

Petit-déjeuner du 17 juin, avec le témoin de Marc Parigot, PwC

Le 17 juin, Avitis recevait dans ses locaux parisiens une dizaine de décideurs du domaine IT pour échanger sur l'optimisation du poste de travail. **Marc Parigot, Directeur de la Production, chez PricewaterhouseCoopers** témoignait.

PricewaterHouse Coopers exploite InterAct depuis 1 an et demi avec, pour principal objectif, d'améliorer la satisfaction des utilisateurs.

Eviter ceci



Et obtenir cela



1. ETAT DES LIEUX FACTUELS

La 1^{ère} étape consiste à objectiver la situation des utilisateurs, en calculant la performance sur la base de données factuelles.

Pour cela, InterAct fournit les données directement issues du poste de travail. Au-delà de la configuration des postes, InterAct fournit les données d'usage réel : disponibilité des applications, temps d'utilisation, dernière date d'utilisation, adéquation configuration et usage...

2. MISE EN PLACE D'UNE GESTION PRO-ACTIVE DES INCIDENTS

La 2^{ème} étape consiste à passer en mode proactif, grâce aux données « help desk » d'InterAct (risques de configuration, problèmes récurrents, alarmes...) :

- identification et analyse des postes en « danger »
- identification et analyse des postes à problème
- bilan des applicatifs : utilisation & disponibilité

Pour :

- cibler les solutions les plus adéquates (et économiques) pour soigner les postes
- gérer le portefeuille applicatif au + proche des usages.

=> Mise en place d'un traitement proactif du help-desk infogéré

Un Indicateur de Qualité de Service (IQS) a été défini pour mesurer la performance du help desk, cet indicateur est soumis à pénalités.

3. FOURNIR DES TABLEAUX DE BORD SYNTHETIQUES A LA DIRECTION GENERALE

Les données InterAct ont contribué à alimenter les tableaux de bord synthétiques, présentés à la Direction Générale ainsi qu'aux Directions opérationnelles.

Cela permet :

- de présenter des données factuelles sur la performance globale du SI
- de justifier les investissements et d'en faire des bilans factuels
- de motiver les projets futurs sur des bases concrètes et avec des objectifs quantitatifs.

4. L'AVENIR

Les prochains axes d'optimisation de **Marc Parigot** au sein de **PwC** sont :

1- préparer la migration vers Windows 7

InterAct estime le niveau de risque de migration en fonction de la configuration et de l'usage du poste par l'utilisateur (mémoire, CPU, disponibilité)

2- déployer une stratégie « Green IT »

InterAct intervient sur 3 domaines : la prolongation du cycle de vie des machines, les économies d'énergie et la réduction des volumes d'impression. 3 domaines qui ont un fort impact, à la fois économique et écologique.

Pour obtenir la présentation de Marc Parigot ou échanger sur vos problématiques d'optimisation du poste de travail, n'hésitez pas à nous contacter :
par email à info@avitis.net ou par téléphone au (33) 1 53 45 44 40