



Oney Banque Accord industrialise ses processus de support technique en migrant EasyVista IT Service Manager en mode SaaS

Filiale du Groupe Auchan, Oney Banque Accord accompagne ses partenaires commerçants sur tous les canaux de vente, pour redéfinir et optimiser leurs parcours client en capitalisant sur sa double identité de banquier commerçant. L'entreprise est une référence dans le domaine du crédit à la consommation, de l'assurance et de la monétique. Elle accompagne des leaders du commerce comme Auchan, Décathlon, Leroy Merlin, Norauto, Boulanger, iDTGV.com, Darty.com ou encore ShowroomPrive.com. En tout, elle compte 7,7 millions de clients et s'appuie sur 2000 collaborateurs pour réaliser un produit net bancaire de 383 M€ et un résultat net de 51,5 M€ (2014).

Le Besoin

Oney Banque Accord a fait le choix d'adopter EasyVista IT Service Manager en 2011. A l'époque, la DSI ne disposait pas d'outils dédiés de gestion des processus informatiques. La gestion des incidents ou des demandes de service reposait ainsi sur des échanges d'e-mails ou des conversations en face à face. Ces processus manuels interdisaient tout pilotage de la direction : l'absence de traçabilité rendait très difficile la mesure de la qualité de service. A tel point qu'un plan stratégique concernant la qualité de service et les relations entre les différentes directions a été lancé en 2010.

Customer Success Story

« À cette occasion, nous avons décidé d'acquérir une application de gestion des incidents et des demandes de service, via le lancement d'un appel d'offres reposant sur plusieurs critères : nous cherchions un outil sans programmation, certifié ITIL, caractérisé par son ouverture et son évolutivité et capable de nous aider à maîtriser les coûts d'évolution » témoigne Sébastien Gaytant, Administrateur de l'outil de gestion des processus, à la Direction des systèmes d'information d'Oney Banque Accord. « EasyVista répondait en tous points à notre cahier des charges ».

La solution d'EasyVista a ainsi été installée « on-premise » début 2011. Deux consultants d'EasyVista ont contribué aux paramétrages des workflows et règles métiers de l'outil, et le passage en production a été réalisé en juillet 2011, avec la version 2010 on-premise d'EasyVista IT Service Manager.

Même si la solution donnait toute satisfaction, avec le temps, le nombre de licences acquises ne correspondait plus aux processus gérés par Oney Banque Accord : « Le nombre de licences n'était pas homogène sur les deux modules utilisés (« Operation » et « Transition »), ce qui nous posait des problèmes, notamment en termes de gestion des demandes de changements. Si nous avons trouvé une solution pour contourner le problème, celle-ci n'était pas satisfaisante à long terme » explique Sébastien Gaytant. « De plus, ayant du migrer sur une base de données SQL Server pour le passage en version 2012, nous ne disposions plus en interne de compétences spécifiques sur ce domaine, ce qui rendait plus complexe l'évolution, la mise à jour de la solution d'EasyVista, ainsi que l'administration de la base de données. Enfin, nous souhaitons acquérir l'ensemble des modules pour exploiter pleinement EasyVista. »

La Solution

Le passage en mode SaaS (« Software as a service ») de la solution d'EasyVista répondait aux différents besoins d'Oney Banque Accord : accès complet à l'ensemble des modules de la solution, délégation de la maintenance et mise à jour de la plateforme aux équipes techniques d'EasyVista, tout en garantissant les mêmes niveaux de performance que la plateforme anciennement installée on premise. La démarche s'inscrivait également dans une volonté de la DSI d'Oney Banque Accord d'externaliser ses solutions d'IT Management (SaaS, Cloud...) dans un objectif d'optimisation des coûts. En outre, la version SaaS permettait à Oney Banque Accord de bénéficier du contrat cadre négocié par le Groupe Auchan.

« Grâce à l'accès à la plate-forme par Internet, il sera beaucoup plus facile d'inviter certains partenaires ou fournisseurs, à consulter la solution d'EasyVista. Auparavant, nous devions développer des accès réseaux spécifiques à chaque public. Aujourd'hui, l'accès direct via Internet facilite et accélère les interactions, même s'il implique une gestion des mots de passe et un processus de gestion des départs plus robuste » poursuit Sébastien Gaytant.

Customer Success Story

Enfin, compte tenu des contraintes de sécurité particulièrement aigües propres aux sociétés financières, la sécurité était bien sûr un aspect déterminant. *« Les arguments apportés par les équipes techniques d'Easyvita, comme l'hébergement de nos données en France, ont convaincu notre direction et ont permis de lever les freins à la migration vers la solution SaaS. De plus, il est à noter que l'accompagnement des équipes techniques d'EasyVista durant la migration a permis de faire de ce projet un succès. Aujourd'hui, l'ensemble des modules d'EasyVista est utilisé pour gérer quatre processus principaux : la gestion des incidents, la gestion des problèmes, la gestion des demandes de service et la gestion des changements. Plus de 400 personnes ont accès à la solution : outre l'administrateur, 281 ressources de back-office (c'est-à-dire des opérateurs de la DSI) et 134 ressources de front-office (la maîtrise d'ouvrage). Ces derniers créent des incidents et des demandes de services à travers un portail, qui deviendra bientôt le cœur de la gestion des services informatiques d'Oney Banque Accord. À terme, pour cela, il faudra que les 2000 collaborateurs d'Oney Banque Accord aient la possibilité de déclarer eux-mêmes un incident ou une demande de service via ce portail (et pourront continuer à le faire par téléphone ou e-mail s'ils le souhaitent) ; l'objectif étant de garantir la qualité de service. En termes de volumes, les équipes gèrent en moyenne à travers la solution SaaS d'EasyVista 2000 incidents, 750 demandes de service, 27 problèmes et 430 demandes de changement par mois. »*

Les Bénéfices

Même si un retour sur investissement n'a pas encore pu être déterminé, nous allons probablement réaliser des bénéfices *« D'une part, les serveurs physiques qui hébergeaient l'infrastructure on-premise sont en cours de décommissionnement, ce qui génère une première économie non négligeable. D'autre part, nous n'avons plus besoin de licences SQL Server – ni de ressource spécialisée – ce qui diminue d'autant nos coûts. »* se réjouit Sébastien Gaytant.

Au final, l'équipe informatique a développé des indicateurs de suivi qui lui permettent de mieux piloter ses activités : *« Si ces indicateurs sont aujourd'hui plus quantitatifs que qualitatifs, nous mesurons les entrées/sorties et les en-cours (détaillés selon les différents services), et évaluons la criticité des incidents »* conclut Sébastien Gaytant.