



TÉMOIGNAGE CLIENT

VILLE DE SHERBROOKE



« C2 ENTERPRISE était utilisé par plusieurs organisations de la région et d'autres municipalités. Le choix a donc été facile, d'autant plus que cette solution est offerte en français, critère essentiel pour une municipalité. »

- Marc-André Labonté, programmeur-analyste,
Service des technologies de l'information,
Ville de Sherbrooke

À PROPOS DE VILLE DE SHERBROOKE

Comptant plus de 157 000 résidents, la ville de Sherbrooke est la sixième ville en importance au Québec et sa population est bilingue à 40%. Elle est devenue au fil des ans une capitale de services et une ville unique au chapitre du savoir. Dans la région des Cantons-de-l'Est, Sherbrooke est un pôle culturel, industriel et universitaire important et on y recense près de 400 entreprises, principalement dans le domaine des services (77%). Finalement, la culture d'innovation est prédominante favorisant les différents acteurs économiques de la région.

LA VILLE DE SHERBROOKE TIRE AVANTAGE DE C2 ENTERPRISE POUR PLANIFIER ET ORGANISER SES SERVICES DE SOUTIEN TECHNIQUE

Problématique

Face à l'augmentation du nombre d'employés et de demandes de soutien technique, Sherbrooke cherchait à améliorer l'efficacité de ses services d'assistance TI. Pour ce faire, la municipalité devait remplacer le système maison utilisé pour la gestion de ces services.

Solution

Sherbrooke a choisi le système C2 ENTERPRISE. Aujourd'hui, cinq spécialistes du soutien technique se servent de C2 pour répondre aux demandes provenant de plus de 1 200 utilisateurs au sein du personnel de la ville.

Avantages

Depuis l'adoption de C2, le temps de traitement des demandes a diminué, grâce notamment à des suivis plus efficaces. Parallèlement, la satisfaction de la clientèle a augmenté. La ville procède actuellement à l'intégration de son inventaire matériel à C2 et envisage d'étendre l'utilisation du système aux demandes citoyennes.

« Le fait de ne pas avoir à élaborer de nouveau une solution à des problèmes connus nous procure un gain de performance. Nous pouvons ainsi traiter les demandes plus rapidement, ce qui nous a permis d'accroître la satisfaction de la clientèle. »

– Marc-André Labonté, analyste-programmeur,
Service des technologies de l'information,
Ville de Sherbrooke

Un choix qui s'impose

En 2006, la Ville de Sherbrooke était à la recherche d'un système de gestion du soutien technique plus convivial. Le volume des demandes d'assistance était alors en hausse et, faute d'un processus efficace de consignation de l'information, le suivi des interventions se faisait difficilement.

Pour remplacer le système maison utilisé jusqu'alors, le Service des technologies de l'information choisit C2 ENTERPRISE. « Cette solution était utilisée par plusieurs organisations de la région et d'autres municipalités, souligne Marc-André Labonté, analyste-programmeur au sein de ce service. Le choix a donc été facile, d'autant plus que C2 est offert en français, critère essentiel pour une municipalité. »

La configuration, la documentation et la mise en place du nouveau système ont été réalisés conjointement par les équipes de C2 Innovations et de la municipalité en l'espace de quelque 200 heures. En juin 2006, le système était fin prêt à l'utilisation.

Des améliorations marquées

Aujourd'hui, le volume des demandes de soutien technique géré dans C2 par la

Ville de Sherbrooke est d'environ 1 500 par mois. Dans une proportion de 60 % à 70 %, ces demandes sont traitées et résolues au premier niveau d'assistance. Le reste est acheminé au deuxième niveau.

« Avec C2, nous sommes en mesure de faire des suivis beaucoup plus efficaces », indique Marc-André Labonté.

« Nous avons une vision d'ensemble des problèmes que nous traitons, y compris au deuxième niveau. Nous savons quels techniciens les ont pris en charge et quelles solutions ont été appliquées. »

En outre, grâce à la base de connaissances constituée au moyen de C2, l'équipe du soutien technique est en mesure de réutiliser les solutions pertinentes appliquées antérieurement. « Le fait de ne pas avoir à élaborer de nouveau une solution à des problèmes connus nous procure un gain de performance », rapporte M. Labonté. « Nous pouvons ainsi traiter les demandes plus rapidement, ce qui nous a permis d'accroître la satisfaction de la clientèle. »

Par ailleurs, C2 ENTERPRISE procure à la Ville la possibilité de compiler diverses statistiques, par exemple sur les catégories d'incidents, les secteurs de l'organisation les plus touchés et les périodes au cours desquelles surviennent les problèmes. « À l'aide de ces données,

nous sommes en mesure de faire une planification plus efficace de nos services d'assistance », précise Marc-André Labonté.

Des avantages supplémentaires à tirer de C2 ENTERPRISE

Le Service des technologies de l'information collabore en ce moment avec les spécialistes de C2 Innovations afin de migrer dans le progiciel la base de données contenant l'inventaire matériel de l'organisation. En faisant un lien entre le soutien technique et les ressources matérielles, il en résultera une gestion plus efficace de ces dernières. Cette intégration sera achevée à l'automne 2012.

D'autre part, la municipalité évalue la possibilité d'utiliser C2 pour gérer les demandes d'assistance de toute nature provenant de l'ensemble des citoyens.

Pour de plus amples renseignements:
www.villedeshbrooke.com



C2 Innovations
+1.450.978.1200
sans frais : 1.866.978.1200
Courriel : INFO@C2ENTERPRISE.COM
WWW.C2ENTERPRISE.COM