

# Portail Service Now et Organisation SBT

**Equipe Projet :** M. Zuber, M. Battiaz, Mme Grossenbacher, M. Laeuchli, M. Perritaz, M. Regard, M. Zaugg



## ORIGINE ET CONTEXTE :

Le projet **COOP** du Service Bâtiments et Technique (SBT) est une évolution organisationnelle ambitieuse, basée notamment sur des enquêtes auprès de nos clients, qui doit permettre les gains d'efficacité et de qualité attendus par la direction générale.

En 2013, les réflexions se sont portées prioritairement sur la satisfaction de nos clients, du point de vue de l'outil informatique des demandes de dépannages techniques (DIW) et des délais d'intervention.

## DESCRIPTIF :

Trois axes de réflexion se sont démarqués :

- Développement de la plateforme informatique « Service Now » pour les demandes de dépannage (DISC), avec l'aide de la DSI
- Mise en place d'un Guichet Unique Technique (GU), 24/24, afin d'aider le client dans le cadre de ses demandes (création et suivi)
- Réorganisation interne en 2 niveaux d'intervention lors des dépannages : Centre d'intervention et diagnostique CID (1<sup>er</sup> Niveau d'interventions légères et rapides) et Ateliers (2<sup>ème</sup> Niveau d'intervention nécessitant une infrastructure/un outillage spécifique ou des commandes de pièces)

## COMMENT ÇA MARCHE ?



1. Un problème technique?

2. Faites une demande sur Service Now



2. En cas de question/d'aide, contactez le Guichet Unique : 22'166



**En cas d'urgence : 133**

(n provisoire)



3. Nous intervenons dans les meilleurs délais

## RESULTATS DU PILOTE

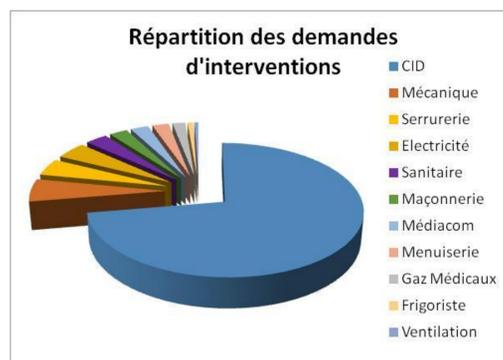
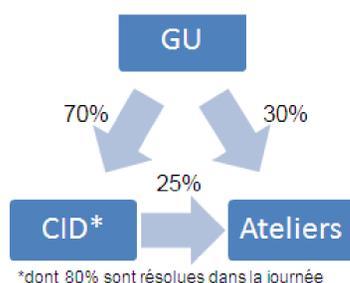


Un pilote a été mis en place le 2 avril 2014 dans les bâtiments du Département de l'enfant et de l'adolescent (1A-1H) et du Département Gynécologie et obstétrique (3A+3B+3F), puis sur l'ensemble de la zone Sud de Cluse Roseraie.

Les résultats du pilote sont très satisfaisants:

- En moyenne 450 demandes d'intervention sur Service Now par mois sont traitées
- Sur les 2'373 demandes émises, environ 2/3 ont été traitées par le 1<sup>er</sup> Niveau
- Le 2<sup>ème</sup> Niveau peut se concentrer sur de la maintenance planifiée et se spécialiser
- Les demandeurs apprécient la présence d'une équipe de maintenance polyvalente proche,
- Ainsi que la plateforme (Service Now) pour faire les demandes d'intervention (2x plus de demandes créées).

Transfert/Traitement des demandes (DISC)



## DEPLOIEMENT

L'organisation cible sera mise en place graduellement, de façon à répondre au mieux à vos besoins.

Début 2015, tous les collaborateurs HUG disposeront de la plateforme informatique « Service-Now » pour réaliser leurs demandes d'interventions/dépannages sur l'ensemble des sites HUG. Cette plateforme sera directement accessible dans la Palette des liens sur l'Intranet HUG.



16ème Journée Qualité  
5 décembre 2014