



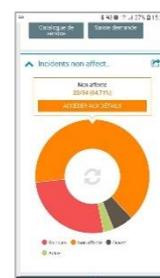
Cas client Opac38

IWS INFINITY, la mobilité au service des utilisateurs finaux

Créé en 1950, l'Opac38 relève de la législation relative aux OPH (Offices Publics de l'Habitat). Établissement public à caractère industriel et commercial, il a compétence sur le territoire de la région Auvergne Rhône-Alpes et sur les territoires limitrophes. L'Opac38 est présent sur 278 communes de l'Isère et sur 9 communes du Rhône, ainsi que sur les 19 intercommunalités de l'Isère et 2 du Rhône. Pour remplir ses missions, l'Opac38 emploie 553 salariés dont 63 % au titre de la proximité.



Portail IWS à l'Opac38
(versions desktop et mobile)



IWS COMME NOUVEL OUTIL D'ITSM

En 2016, dans le cadre du renouvellement d'un outil d'ITSM vieillissant, la Direction des Systèmes d'Information de l'Opac38 a réalisé un benchmark des solutions du marché. L'ergonomie de la solution IWS, sa simplicité de paramétrage tout en permettant une grande personnalisation et enfin son mode d'hébergement en SaaS ont permis à la solution de se démarquer de la concurrence et d'être retenue à l'issue de l'étude.

La méthodologie choisie pour le projet, en mode Sprint, a permis d'impliquer l'équipe projet de l'Opac38, implication qui a permis une parfaite prise en main de l'outil, dès le début. Ainsi, les quelques ajustements toujours nécessaires dans ce type de projet ont pu être réalisés en interne, par les équipes de l'Opac38.

HELPDESK
SAAS
MOBILITE
PERFORMANCE
REACTIVITE

« La mobilité d'IWS INFINITY apporte un réel plus dans les usages d'IWS. »

UN OUTIL OUVRANT DE NOUVELLES PERSPECTIVES

Alors qu'à l'origine le catalogue de services n'avait été prévu pour ne recevoir que les demandes liées à l'informatique, très vite les équipes internes ont su détecter le potentiel de l'outil pour gérer les demandes récurrentes d'autres entités de l'Opac38. Aussi, quelques mois seulement après l'implémentation de la première version du catalogue, le service moyens généraux, le service ressources humaines, le service juridique et le service archives ont été intégrés au projet afin qu'ils définissent de nouveaux services à mettre à disposition des collaborateurs de l'Opac38.



Logo choisi pour l'application

UNE ADOPTION NATURELLE ET UNE COMMUNICATION EFFICACE

Pour favoriser l'adhésion des collaborateurs au projet au sein de l'Opac38, décision a été prise en interne de renommer l'application IWS en « Allo Houston ». Toutes les actions de communication autour du projet ont ainsi été déclinées dans cette thématique : emails, supports, vidéos. Cette dose d'humour, l'ergonomie et les fonctionnalités de l'application ont rapidement remporté l'adhésion des collaborateurs. Les chiffres parlent d'eux-mêmes : plus de 10 000 demandes ont été effectuées via « Allo Houston » depuis 2 ans et certaines demandes sont même désormais ouvertes exclusivement via l'outil.

LA MOBILITE : UNE REVOLUTION DANS LES USAGES

Fin 2018, la DSI de l'Opac38 a opté pour la migration d'IWS en version IWS INFINITY et l'activation de l'option Mobile First. Désormais les collaborateurs de l'Opac38 ont accès au catalogue de services interne directement à partir de leurs smartphones ou tablettes. Ainsi, une demande de congé maladie peut être effectuée à distance, avec ajout d'une pièce jointe (certificat médical), améliorant grandement le travail et la réactivité du service RH. De même, un collaborateur identifiant un problème de carrosserie ou mécanique sur l'une des 200 voitures du parc de l'Opac38 peut ouvrir une demande à partir de son smartphone, sur site, facilitant le travail des services généraux pour traiter l'ensemble des demandes de réparations reçues quotidiennement.

UN BILAN POSITIF ET DE NOUVEAUX PROJETS

La migration en version IWS INFINITY avec l'option Mobile First s'étant déroulée de manière très fluide et avec un retour utilisateurs très positif, de nouveaux projets ont d'ores et déjà été lancés par l'équipe projet de l'Opac38 tels que la connexion d'IWS à l'annuaire AZURE AD afin de permettre l'utilisation d'un unique mot de passe utilisateur ou bien encore la création de nouveaux services pour les Ressources Humaines (gestion des arrivées, départ et changement d'affectation de collaborateurs).

« La migration en version IWS INFINITY avec l'activation de l'option Mobile First a été très bien accueillie par les collaborateurs de l'Opac38, leur permettant désormais l'ouverture de demandes en situation de mobilité, même depuis la station spatiale internationale ! »

Yoan BERNABEU

Chef de projet

Opac38