



ON AIR

rtbf.be

## La RTBF améliore le service interne du helpdesk avec un nouveau système de ticketing

Lieu : Belgique—Bruxelles

Secteur : médias

Site web : [www.rtbf.be](http://www.rtbf.be)

### Profile

La Radio Télévision Belge Francophone (RTBF) est une entreprise audiovisuelle du service public. Elle est l'équivalent francophone de la VRT néerlandophone et de la BRF germanophone. La RTBF diffuse quatre chaînes de télévision (La Une, La Deux, La Trois et Arte Belgique) et six chaînes de radio (La Première, VivaCité, Musiq3, Pure FM, Classic 21 et RTBF International). La RTBF emploie 2 500 collaborateurs.

Entreprise audiovisuelle du service public de la Belgique francophone, la RTBF a remplacé son ancien système de ticketing qui était obsolète par HEAT Service Management de HEAT Software. Dans ce contexte, elle a opté pour une collaboration avec Econocom pour l'installation, l'intégration et le suivi. L'assistance informatique est désormais notablement plus efficace et plus structurée, entre autres, grâce un portail en libre-service destiné aux utilisateurs finaux.

Le département informatique de la RTBF est en charge de l'assistance de 2500 à 3000 PC, environ 1200 téléphones et 2000 à 3000 tablettes. Les utilisateurs finaux ont notamment besoin d'aide pour résoudre leurs problèmes liés à l'usage des logiciels et autres problèmes bureautiques. Environ 40% des tickets sont liés à des demandes d'assistance technique destinée aux studios de montage et d'enregistrement.

### Le bon choix au bon moment

« Il va de soi que les incidents qui requièrent une résolution en urgence en studio doivent être gérés dans les meilleurs délais », explique Olivier Javaux, Responsable informatique Front Office à la RTBF. « C'est ainsi qu'un technicien est toujours présent lors des émissions afin d'intervenir si nécessaire. Cependant, nous avons également besoin d'un système efficace et robuste pour résoudre les incidents et problèmes et de pouvoir leur assigner un degré de priorité en fonction de l'urgence et de l'impact. Avec HEAT Service Management, nous avons pu renforcer nos processus de gestion de services et améliorer notre maturité opérationnelle.

---

econocom

## Défi

Remplacer ancien système de ticketing qui était obsolète par HEAT Service Management de FrontRange

## Solution

HEAT Service Management on-premise

## Avantages

- ◆ Traitement plus rapide des tickets
- ◆ Meilleur support des utilisateurs
- ◆ Processus et workflows automatisés
- ◆ Edition de rapports
- ◆ Convivialité
- ◆ Inclusion de priorités
- ◆ Self-service et répertoire de connaissances

En tant que département interne, nous nous attachons à fonctionner comme un prestataire de services avec des objectifs de performance, même si cela n'est pas directement lié à des raisons financières. »

## Des délais très courts

Le système de ticketing utilisé auparavant par la RTBF ne répondait plus aux attentes : il n'était pas possible de développer un portail en libre-service ni de gérer du reporting de façon large sans passer par une refonte sur mesure de l'IT. « Nous estimions qu'il était inutile de développer un logiciel maison alors qu'il existait des solutions répondant à nos besoins », constate Olivier Javaux. « C'est la raison pour laquelle nous avons lancé un appel d'offre public afin de trouver la solution la mieux appropriée. Nous voulions passer rapidement au nouveau système afin d'éviter de prolonger le contrat de maintenance avec le fournisseur précédent. Cette urgence en termes de calendrier a ajouté une pression supplémentaire, certes, mais Econocom a réussi à boucler la phase pilote en six mois. C'est ainsi que nous sommes effectivement passés au nouvel outil en moins d'un an. Econocom a adapté HEAT Service Management à nos besoins spécifiques et, ensemble, nous avons installé le logiciel sur notre serveur. En dépit de quelques complications relatives aux paramètres linguistiques qu'Econocom s'est employée à résoudre, la solution a pu être mise en place endéans des délais très serrés. »

## Centralisation de l'ensemble des tickets

L'objectif était de centraliser tous les tickets dans HEAT Service Management, d'y accueillir aussi des tâches de projets stratégiques et, à terme, d'anticiper les problèmes en analysant les incidents. Par le passé, les tickets restaient parfois ouverts pendant plus d'un an en raison de l'absence de suivi efficace, ce qui justifiait le souhait de la RTBF de renforcer la qualité de résolution et d'accroître la réactivité.

