

CUSTOMER SUCCESS STORY

Keolis choisit EasyVista pour l'aider dans sa transformation digitale au-delà de l'ITSM

Le Groupe Keolis, l'un des leaders mondiaux du transport public de voyageurs, est détenu à 70% par la SNCF et à 30% par la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ). Fort de ses 58 300 collaborateurs répartis dans 16 pays, Keolis développe des offres de mobilité sur-mesure, adaptées à chaque problématique locale : métro automatique, tramway, train, bus, cars, navettes fluviales et maritimes, téléphérique urbain, navettes autonomes, vélo en libre-service, VTC... Le Groupe propose des solutions et services de mobilité via sa filiale Kisio. Il est également n°2 du stationnement en France grâce à sa filiale EFFIA. En 2016, Keolis a transporté 3 milliards de voyageurs et a réalisé un chiffre d'affaires de 5,1 milliards d'euros.*

EN BREF

- 3 milliards de voyageurs transportés
- 5,1 milliards d'euros de CA
- 58 300 collaborateurs, dont 35 000 en France
- Présent dans 16 pays et 300 collectivités
- 23 000 bus & cars, 175 000 places de parking, 17 000 vélos
- 3 000 tickets par mois

LE BESOIN

En 2014, la DSI du Groupe Keolis a décidé de se doter d'une solution dédiée de gestion des processus informatiques qui pouvait également s'inscrire dans sa nouvelle orientation digitale. Le constat était clair : « *sans outil de gestion adapté, nous rencontrons des difficultés liées au suivi de nos différents comités de pilotage* », explique Alain Ghrenassia, Responsable projets et processus à la DSI du Groupe Keolis. « *Idem pour les indicateurs de suivi de production, la gestion des relances, etc. Il devenait évident que nous avions besoin d'une réelle démarche ITIL.* » De plus, au-delà de l'ITSM, la DSI devait suivre les directives du Comité de Direction qui souhaitait s'inscrire dans une démarche digitale centrée sur les managers directs.

**Keolis est historiquement présent en France et s'est développé en Allemagne, en Australie, en Belgique, au Canada, en Chine, au Danemark, aux Émirats Arabes Unis, aux États-Unis, en Inde, au Luxembourg, en Norvège, aux Pays-Bas, au Portugal, au Royaume-Uni et en Suède.*

Après avoir étudié le marché des fournisseurs de solutions IT, la DSI du Groupe Keolis a rapidement fait le choix d'EasyVista pour sa solution Service Manager en mode SaaS mais également pour son portail fourni avec EasyVista Service Apps. Une décision d'autant plus logique que cette solution avait déjà été retenue par deux des quatre grands réseaux de Keolis en France, ceux de Lille et de Lyon, qui avaient apprécié la puissance de cette solution sans programmation.

LA SOLUTION

« Dans un premier temps, nous avons utilisé l'outil d'EasyVista pour la gestion des incidents et des demandes IT, ainsi que pour le suivi des indicateurs de gouvernance de nos infogérants. Puis nous avons étendu son périmètre sur la gestion des problèmes et des changements ainsi que sur la mise en place de la CMDB. Nous avons ainsi pu mettre en place une gestion de parc ainsi qu'une gestion de l'infrastructure, un élément important notamment quand nous avons changé d'infogérant. », précise Alain Ghrenassia. Depuis la mise en place d'EasyVista Service Manager, début avril 2015, nous traitons un volume de plus de 3 000 tickets par mois.

Dans ce registre, l'outil a pleinement répondu aux attentes, ce qui n'a pas surpris Alain Ghrenassia. Il a en revanche été impressionné par la rapidité d'implémentation de la solution, mise en place dans le délai record de 25 jours seulement : « Fabuleux ! Franchement je n'ai pas d'autres mots pour qualifier cette mise en œuvre. Les consultants étaient disponibles, à l'écoute, et n'ont pas hésité à adapter certains aspects quand le besoin s'est fait sentir. Ils se sont posés en véritables partenaires. Résultat, nous avons délivré à l'heure ! C'est d'autant plus impressionnant que nous avons intégré dans le pilote les trois chaînes de support les plus consommatrices d'incidents et de demandes, à savoir la finance, toute la partie exploitation, ainsi que le service desk. »

