



BT Gestion de Qualité - MAGIE

« W4 nous a permis de gagner en qualité de service. Nous avons amélioré nos procédures de gestion des incidents, et nous pouvons désormais fournir à nos clients, une prestation à forte valeur ajoutée. »

Matthieu De Montron, Directeur de Business Unit, BT Consulting & Intégration

Panorama de la solution

Secteur d'activité
Services Informatique

Enjeux du Projet

- > Optimiser la relation client dans le cadre des contrats de tierce maintenance applicative
 - Mettre en oeuvre un système opérationnel
 - Mettre en place un véritable système de management de la qualité
- > Homogénéiser les méthodes et procédures
 - Unifier les processus dans le cadre de la méthodologie certifiée ISO 9001
 - Garantir la cohérence du processus
 - Garantir la coordination des actions

Résultats

- > Hausse de la Productivité
 - Réduction de 75 % du temps du cycle global de validation
- > Réduction des coûts administratifs
 - Contrôle et frais de saisie (10 000 €/an)
 - Frais d'impression papier (10 000 €/an)
- > Mise en place de statistiques de contrôle sur les incidents pour :
 - Détecter des besoins sous-jacents
 - Se constituer sa propre base de connaissances
 - Affiner ses contrats de Tierce Maintenance Applicative (TMA)

Pour perpétuer cette démarche qualité, BT s'appuie sur MAGIE.

Cette application de gestion de qualité optimise la gestion et le suivi des incidents, des demandes de modifications d'anomalies et d'évolutions dans le cadre de contrats de maintenance applicative.

Historique du dossier 3740				
Informations				
Nom	SYNTEGRA			
Projet	FAV2			
Date des informations				
Etape	Acteur	Etat	Date de début	Date de fin
Déclaration	In. Lorenz	En	20 Ma 2001	20 Ma 2001
Caractérisation par CP	In. Lorenz	En	20 Ma 2001	20 Ma 2001
Traitement	In. Lorenz	En	20 Ma 2001	20 Ma 2001
Validation de la situation	In. Lorenz	En	20 Ma 2001	20 Ma 2001
Attesté de livraison	en	En	20 Ma 2001	

Développer avec une maîtrise des technologies et des méthodes

BT revendique une parfaite maîtrise technique des outils les plus avancés du marché.

Et ce, dans un environnement méthodologique certifié ISO 9001.

Cette garantie de professionnalisme et de qualité facilite le déploiement de systèmes et d'applications au travers de procédures strictes et éprouvées.

FICHE DE FAIT TECHNIQUE		
Date d'ouverture : 07 Ma 2001		
SOCIÉTÉ : CNCP		REF. CODE PROJET : CNCP03
TÉL : 01 69 12 80 44		PROJ. N° : MAGIE_3740
PROJET : MAGIE		
DESCRIPTION DE FAIT TECHNIQUE		
Actuellement enregistré des informations techniques dans le champ Description de la première activité : "Installation"		
Rattachement (s) :		
MATERIE : A 10244		
Société : Syntriga		
Nom : Installation		
Date : 07 / 05 / 2001		
Tel : 01-69-12-80-44		
Compte : 10244		



> BT : Gestion de Qualité - MAGIE

W4 : vecteur de qualité

En tant que prestataire de solutions innovantes et adaptées à l'environnement de l'entreprise, BT se doit d'optimiser la gestion de ses contrats de maintenance applicative.

BT a donc décidé de mettre en oeuvre un véritable système de management de la qualité pour assurer :

- Le suivi qualité par projet
- Le processus de détection et de traitement des anomalies (réclamations client, non-conformités, actions correctives et/ou préventives.)

L'outil devait tenir compte des spécificités liées à l'activité et à l'organisation de la société, en particulier la diversité des prestations assurées, les spécificités de ses prestations : missions types ou prestations spécifiques, équipe projet / expertise, et enfin la saisonnalité des anomalies.

BT, partenaire Platinum de W4, a fait le choix de la solution W4 pour optimiser et gérer les incidents et évolutions dans le cadre du projet MAGIE.

Le produit W4 s'est imposé naturellement de par :

- Son architecture full web et native Intranet
- Un coût de possession compétitif (conception, réalisation, déploiement, mise en œuvre...)
- Une méthodologie RAD facilitant la gestion des versions de processus
- Un mécanisme de dictionnaire pour la gestion de plusieurs langues

« Nous sommes des partenaires confiants et convaincus que la solution W4 est la meilleure réponse aux besoins d'optimisation des processus de l'entreprise. » déclare Matthieu De Montrion, Directeur de Business Unit, BT Consulting & Intégration.

L'application MAGIE

BT maîtrise toute la chaîne de gestion de traitements des incidents, de la saisie assistée à la qualification de l'incident en passant par le traitement de l'anomalie, la planification et enfin la livraison.

L'application MAGIE permet de gérer les demandes de travaux (petites évolutions, anomalies, incidents, corrections...) émises par les clients de BT dans le cadre de contrats de Tierce Maintenance Applicative. W4 garantit ainsi le respect de la procédure de traitement des demandes de travaux décrite dans le Plan d'Assurance Qualité Maintenance de l'entreprise.

Après avoir initialisé le projet « Maintenance » des clients de BT, l'application MAGIE permet de :

- Gérer les demandes d'intervention (saisie, suivi, planification)
- Informer les différents intervenants sur l'état d'avancement des anomalies les concernant
- Synthétiser les tableaux de bord à l'aide de fichiers formatés repris dans des outils bureautiques

La solution W4 prend en compte aisément les caractéristiques clés de l'application MAGIE :

- Synchronisation verticale pour un dossier
- Ecrans de recherche ergonomiques avec une fonction Full Text
- Gestion des habilitations multi-projets
- Gestion des versions
- Numérisation des signatures
- Métriques et indicateurs d'anomalies
- Multilingue

Harmonisation des pratiques et procédures de gestion

Si la puissance de l'outil n'est plus à prouver, son ergonomie et sa flexibilité avancées ont permis d'installer très rapidement, via l'Intranet et l'Extranet de BT, une procédure qualité à forte valeur ajoutée, source de productivité, améliorant les performances de l'entreprise dans la conduite de projets.

Grâce à W4, l'application MAGIE permet une meilleure visibilité et traçabilité des incidents, une meilleure gestion des délais associés, une harmonisation des procédures pour une concertation et une coordination entre les différentes personnes impliquées.

A propos de BT

BT est une société internationale spécialisée dans le conseil et l'intégration de systèmes. La division « Consulting and Systems Integration » de BT aide les entreprises à transformer leur organisation dans le contexte de l'économie numérique en réseau.

Elle s'appuie sur ses expertises des secteurs d'activité, des métiers et des technologies qui permettent de concevoir et mettre en place des fonctionnements plus performants. Elle offre des services de conseil et d'intégration de systèmes, depuis le consulting métier jusqu'à la conception, la mise en œuvre et l'exploitation de systèmes spécifiques ou progiciels.

L'approche conseil et intégration de systèmes de BT est pragmatique et innovante, basée sur des engagements concrets envers ses clients, orientés vers la réalisation d'avantages compétitifs significatifs.