

Le logiciel de Provance offre une gestion complète des actifs et des finances ainsi que des processus commerciaux simplifiés au projet voie de communication protégée de l'équipe de BCE

Les avantages d'une gestion du cycle de vie des actifs centralisée

La *gestion du cycle de vie d'un actif* représente le processus de surveillance, de suivi et de prise de décisions relativement aux actifs déployés ou aux groupes d'actifs au cours de tout leur cycle de vie, de la réquisition en passant par l'attribution, le déploiement, le changement et la mise hors service. La technologie de Provance centralise le processus de gestion du cycle de vie des actifs dans un dépôt unique de données.

Le Gartner Group estime qu'une gestion efficace des actifs est un excellent moyen de réaliser des économies à court terme; en fait, ce groupe affirme que la gestion des actifs peut entraîner des économies de plus de 30 % durant la première année (*Cost Control Through ITAM: Easy Pickings*).

Le projet Voie de communication protégée du gouvernement du Canada est une initiative électronique de pointe gérée par Bell Canada pour Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). L'équipe du projet - l'équipe BCE - comprend un consortium de fournisseurs de services, dirigés par Bell Canada, qui travaillent ensemble pour livrer l'infrastructure protégée exigée pour soutenir les initiatives électroniques du gouvernement du Canada. L'équipe du projet Voie de communication protégée est responsable de recevoir, d'installer, d'exploiter et de soutenir les actifs relatifs à la technologie dans de nombreux ministères au fur et à mesure que ceux-ci offrent des services en ligne. Bell Canada est responsable de toute la gestion de projet, de la gestion des actifs et de l'établissement de rapports financiers auprès du gouvernement du Canada. Les autres membres du consortium sont : CGI, BCE Emergis, Entrust, IBM et Postes Canada.

Le défi

Coordonner un système complexe de pièces mobiles

L'équipe BCE a vu son efficacité mise à l'épreuve au moment de rassembler de nombreux systèmes de commandes, de soutien, de facturation et de rapports pour les actifs et les logiciels qu'elle est tenue de gérer. Avant la participation de Provance au projet, chaque fournisseur utilisait des chiffriers séparés pour faire le suivi de leur partie du processus de gestion des actifs, ce qui entraînait une longue saisie manuelle des données exigeant de nombreuses ressources, et par conséquent, des chances élevées de produire des données inexactes.

La base de données d'actifs était constituée de multiples chiffriers énumérant les données relatives aux actifs, aux comptes à recevoir, aux commandes aussi bien qu'à l'entretien et au permis d'utilisation pour de nombreux emplacements. L'ensemble des données financières, quant à elles, a fait l'objet d'un suivi dans un autre système. La plupart des achats exigeaient deux séries de bons de commande : une pour CGI et l'autre pour Bell Canada, et chaque fournisseur utilisait différents modèles de chiffriers pour ses bons de commandes. Bell Canada gère la facturation pour tous les membres de l'équipe, c'est-à-dire qu'il doit intégrer la facturation manuellement à partir de CGI et d'autres vendeurs dans son propre système de bons de commande. Ce processus complexe entraînait un dédoublement de données lors de la saisie, des erreurs causées par la fonction « copier-coller » et le besoin de la longue tâche mensuelle de rapprocher les données.

Gestion du cycle de vie des actifs

- ❖ Optimiser le redéploiement des ressources
- ❖ Réduire le stock excédentaire
- ❖ Éviter de dédoubler les données et les coûts d'intégration
- ❖ Réduire au minimum l'effort de gestion des actifs prêtés, en réparation, en réserve ou excédentaires
- ❖ Optimiser l'achat futur d'actifs et les renouvellements de l'entretien
- ❖ Faciliter la planification et la prévision
- ❖ Réduire les coûts de soutien
- ❖ Éliminer les achats inutiles

Le processus basé sur un chiffrier a aussi rendu difficile la tâche d'établir des rapports sur les actifs matériels et les permis d'utilisation de logiciel, et de diffuser d'autre information importante au gouvernement du Canada. En effet, les rapports précis et opportuns qui mettaient en évidence ce que le client payait et pourquoi il le payait s'avéraient problématiques. Puisqu'il n'existait aucune procédure complète en place pour étiqueter l'équipement ou pour en faire le suivi en passant par les étapes clés, notamment l'achat, la réception, l'utilisation et la mise au rancart, il n'existait pas non plus de façon de comprendre le cycle de vie d'un actif ou les coûts plus élevés et la valeur associés à l'infrastructure technique du gouvernement.

