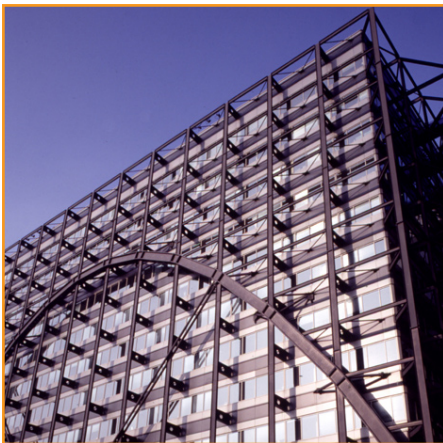


### Herbert Smith, cabinet d'avocats de première importance, légifère en faveur du Help Desk d'Infra



« La solution Infra est intelligente et perfectionnée, à la fois simple d'utilisation et d'un coût raisonnable »

## Herbert Smith



Herbert Smith LLP, cabinet d'avocats en droit international et figurant parmi les 10 plus grands au Royaume Uni, compte plus de 1 100 associés et des bureaux à travers la France, l'Europe et l'Asie. Fort de son alliance avec les sociétés Gleiss Lutz et Stibbe, toutes deux leaders sur le marché européen, Herbert Smith agit en tant que conseil dans les principales zones de droit, incluant marchés financiers, résolution de conflits, droit du travail et réglementations syndicales européennes, propriété intellectuelle, finance, impôt et immobilier.

### S'appuyer sur Infra pour déployer les processus ITIL

Afin de sélectionner une nouvelle solution Help Desk, une liste de « critères clés » fut dressée, et servit de base à un appel d'offres à destination de nombreux fournisseurs, dont Infra Corporation qui, au final, remporta la décision.

Catherine Cheetham, Responsable de l'Equipe de Gestion des Services au sein du Département des Services d'Informations à Herbert Smith, commente : « La décision de choisir infraEnterprise fut basée sur une réponse immédiate aux besoins de notre activité à travers un Help Desk simple à configurer et reposant sur la technologie Web, permettant ainsi une gestion proactive du cycle de vie Incident/Problème/Erreur Connue.»

« Point important, infraEnterprise proposait également des fonctionnalités avancées, comme notamment la prise en compte des décalages horaires, répondant parfaitement à notre objectif de déploiement d'un Help Desk international pour la gestion des problèmes critiques de l'activité. »

### Objectifs de l'entreprise

Renforcer l'efficacité avec une solution Help Desk Globale basée sur les meilleures pratiques de l'ITIL.

### Solution

La solution infraEnterprise d'IT Service Management pour la Gestion des Problèmes et des Incidents avec une Base de Connaissances intégrée. Gestion des Changements et Portail Client prévus pour une implémentation future.

### Bénéfices pour l'activité

- » Déploiement des meilleures pratiques à travers les activités SI et non SI.
- » Une résolution plus rapide des Problèmes.
- » Amélioration de la satisfaction client.

Herbert Smith, très attaché à fournir une qualité de service exceptionnelle à ses nombreux clients, nécessite de ce fait d'excellents systèmes informatiques pour supporter efficacement ses activités. La capacité à résoudre rapidement tout problème informatique ou de télécommunication devient alors une priorité pour le Service Informatique.

Il devint de plus en plus évident que le système de Gestion des Appels en place chez Herbert Smith ne pouvait faire face aux besoins toujours croissants en IT Service Management. La procédure d'enregistrement des appels était fastidieuse, le traitement des appels requérait trop de temps et le système n'était pas dimensionné pour une approche proactive de la Gestion des Problèmes. En conséquence, Herbert Smith chargea la société de conseil Plan-Net de développer un processus d'amélioration des services basé sur les meilleures pratiques de l'ITIL.

### Le Help Desk mondial infraEnterprise

Au sein d'Herbert Smith, le Département Services d'Informations, situé à Londres, gère un service Help Desk à destination des utilisateurs, 24h/24, week-end inclus. Une équipe de quatorze analystes de première ligne, épaulés par sept analystes de second niveau, administre les appels de service

critiques pour l'activité en provenance des avocats et autres employés. D'autres analystes sont également présents à Hong Kong, Tokyo, Paris et Moscou. Plus de 6 000 Incidents/ Problèmes sont enregistrés chaque mois, traitant aussi bien de la réinitialisation de mots de passe ou des difficultés d'utilisation de Word, que de troubles liés aux imprimantes ou aux emails.

Depuis le déploiement du système Infra, les appels initialement enregistrés en Europe ou en Asie peuvent sans difficulté être escaladés au second niveau à Londres, chaque Incident/ Problème faisant l'objet d'un suivi jusqu'à sa résolution. Tous les appels sont enregistrés en utilisant l'heure locale et la prise en charge des fuseaux horaires par la solution Infra rendant possible la mise à disposition d'un support 24h/24 et 7j/7 pour les incidents identifiés comme critiques.

