



VINCI Energies implémente la solution EasyVista.com et signe un accord cadre avec EasyVista

Le Contexte

EasyVista, l'un des principaux éditeurs de solutions d'IT Management, accompagne le groupe VINCI Energies dans la mise en œuvre d'une plate-forme ITSM industrielle lui permettant de répondre efficacement à sa nouvelle organisation.

Le Choix

En 2011, de nombreuses opérations de croissances externes, dont l'acquisition de CEGELEC ont permis à VINCI Energies de doubler en taille de structure. Au regard de l'énorme chantier de rationalisation des outils informatiques, la Direction des Systèmes d'Information a souhaité donner une plus grande cohérence au Système Informatique et s'appuyer sur une solution ITSM unique pour déployer un projet de gestion des services. L'objectif était d'arriver à mettre en place des processus communs de manière centralisée.

Les Bénéfices

- Sa disponibilité en mode SaaS pour une implémentation multi-sites facile,
- Sa simplicité de mise en œuvre qui permet à VINCI de se concentrer sur son cœur de métier sans avoir à gérer une solution difficile à paramétrer, à faire évoluer ou à maintenir son approche Codeless de la solution pour une intégration facile dans l'infrastructure de VINCI.

« Techniquement parlant, la Direction des Systèmes d'Information a particulièrement apprécié différents aspects de la solution EasyVista : sa disponibilité en mode SaaS, sa simplicité de mise en œuvre et son approche Codeless. »

Thierry Ferrer

Responsable Terminaux et Support,
Direction des Infrastructures Informatiques,
VINCI Energies

Customer Success Story

La Solution

Après étude des solutions du marché, EasyVista s'est imposé pour plusieurs raisons : son approche fonctionnelle étendue, son déploiement en mode SaaS, son respect des processus ITIL (certification Pink Elephant), et enfin le déploiement d'une maquette en seulement deux jours.

Le lancement d'un premier lot (ouverture de la gestion des incidents et des demandes) est alors effectué. Ce dernier concerne 22 000 utilisateurs répartis dans différents sites en France et à l'international. Au niveau informatique, différents profils interviennent : 250 collaborateurs au sein de la DSI, 26 responsables informatiques répartis dans les agences, des experts métiers, des correspondants informatiques et des IT Managers à l'étranger.

Cela représente en moyenne 120 000 incidents et demandes par an.

Dans un premier temps, le système gère les demandes simples de niveau 1. Au-delà de cet usage de la plateforme EasyVista par la DSI, la solution est également utilisée en local pour permettre aux responsables informatiques français de répondre aux attentes des utilisateurs. À l'international, la gestion des tickets est uniquement réalisée en mode centralisé. Chaque année, plus de 120 000 tickets sont émis. Au niveau opérationnel, un mail est envoyé par les utilisateurs pour expliquer leur problème. Le centre d'appels qualifie ensuite le ticket, vérifie que toutes les informations nécessaires sont précisées puis le transfère à l'équipe support. Depuis février 2013, un portail Web EasyVista est proposé aux utilisateurs.

Avant la mise en production, un travail de définition des processus et la génération d'un référentiel ont été réalisés. Pour y arriver, différents groupes de travail ont été constitués avec les différentes entités pour définir une organisation unique : définition des processus, écriture des spécificités, paramétrage IT, tests et formations... Des équipes de consultants Accenture et EasyVista ont épaulé les équipes internes à cette occasion.

Techniquement parlant, la Direction des Systèmes d'Information a particulièrement apprécié différents aspects de la solution EasyVista : sa disponibilité en mode SaaS, sa simplicité de mise en œuvre et son approche Codeless.

Ces éléments lui permettent de se concentrer sur son cœur de métier sans avoir à gérer une solution difficile à paramétrer, à faire évoluer ou à maintenir. Après avoir lancé le premier lot, VINCI Energies souhaite étendre le champ d'utilisation d'EasyVista : CMBD et Asset Management.

À PROPOS

VINCI Energies

Activité :

- les infrastructures : réseaux d'énergie (transport, transformation et distribution de l'énergie électrique), mise en lumière des villes et aménagement urbain, infrastructures de transport (éclairage, alimentation électrique et systèmes d'information) ;
- l'industrie : distribution d'énergie électrique et contrôle-commande, mécanique, traitement de l'air, protection incendie, isolation, maintenance industrielle ;
- le tertiaire : réseaux d'énergie, génie climatique, plomberie, détection et protection incendie, gestion technique de bâtiment, sécurité, maintenance multi-technique et multi-service ;
- les télécommunications : infrastructures et communication d'entreprise voix-données-images.

Date de création : 1908 création de la SGE, renommée VINCI en 2000

Utilisateurs EasyVista : 22 000

Incidents : 120 000 par an

Présence : 40 pays dans le monde, dont 20 en Europe