



Le Partenaire Technologique

# SII / SIG

Chronique d'un succès  
majeur pour SIG

Comment la mise en place d'un outil novateur  
de gestion des infrastructures et des services a permis  
à SIG d'améliorer la gestion de la relation clients ?





**Services Industriels de Genève** est une entreprise de droit public autonome, qui fournit l'eau, le gaz, l'électricité et l'énergie thermique. Elle valorise les déchets, traite les eaux usées et met à disposition un réseau de fibres optiques. Dans l'exercice de ses activités, elle recherche constamment la conformité avec les principes et les valeurs du développement durable.

### **Christian Grego**

Membre de la Direction  
des Services partagés



**Pouvez-vous nous expliquer votre rôle chez SIG ?**

**CG :** Je suis membre de la direction des Services partagés (SP) de SIG, en charge de la division immobilière, département qui s'occupe des investissements immobiliers, de la gestion des bâtiments, du patrimoine immobilier et foncier de l'entreprise, du cadastre des réseaux et de l'ensemble des services aux occupants.



**Société de conseil et d'Ingénierie en Informatique, partenaire technologique de SIG pour l'intégration de la solution ServiceONE**

ServiceONE offre une solution optimisée et pérenne pour la mise en place d'une vraie relation clients.

SIG a ainsi confié à SII l'intégration de la solution ServiceONE, pour répondre aux importants objectifs qualitatifs de la direction des Services partagés.

**Quelle est votre implication dans le nouveau partenariat avec SII ?**

Dans le partenariat avec SII, mon rôle a consisté, au sein du comité de pilotage du projet, à définir les critères de sélection du produit, à découvrir l'offre en solution informatique pour couvrir les besoins fonctionnels, à évaluer les produits existants, et à opérer le choix final d'une part. D'autre part, durant la mise en place du système, à surveiller la bonne implémentation de la solution que nous avons choisie.

“ Mon rôle a consisté à surveiller la bonne implémentation de la solution que nous avons choisie. ”



## Un projet d'évolution majeur

En 2009, la direction Services partagés de SIG a défini une nouvelle organisation pour mieux répondre aux attentes de ses clients et développer une véritable relation clients internes.

Cette nouvelle organisation s'articule autour de divers objectifs :

- Définir une stratégie clients fédérée.
- Proposer des offres packagées et marketées avec une optique clients.
- Créer une communication SP coordonnée.
- Mettre en place une interface unique pour faciliter la vie des collaborateurs (centre de services, guichet unique, portail SP...)

### Pourriez-vous nous en dire plus sur les concepts de création des Services partagés ?

**CG :** Les Services partagés constituent un modèle d'organisation du travail, relativement récent (fin des années 90) qui consiste à regrouper au sein d'une même structure, l'ensemble des activités qui fournissent des prestations de soutien logistique.

“ SP : les Services partagés offrent aux clients une image cohérente, homogène et unique. ”

L'offre de service est concertée avec le client en qualité et en quantité, elle se compare en performance aux entreprises externes actives dans les mêmes métiers. Chez SIG, SP a été créé il y a 5 ans et cherche à se positionner comme une entreprise dans l'entreprise. Il rassemble les domaines métiers suivants :

- Système d'information
- Immobilier et foncier
- Ingénierie des ouvrages techniques
- Achats
- Cadastre des réseaux
- Stockage
- Transport
- Atelier
- Services aux occupants.

SP forme un groupe homogène, qui offre une interface commune aux clients internes, et une image cohérente, où la stratégie clients est définie au niveau de la structure centrale.

## Le portail SP : au centre du projet

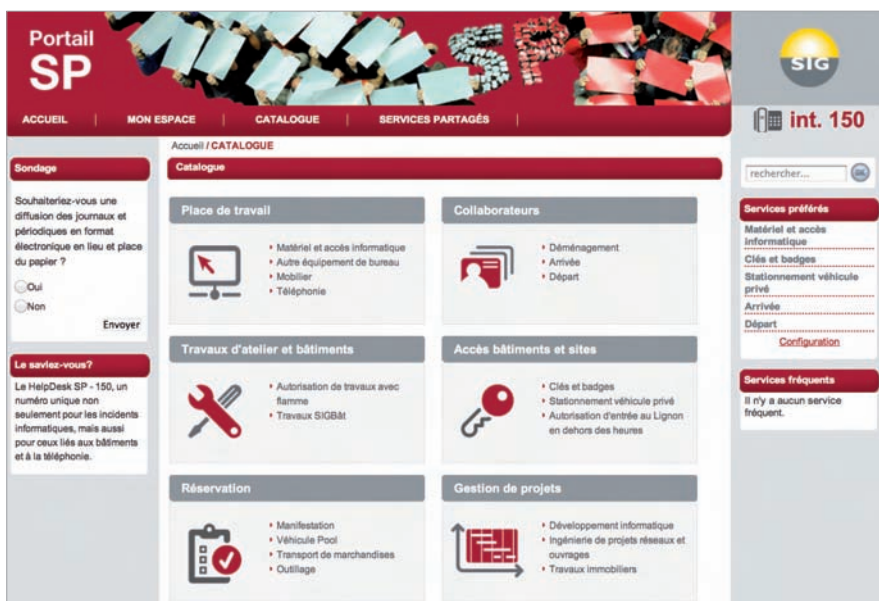
Devenu le canal de communication privilégié entre SIG et ses clients internes pour traiter les demandes de service standard (informatique, immobilier, logistique...) le portail SP a fait l'objet d'une attention toute particulière de la direction.

