



groupe pomona

Pomona démarre EasyVista en un temps record pour répondre aux besoins de Qualité de Service et soutenir sa démarche ITIL

*Importateur, transformateur et distributeur de produits agro-alimentaires depuis 1912, Pomona occupe une place de leader sur son métier de distribution de produits alimentaires.*

## Le Besoin

Le projet de déploiement de SAP dans l'ensemble des succursales a nécessité de remettre en question la solution Service desk en place chez Pomona, afin d'assurer le support de ce projet d'entreprise dans les meilleures conditions possibles.

## Le choix

EasyVista a été retenu en remplacement de la solution BMC, trop peu flexible pour accompagner les changements, à l'issue d'un processus rigoureux de sélection et dans un planning très strict. En effet, dans la volonté de mieux structurer les processus de gestion des incidents, des problèmes, des demandes et des changements, le choix d'Easyvista s'est imposé pour fédérer les équipes, améliorer la productivité et renforcer la qualité de service proposée par la DSI aux utilisateurs.

Une mise en œuvre très structurée et rondement menée et Pomona ayant décidé de changer de solution de Service Desk avant le déploiement massif de SAP, il était donc essentiel que le choix d'une nouvelle solution, puis sa mise en place, se fasse dans des délais absolument maîtrisés.

## La Solution

Le processus de sélection a démarré en mars 2009 pour s'achever fin mai 2009. Le projet de mise en place a démarré en juin 2009. La mise en production a été réalisée mi-septembre 2009 sur l'ensemble des processus ciblés.

## EN BREF

### Distribution de produits alimentaires

#### Le besoin :

- Supporter efficacement le déploiement de SAP au niveau du groupe dans de bonnes conditions.
- Soutenir la démarche ITIL de Pomona avec la mise en place des processus incidents, problèmes, changements, mises en production, configurations, et gestion de parc.

#### Volumétrie :

- 8600 employés, 11 000 éléments dans la gestion de parc
- Durée calendaire totale du projet : trois mois et demi
- 75 jours de prestation de mise en œuvre
- Formation de 50 personnes à l'utilisation d'EasyVista

La phase de mise en place d'EasyVista a été rythmée par quatre jalons de validation, au cours desquelles chaque membre de l'équipe projet a pu se positionner formellement et publiquement sur la poursuite du projet comme sur les choix faits jusqu'alors. Ce processus de validation par étape a permis de fédérer l'équipe autour du projet et de garantir son acceptation sans réserve par la suite.

Le projet a été totalement réalisé dans les délais initialement impartis grâce à :

- une forte mobilisation des équipes en interne,
- une mise en œuvre efficace facilitée par la souplesse d'EasyVista,
- une gestion de projet solide et chiffrée,
- une phase de test et de validation complète,
- un respect scrupuleux du progiciel.

Pomona a pu s'appuyer sur la richesse d'un progiciel largement éprouvé, tout en y intégrant ses propres spécificités sans aucun développement spécifique. L'ensemble des équipes DSI concernées par ces processus ont été fortement impliquées tout au long du projet, depuis la sélection de la solution, puis lors des spécifications et de la recette, ce qui a contribué à assurer une forte adhésion en amont du démarrage.

En résumé, la mise en place a été réalisée en un temps record, au terme d'un projet mené en étroite collaboration entre les équipes de Pomona, la société Solucom pour l'accompagnement ITIL, et EasyVista.

EasyVista a ainsi permis de répondre aux objectifs du projet. Désormais, Pomona bénéficie de toute l'agilité de la solution pour accompagner la maturité croissante de son organisation. Par exemple, le processus de gestion des changements a fait l'objet d'itérations successives en coordination avec la Direction des Etudes. La flexibilité d'EasyVista a permis d'optimiser ces itérations et d'assurer l'alignement de l'outil sur les processus.

« Ce projet représentait un enjeu majeur pour la DSI de Pomona. Il nous a permis de nous améliorer sur les processus existants, mais également de mettre en place des processus indispensables à notre industrialisation. Le Comité Exécutif du Groupe auquel nous avons présenté le projet nous a soutenu dans cette démarche »

Thierry Rousseau

Directeur Infrastructure et Services, Pomona

## EN BREF

### Solutions :

- EasyVista Service Management - Service Desk ITIL
- EasyVista Self-Service - Portail utilisateur
- EasyVista Asset Management - Gestion de parc informatique
- EasyVista Extended CMDB – Gestion graphique, mesures d'impacts

easyVISTA™ eV | Neo

## À PROPOS D'EASYVISTA™ NEO™

EV NEO est le socle technologique sur lequel repose l'ensemble des services fournis par EasyVista. EV Neo simplifie radicalement la gestion des opérations IT en libérant vos équipes de la complexité d'intégration et de conception de 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.