



# Conseil Départemental de Meurthe-et-Moselle

Le Ressenti Utilisateur et la Prévention de la Sécurité au cœur des Services Informatiques

Comment la solution de gestion de l'expérience numérique des collaborateurs Nexthink a permis d'optimiser l'utilisation de l'outil informatique et renforcé les conditions de sécurité de la collectivité territoriale

Action sociale, éducation, transports, aménagement du territoire, culture, tourisme, sport et environnement, sont les principaux domaines d'intervention confiés au Conseil Départemental de Meurthe-et-Moselle. 3000 agents œuvrant sur 75 sites sont engagés quotidiennement auprès des citoyens pour fournir un service public départemental de qualité, solidaire et protecteur.

Le service Support et Gestion de Parcs au sein de la Direction des Systèmes d'Information du Conseil Départemental place également l'humain et son utilisation de la technologie au cœur de ses préoccupations. Afin d'accélérer la résolution des dysfonctionnements informatiques qui pénalisent les agents dans leurs fonctions quotidiennes, mais aussi renforcer sa qualité du service ainsi que sa conformité en matière de sécurité, le service s'est doté de la solution pour gérer l'expérience numérique des collaborateurs, tout en conservant sa hotline. Un pari gagnant pour créer des conditions de travail numériques optimales au sein d'un contexte de crise sanitaire mondiale favorisant le maintien des équipes en télétravail.

Témoignage...

## GAGNER EN VISIBILITE ET EN PROACTIVITE

Au sein du service Support et Gestion de Parcs, 8 techniciens interviennent sur site ou à distance, garants au quotidien non seulement de la maintenance de 350 serveurs et 2 750 postes de travail portables ou fixes rattachés au Conseil Départemental lui-même, mais également de 5 000 PC et 8 000 tablettes équipant les collèges du Département, depuis la mise en œuvre de la loi Peillon.

Chaque année, le service IT faisait face à quelques incidents informatiques et à plus de 12 000 appels au help desk de la part des utilisateurs. Un appel générant la saisie d'un incident.

L'enjeu était donc de s'équiper d'une solution permettant de comprendre en temps réel l'usage des postes de travail et des applicatifs utilisés par les agents de la collectivité, ceci afin d'augmenter l'efficacité et la proactivité des équipes techniques en cas de problèmes informatiques, et réduire ainsi la volumétrie des tickets.

Avant l'introduction de Nexthink, l'équipe IT manquait de visibilité globale sur les conditions d'utilisation du parc informatique : elle évaluait en effet sommairement la qualité de ses prestations de service au taux d'insatisfaction des utilisateurs. L'identification de l'origine du problème et sa remédiation étaient chronophages, une source de frustration à la fois pour les équipes techniques et pour les employés.

Nous avions régulièrement des utilisateurs se plaignant d'un problème technique précis sur leur PC alors que de notre côté, nous n'avions aucun indicateur sur nos radars. Il était donc impératif de bien évaluer la qualité de service du département informatique et en miroir, le ressenti des utilisateurs.

**Thibaut Prouhet,**  
Responsable Service Support  
et Gestion du Parc au sein de la  
Direction des Systèmes d'Information

## RENFORCER LES CONDITIONS DE SECURITE GLOBALES

Implémentée en janvier 2020, soit trois mois avant le confinement et le début de la crise sanitaire mondiale, la solution Nexthink a permis au service Support et Gestion de Parcs, d'obtenir une vue globale du périmètre PC et applicatif. « Alors que nous pensions que nous étions la cible de cyberattaques, Nexthink a permis d'identifier rapidement la source du problème : un ordinateur envoyant des requêtes en permanence saturait notre réseau. » raconte Thibaut Prouhet. De plus, la solution leur a apporté un moyen d'anticiper les problèmes avant même qu'ils n'atteignent un utilisateur. « Nous voulions identifier rapidement les événements déclencheurs d'un dysfonctionnement et disposer de cette visibilité cruciale que nous n'avions pas avant pour améliorer notre service, anticiper et accélérer la résolution des incidents et satisfaire nos collaborateurs. L'autre enjeu était de renforcer notre protection vis-à-vis des attaques informatiques et du Shadow IT. »

La compréhension du ressenti des collaborateurs a ainsi permis d'obtenir une visibilité complète sur la qualité générale du service IT. Mais ce n'est pas tout. Le service s'est appuyé aussi sur la plateforme Nexthink pour maintenir la sécurité informatique en condition opérationnelle. Si les administrations et collectivités locales, hébergeant des données sensibles, sont régulièrement la cible de cyberattaques et ce, particulièrement en situation de crise sanitaire, Nexthink assure le fonctionnement optimal et la protection du poste de travail. En se dotant d'une nouvelle capacité de gestion informatique proactive, le service a bénéficié d'une plus grande visibilité sur les performances et la conformité des équipements informatiques identifiant avec précision les élévations de privilèges, les administrateurs, les modifications et téléchargements logiciels non autorisés, ... Ce qui a permis d'affiner les politiques de sécurité in situ.

Avant Nexthink, près de 200 personnes se connectaient en administrateur sur leur poste de travail, ce qui favorisait une propagation des virus vers les ressources stratégiques et augmentait la surface d'attaque de notre système d'information.

