

## ACS offre à la NASA un logiciel de grande envergure grâce à la gestion de sièges dans l'interface Web de Provance

### Complexité des sièges

- ❖ Plus de 33 000
- ❖ 46 types de siège
- ❖ Moyenne de 12 services par siège
- ❖ 5 niveaux de service = 2 760 possibilités de configuration d'adaptation de siège

### Modifications rapides

- ❖ Plus de 600 demandes de modifications par mois

### Utilisateurs

- ❖ 50 utilisateurs d'ACS et 30 000 utilisateurs de la NASA ont un accès « libre-service » à l'interface

### Avantages

- ❖ Le modèle de facturation interne offert en abonnement minimise les risques et réduit les coûts
- ❖ Demandes de modifications faciles et accessibles dans le Web
- ❖ L'efficacité des processus est améliorée par des règles de gestion personnalisées
- ❖ Contrôle de l'accès aux données par Internet
- ❖ Ensemble d'outils intégrés et communs pour tous les sites de consommateurs

Lorsque le Government Services Group d'Affiliated Computer Services (ACS), l'un des principaux fournisseurs de services d'impartition d'ordinateurs de bureau du gouvernement fédéral américain, a décroché le contrat *Code R Outsourcing Desktop Initiative (ODIN)* de la NASA, en juillet 2000, le groupe s'est fixé comme but de livrer efficacement des services des TI adaptables à de multiples utilisateurs et d'assurer l'entière satisfaction des utilisateurs finals.

### Le défi

***Donner des outils puissants à 33 000 utilisateurs, gérer efficacement les demandes fréquentes de modifications de sièges***

Le contrat octroyé par la NASA à ACS fait partie d'un contrat de gestion de sièges et d'impartition des TI d'une valeur de 10 milliards de dollars et échelonné sur dix ans. Il vise le soutien et la gestion, pendant tout leur cycle de vie, de plus de 33 000 sièges qui regroupent des micro-ordinateurs, des réseaux et des fonctions de télécommunications, et qui sont répartis dans les quatre centres de recherche de la NASA : Ames, à Moffett Field (Californie), Dryden Flight Flight, à Edwards (Californie), Langley, à Hampton (Virginie), et Glenn, à Cleveland (Ohio).

ACS gère 2 760 configurations de sièges, soit 46 différents types de sièges, une moyenne de 12 services par siège et 5 niveaux de services. En outre, puisque les utilisateurs des centres de la NASA visés par le contrat ODIN émettent plus de 600 demandes de modifications par mois, en moyenne, ACS avait besoin d'un logiciel complet qui serait rapide d'utilisation, rentable et assez puissant pour se charger d'inventaires d'actifs à grande échelle.

### La solution

#### ***Gestion de sièges de Provance***

Pour atteindre leurs objectifs, ACS s'est mis à la recherche d'un expert en gestion de sièges des TI qui fournirait un système « libre service » efficace de demandes de modifications, accessible dans le Web, capable de traiter facilement un fort volume de demandes de modifications et doté d'une fonction adaptée et automatisée de gestion du travail qui garantirait l'efficacité des procédés. Cette entreprise devait aussi être en mesure de répondre aux besoins d'ACS durant toute la durée du contrat.

« En effectuant nos recherches, nous avons rapidement constaté que Provance était l'une des seules véritables entreprises de logiciels de gestion de sièges sur le marché », explique Brian Field, gestionnaire de programme pour le contrat ODIN chez ACS. « Le contrat avec la NASA a présenté la gestion de sièges comme exigence de base. Nous avons observé de nombreux outils de gestion des actifs, mais tous ces outils exigeaient une personnalisation considérable pour atteindre une bonne vitesse de croisière. Or, Provance possédait l'outil que nous recherchions. Avec des exigences de personnalisation minimale et un modèle de coût bien pensé et offert en abonnement, Provance était, de toute évidence, le meilleur choix pour nous. »

### Les avantages

Le logiciel de Provance représentait une toute nouvelle façon de procéder pour ACS, en particulier en ce qui concerne le modèle de facturation interne et externe offert en abonnement. « Ce modèle nous a vraiment convaincus d'adopter le logiciel de Provance, pour nous-mêmes et nos clients, parce qu'il a considérablement réduit nos coûts initiaux qui s'avèrent souvent importants pour la plupart des achats de logiciels », explique Dick Tighe, directeur de l'intégration chez ACS.

Au contraire, le modèle d'abonnement offre l'avantage d'un coût initial modique lorsque la trésorerie est peu élevée - au début du projet - et d'une dépense ordinaire assez modeste avec le temps. Un tel modèle réduit donc le risque d'utiliser un logiciel d'entreprise et permet de faire de réelles économies, étant donné que les clients ne paient que pour les services qu'ils utilisent.