Ses grandes fonctionnalités sont :

- publication, partage et diffusion de l'information sur les données institutionnelles et les actualités SP
- gestion du catalogue de services pour les clients payeurs (contenus, SLA,...)
- gestion et suivi automatisé des demandes de service pour les clients utilisateurs finaux
- gestion conjointe et saisie des incidents informatiques et immobiliers
- reporting et tableaux de bord pour SP et ses clients internes
- mise à disposition de solutions métiers de gestion immobilière, comme la gestion des espaces, réservation de salles, ...

## SII, le meilleur partenaire dans le développement des ambitions de SIG

- Intégrateur de la solution ServiceONE
- Equipe SII d'analystes en Facility Management
- Gestion de la qualité ISO, CMMi
- Maîtrise des risques
- Transparence et relation de confiance
- Respect des délais
- Projet au forfait, ...





## ServiceONE, un choix responsable pour un investissement durable

SIG a fait le choix d'une solution moderne, voire avant-gardiste : ServiceONE. Solution répondant parfaitement aux besoins du portail SP, avec une couverture fonctionnelle globale de la gestion des infrastructures et des services, tout en étant ouverte aux environnements connexes des systèmes d'information.

100% web, avec un business model simple et compétitif compte tenu de sa qualité et de ses fonctionnalités, ServiceONE devenait le choix naturel.

La solution ServiceONE intègre 3 produits en 1 :

- un outil de création et de gestion de portail web (portail SP)
- un système de gestion de contenu (constitution de la base de connaissance)
- le back office ServiceONE (gestion des infrastructures et des services), qui intègre parfaitement les deux premiers.

“ ServiceONE est le produit qui concrétisait le mieux la vision que l'on avait des Services partagés pluridisciplinaires et coordonnés. ”

### Pourquoi avoir choisi SII et la solution ServiceONE ?

**CG :** ServiceONE était la solution dont la couverture fonctionnelle coïncidait complètement avec le périmètre métiers de SP. Nous avons constaté qu'au point de vue du concept, il était le produit qui correspondait le mieux au modèle des centres de Services partagés dans l'acception la plus moderne du terme.

Il était également le produit qui concrétisait le mieux la vision que l'on avait des Services partagés pluridisciplinaires et coordonnés au sein de SIG.

La pérennité du fournisseur était essentielle pour nous. Travailler avec un groupe comme SII, qui possède une forte notoriété, qui ait pignon sur rue, nous a mis en confiance et a certainement constitué un des facteurs déterminant dans le choix du prestataire

### Quelle solution informatique recherchez-vous pour accompagner cette nouvelle organisation ?

**CG :** Une solution qui nous permette de réaliser cette interface client unique, de nous présenter à nos clients internes comme une entreprise cohérente et non plus comme une juxtaposition de départements ayant chacun une politique et une stratégie clients spécifique.

Une solution qui permette :

- En back office, d'assurer et d'automatiser les flux de travail, liés à la réception, au traitement de la demande et à la gestion des incidents liés à nos prestations.

- En front office, de commander nos prestations sur le portail, pour qu'en back office, le pilotage, l'exécution et le suivi des travaux nécessaires à l'accomplissement de la demande soient plus efficaces.

“ Nous présenter comme une entreprise cohérente et non plus comme une juxtaposition de départements. ”

## L'avis de SIG

### Comment ServiceONE contribue à améliorer la relation clients internes ?

- **ServiceONE** offre d'abord aux clients, au travers du portail SP, la connaissance de l'ensemble des services proposés et la possibilité de commander.
- La satisfaction est accrue, car le client reçoit une information régulière sur le déroulement du processus de réalisation de sa demande.
- Une appréciation par le client à la livraison de chaque demande permet de vérifier et de mesurer la qualité des services offerts.

## Le concept ITIL ou la création de valeur

Basé sur des Normes Internationales, ServiceONE est conforme aux concepts ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Le périmètre d'ITIL comprend la centralisation de l'information stratégique, associée aux « Best Practices » pour un déroulement serein des projets.

