



Axians

Acquisition d'un nouvel outil de support

En bref

Localisation : France.

Profil Client : Acteur privé

Problématique :

Renouvellement d'outil de ticketing.

Processus cibles :

Gestion des incidents, Asset Management.

Bénéfices :

- Meilleur reporting des incidents pour les utilisateurs.
- Amélioration du pilotage du processus support.
- Meilleure vision de l'ensemble des biens du parc.

La société

Axians est la marque de VINCI Energies dédiée aux solutions des technologies de l'information et de la communication (ICT). Elle accompagne tous ses clients – entreprises privées, secteur public, opérateurs et fournisseurs de services – de la mise en oeuvre de leurs infrastructures et services IT jusqu'à leur transformation digitale. Axians est un réseau international qui emploie 9 000 professionnels dans 22 pays. En France, Axians c'est 3000 personnes, avec un chiffre d'affaires global de 689 M d'€.

L'origine du besoin : ITIL

Début 2016, Axians France a souhaité implémenter les bonnes pratiques issues du référentiel ITIL V3. A cette fin, il a fallu mettre en place une organisation adaptée, avec des rôles et des fonctions spécialisées, en matière de qualité, gestion de ressources et gestion des infrastructures. Aussi, doté de processus hétérogènes de gestion du support, Axians France a d'abord procédé à faire converger l'ensemble des processus clés (incidents, problèmes, changements/assets/configurations). Le service Outil Métiers s'est ensuite mis en quête d'un outil ITSM/ITAM performant qui permettrait à l'ensemble des équipes d'utiliser un outil commun autorisant une traçabilité parfaite des demandes et l'arrêt complet des demandes effectuées par email ou par téléphone.

Le choix par le test

Courant 2016, Sébastien LUCIAT, responsable du service Outils Métiers, s'est chargé de formaliser les besoins du groupe dans un cahier des charges. Après une pré-sélection de plusieurs acteurs du marché, 2 solutions sont retenues. Les solutions sont alors challengées lors d'un test (POC) basé sur des scénarios définis par Axians IT France, test permettant de préciser la capacité des solutions à gérer le multi-entreprises, leur conformité aux processus ITIL ou bien encore la gestion de multiples engagements de services. C'est lors de cette seconde phase que la solution IWS a su se démarquer, le comité de sélection composé du responsable informatique, du Directeur Général d'Axians Communication & Systems, d'opérationnels et de chefs d'entreprise ayant pu apprécier, lors du test, les grandes capacités de l'outil à s'adapter au contexte d'Axians IT France tout en s'inscrivant parfaitement dans le cadre des exigences du référentiel ITIL V3.



Un mise en production en 2 lots

Les équipes d’Axians ont retenu le mode SaaS comme mode d’hébergement d’IWS. Deux lots de fonctionnalités ont été mis en production, successivement. Le premier lot a concerné la gestion des incidents et des changements accompagné d’une reprise de données pour la partie Asset. Le second lot a vu la mise en œuvre de la gestion des problèmes, le catalogue de services internes et la fonctionnalité très attendue de rattachement d’un dossier à une demande client. Ce lot comprenait aussi la gestion des licences des équipements que les équipes d’Axians sont amenées à gérer. Le déploiement d’IWS a d’abord été effectué sur un site qui, après avoir validé la solution, a permis d’autoriser le déploiement sur les 39 autres sites.

Des relais décentralisés pour mieux accompagner

Les équipes d’Axians IT France ont été autonomes lors du déploiement de l’outil sur l’ensemble des 40 entreprises du groupe. Très impliquées, elles ont su former des relais locaux, choisis parmi des opérationnels, afin d’assurer une assistance de proximité pour l’ensemble des utilisateurs. Ces relais permettent aussi de faire émerger des idées d’évolutions issues des retours des opérationnels. La nomination de plusieurs responsables qualités amenés à être les garants de la bonne utilisation de l’application IWS ainsi que du respect des procédures est d’ores et déjà acté.

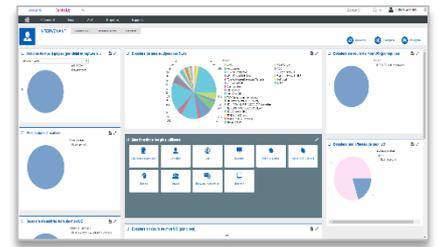
Le bilan et les étapes à venir

Le bilan est très positif car la solution IWS est opérationnelle depuis quelques temps déjà et elle a su répondre pleinement aux attentes de la DSI d’Axians IT France. Les opérationnels en apprécient son design épuré ainsi que les fonctionnalités paramétrées pour répondre à leurs problématiques. La solution est en perpétuelle évolution au gré, entre autres, des remontées terrains étudiées régulièrement par la DSI. La partie Asset reste à exploiter davantage avec les fonctionnalités de mouvement d’objet ou autre génération de bon de livraison. La « customisation » d’IWS est aussi au programme pour le semestre à venir afin d’exploiter au mieux certaines fonctionnalités de l’application.

«Le projet d’implémentation d’IWS au sein d’Axians IT a permis d’uniformiser les outils et les procédures. Le partage de dossiers entre entités était une fonctionnalité très attendue et les équipes opérationnelles se félicitent de pouvoir l’utiliser quotidiennement avec IWS»

Sébastien LUCIAT

Responsable outils métiers - Axians IT France



Portail IWS en production chez AXIANS

Plus de 40 000 dossiers traités en 1 an



ZAC de la LORIE
8 rue Sacco et Vanzetti
44813 Saint-Herblain Cedex
Tél : +33 2 40 92 09 72
Email : info@isilog.fr
Web : www.isilog.fr



ISILOG,
entité du Groupe ISILOG