

Paris, le 7 février 2003

ECS Solutis optimise la planification de ses ressources humaines avec OPTI-TIME, la suite logicielle éditée par DELIA SYSTEMS

- Le logiciel de planification OPTI-TIME se prête à la double exigence des métiers d'ECS SOLUTIS : la Continuité d'exploitation des équipements informatiques et la gestion de projets Clients. La première activité implique des contraintes fortes de délais d'interventions (en général deux heures) ; la seconde exige une gestion rigoureuse des ressources sur le long terme.
- OPTI-TIME répond à ces besoins de planification des ressources humaines et logistiques dans l'urgence comme dans le long terme.

Remplacer les tableurs pour planifier rigoureusement les services clients.

Initialement tournée vers la Maintenance de parcs informatiques, ECS Solutis, la filiale Services du Groupe ECS, a fortement développé l'activité d'accompagnement de tous les projets informatiques pour ses clients. En 2000, ECS Solutis éprouve le besoin de se doter d'un outil rigoureux pour planifier ses ressources humaines nécessaires à la montée en puissance de son activité de prestataire de services en projets informatiques. Toutefois, les équipes affectées à la maintenance des parcs et aux projets restent à l'identique.

La contrainte consiste donc à planifier au mieux à la fois le long terme et les urgences dues aux engagements de continuité de service.

Le tableur utilisé jusque-là se montre trop statique pour ce type d'utilisation, car les astreintes de maintenance non programmée sont prévues, de façon statistique, en fonction des parcs machines des clients et des ressources nécessaires mobilisées en avance. **Mais si l'approche statistique est fidèle en volume et dans la durée, elle ne permet pas de prévoir la date précise d'un incident.**

Or OPTI-TIME, par son aspect temps réel, permet d'ajuster rapidement une planification complexe. Convaincu par ces arguments, ECS Solutis déploie donc une version pilote au début de l'année 2000.

«Cela nous a permis d'optimiser l'allocation des ressources entre maintenance et projets clients.», explique Jean-Pierre GOBELIN, directeur des opérations de la région Est chez ECS Solutis. *«Si les projets sont planifiés sur le long terme, nos engagements de continuité de service impliquent un délai d'intervention de deux heures, vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept. Les intervenants étant les mêmes, les recouvrements entre les deux activités sont inévitables. OPTI-TIME nous permet de*

faire en temps réel un tri par réservation de ressources en donnant une priorité à la continuité de service.», détaille Jean-Pierre GOBELIN.

La phase pilote jugée concluante s'est donc poursuivie par un déploiement d'OPTI-TIME dès le milieu de l'année 2000 pour les trois autres régions: Île-de-France Nord et Ouest, la région Est couvrant également les secteurs Rhône-Alpes et Méditerranée.

De la planification à l'optimisation des ressources.

ECS Solutis s'organise en France sur la base d'une autonomie de quatre régions, chacune restant maître de son terrain. **L'adoption d'OPTI-TIME permet d'avoir une visibilité complète et synthétique de l'activité.**

Par ailleurs, la formation du personnel opérationnel, qui occupe douze jours par an, est gérée de façon centralisée à Paris. *«Cette planification se fait maintenant en début de trimestre, de façon beaucoup plus simple, en fonction des prévisions des projets fournis par les régions.»*, précise Jean-Pierre GOBELIN. L'activité projets est passée en quelques années de 10 % à 35 % du chiffre d'affaires d'ECS Solutis.

«Nous passons progressivement de la simple réservation de ressources vers leur optimisation.», se félicite Jean-Pierre GOBELIN. OPTI-TIME permet de *«remplir des blancs d'activité et d'augmenter le flux de prestations simultanées.»*, poursuit-il, *«ce qui n'est possible que si l'on maîtrise en temps réel le nombre, la quantité et la qualification des intervenants.»*

Aujourd'hui, OPTI-TIME gère **220 personnes dont 150 opérationnels** parmi lesquels 30 sont dédiés au support au niveau national. D'autres développements sont actuellement envisagés par ECS Solutis pour tirer la quintessence d'OPTI-TIME. Ils concernent notamment **la saisie des congés du personnel** qui se fait encore manuellement à partir de données administratives et le développement d'analyses a posteriori. Pour ce dernier point, les planifications prévisionnelles et réalisées pourraient être exploitées pour établir des tableaux de bord par type d'activité et par région et améliorer la gestion prédictive.

À propos du Groupe ECS. Filiale à 100 % du groupe Société Générale, ECS est le leader en France et en Europe de l'ingénierie locative et du management des infrastructures informatiques (45 sites en France et en Europe). Créée en 1974, ECS offre une solution globale garantissant le dynamisme, l'optimisation et la sécurisation des investissements informatiques de ses clients. L'entreprise qui emploie près de 1000 personnes a réalisé un chiffre d'affaires de 1,86 Milliard d'euros, en 2001.

À propos de DELIA SYSTEMS. Créée en 1996, la société DELIA SYSTEMS emploie aujourd'hui 35 personnes. Le département de recherche et de développement, basé à Caen, regroupe 16 personnes. Le siège social et l'équipe commerciale sont situés à Paris. DELIA SYSTEMS compte une vingtaine de clients grands comptes en France et à l'International, dans des secteurs d'activité aussi variés que l'aéronautique (AIR FRANCE, DASSAULT, EMIRATES, HELISIM, QANTAS, TAT INDUSTRIES...), les services clientèle (CARREFOUR, DOMOSERVICES, ECS, GENERALE DES EAU), la santé (ANAES, CHU Rouen, CHU Bicêtre, Hôpitaux Universitaires de Genève...), les centres de formation (AIR FRANCE, AXA, CEGOS, EUROCOPTER, GNFA, Ministère des Finances...), les médias (IMEDIA, RSR) et les sociétés de gestion d'actifs (MULTIBURO).

Relations presse : Agence C3M

Tél. : 01 47 34 01 15

Marylène Mourlevat, marylene@agence-C3M.com

Michelle Amiard, michelle.amiard@agence-C3M.com

DELIA SYSTEMS

Tél. : 01 56 62 23 23

Laurent Cavelius, PDG

Contact presse : Élisabeth Gendry

elisabeth.gendry@deliasystems.com