

The Sagemcom logo is displayed in a white box with a dark border. The background of the entire page features a green-tinted image of a globe with a grid, set against a blurred background of green foliage.

CUSTOMER SUCCESS STORY

Sagemcom unifie le pilotage de ses infogérants avec EasyVista

23 millions de décodeurs HD et de box internet sont produits chaque année par les usines de Sagemcom. L'entreprise emploie 4 200 collaborateurs dans 40 pays et réalise un chiffre d'affaires de 1,2 milliard d'euros. Depuis sa sortie du groupe Safran, en 2008, une grande partie de son informatique a été externalisée auprès de plusieurs infogérants. Afin d'améliorer le service rendu à ses utilisateurs ainsi que le pilotage de ses différents prestataires externes, la DSI a souhaité mettre en place une unique plateforme de Service Management.

EN BREF

- 6 500 utilisateurs dans le monde, 210 opérateurs répartis en 150 groupes sont habilités à traiter leurs tickets d'incidents.
- 1 700 à 2 000 tickets traités par mois, comprenant entre 600 à 1000 incidents par mois, 650 demandes de services environ par mois et 50 demandes d'opérations de maintenance.
- 8 500 éléments gérés dans la CMDB, essentiellement des PC, imprimantes et téléphones mobiles des utilisateurs.

LE BESOIN

Lorsque Sagemcom a quitté le groupe Safran, la décision a été prise d'externaliser le système d'information. Cela comprenait le Service Desk, la messagerie, les services collaboratifs SharePoint, le réseau voix/data, ainsi que l'hébergement des applications métier, dont SAP, ERP indispensable au fonctionnement de Sagemcom et de son usine en Tunisie. Conséquence de cette externalisation, chaque infogérant propose aux utilisateurs de Sagemcom ses propres outils de supervision et d'exploitation des services IT. Difficile pour la DSI d'avoir une vision globale de l'activité IT avec une telle hétérogénéité d'outils et, pour les utilisateurs internes, de multiples outils s'offraient à eux en fonction du type d'incident ou de demande d'évolution qu'ils voulaient remonter à la DSI.

BÉNÉFICES

- Centralisation de l'inventaire des matériels informatiques et mobiles ainsi que de l'ensemble des tickets d'incident et des demandes de service des collaborateurs dans un outil unique.
- Sécurisation et amélioration des workflows et de leurs circuits de validation. La DSI peut s'assurer que chaque personne faisant une demande a bien l'aval de son responsable hiérarchique ou d'un responsable de service.
- Traçabilité totale de toutes les demandes, avec les validations par les responsables métiers ce qui permet d'auditer la sécurité des systèmes. La DSI sait à tout moment qui a validé une demande, une information cruciale dans le cadre de la certification ISO 27001.
- Mise en place d'un reporting dans l'outil EasyVista facilitant le suivi de l'activité des centres de services et le respect des SLA par les infogérants.

Pour mettre fin à cette diversité, la DSI de Sagemcom s'est mise à la recherche d'une solution unique afin de :

- Centraliser toutes les données relatives au système d'information.
- Disposer de workflows de validation uniformes afin de gérer les demandes de service pour toutes les applications de l'entreprise.
- Mettre en place un reporting et un suivi automatique des SLA des prestataires.

LE CHOIX

À la recherche d'une solution ITSM en mode Saas, Sagemcom a évalué diverses solutions du marché et a demandé aux deux meilleurs éditeurs de solutions de réaliser un « proof of concept ». Il s'agissait pour Sagemcom de s'assurer que la plateforme répondait bien à ses attentes et que ses équipes pourraient facilement mettre en place les workflows puis les faire évoluer. EasyVista a été choisi, notamment pour sa grande facilité de mise en oeuvre des workflows.