« Nous composions avec un système complexe de composantes mobiles et nous voulions en faire ce dont nous avons besoin pour éliminer le dédoublement d'efforts au sein des membres de notre équipe et

automatiser autant de processus que possible liés à la gestion des actifs », explique Elisabeth Hansman, Directrice, Bureau de gestion des contrats, Bell Canada. « Grâce à Provance, nous avons atteint ce but. »



Le logiciel de Provance offre une gestion complète des actifs et des finances ainsi que des processus commerciaux simplifiés au projet voie de communication protégée de l'équipe de BCE

« Nous avons transformé nos processus de facturation; ils ne sont plus basés à partir de jours mais plutôt d'heures, et nos processus d'établissement de rapports, quant à eux, sont basés à partir de minutes et non d'heures. Cela veut donc dire que nous pouvons réallouer des ressources afin d'ajouter plus de valeur pour nos clients. En plus, ils sont tout à fait conscients des actifs qui sont toujours en cours, de ce qui a été reçu et de l'endroit où les actifs se trouvent dans leur cycle de vie individuel. Rendre des comptes au client est simple et facile. »

Elisabeth Hansman

Directrice—Bureau de gestion des contrats, Bell Canada

Le logiciel

La gestion des finances et des actifs simple, directe et simplifiée

Au début, Bell a choisi un vendeur important dont le déploiement du logiciel serait long. « Lorsque nous avons pris davantage connaissance de ce logiciel, nous nous sommes rendus compte qu'il ne nous convenait pas tout à fait », d'admettre Hansman.

Hansman a été présentée à Provance par l'entremise d'un collègue chez Bell qui avait travaillé avec le logiciel de Provance. « Nous avons immédiatement constaté une grande différence, et ce, à tout point de vue », d'expliquer Hansman. « Provance était une entreprise plus petite, disposée à nous offrir exactement ce dont nous avions besoin, plutôt que de nous demander de nous conformer à leur application. Nous ne voulions rien de compliqué, seulement un logiciel qui répondrait à nos besoins, et la simplicité de l'outil de Provance était exceptionnelle. J'ai tout de suite constaté qu'il s'agissait de l'outil idéal, offrant des fonctions "glisser-déplacer". Bref, c'était un outil convivial et facile à comprendre. »

L'approche de partenariat de Provance représentait une autre caractéristique de vente importante. « Ils se sont montrés véritablement intéressés à ce que nous faisons et à la façon dont nous travaillions », d'ajouter Hansman. « Ils ont fait preuve de beaucoup d'expertise en nous faisant des recommandations; d'ailleurs, ils nous ont aidés à prendre connaissance de nos enjeux, même avant qu'un contrat ne soit signé. En fait, Provance nous a offert l'occasion de redéfinir, de documenter et de simplifier notre processus de gestion des actifs. »

Provance a aidé l'équipe BCE à simplifier et à améliorer la gestion des actifs grâce à leur outil complet de gestion des actifs et à leur connaissance approfondie des pratiques exemplaires. À l'aide de l'outil de Provance, l'équipe BCE possède maintenant toutes les capacités relatives à la gestion des achats et des contrats. Cela signifie qu'ils peuvent faire tout le suivi de l'information se rapportant aux actifs. « Grâce à l'outil de Provance, nous savons qui possède chaque actif, nous avons toute l'information relative au bon de commande, nous savons qui des membres de notre équipe gère chaque aspect du cycle de vie de l'actif, et bien d'autres choses encore », explique Hansman. « Cet outil nous a permis un suivi financier exceptionnel et de développer des capacités de gestion hors pair. »

L'aspect le plus complexe de la mise en service était le processus d'épuration des données. En effet, le projet comprenait une quantité considérable d'information stockée de mille et une façons. Il y avait souvent un dédoublement d'information, et certaines des données qui demandaient un suivi n'étaient stockées nulle part. Provance et l'équipe BCE ont passé plusieurs mois à traiter ce problème en analysant de près l'information afin d'assurer que l'équipe BCE enregistrerait toute l'information dont elle avait besoin, rapprochant les dédoublements et les inconsistances, et finalement, stockant le tout dans le dépôt de données de gestion des actifs de Provance.

Le logiciel de gestion du cycle de vie complet des actifs de Provance aide l'équipe de BCE à mieux servir ses clients et à réduire les coûts relatifs aux TI. En effet, ils ont une excellente visibilité et un meilleur contrôle des actifs des TI du gouvernement du Canada. Le logiciel de Provance permet une personnalisation des règles commerciales, une automatisation du flux de travail et un suivi détaillé de toute l'activité des TI, y compris la prestation de services ainsi que l'installation, le déplacement, l'ajout et la modification (IDAM) d'actifs.



Le logiciel de Provance offre une gestion complète des actifs et des finances ainsi que des processus commerciaux simplifiés au projet voie de communication protégée de l'équipe de BCE

Les résultats

Un dépôt de données unique et central ainsi que des processus commerciaux améliorés

À l'heure actuelle, le logiciel complet de gestion des actifs basé sur le Web aide l'équipe BCE à gérer efficacement les exigences d'infrastructure de dix ministères dans de multiples emplacements. « Ce nombre est d'ailleurs appelé à augmenter au fur et à mesure que les services gouvernementaux se déploient de plus en plus », d'ajouter Hansman.