*« Le logiciel s'adapte tellement bien à nos besoins qu'il n'est pas du tout nécessaire de le personnaliser pour qu'il fonctionne. Le démarrage a donc été facile et rapide. »*

Dick Tighe

Directeur de l'intégration chez ACS

Le modèle offert en abonnement signifie également que chaque utilisation convient spécifiquement au client particulier. Au fur et à mesure que les besoins du client augmentent et changent, le modèle de coût s'adapte à eux. « Cette variabilité du coût représentait pour nous une caractéristique très attrayante lorsque nous avons procédé à l'évaluation des différents fournisseurs », déclare Dick Tighe.

## ACS offre à la NASA un logiciel de grande envergure grâce à la gestion de sièges dans l'interface Web de Provance

Grâce au logiciel de Provance, les 30 000 utilisateurs et gestionnaires de la NASA peuvent consulter les configurations de sièges, les modifier selon l'évolution de leurs besoins, approuver les demandes de modifications et déterminer à quelle étape du processus d'autorisation elles sont rendues, grâce à l'interface Web. En plus de réduire le fardeau des appels d'assistance technique, cette capacité permet aux utilisateurs de se sentir plus puissants et d'avoir le contrôle sur la structure et les frais associés avec leurs sièges.

Lorsque les utilisateurs finals et les gestionnaires de la NASA emploient Provance pour consulter les configurations d'actifs ou de sièges, et pour transmettre et gérer des demandes de modifications, les règles de gestion personnalisées automatisent la gestion des procédés et déclenchent la production d'avis afin de simplifier le processus. Le personnel d'ACS peut voir toutes les demandes qui franchissent le processus d'autorisation de la NASA. Une fois approuvées par la NASA, ces demandes sont automatiquement transmises au personnel concerné chez ACS.

Grâce à Provance, près de 50 employés d'ACS, 30 000 utilisateurs finals de la NASA et d'autres sous-traitants peuvent accéder, par l'intermédiaire d'Internet, au dépôt central de données de la gestion de sièges et des règles de gestion, situé à l'IntelliCenter d'ACS, près de Cleveland (Ohio).

### Un partenaire consciencieux et attentif

En plus de répondre de façon rapide et approfondie aux exigences de la NASA, ACS a pu intégrer le logiciel de Provance à son système d'assistance technique. Cet ensemble d'outils donne à ACS un avantage considérable de services et permet des processus administratifs plus efficaces pour tous les clients. Le temps requis pour mettre en œuvre des services d'impartition est rationalisé et ACS a su bâtir des procédures exemplaires en ce qui concerne le logiciel.

Tandis que le modèle offert en abonnement maîtrise les coûts initiaux, la robustesse et la convivialité du logiciel de Provance, pour leur part, permettent à ACS de livrer à tous ses clients des services améliorés, notamment des rapports personnalisés - une forte demande à laquelle font face tous les impartiteurs. De plus, l'importance que voue Provance au service aux clients signifie qu'ACS n'est jamais laissé à lui-même. « Ils sont tout à fait disposés à voir leur logiciel évoluer afin de répondre aux besoins de nos clients, dit Dick Tighe. En fait, leur appui - du contrôle initial de la qualité jusqu'à sa mise en œuvre et à son soutien permanent - a vraiment dépassé nos attentes. »

« Il est agréable de travailler avec les gens de Provance parce que nos affaires leur tiennent à cœur et qu'ils souhaitent le succès de notre entreprise, affirme Jack Yambor, vice-président d'ACS. Provance a dépassé son objectif de collaboration étroite et d'excellence du service à la clientèle. Quand nous avons eu besoin d'une nouvelle fonction pour traiter la facturation globale, Provance a livré cette fonction en moins de deux semaines, du jamais-vu dans l'industrie du logiciel. »

ACS cherche présentement à accentuer l'intégration de ses systèmes de base, tels que son système de catalogue, avec l'ensemble d'outils qu'offre Provance. En outre, ACS explore la possibilité d'étendre l'utilisation de la NASA pour ajouter des capacités, comme la gestion des accords de permis d'utilisation de logiciel de même que la gestion des requêtes de services des TI.

*« Le traitement des demandes de modifications exigeait des mises à jour manuelles jusque dans quatre bases de données distinctes. Dans plusieurs cas, l'opération n'était pas exécutée correctement ou était interrompue, laissant des divergences entre les données. Maintenant, les modifications sont enregistrées de façon uniforme et automatique dans tout le système, en temps réel. »*

Mark Jeschke

Gestionnaire des actifs chargé du contrat ODIN ACS

**Provance Technologies inc.**  
85, rue Bellehumeur, bureau 300  
Gatineau (Québec) J8T 8B7  
Canada

**Provance inc.**  
620 Herndon Parkway, Suite 200  
Herndon, Virginia 20170  
USA

Ligne sans frais: 1 877 438-5227  
[www.provance.com](http://www.provance.com)