Il s'articule autour de grands fondamentaux, directement mis en œuvre dans ServiceONE : gestion de configuration, centre

de services, gestion des incidents, gestion des problèmes, gestion des demandes, gestion de mises en production, gestion du changement,...

**ITIL optimise les ressources afin de permettre au savoir-faire de chaque société de s'exprimer pleinement !**







# ServiceONE®

## Bienvenue dans un nouveau monde

Une vision novatrice de la gestion des services, ciblée sur le Facility Management et la gestion des infrastructures informatiques.

### Gestion des Actifs



### Mobilité



### Gestion des Espaces



### Maintenance Préventive



### Facility Management



### Gestion des Infrastructures IT



**100% Web**  
Basé sur  
ITIL Foundation

Faites votre choix dans notre catalogue de services.

## La gestion des espaces et des actifs devient un jeu d'enfant

- Réduit les coûts de votre organisation grâce à une planification efficace des actifs et des espaces.
- Contrôle de façon efficace tous les actifs de l'organisation.
- Permet de gagner du temps, en assurant la disponibilité des actifs pour les utilisateurs.
- Augmente la satisfaction des utilisateurs en obtenant le bon fonctionnement de tous ses actifs.
- Facilite la prise de décision grâce au module de business intelligence.
- Optimise les processus de travail (performances maximales pour tous les espaces et actifs de l'organisation)
- Dispose de toutes les informations actualisées de l'organisation.
- Exploite facilement les données obtenues par le système lui-même.
- Établit la fidélité du client en augmentant sa satisfaction.
- Dispose, en un seul produit, d'un logiciel pour la gestion d'infrastructures et de services.

## ServiceONE, la plateforme de gestion des infrastructures et des services.

“ Le fait même que nous mettions à disposition un portail, souligne l'importance que les clients ont à nos yeux. ”

### Avez vous conduit une enquête de satisfaction globale ?

**CG :** Oui et les résultats s'avèrent très positifs. Les personnes interrogées évoquent une très grande satisfaction. Le fait même que nous mettions à disposition un portail, souligne l'importance que les clients ont à nos yeux.

### ServiceONE

Une solution modulaire

#### Gestion

- Gestion de l'espace
- Gestion stratégique de l'espace
- Gestion graphique de l'espace
- Gestion des actifs
- Gestion de locations et de propriétés
- Gestion de projets
- Gestion des changements
- Gestion des normes de sécurité
- Gestion du remplacement
- Gestion du patrimoine
- Gestion des dossiers et contrats

#### Service d'approvisionnement

- Gestion du catering
- Réservation de locaux
- Gestion des visites
- Gestion de déménagements

#### Disponibilité

- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes connus
- Maintenance préventive
- Maintenance opérationnelle
- Gestion de la continuité
- Capacité

#### Autres modules

- Tableau de bord
- Business Intelligence
- Gestion de la connaissance
- Rapport d'activité
- Panneau de contrôle
- Alertes et autorisations
- MobileONE
- Centre de fax et de courrier

## SII : le partenaire technologique

Société de conseil et d'ingénierie d'envergure internationale (11 pays, 4 500 collaborateurs), SII apporte des solutions aux projets à valeur ajoutée technologique de ses clients.

Nos équipes d'ingénieurs interviennent dans différents domaines :

- système d'information et conseil
- intégrateur de la solution ServiceONE
- ingénierie financière
- intégrateur de solutions bancaires
- informatique technique et scientifique
- ingénierie industrielle
- télécommunications et réseaux
- administration de systèmes et de base de données
- assistance à maîtrise d'ouvrage
- ■■■

## SII Suisse : une success story en cours

Avec 3 agences, constituées en centre de profit, SII offre, en plus de son expertise technologique, **un service de proximité, une grande réactivité et une écoute active.**

**Septembre 2008** Création de SII Services Suisse SA

**Octobre 2008** Rachat de la société Coris SA

**Mai 2010** Démarrage du premier projet suisse **ServiceONE**

**2011** Forte croissance organique de + 32%

**Juin 2011** + de 40 collaborateurs en Suisse Romande

**Décembre 2011** Ouverture des succursales de Lausanne et Zurich, pour être plus proche de nos clients

L'externalisation maîtrisée de vos projets

Un accompagnement global

Une écoute active de vos besoins

Des processus maîtrisés basés sur ISO et Cmmi



### Le Partenaire technologique

*SII tient à remercier **SIG** pour sa contribution à la réalisation de ce document.*

SII Services Suisse SA Genève  
Avenue Eugène Lance, 38 bis  
1212 Grand Lancy  
+41 22 827 02 70

Pour plus d'information, merci de contacter **Renaud TERLAUD**

renaud.terlaud@sii-ch.com  
serviceone@sii-ch.com  
<http://www.sii-ch.com>