



**KIMOCE**  
L'innovation partagée

# TÉMOIGNAGE CLIENT

Le Conseil Général de la Manche  
s'aligne sur ITIL



Le Département Informatique du **Conseil Général de la Manche** est chargé de gérer l'ensemble du **Système d'Information** du CG et notamment de fournir **une hotline de qualité**. Afin de remplir sa mission auprès de ses **1 300 utilisateurs** répartis sur une centaine de sites à travers le département, le CG souhaite s'équiper d'**un logiciel de gestion de parc et des demandes**. KIMOCE est choisi pour son **excellent rapport qualité/prix**.

## Les « Meilleures Pratiques » d'après ITIL

Le **Conseil Général de la Manche** se penche sur **les préconisations ITIL** afin de structurer son département et d'optimiser les services de la DSI. **KIMOCE** s'intègre parfaitement dans la démarche en mettant notamment à la disposition de ses clients des **consultants certifiés ITIL**. **Sophie ZERR**, Responsable du Système d'Information, témoigne :

« KIMOCE s'est parfaitement adapté à nos attentes et aux besoins de notre hotline en adéquation avec les préconisations ITIL. »

## Le déploiement de la solution KIMOCE

L'objectif du Conseil Général est d'**optimiser la gestion des incidents**, ainsi que les problèmes et changements rencontrés par les utilisateurs. Dans ce contexte, plusieurs processus et procédures d'organisation ont été élaborés sous forme de cartographie. Ils concernent essentiellement l'organisation interne et le traitement des flux d'informations métiers. Ces différents éléments ont permis de **paramétrer un workflow KIMOCE** afin d'appliquer ces décisions. **Sophie ZERR** poursuit :

« Prenons l'exemple de la gestion des incidents. Le problème sera déclaré par l'utilisateur qui appelle un seul numéro : la hotline, point d'entrée unique. Ce problème, s'il est de niveau 1, sera traité par la hotline sinon il sera renvoyé à une équipe de niveau 2 pour sa résolution. Chaque intervenant renseigne l'outil KIMOCE sur le suivi du traitement jusqu'à sa clôture. »

## Une mise à jour du parc en temps réel

Autre priorité du **Conseil Général de la Manche** : la gestion de la base de données de configuration. Cette base intègre le référentiel matériel, applications, services... qui permet de connaître les moyens mis à la disposition des utilisateurs. **KIMOCE** permet l'automatisation des inventaires d'actifs grâce à l'utilisation d'un lecteur d'étiquettes codes barres, qui offre de **mettre à jour le parc en temps réel**.



## Des résultats concrets et probants

Les résultats sont immédiats : la hotline enregistre une augmentation significative du nombre d'appels. Grâce à l'application des préconisations ITIL, les utilisateurs ont un seul point d'entrée et se sont disciplinés pour l'utiliser. Le suivi des demandes incite également à faire appel à la hotline. Auparavant, la hotline traitait **3 500 appels par an**, elle en a traité plus de 5 900 l'année suivante.

**Sophie ZERR** conclut :

*« Mon objectif en tant que chargée de la qualité est d'améliorer les services apportés aux Directions Métiers. KIMOCE nous a permis d'offrir un service plus qualitatif à l'utilisateur par l'optimisation du fonctionnement du département informatique et plus particulièrement celle de la gestion de parc et des demandes utilisateurs. »*

### Les solutions KIMOCE au CG 50



En savoir plus sur [www.kimoce.com](http://www.kimoce.com)