LA SOLUTION

La DSI de Sagemcom a déployé EasyVista dans le but de mettre en place un outil unique pour gérer et piloter son activité IT. Le projet avait aussi pour objectif de ramener à la DSI la gestion des services IT qui était jusqu'à lors dispersée dans les diverses applications de ses infogérants. Des logiciels qui, pour certains, ne permettaient pas de mettre en place des workflows de validation des demandes. « *Différents outils étaient alors utilisés pour gérer la supervision et l'exploitation de ces services infogérés* » explique Franck Gobeaux, responsable infogérance chez Sagemcom. « *Chaque service avait ses propres outils, ce qui rendait difficile pour la DSI d'avoir une vision globale pour piloter l'activité IT* ». Une hétérogénéité tout aussi difficile à gérer pour les utilisateurs internes qui devaient remonter les incidents et faire leurs demandes d'évolution dans les divers outils proposés par les infogérants.

Fidèle à sa stratégie d'externalisation, Sagemcom a opté pour le mode Saas : « *La vocation de la DSI de Sagemcom n'est pas de gérer l'exploitation technique de la plateforme. Nous avons préféré une offre Saas pour ne pas nous engager dans l'exploitation de la couche technique.* » Un administrateur fonctionnel en temps partagé a été nommé à la DSI afin d'assurer le bon fonctionnement de l'application et s'assurer de ses évolutions. « *De plus, le Saas facilite les montées de versions et nous sommes assurés d'être toujours au goût du jour* » ajoute le responsable de l'infogérance.

« Aujourd’hui, EasyVista est au coeur de toutes les demandes de service des utilisateurs de tous les sites Sagemcom au niveau mondial. Quel que soit l’incident ou la nature de la demande, les employés et nos «key users» doivent désormais passer par l’outil pour signer les incidents et adresser leurs demandes d’évolution. Face à eux tous nos infogérants sont maintenant connectés à la plateforme EasyVista. »

Franck GOBEAUX
Responsable Infogérance
Sagemcom

Pour faciliter la transition vers EasyVista, Franck Gobeaux a décidé de scinder le projet en 3 lots distincts : « Nous voulions éviter un effet « Big Bang » et ne supprimer les outils existants qu’au fur et à mesure de l’avancement du projet. Nous avons commencé par un processus basique, celui de la gestion des incidents, puis nous avons déployé les demandes de service dont les workflows étaient plus évolués, puis les demandes de changements pour la TMA, le pilotage de la CMDB, les inventaires, etc. »

L’un des points forts de l’offre EasyVista est la simplicité de mise en place des workflows qui s’est révélée précieuse dans le projet. Une petite dizaine de workflows génériques ont été rapidement mis en place. Ils répondent à l’essentiel des besoins des collaborateurs. Puis, à partir de ces workflows génériques, l’équipe de Frank Gobeaux a rapidement pu créer des variantes pour répondre à des besoins plus précis.

Des intégrations entre la plateforme EasyVista et les bases de données RH et achats de Sagemcom ont été mises en place afin d’alimenter l’outil, si bien que tout nouveau salarié ou prestataire qui entre en fonction sur un site de Sagemcom est automatiquement reconnu sur EasyVista et peut publier ses premières demandes à J+1.

L’autre défi pour Sagemcom était d’amener ses infogérants à utiliser EasyVista plutôt que leurs propres outils de Service Management. Une tâche simple pour les nouveaux contrats, mais qui a nécessité une négociation avec les infogérants déjà en place. Néanmoins, tous les infogérants de Sagemcom ont aujourd’hui rallié EasyVista et les anciens outils ont été abandonnés. L’ensemble des demandes du personnel convergent maintenant vers la plateforme qui est devenu l’outil unique d’échange des utilisateurs avec leur DSI. Dans le cadre de sa conduite du changement, la DSI a choisi de communiquer auprès des salariés sur la mise en place de la plateforme. À cette occasion, celle-ci a été rebaptisée « ASKit » et Frank Gobeaux a profité des outils de personnalisation de l’interface EasyVista pour apposer ce logo. Outre cet effort de communication interne, la DSI a formé les utilisateurs à la saisie des incidents sur la plateforme ainsi que les opérateurs qui vont devoir traiter les incidents. Au bout d’un an de projet, le succès est à la clé. L’application compte 6 500 utilisateurs. Tous les infogérants passent désormais par EasyVista afin de traiter les incidents et les demandes d’évolution de Sagemcom.