### Une Gestion des Problèmes efficace

Grâce à Infra, le Département Services d'Informations peut suivre avec précision certaines données, notamment la nature exacte de chaque appel et le moment précis auquel certains sont susceptibles de subir une escalade vers le second niveau. Les analystes possèdent maintenant les moyens de relier les appels avec un Problème Connue, permettant une étude du volume d'appels relatifs à des troubles spécifiques.

Selon Catherine Cheetham : « Avec Infra, nous pouvons utiliser davantage d'outils, tels que l'Analyse des Tendances, et procéder à une identification plus précoce des incidents. De même, lors de l'apparition d'un Problème, les processus de prise en charge sont déjà en place, aboutissant à une gestion plus efficace ».

« Le résultat final ne s'est pas fait attendre, avec une amélioration notable de l'efficacité et environ 75% de l'ensemble des appels maintenant résolu lors du contact initial. »

Enfin, maintenant que toutes les équipes de support utilisent le même système, le partage des compétences et connaissances se trouve grandement facilité. Dans cette perspective, Hebert Smith a aussi implémenté la Base de Connaissances d'infraEnterprise, développant un référentiel d'entreprise sous la forme de questions fréquemment posées (FAQ) pour

aider aux dépannages des problèmes les plus courants. En parallèle, le Département Services d'Informations de Londres publie régulièrement des renseignements au sujet des Erreurs Connues via le Tableau d'Affichage d'Infra.

### Infra et le support métier

Le déploiement réussi du Help Desk international a conduit d'autres groupes de support à adopter infraEnterprise. A l'heure actuelle, le Département Services d'Informations, jouant le rôle de point de contact unique, gère les appels entrant pour les systèmes de gestion des contacts et de la comptabilité, assurant l'utilisation de processus basés sur les meilleures pratiques, ainsi qu'une gestion consistante des appels jusqu'à leur résolution.

Plusieurs départements ont aussi commencé à utiliser la solution Infra comme système interne, remplaçant de fait les bases de données anciennes aux fonctionnalités limitées. Par exemple, une cinquantaine d'utilisateurs du Centre de Documentation enregistrent 800 travaux tous les mois. De manière similaire, le Département de Reprographie, en charge de la mise à disposition d'un service de photocopie rapide, utilise infraEnterprise pour administrer mensuellement 1 200 tâches. infraEnterprise offre un système de suivi des demandes, à la fois convivial et global, et faisant appel à une fonctionnalité de partitionnement, limitant ainsi l'affichage aux seules informations utiles pour chaque opération.

### Intégration de la Gestion des Changements et du Portail Client

Dans l'avenir, Herbert Smith envisage de déployer la Gestion des Changements en lieu et place d'un certain nombre d'autres systèmes. L'entreprise prévoit que l'intégration des processus de Gestion des Changements et des Problèmes améliorera l'efficacité et accélèrera les autorisations et implémentations des Changements.

La mise en place d'Infra a sans aucun doute produit un impact positif sur la satisfaction client – 85% des appels sont actuellement traités sous 30 secondes, le Help Desk étant dorénavant considéré par le reste de l'entreprise comme un moyen efficace pour résoudre les problèmes et les demandes.

Herbert Smith pense également offrir un outil en libre-service à destination des utilisateurs, via le Portail Client d'Infra, permettant d'enregistrer des appels à la fois vers le Département Services d'Informations et vers le Centre de Reprographie.

Catherine Cheetham est convaincue que le département informatique a choisi la solution de Gestion de Services idéale pour l'architecture internationale d'Herbert Smith. « Dès le processus initial de l'appel d'offres, nous avons eu le sentiment qu'Infra était l'entreprise avec laquelle nous avions intérêt à traiter. La solution Infra est intelligente et perfectionnée, à la fois simple d'utilisation et d'un coût raisonnable. En fait, son fonctionnement est exactement celui promis sur le papier, et, lorsque des personnalisations furent nécessaires, tout s'est déroulé très simplement. L'équipe technique et de consultants d'Infra fut – et demeure – brillante sur toute la ligne. »

« Infra nous a permis de développer une solution Help Desk, flexible et internationale, adaptée à notre activité actuelle de support international et restant ouverte à de futures améliorations pour répondre à nos besoins à venir. »

**France** [www.infra-corp.com/fr](http://www.infra-corp.com/fr)

**Royaume-Uni** [www.infra.co.uk](http://www.infra.co.uk)

**USA** [www.infra-corp.com](http://www.infra-corp.com)

**Australie** [www.infra.com.au](http://www.infra.com.au)

