



Générale des Eaux en bref

Chiffre d'affaires : 6 486 millions de \$.

Nombre de salariés : plus de 20 000 personnes.

Application : PYTHEAS Asset Management sous Oracle.

3 500 équipements dont 1 400 PC, 120 serveurs et 400 PDA répartis sur 80 sites distincts.

► **Services :** PYTHEAS et ses partenaires certifiés vous proposent un service personnalisé : étude, conseil, formation, conduite de projet, assistance, développement.

Témoignage

Générale des Eaux Île-de-France - Centre

« 85 % des appels sont résolus dans l'instant »

Une gestion de parc optimale et un Help Desk complet et indispensable pour accompagner sa réorganisation. En 1999, Générale des Eaux Île-de-France - Centre entreprend un grand chantier de réorganisation se traduisant par un déploiement massif de postes multi-systèmes. Alain Challant, son responsable informatique, après avoir étudié plusieurs solutions, choisit PYTHEAS Asset Management.

Quelles ont été vos principales évolutions ?

Alain Challant : L'inventaire et le Help Desk ont été ces deux dernières années largement optimisés.

années nous intéresser aux nouveaux standards tel qu'ITIL.

Comment gérez-vous l'inventaire ?

AC : Notre périmètre est très décentralisé. Nous avons mis en place l'inventaire automatique de PYTHEAS (PAMScan) sur la plupart des sites. Cet inventaire nous permet d'anticiper et de prendre des décisions rapides en terme de déploiement.

Que peut vous apporter une démarche ITIL dans votre organisation ?

AC : Notre service informatique doit être un moyen pour l'entreprise d'atteindre ses objectifs. La démarche de la région IDF est très orientée qualité de services aussi bien auprès de nos clients qu'en interne.

Comment gérez-vous votre Help Desk ?

AC : Nous avons aujourd'hui au support 2 niveaux. Certain jours, nous dépassons la centaine d'appels. 85 % des appels sont résolus dans l'instant, 5 % le sont dans la journée ou dans les 48 h 00.

Quel serait il les processus les plus importants selon vous ?

AC : L'ensemble nous intéresse, mais je souhaiterai mettre en place en priorité la gestion des incidents et des changements. Cela remettra l'utilisateur au centre de nos préoccupations. Je sais que PYTHEAS avec ses partenaires sont capables de nous accompagner dans cette démarche.

Avez-vous de nouveaux projets ?

AC : Nous souhaitons pour les 2 à 3 prochaines

Pour Générale des Eaux Île-de-France - Centre, la Gestion Parc et le Help Desk réalisés par PYTHEAS Asset Management assure une réelle visibilité sur ses biens et permet une prise de décisions rapide. Elle lui confère un gain de productivité important, valorisé par un meilleur suivi technique, financier et administratif.

Références

- **Clients :** Plus de 95 mairies (Paris, Nice...), CCI (Marseille, Lyon), Caisse d'Épargne, Crédit Lyonnais, BNP Paribas, Kredietbank, Banque Rothschild, Midas, plus de 40 centres hospitaliers, AP-HP, Daimler Chrysler, Segula, BUT, System U, Sade, Bourse de Montréal, Thalès Air Défense, Sagem, SDIS, High Co, Novenci...
- **Partenaires :** ARES, LPI, Makesoft, Matis, Osiatis, Promotic, Quadria, Team Partner, Thalès IS...

PYTHEAS

Europarc du Pichauray – Bâtiment B8
BP 262 000

13797 Aix-en-Provence Cedex 03

Tel. : 04 42 39 45 33

Fax : 04 42 39 79 39

[www http://www.pytheas.com](http://www.pytheas.com)