



Alma^{cg}

Quand la DSI vient au service des Services Généraux

Cabinet de conseil, Alma Consulting Group accompagne ses clients dans l'amélioration de leurs performances au travers de solutions d'optimisation et d'outils d'aide à la décision en termes de : Ressources humaines, Financement de l'innovation, Taxes, Subventions et partenariats publics & privés, Achats et externalisation des achats, Droits d'auteurs.

Leader européen dans ses domaines d'intervention, Alma CG met son expertise au service de chacun de ses clients, pour leur apporter des solutions personnalisées visant à améliorer leur compétitivité. Pour mener à bien ses missions, le groupe s'est organisé autour de 5 activités majeures : Innovation & taxes, Performances rh, Grant solutions (aides & subventions), Achats et Droits d'auteur. Alma Consulting Group (CA 164 M€ et 1 300 collaborateurs) est présent au Benelux, au Canada, en Espagne, en France, en Hongrie, en Pologne, au Portugal, en République Tchèque et au Royaume-Uni.

Le Besoin

En 2007, pour accompagner la croissance du groupe, Alma Consulting Group décide d'industrialiser la gestion de ses services informatiques. La gestion des incidents et des demandes DSI du groupe, jusqu'alors assurée via une boîte à lettres Lotus Notes, ainsi que la gestion du parc devaient désormais être assurés par une solution professionnelle. Dans un premier temps, la priorité est donnée à la professionnalisation des incidents, des demandes, du support et de la gestion du parc. Dans un deuxième temps, la DSI prévoyait d'implémenter une CMDB.

La Solution

Le choix de la solution et l'implémentation de l'outil

Le choix de la DSI d'Alma s'est porté sur la solution EasyVista car c'est une solution complète qui permettait non seulement la gestion des incidents et du parc, mais qui incluait également une vraie solution de CMDB.

LES BÉNÉFICES

- Une assistance efficace par l'intégrateur et une intégration réussie
- Plus de visibilité, une plus grande traçabilité des tickets, la possibilité de connaître le statut d'un ticket et d'en visualiser les commentaires, la possibilité de relancer une demande via EasyVista
- L'adoption réussie de l'outil au niveau des Services Généraux
- L'optimisation des workflows intra-services

Entre 2007 et 2009, l'outil est tout d'abord implémenté pour un usage interne à la hotline du support et de quelques niveaux 2. En revanche, il n'est pas encore un point d'entrée pour la majorité des utilisateurs. Samuel Pasteau décide de remettre en place toute la partie fonctionnelle dans le but d'une meilleure maîtrise des processus. EasyVista accompagne son équipe pendant toute la phase d'optimisation de l'utilisation de l'outil.

La refonte du socle technique pour une utilisation optimale de l'outil

Dans un premier temps, l'équipe se concentre sur la mise en place du service desk et du catalogue de services, en donnant la priorité aux incidents, demandes ainsi que la refonte des typologies des groupes et des workflows. En parallèle, la DSI communique autour du projet et forme des équipes à la gestion des services IT. Elle génère de bonnes pratiques et réussit à fédérer les équipes support et niveaux 2 via des formations et des messages d'information.

La naissance d'une équipe ITSM

Puis un administrateur de l'outil est nommé au sein d'Alma Consulting group, avec pour première mission la personnalisation du portail EasyVista afin de le rendre plus convivial et donner envie aux collaborateurs d'y déposer leurs demandes IT. Stéphanie Richerd, en charge de ce dossier redéfinit les typologies de demandes et d'incidents pour les utilisateurs. Aujourd'hui, EasyVista permet un suivi des demandes spécifiques, comme la gestion de l'arrivée ou du départ de collaborateurs dans la société. Son Workflow d'arrivée est particulièrement complexe car il comprend différents types de demandes, de notifications à différents services, tels que les RH et beaucoup d'actions à traiter par différentes équipes de niveaux différents.

Une campagne d'information régulière pour fédérer les équipes et utilisateurs

Pendant 6 mois, l'équipe de Samuel Pasteau met en place des actions d'informations auprès des collaborateurs du Groupe afin de présenter le portail et son fonctionnement et de les sensibiliser à l'utilisation de l'outil : réunions d'informations, envois de mails, accompagnements personnalisés pour certaines interactions telles que la prise en main à distance ou la saisie d'un ticket. La campagne rencontre un vif succès et 80 à 120 personnes assistent à chacune des différentes réunions organisées par l'équipe IT. Les collaborateurs sont conquis et adhèrent à l'outil. Le retour est unanime : plus de visibilité, une plus grande traçabilité des tickets, la possibilité de connaître le statut d'un ticket, la possibilité de relancer une demande via EasyVista...autant de possibilités qui n'existaient pas avec la boîte Lotus Notes. Deuxième étape primordiale : l'équipe de Samuel Pasteau lance la mise en place du reporting. EasyVista est alors couplé à un outil existant chez Alma Consulting, le TM1 (cube). L'équipe génère des rapports variés : mensuel, hebdomadaires, et individuel pour les intervenants. Cette gestion du reporting donne entière satisfaction aux équipes et permet une grande granularité des rapports (jusqu'au ticket).