La demande d'un Service Desk plus efficace émanait de la direction de la RTBF. Elle souhaitait augmenter la maturité de l'assistance informatique sur la base des directives cadres COBIT pour l'évaluation et l'aménagement structurés de l'environnement de la gestion informatique. Cela devait servir de base pour hisser la prestation de services à un niveau supérieur.

## Adaptation en régie

Le choix de HEAT a conclu l'appel d'offre public qui tenait compte à 40% du prix et à 60% d'une centaine de critères fonctionnels. Un des aspects déterminant était la possibilité de pouvoir effectuer des évolutions sans devoir toujours recourir à des ressources externes. HEAT Service Management représentait l'équilibre parfait entre des fonctions prêtes à l'emploi, immédiatement disponibles, et des possibilités d'adaptation que nous pourrions gérer de façon autonome.



**Olivier Javaux**

Responsable IT Front Office à la RTBF

« Les connaissances et l'expérience d'Econocom sont une réelle valeur ajoutée. Econocom est notre intégrateur de confiance, ce qui est particulièrement important, précisément en raison des très nombreuses possibilités de la solution HEAT. »

**Pour plus d'information**

Sur les Services Management IT envoyez un mail à [bart.fransen@econocom.com](mailto:bart.fransen@econocom.com)

Visitez notre site web [www.econocom.be/fr](http://www.econocom.be/fr)

« Auparavant, nous devions faire appel à un consultant pour chaque modification. Aujourd'hui, nous pouvons procéder nous-mêmes à de très nombreuses tâches », explique Olivier Javaux. « Par exemple, gérer des workflows et créer des formulaires, mais aussi ajouter de nouveaux processus ou fonctionnalités au système. Nous avons l'intention d'étendre HEAT Service Management aux différentes directions de support de la RTBF (ressources humaines et facilités) afin d'offrir aux collaborateurs un portail de services unifié. »

L'entreprise entend ainsi automatiser le plus de tâches possible, mais s'inscrit toujours dans une réflexion pratique : le traitement d'un ticket ne peut pas demander plus de temps qu'une procédure papier.

S'il est vrai que la RTBF peut désormais prendre à son compte un très grand nombre de tâches, il n'en demeure pas moins que l'assistance d'Econocom est encore requise, entre autres pour les mises à niveau et pour des modifications plus complexes. Olivier Javaux : « Les connaissances et l'expérience d'Econocom sont en tous points une réelle valeur ajoutée. Econocom est notre intégrateur de confiance, ce qui est particulièrement important, précisément en raison des très

nombreuses possibilités de la solution HEAT. »

**Préparer le lancement du portail en libre-service pour un impact maximal**

Pour le moment, HEAT Service Desk est utilisé à la RTBF par 120 collaborateurs du département informatique. Ils reçoivent les demandes des utilisateurs finaux par téléphone ou par e-mail et les enregistrent dans le système. Cette approche n'est qu'une étape intermédiaire, car, à terme, l'ensemble des 250 informaticiens travailleront avec HEAT et les utilisateurs finaux pourront accéder à un portail en libre-service où ils pourront saisir eux-mêmes leurs requêtes.

« Nous souhaitons également développer une base de connaissances pour le portail, afin qu'il évolue vers un système plus large que le ticketing. Les utilisateurs y trouveront des réponses aux questions le plus fréquemment posées, de sorte que le Service Desk puisse économiser du temps par rapport à des problématiques basiques que l'utilisateur final serait en mesure de résoudre lui-même. »