Nexthink nous a permis d'identifier qui étaient ces utilisateurs et de désactiver leurs droits. Nous maîtrisons mieux la sécurité et le Shadow IT.

**Thibaut Prouhet,**

Responsable Service Support et Gestion du Parc au sein de la Direction des Systèmes d'Information

## SE RAPPROCHER DES COLLABORATEURS

Identifié comme l'un des leaders de l'expérience numérique des collaborateurs sur le marché, la solution Nexthink était déjà installée au sein d'autres collectivités en Moselle qui ont validé sa facilité d'utilisation et ses avantages auprès des équipes du Conseil Départemental. Ils ont ainsi pu évaluer en temps réel l'impact et les capacités étendues de la solution avant de procéder à son implémentation.

Un des premiers bénéfices a été d'optimiser certains coûts : « Un des logiciels utilisés en interne a récemment modifié la gestion de ses licences, passant de licences réseau à des licences utilisateurs monopostes plus coûteuses. Nous possédions dix licences réseau pour 55 utilisateurs. Avec Nexthink nous avons pu identifier l'utilisation réelle du logiciel et réduit nos postes de dépenses de 60 000 € ! » rapporte Thibaut Prouhet.

De plus, le module Nexthink Engage a rapidement été déclenché pour lancer des campagnes ciblées. Ce canal d'engagement bidirectionnel a permis de combler le fossé entre l'organisation informatique et les collaborateurs. Dès qu'une application est en arrêt, l'équipe informatique est dorénavant capable d'alerter immédiatement l'ensemble des utilisateurs, un moyen efficace pour augmenter la satisfaction des employés. « Avant nous avions une hotline et un numéro unique. Quand une application utilisée par 150 personnes tombait en panne, c'était potentiellement 150 appels au help desk, mais surtout un appel et 149 messages vocaux. Aujourd'hui, non seulement on identifie et solutionne rapidement un dysfonctionnement mais cela nous permet surtout d'alerter un utilisateur sur le problème en question puis de l'informer d'un retour à la normale. Grâce à Engage, nous augmentons le degré de satisfaction des collaborateurs et l'image de la DSI. C'est une très forte source de motivation pour nos techniciens »

## Quelques Chiffres



Gains de 60 000 euros en coûts de licence inutiles



DEX Score de 7.98 avec un objectif d'évolution de 8



2750 postes de travail et 350 serveurs

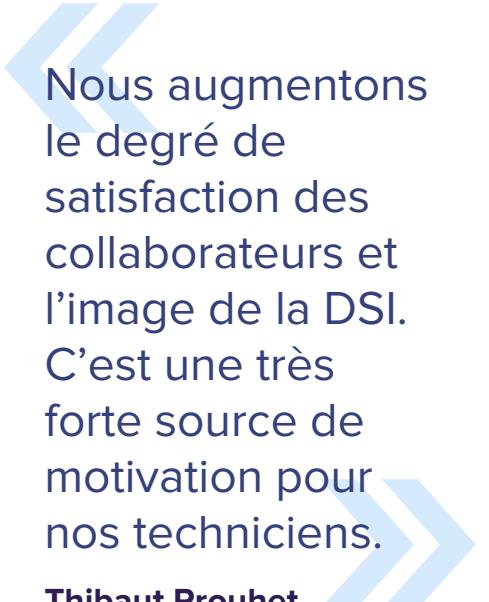
## À L'AVENIR : AUTOMATISER L'IDENTIFICATION ET LA RESOLUTION DES PROBLEMES

Pour aller encore plus loin dans son approche proactive, le service Support et Gestion de Parcs du Conseil Départemental entend tester Nexthink Act et ses fonctionnalités d'auto-remédiation dans un avenir proche. Le module permettra de maintenir l'état des postes de travail en conditions opérationnelles sans intervention, les techniciens de support étant en mesure de lancer sur les postes de travail des scripts de remédiation pré-validés, évitant ainsi l'escalade systématique de cas connus.

Aujourd'hui, grâce à la visibilité offerte par Nexthink, les équipes techniques ont plus de temps à consacrer à des projets additionnels comme la mise en place d'un chatbot pour la création des incidents. Des expériences de travail optimales aussi bien pour les collaborateurs que pour les techniciens favorisant le bien-être et la productivité, un enjeu réel pour les départements informatiques dans un contexte complexe de relance économique.

## NEXTHINK

Nexthink s'impose comme le leader mondial de la gestion et du pilotage de l'expérience numérique des collaborateurs dans l'entreprise. Nos solutions permettent aux entreprises de créer un environnement de travail numérique placé sous le signe de la productivité en offrant une expérience numérique optimale aux collaborateurs. Grâce à une combinaison d'analyse des usages en temps réel, la collecte du ressenti des utilisateurs et l'automatisation, Nexthink aide les directions informatiques à mieux répondre aux enjeux du Digital Workplace.

 Nous augmentons le degré de satisfaction des collaborateurs et l'image de la DSI. C'est une très forte source de motivation pour nos techniciens.

**Thibaut Prouhet,**

Responsable Service Support et Gestion du Parc au sein de la Direction des Systèmes d'Information

Des questions sur la plateforme Nexthink ?