LE PROJET EN CHIFFRES

La volumétrie

- Backoffice : 30 personnes
- End-Users : 1300 utilisateurs
- Tickets DSI : 500 demandes / mois
- Incidents DSI : 460 incidents / mois
- Tickets Services Généraux : 613 tickets / mois

L'UTILISATION DE LA SOLUTION

Les solutions implémentées

- Gestion des Actifs
- Gestion des Incidents
- Gestion des Demandes
- Portail Utilisateur

Le PLUS : L'adoption de l'outil par les

- Services Généraux

L'adoption de l'outil IT par les services métier

Le succès de l'outil en général, et la qualité du reporting que génère l'outil Easyvista éveille l'intérêt du service Documentation et des Services généraux. Ce dernier utilisait, jusqu'à présent une boîte Lotus Notes pour la gestion des demandes et des incidents. Très rapidement, l'équipe met en place le projet d'implémentation d'EasyVista au niveau des Services Généraux. Après une mise en oeuvre de 4 mois seulement, les nouveaux utilisateurs des Services Généraux adoptent l'outil qui leur apporte des services à valeur ajoutée: traçabilité, visibilité, et un reporting granulaire. De plus, EasyVista homogénéise les points d'entrée, les services généraux ne disposant plus que de l'outil EasyVista.

Ainsi l'outil EasyVista permet à l'équipe des Services Généraux la gestion d'un grand nombre d'actions différentes, incluant :

- l'envoi automatique de mails,
- la mise en place de la gestion des plateaux repas,
- la mise en place de questionnaires afin de mieux gérer les mises à jour administratives correspondantes aux différentes actions/ demandes à traiter: renseignement de l'annuaire téléphonique, attribution d'une place de parking, quel est le numéro de bureau qui sera attribué au collaborateur...etc.

L'utilisation de l'outil a également permis de rapprocher les deux services et d'optimiser les processus. En effet, les circuits « arrivés et départs de collaborateurs » passant à la fois par les services généraux et le support IT, les équipes ont réussi à limiter le nombre de workflows. Le premier se situe du côté des services généraux et enclenche le deuxième workflow au niveau de la DSI.

Malgré une tentative de simplification lors de l'intégration des Services Généraux, le catalogue de services IT reste très riche. En revanche, le catalogue de services des Services Généraux fait figure d'une vraie vitrine pour les utilisateurs car il est beaucoup plus simple avec moins de catégories et moins de qualifications. Les utilisateurs bénéficient ainsi d'une grande visibilité sur les services proposés, incluant :

- la prestation pour la flotte automobile,
- les déménagements,
- les demandes d'accès,
- les demandes de badge,
- le suivi de courrier Chronopost, de coursier, de consommables imprimantes,
- les prestations de nettoyage, de restauration...

«Easyvista est un élément fort de l'organisation des Services Généraux dans la contribution de la certification HQE.»

Samuel Pasteau, Directeur Technique Adjoint
Stéphanie Richerd, Responsable Support Lyon et administrateur Easyvista, DSI d'Alma Consulting Group.

EASYVISTA™ NEO™

EV NEO est le socle technologique sur lequel repose l'ensemble des services fournis par EasyVista. EVNeo simplifie radicalement la gestion des opérations IT en libérant vos équipes de la complexité d'intégration et de conception processus. EV Neo est une solution complète qui offre à la fois un modèle structurant, des APIs d'intégration, et un paramétrage graphique sans code ni scripts.

Customer Success Story

Pour les incidents, les demandes peuvent inclure le remplacement d'une ampoule cassée, un problème de mobilier etc. La qualité du service étant un critère important pour l'équipe de M. Pasteau, les fonctionnalités d'enquête de satisfaction d'EasyVista ont été activées. Dans chaque email de notification envoyé aux utilisateurs se trouve une URL qui permet de répondre à l'enquête de satisfaction. L'équipe IT tient un tableau de suivi des réclamations des utilisateurs et les rappelle en fonction de la note obtenue ou quand l'un des trois critères évalués a été jugé insatisfaisant par le sondé.

Perspectives

Aujourd'hui, Alma Consulting utilise EasyVista pour l'ensemble de ses implantations internationales qui sont formées aux bonnes pratiques par les équipes françaises. Pour des questions budgétaires, le portail EasyVista n'a pas encore été paramétré en anglais. Un point d'entrée dans chaque pays se charge de la déclaration des incidents, et les notifications pour les circuits d'arrivée à l'étranger sont traduites en anglais. Outre cet axe d'amélioration, l'équipe de Samuel Pasteau prévoit une migration vers la dernière version de la solution EasyVista en mars 2014. Stéphanie Richerd, en charge de cette migration avec l'assistance d'un consultant EasyVista, devra définir si cette migration comportera une évolution fonctionnelle majeure avec un changement du portail. Dans ce cas, la mise en place de ce nouveau portail sera accompagnée d'une nouvelle campagne de formation et d'informations des collaborateurs. • le suivi de courrier Chronopost, de coursier, de consommables imprimantes,