservia a mis en oeuvre une prestation d'infogérance pour assurer la prise d'appels N1/N2 et le support de proximité sur les 140 sites.

Dès le démarrage, une équipe de transition constituée d'un Transition Manager a été déployée afin d'accompagner la mise en place de la prestation et de l'ensemble de la documentation et des livrables nécessaires.

En phase opérationnelle, une équipe de techniciens support ainsi qu'un Service Delivery Manager - en charge du pilotage quotidien de la prestation et garant de l'atteinte des niveaux de services - a été constituée.

RÉSULTATS

- Un très haut niveau de satisfaction utilisateurs atteint avec la capacité de Proservia à conjuguer le helpdesk et le support de proximité utilisateurs mais aussi à respecter et à dépasser les niveaux de services attendus :
 - 99 % des appels décrochés, plus de 95 % en moins de 15 secondes.
 - Fin 2011, le nombre d'appels pris en charge était de 45 % supérieur à celui défini au démarrage.
- Une bonne mesure de la performance grâce à un pilotage serré de la prestation et l'implémentation d'un outil de service desk ITIL.
- Un véritable partenariat de confiance se traduisant par la prise en charge de prestations complémentaires sur des projets de type IMAC ou sur la gestion des achats de consommables et matériels mais aussi de la téléphonie mobile.

A PROPOS DU SDIS DU RHÔNE

Le SDIS (service départemental d'incendie et de secours) du Rhône (69) est le 2ème SDIS civil de France. Il est chargé de prévenir et d'évaluer les risques technologiques ou naturels, d'organiser les moyens de secours, de protéger les personnes, les biens et l'environnement, et d'assurer les secours d'urgence. Il concourt également à la protection et à la lutte contre les autres accidents, sinistres et catastrophes, à l'évaluation et à la prévention des risques technologiques ou naturels ainsi qu'aux secours d'urgence. Comprenant un corps départemental de sapeurs-pompiers ainsi qu'un service de santé et de secours médical, le service d'incendie et de secours du Rhône regroupe 126 casernes, une école départementale des sapeurs-pompiers, un pôle logistique et plusieurs sites administratifs. Il emploie près de 6 000 agents - dont 5 300 sapeurs-pompiers (volontaires et professionnels) - et assure plus de 90 000 interventions par an. Le CTA, Centre Technique d'Appel (18/112) prend en charge environ 450 000 appels chaque année.

