

Ville d'Espoo, en Finlande

Économiser du temps et de l'argent et accroître l'efficacité opérationnelle d'employés municipaux occupés

LE DÉFI

Espoo est une ville finlandaise dynamique et hautement moderne déterminée à exploiter les technologies de l'information en vue d'offrir des services publics tout aussi modernes à ses citoyens. De 1950 à 2000, sa population a décuplé et elle continue de croître à bon rythme. Dans ce contexte, il peut s'avérer laborieux pour la municipalité d'offrir des services en TI transparents et conviviaux aux résidents.

Le gouvernement d'Espoo, employant environ 15 000 personnes, exploite une vaste infrastructure de TI qui comprend les éléments ci-dessous.

- Des milliers de postes de travail, d'ordinateurs portables, d'imprimantes, de tablettes et de téléphones intelligents ainsi que les applications logicielles connexes
- Du matériel informatique provenant de centaines de fabricants
- Des appareils installés au sein de 550 bureaux municipaux et écoles publiques

Dans les dernières années, les activités de la ville d'Espoo ont commencé à reposer de plus en plus sur les TI. Cette dépendance a donné lieu à différents problèmes de gestion des ressources.

La ville d'Espoo avait besoin d'une approche rapide et efficace afin de soutenir sa communauté diversifiée d'utilisateurs. Elle souhaitait offrir des services de grande qualité qui l'aideraient à accroître considérablement la satisfaction des utilisateurs.

NOTRE SOLUTION

En 2013, Espoo a sélectionné CGI afin de transformer ses capacités en matière de soutien des TI. CGI lui a permis d'obtenir rapidement des avantages tangibles en mettant à profit des méthodes et des processus éprouvés dans le cadre de nombreux mandats auprès d'autres clients gouvernementaux.

L'approche de CGI consistait à prioriser les exigences, à catégoriser les fonctions de soutien et à rationaliser les ressources disponibles. Afin de répondre aux besoins de la ville, CGI a mis en place un programme faisant appel à 18 agents en assistance technique ainsi qu'à 20 spécialistes en TI travaillant sur le site du client. CGI a également créé un centre de service situé dans un emplacement central afin d'offrir à la ville un soutien technique en personne.

Après le déploiement, l'équipe de CGI a commencé à traiter en moyenne 7 000 demandes de service par mois et a permis à la ville de réduire ses délais de service et d'améliorer la qualité. Elle maintient également les

ÉTUDE DE CAS

GOVERNEMENTS

Gouvernements d'États, provinciaux et locaux

PRINCIPAUX AVANTAGES

- Amélioration considérable des services grâce à l'utilisation de processus éprouvés de soutien des TI
- Diminution des délais nécessaires pour traiter chaque mois des milliers de demandes provenant des utilisateurs
- Soutien à la ville pour l'atteinte de ses objectifs en matière de services conviviaux

« Nos 15 500 employés utilisent des centaines d'appareils différents et des dizaines de progiciels. La demande en matière de soutien est donc très élevée. La qualité des services aux citoyens est essentielle afin d'éviter les retards et de nuire à la productivité, et CGI nous a grandement aidés à cet égard. »

Jukka Pitkanen

Chef de la direction informatique
Ville d'Espoo

appareils à jour en prenant en charge l'installation des plus récentes versions des logiciels afin d'assurer leur bon fonctionnement.

Voici quelques-uns des services de soutien offerts par CGI.

- Mises à niveau de Windows
- Installation de correctifs pour les logiciels applicatifs
- Installation de logiciels antivirus
- Résolution des problèmes liés aux appareils et aux réseaux
- Surveillance et soutien du matériel pour la totalité de son cycle de vie

LES RÉSULTATS À CE JOUR

La ville d'Espoo est entrée dans une nouvelle ère en matière de services en TI. Les problèmes sont maintenant résolus de façon rapide et efficace, et le centre d'assistance et le personnel de soutien sur place travaillent de concert afin d'offrir des services cohérents et uniformes. Les experts techniques de la ville d'Espoo supervisent la prestation de services en réalisant des sondages auprès des utilisateurs et les résultats sont jusqu'à maintenant extrêmement positifs.

En proposant des services rapides et efficaces de soutien aux utilisateurs et de gestion globale de programme, CGI aide la ville d'Espoo à réduire ses coûts d'exploitation des TI, à tirer une valeur accrue de l'important investissement qu'elle a consacré à son infrastructure TI ainsi qu'à accroître la performance de ses employés municipaux, dont les activités reposent largement sur les TI.

À PROPOS DE CGI

Fondée en 1976, CGI est un fournisseur mondial de services en technologies de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires qui offre des services-conseils en management ainsi que des services d'intégration de systèmes et de gestion déléguée de grande qualité. Grâce à ses 68 000 membres présents dans 40 pays, CGI affiche un bilan inégalé de 95 % de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus. Nos équipes s'arriment aux stratégies d'affaires des clients afin d'obtenir des résultats probants sur toute la ligne.

Pour en savoir davantage, écrivez-nous à government@cgi.com ou visitez

www.cgi.com/sgouvernements.