

Amélioration novatrice des services à l'Université des sciences appliquées de Munich

CGI a noué un partenariat avec le département central des TI de l'Université des sciences appliquées de Munich pour analyser le degré de maturité de son organisation de services et pour réduire l'écart entre ce département et les autres départements de l'université. Ensemble, les parties prenantes ont formulé de nouvelles idées et des recommandations concrètes sur l'optimisation des services en vue de générer une véritable valeur ajoutée pour les utilisateurs.



Parvenir à la **satisfaction des utilisateurs**

Au sein de l'Université des sciences appliquées de Munich, le département central des TI fournit une variété de services à diverses entités, dont l'administration, les bibliothèques, les facultés et les autres départements. Il existe de grandes variations dans la perception des utilisateurs quant à la qualité des services. Les mesures d'amélioration internes, comme la redéfinition des processus de services et le travail agile dans certains projets, n'ont donc pas eu les effets escomptés. Par conséquent, on a fait appel à un fournisseur de services externe.

Le département central des TI voulait obtenir, d'une part, une évaluation indépendante de son propre degré de maturité et, d'autre part, de nouvelles idées et approches qui seraient bien accueillies tant à l'interne qu'à l'externe. Pour répondre au besoin en matière d'analyse et d'une méthodologie orientée vers le client, CGI a été choisie en fonction de **l'amélioration novatrice des services**, son approche d'optimisation complète qui favorise une orientation client cohérente.



Comblent les attentes des utilisateurs grâce à la **collaboration**

L'amélioration novatrice des services de CGI permet à l'équipe des TI et aux organisations d'optimiser la collaboration et d'améliorer la satisfaction de façon durable. En raison du caractère complet de cette approche, il devient possible pour l'équipe des TI d'analyser à la fois les processus et les défis organisationnels, ainsi que de visualiser les enjeux culturels de l'ensemble de l'organisation.

Elle permet de jeter un pont entre les attentes des utilisateurs et la prestation des services convenue. Dans les équipes mixtes, des solutions sont créées pour accroître la qualité des services, y compris la qualité perçue. Cependant, grâce à la collaboration, les solutions sont généralement accueillies favorablement par toutes les parties.

« Pour combler les attentes des utilisateurs dès aujourd'hui et pour l'avenir, les services en TI doivent adopter de nouvelles approches. À l'aide des analyses et méthodologies de CGI, nous avons été en mesure de cibler des options propres à chacune des mesures et, avec les départements spécialisés, de mettre en commun des idées pour améliorer la qualité des services. »

Prof. Dr. Manfred Paul, chef du département central des TI, Université des sciences appliquées de Munich



Élaborer des **prototypes concrets**

Dans le cas de l'université, l'approche d'amélioration novatrice des services (ISI) de CGI a concentré les efforts sur l'analyse des services en TI offerts à l'administration et aux bibliothèques de l'établissement. Ensemble, les parties prenantes ont pu déterminer le potentiel d'optimisation des services afin de créer des prototypes concrets. Voici les deux méthodes qui ont été employées :

- **Évaluation des services** : Cette méthode a permis l'analyse neutre et systématique des services existants au moyen de méthodes standard, de meilleures pratiques et d'études. Les principaux volets ont été analysés et évalués en se basant sur ITIL^{MD}, le cadre de travail sur la maturité des processus.

Puisque cette norme en matière de meilleures pratiques ne cadrerait pas avec tous les services offerts, nous avons aussi utilisé le cadre de gestion des services (FitSM).

- **Approche conceptuelle** : Cette méthode est une manière créative et agile de surmonter des difficultés complexes. Elle intègre étroitement l'utilisateur et est orientée vers la satisfaction de ses attentes. L'équipe de l'approche conceptuelle concentre tous ses efforts sur sa compréhension des désirs et des besoins de l'utilisateur. En collaborant avec l'université, nous avons élaboré des approches basées sur la valeur éprouvée pour l'utilisateur définie grâce aux prototypes déjà créés conjointement.



Comblent et surpasser les **attentes des utilisateurs**

Dans le cadre du projet conjoint entre CGI et l'université, les attentes ont été entièrement comblées, voire surpassées. Voici quelques-uns des principaux avantages :

- **Évaluation** des services en fonction des normes reconnues en matière de meilleures pratiques
- **Formulation** de recommandations d'actions pour atteindre un

degré supérieur de maturité

- **Caractère mesurable** des progrès et des nouveaux éléments
- **Portrait clair** des besoins et attentes des utilisateurs
- **Visibilité** des préoccupations de nature culturelle et de la qualité des services en TI
- **Prototypes** accompagnés de mesures concrètes pour les étapes suivantes



Assurer la **satisfaction des utilisateurs** à long terme

En somme, ISI de CGI a fourni une évaluation détaillée basée sur les meilleures pratiques éprouvées, comme ITIL et une approche conceptuelle de l'innovation orientée client. **Les utilisateurs ont participé activement au processus d'amélioration, ce qui a entraîné un fort taux d'adhésion aux solutions créées, et favorisé la satisfaction à long terme des utilisateurs.**

« Les utilisateurs insatisfaits constituent un défi pour toute organisation de TI. Avec les bonnes méthodes, et en collaborant avec les utilisateurs, vous pouvez trouver les solutions qui vous conviennent. »

Andrea Schmitz, directrice chez CGI



Le service central des TI de l'Université des sciences appliquées de Munich effectue les tâches usuelles d'un centre de TI universitaire. Parmi ces tâches figurent les suivantes.

- Gestion d'infrastructure du réseau et du serveur
- Gestion de l'identité
- Services de communication
- Téléphonie
- Hébergement et colocalisation de serveurs

De plus, il fournit un soutien direct en TI à l'administration, aux bibliothèques, aux facultés et à d'autres départements de l'université.

Avantages de ISI de CGI

- **Évaluation objective** de la maturité des services
- **Collaboration accrue** entre les TI et les autres départements
- **Nouvelles idées** qui cadrent avec la culture organisationnelle
- **Adhésion accrue** liée aux solutions et approches
- **Complexité réduite** grâce à une définition des points essentiels
- **Recommandations concrètes** de sujets « artisanaux »

ITIL^{MD} est une marque déposée de AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

CGI

Pour en savoir davantage, communiquez avec nous à **info@cgi.com** ou visitez notre site Web à l'adresse **<https://www.cgi.com/fr/transformation-numerique>**.

© 2018 Groupe CGI inc.

À propos de CGI

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management au monde. Offrant des services à partir de centaines d'emplacements à l'échelle mondiale, les professionnels de CGI aident les entreprises et gouvernements à atteindre leurs objectifs, notamment à devenir des organisations numériques axées sur le client. Nous offrons un portefeuille complet de capacités, comprenant des services stratégiques en TI et en management, des services d'intégration de systèmes et d'impartition ainsi que des solutions de propriété intellectuelle qui aident nos clients à accélérer l'obtention de résultats. CGI travaille avec des clients dans le monde entier et met à profit une approche unique de proximité client, conjuguée à un réseau mondial de centres d'excellence en prestation de services, afin d'aider ses clients à produire des résultats plus rapidement, à transformer leur organisation et à générer un avantage concurrentiel.