



Contexte

La Direction des Systèmes d'Informations et des Télécoms (SNCF DSIT) est organisé en plusieurs domaines. L'un d'eux a en charge la gestion de toutes les applications liées au domaine médical. La stratégie de réduction des coûts décidée par la SNCF a permis la gestion en Assistance Technique de certaines applications (dont médicales) en centre de compétences mutualisé.



Mission

d²X Expertise intervient au sein du centre de service dédié au médical, afin d'assurer :

- l'assistance de niveau 2
- l'étude et le suivi des demandes d'évolutions
- le relationnel entre la SNCF, l'éditeur de la solution et l'hébergeur
- la comitologie, notamment l'animation des comités opérationnels



Enjeux

L'une des application du domaine médical traite la prise de rendez-vous des médecins du travail, la consultation et l'émission de la fiche d'aptitude. Cette application était auparavant gérée par 2 personnes.

L'enjeu de la mission est de préparer le transfert de cette application vers le centre de compétences et pour se faire :

- intervenir auprès des consultants en Assistance Technique pour récupérer les informations.
- constituer la base documentaire d'assistance,
- homogénéiser les pratiques.



Bénéfices

L'intervention de d²X Expertise a permis :

- d'assurer le transfert dans les délais prévus,
- de constituer une base solide de connaissances pour un meilleur transfert entre les différents intervenants,
- la mise en place de bonnes pratiques dans la résolution des cas d'assistance.