

Help-Desk du Port Autonome de Paris



Le client

Établissement public créé en 1970, le PAP (Port Autonome de Paris) est le 1^{er} port intérieur français et le 2^{ème} d'Europe. Il gère la création, le développement, l'entretien et l'exploitation commerciale de 70 ports en Île-de-France.

Dans le cadre de la refonte de son système d'information, le Port Autonome de Paris (PAP) a confié à PACTE NOVATION la réalisation de son applicatif de « gestion des incidents et demandes d'évolutions » dédié aux utilisateurs internes du PAP, LUIDGI, véritable Help-Desk applicatif.

Cet outil a pour objectif de rationaliser les processus existants de gestion des demandes et incidents en ajoutant la possibilité d'offrir aux utilisateurs un véritable « contrat de service » sur la base des délais tenus et de la transparence des décisions.



Les objectifs fixés par la DSI sont les suivants :

→ Améliorer la qualité du service rendu aux utilisateurs du PAP

Définition des délais types de résolution d'incidents et de demandes avec mise en place des moyens de contrôle statistique de la réalisation des objectifs que s'est fixée la DSI.

→ Visualiser dynamiquement et statistiquement l'avancement du processus

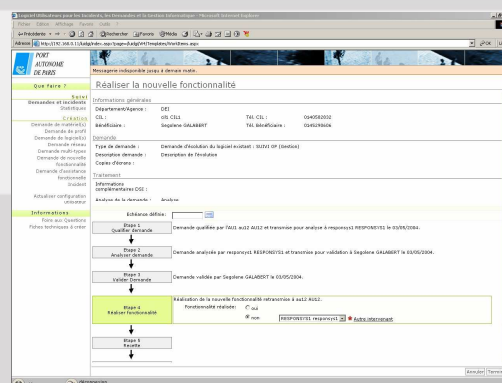
Détermination des goulots d'étranglement (temps de résolution, temps pris par étape et par acteur) et ainsi réduction des coûts de fonctionnement.

→ Capitaliser systématiquement

Les meilleures pratiques de résolution sont capitalisées au travers d'une base de connaissance.

→ À terme, transformer cette base de connaissance en FAQ

Les utilisateurs pourront régler directement les demandes les plus simples et ainsi alléger l'activité du centre d'appel.



Etape intermédiaire d'un processus

PACTE NOVATION a développé pour le Port Autonome de Paris l'application LUIDGI de « gestion des incidents et demandes d'évolutions ».

Partant de la problématique classique d'une plateforme de support (help-desk) appliquée au métier d'une DSI, il s'agit pour PACTE NOVATION de développer à travers un portail WEB unique, un ensemble de services ouverts aux utilisateurs de la DSI. Ces services sont la remontée (et résolution) d'incidents, les demandes d'évolutions sur un logiciel ou encore la mise en place d'un nouveau poste de travail.

Dans son fonctionnement, LUIDGI permet aux utilisateurs de créer des dossiers (demandes) qu'il se chargera ensuite de ventiler à travers un circuit de processus (workflow) mettant à contribution les différents acteurs qualifiés pour intervenir sur sa résolution (assistance technique, support éditeur, etc.).

Inscrit dans le cadre du « contrat de service » de la DSI vis-à-vis de ses utilisateurs, LUIDGI permet à ceux-ci de connaître à l'avance les temps maximum de résolution des dossiers qu'ils émettent. Ils sont ensuite informés à mesure de son avancement dans le circuit de processus.

Le circuit de processus LUIDGI

L'ensemble de la conception du circuit de processus de LUIDGI a été réalisé à travers l'outil W4-Studio. Cette application permet d'effectuer une représentation graphique des circuits et une modélisation rapide de la logique métier du workflow.

W4-Studio permet aussi la génération du squelette d'une application WEB servant ainsi de base à l'écriture du portail LUIDGI proprement dit. Cette écriture a été réalisée à l'aide du framework .net 1.1 sur le mode WebForm.

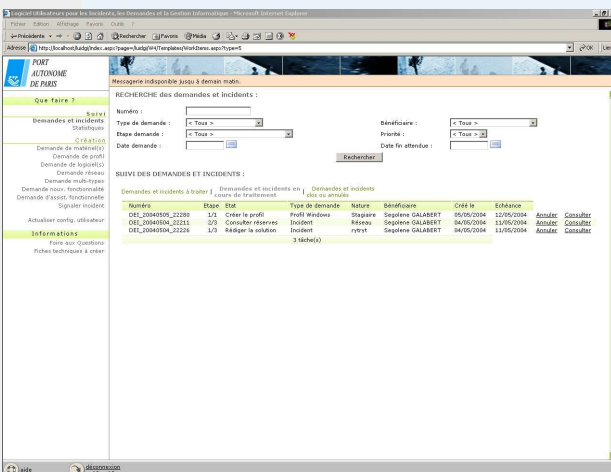
L'exécution du workflow est alors déléguée à IIS 6 pour la distribution des pages et à W4-Engine. Ce dernier prend alors, sur la base du circuit modélisé par W4-Studio, la charge d'orchestration de la circulation des dossiers et leur assignation aux acteurs impliqués.

Forte de ses compétences « objet », PACTE NOVATION a mis en œuvre une architecture originale permettant de mettre à la disposition du SI du PAP une couche d'objets métier utilisés dans les processus modélisés. Ces objets pourront être réutilisés par des applications externes sans nécessiter d'adaptations.

Avec ce projet, PACTE NOVATION a travaillé en étroite collaboration avec son partenaire, l'éditeur W4.

Les technologies

- Oracle 9i
- Windows Server 2003
- .Net Framework 1.1
- W4-Studio et W4-Engine



Ecran de recherche

