

“ LA QUALITÉ DE
L'OFFRE PS'SOFT,
SA COUVERTURE
FONCTIONNELLE
ET SA RÉPONSE
AUX PROBLÉMATIQUES
ITIL® ONT ÉTÉ
DÉTERMINANTS ”

OLIVIER JACOD, RESPONSABLE D'EXPLOITATION
GROUPE BEL

- > Comment centraliser les informations liées à l'ensemble des biens gérés par l'informatique ?
- > Comment garantir aux utilisateurs un accès optimisé au Service Desk ?



SECTEUR D'ACTIVITÉ

Distributeur dans le secteur de la fromagerie

LE GROUPE BEL CONSOLIDE SA DÉMARCHE ITIL® AVEC PS'SOFT

Bel est un groupe familial international, d'origine française, spécialisé dans l'élaboration et la fabrication de fromages de marque. Bel a choisi la suite logicielle de PS'Soft afin de bénéficier d'une gestion de parc associée à une démarche ITIL®. Grâce aux solutions déployées, le Groupe Bel dispose d'un Service Desk et d'une base de données unique capable de gérer tous les équipements IT avec une description et des processus communs.

LA MISE EN ŒUVRE D'UNE DÉMARCHE ITIL®

Le Groupe Bel était en attente d'un système permettant de centraliser et de gérer les informations liées à l'ensemble des biens gérés par l'informatique - matériels, logiciels, applicatifs, architecture de l'environnement IT de production et de définir et automatiser les processus associés.

La démarche, entamée début 2006, résulte d'une enquête de satisfaction effectuée par la Direction des Services d'Information, constatant une satisfaction des utilisateurs insuffisante. De plus, l'entreprise allait connaître un changement important en 2007 avec le déploiement de SAP sur l'ensemble de ses sites. La DSI devait s'équiper au préalable pour mettre en œuvre les processus capables de supporter et d'accompagner de façon optimale les changements. La nécessité de mettre en œuvre les processus ITIL®, afin d'accompagner la refonte et l'industrialisation du système d'exploitation, s'est ainsi imposée.

La gestion de parc constitue l'étape première vers une gestion des configurations : brique de base et support à l'ensemble des processus de gestion des services. La DSI du

Groupe Bel a donc fait appel aux éditeurs du marché pour mettre en place un Service Desk et une base de données unique capable de gérer tous les équipements IT avec une description commune et des processus communs. Les critères retenus pour le choix du prestataire étaient la couverture fonctionnelle, la conformité ITIL® et la facilité de mise en œuvre. En juin 2006, le Groupe Bel a choisi les solutions PS'Soft, qui couvrent trois domaines ITIL® : Service Delivery, Service Support et Infrastructure Management.

LE GROUPE BEL CONSOLIDE SA DEMARCHE ITIL® AVEC PS'SOFT

Dans un premier temps, le groupe Bel a choisi de mettre en place la solution PS'Soft Service Desk afin d'améliorer le support aux utilisateurs. La mise en œuvre a permis :

- la création d'un catalogue de services,
- la définition de contrats de services et des premiers indicateurs de niveaux de services,
- la définition d'un processus de gestion des incidents,
- le renforcement du point d'entrée unique pour tous les utilisateurs : un Service Desk.

EN RÉSUMÉ

- Basé à Paris
- Une soixantaine de sites dans le monde entier
- Plus de 10 000 salariés dans le monde, dont 3 000 en France
- 1,8 milliards d'euros de CA en 2006
- Des marques internationales : la vache qui rit®, Mini Babybel®, Kiri®, Leerdammer®, Apéricube®

LES ENJEUX

Mettre en place une solution intégrée de gestion du parc, de centre de services et de suivi des changements capable de donner une vision globale du parc informatique du Groupe Bel ; le tout en conformité avec ITIL®.

LA SOLUTION

Le Groupe Bel a retenu les solutions PS'Soft Asset Management Suite et PS'Soft Service Desk pour superviser 3 000 postes de travail et assurer le support de 2 500 utilisateurs.

Dans un second temps, la solution PS'Soft Asset Management a été déployée afin de gérer pro activement le cycle de vie des configurations, depuis la demande jusqu'à la mise au rebut. Le projet s'est concrétisé par :

- la constitution d'une base centrale d'informations des éléments de configurations sur lesquels les autres processus vont s'appuyer (Service Desk, Helpdesk, Suivi des Changements, Gestion des Configurations),
- la mise en œuvre de processus de gestion des demandes d'engagement afin de proposer des engagements de services aux utilisateurs et de gérer plus finement le budget annuel pour le renouvellement des matériels et l'équipement des nouveaux collaborateurs,
- une gestion plus fine des commandes afin de relancer les fournisseurs en cas de commandes livrées partiellement, visualiser l'encours de commandes par site, effectuer un lien plus facile avec SAP,
- une gestion des réceptions de matériels : mieux planifier les déploiements de matériels, plus de fluidité entre les commandes et les réceptions, informer l'utilisateur,
- l'automatisation d'autres événements du cycle de vie des Cis, notamment la gestion des pannes, déménagements, sorties de parc,
- l'inventaire du parc.

En outre, le fait de disposer d'une connexion entre la gestion technique et la gestion administrative du parc offre de multiples avantages :

- une information centralisée,
- une vision complète du cycle de vie des biens informatiques, de la demande à la sortie du parc,
- un gain immédiat pour toutes les tâches administratives, comme la gestion des immobilisations,
- davantage de fluidité.

UNE GESTION INTÉGRÉE DES INCIDENTS, DES DEMANDES ET DES CONFIGURATIONS

Les critères d'évaluation principaux du Groupe Bel reposaient sur des points clés :

- un service desk accessible,
- l'information sur l'évolution de la prise en compte des incidents déclarés,
- une transparence sur les actions des équipes support, une relation basée sur des engagements,
- une meilleure gestion des priorités des équipes opérationnelles pour le département informatique,
- une diminution des incidents par des actions sur les causes réelles des problèmes.

Depuis sa mise en place en juin 2006, le nouveau système garantit aux utilisateurs l'accès à un service desk accessible. Il couvre un peu plus de 2500 utilisateurs, soit près de 30 000 tickets/an et offre une parfaite visibilité sur l'évolution de la prise en compte des incidents déclarés et la transparence sur les actions des équipes support.

De son côté, le département informatique constate une meilleure gestion des priorités des équipes opérationnelles et une diminution significative des incidents. En effet, l'analyse des incidents permet de corriger définitivement les incidents récurrents.

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Distributeur dans le secteur de la fromagerie



La solution proposée par PS'Soft correspond au périmètre fonctionnel que nous avons défini. La qualité de l'offre, sa couverture fonctionnelle et sa réponse aux problématiques ITIL® ont été déterminants dans le choix de la solution. Nous avons également apprécié la réactivité et la proximité des équipes PS'Soft.



OLIVIER JACOD,
RESPONSABLE D'EXPLOITATION
GROUPE BEL

PS'SOFT SERVICE DESK : LES BÉNÉFICES

- Le taux de prise en compte en respect avec le SLA niveau 1 a été amélioré de 60% à 85 %
- La détection des incidents est passée de 40% à 95%
- Une meilleure gestion des appels

Tous les produits ou noms de société sont des marques ou modèles déposés. Document non contractuel susceptible de modifications sans préavis. Reproduction interdite. 10/2007