Un point essentiel également souligne Alain Ghrenassia est « la sécurité apportée par la solution pour l'accès aux applications et aux données. L'accès au portail se fait via l'Active Directory ce qui est plus simple et plus rapide à gérer. Avec EasyVista il a été très facile de s'interfacer avec notre annuaire, en toute sécurité. De plus grâce aux workflows de validation des demandes – qui sont faciles à mettre en place dans EasyVista – nous répondons à toutes les exigences : tant d'un point de vue des audits internes qu'externes. »

« Autour de l'outil d'Easyvista, nous avons pu rationaliser nos coûts grâce à une analyse fine de notre chaîne de support aux utilisateurs. Grâce à une interface intuitive, l'outil s'inscrit également dans une démarche digitale au cœur de nos préoccupations. »

Emmanuel Yon
DSI de Keolis SA

LES BÉNÉFICES

- Mise en oeuvre en 25 jours selon les bonnes pratiques ITIL
- Accès via un portail simple, facile à gérer, en toute sécurité
- Gestion du parc, des infrastructures et des infogérants
- Gestion des actifs et optimisation via la gestion des entrées et sorties du personnel
- Indicateurs de suivis

Au-delà d'une implémentation rapide et réussie, la mesure réelle du succès réside dans l'appréciation des utilisateurs. « *Le vrai test passe par nos assistantes de direction, car elles sont les utilisateurs les plus exigeants de toute l'entreprise* », confie Alain Ghrenassia. « *Malgré cela, nous avons récemment reçu de leur part un satisfecit global sur toutes les chaînes de support.* » La DSI du Groupe Keolis propose ainsi une offre de services digne d'une marketplace que l'on peut trouver dans sa vie personnelle : intuitive, simple et rapide. Tout collaborateur peut exprimer son besoin, son responsable valide (ou non) les demandes et peut gérer les entrées et sorties des membres de son équipe dans l'entreprise. Ceci a un impact important sur l'activité économique de l'entreprise et la gestion de ses actifs.

Si les bénéfices sont donc déjà mesurables et que le pilotage des projets s'en trouve amélioré, l'enjeu pour le Groupe Keolis est encore plus ambitieux : « *Nous avons lancé un programme en interne, baptisé Kross – acronyme de 'Keolis Réorganise ses Opérations de Service et de Support' – dont le but est d'aboutir à une seule chaîne de support qui rassemble tous nos réseaux. L'atout pour nous réside dans la convergence de tous nos outils de pilotage, et la plateforme EasyVista représente un élément crucial de ces synergies.* »

ET DEMAIN...

« *Nous continuons d'améliorer nos différents processus et nos référentiels qui sont encore perfectibles mais nous comptons également proposer un portail plus étoffé et sur smartphone* », conclut Alain Ghrenassia. Le Groupe Keolis compte effectivement élargir le périmètre de la solution et proposer plus de services aux salariés via la plateforme EasyVista, en y intégrant aussi une partie « self-service ».

« Axées sur une démarche ITIL, les différentes briques de l'outil Easyvista nous ont permis d'industrialiser et de structurer notre production. Les mises en œuvre des processus de production étant une priorité, nous avons pu répondre aux exigences de sécurisation des accès à notre SI en mettant en œuvre des workflows de validations des demandes de services. »

Alain Ghrenassia
Responsable projets et processus à
la DSI du groupe Keolis

À PROPOS DE EASYVISTA

EasyVista simplifie le Service Management en le rendant facile à déployer et à utiliser pour l'entreprise d'aujourd'hui. Conçue pour aider les organisations à automatiser et à personnaliser la fourniture de services, la plateforme EasyVista améliore l'efficacité des services informatiques et accroît la productivité des collaborateurs. Aujourd'hui, EasyVista permet à plus de 1 200 entreprises à travers le monde de proposer une expérience utilisateur radicalement différente, de simplifier et d'accélérer la création de services et de réduire le coût total de fourniture de services. EasyVista compte des clients dans de nombreux secteurs d'activité tels que les services financiers, la santé, l'enseignement supérieur, les technologies, le secteur public, la grande distribution, l'industrie... Avec un siège à New York et un siège à Paris, EasyVista (ALEZV:EN) est une société mondiale cotée en pleine croissance soutenue par des sociétés de capital-risque de premier plan.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur easyvista.com/fr