Grâce au logiciel de Provance, la personne qui émet les bons de commande en crée un dans l'outil de Provance; l'information relative à l'actif n'est saisie qu'une seule fois. Le flux de travail électronique de Provance automatise les processus antérieurs fondés sur le papier afin qu'ils soient acheminés et approuvés. Puisque toute l'information relative à l'actif est comprise dans une base de donnée centrale et unique, il n'existe aucun dédoublement d'effort et les risques d'erreur sont très faibles, en particulier par la disponibilité de menus déroulants pour compléter les champs de données pertinents.

Les processus associés à l'achat, à la réception, à la distribution et à l'entretien de matériel, de logiciel et de permis d'utilisation des actifs sont automatisés et comprennent des étapes proactives, telles que l'envoi automatique de courriels directement de l'outil de Provance, dans le but d'informer la personne appropriée que, par exemple, une garantie ne sera plus valide dans les 30 jours.

Avec l'aide de Provance, l'équipe BCE a aussi été capable de redéfinir ses processus de gestion des actifs. La première étape visait à automatiser la gestion du cycle de vie des actifs et l'établissement des rapports financiers. Autrement dit, il fallait faire de l'intégration avec le système de service d'assistance technique pour que tout se retrouve sur le Web, de façon à ce que l'information contenue dans le dépôt de données centralisé soit facile d'accès et mise à jour. Les processus basés sur le Web permettent également à l'équipe BCE d'automatiser toutes les étapes du cycle de vie des actifs le plus possible en temps réel. Avant d'adopter Provance, l'équipe ne faisait le suivi que de l'équipement qui avait été reçu. Aujourd'hui, elle peut associer les sommes à recevoir à leur commande correspondante pour obtenir un portrait plus complet du traitement d'une commande. Par conséquent, l'établissement de rapports est aussi plus complet, ce qui signifie que le client sait exactement ce qu'il paye.

Puisque toute l'information relative à l'actif est comprise dans une base de donnée centrale et unique, il n'existe aucun dédoublement d'effort et les risques d'erreur sont très faibles.



Le logiciel de Provance offre une gestion complète des actifs et des finances ainsi que des processus commerciaux simplifiés au projet voie de communication protégée de l'équipe de BCE

« Ils se sont montrés véritablement intéressés à ce que nous faisons et à la façon dont nous travaillions. Ils ont fait preuve de beaucoup d'expertise en nous faisant des recommandations; d'ailleurs, ils nous ont aidés à prendre connaissance de nos enjeux, même avant qu'un contrat ne soit signé. En fait, Provance nous a offert l'occasion de redéfinir, de documenter et de simplifier notre processus de gestion des actifs. »

Elisabeth Hansman
Directrice—Bureau de gestion des contrats, Bell Canada

Les avantages

Économies de temps considérables, précision des données et responsabilisation

Le logiciel de gestion du cycle de vie complet des actifs de Provance aide l'équipe BCE à mieux servir ses clients et à réduire les coûts relatifs aux TI. En effet, ils ont une excellente visibilité et un meilleur contrôle des actifs des TI du gouvernement du Canada. Le logiciel de Provance permet une personnalisation des règles commerciales, une automatisation du flux de travail et un suivi détaillé de toute l'activité des TI, y compris la prestation de services ainsi que l'installation, le déplacement, l'ajout et la modification (IDAM) d'actifs.

L'équipe de BCE a simplifié ses processus commerciaux par l'automatisation. « Nous avons transformé nos processus de facturation; ils ne sont plus basés à partir de jours mais plutôt d'heures, et nos processus de rapports, quant à eux, sont maintenant question de minutes et non d'heures », d'expliquer Hansman. « Cela veut donc dire que nous pouvons réallouer des ressources afin d'ajouter plus de valeur pour nos clients. En plus, ils sont tout à fait conscients des actifs qui sont toujours en cours, de ce qui a été reçu et de l'endroit où les actifs se trouvent dans leur cycle de vie individuel. Rendre des comptes au client est simple et facile. Toute l'information, toutes les transactions et les données historiques sont immédiatement disponibles pour l'établissement de rapports et pour les demandes. Puisque toutes les données sont contenues dans un seul dépôt et qu'elles reflètent complètement chaque actif, la qualité des données dans les rapports est meilleure et plus exacte.

« Nous sommes très heureux de faire affaire avec Provance », conclut Hansman. « En plus de représenter ce que nous recherchions exactement, ils sont des experts en la matière et s'engagent complètement à devenir partenaires afin de nous aider à réussir. »