



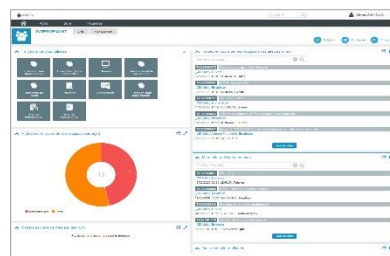
# Cas client CIS VALLEY

IWS, outil de mise en conformité des services par rapport aux bonnes pratiques ITIL.

CIS Valley est une Entreprise de Services du Numérique (ESN) de 160 collaborateurs comptant plus de 800 clients et 6 agences réparties en France et au Canada. Dotée de 4 Datacenters parmi les plus sûrs d'Europe avec un taux de disponibilité des moyens généraux de 99,999%, elle accompagne ses clients dans le développement de leurs métiers, dans le pilotage de leur activité, et dans l'élaboration d'un SI agile, sécurisé et performant basé sur une approche combinant multi-cloud et une modernisation applicative qu'elle opère, exploite et administre. CIS Valley est certifiée ISO 9001:2015, ISO27001 et HDS, certifications obtenues sur la base des processus opérationnels mis en œuvre dans toutes ses activités et qui démontrent l'adéquation des services délivrés avec les exigences de ces normes.

## LE BESOIN EXPRIMÉ

CIS Valley a pour objectif d'améliorer la conformité de ses services par rapport aux bonnes pratiques ITIL. Pour cela, elle souhaitait se doter d'un outil ITSM et ITAM performant permettant de supporter les processus de service et aussi être accompagnée dans sa mise en œuvre. Le département technique entendait aussi s'appuyer sur cet outillage pour améliorer les bonnes pratiques et satisfaire à des exigences issues du référentiel ITIL en matière de gestion des services IT, afin d'atteindre ses objectifs en termes d'amélioration de qualité, de disponibilité et de fiabilité. En parallèle de ce projet d'outillage, CIS Valley a mené des travaux d'adaptation de son organisation, avec des rôles et des fonctions spécialisés, en matière de qualité, de gestion de projet, de gestion des infrastructures et des services.



Portail Intervenant IWS en production chez CIS VALLEY

ESN  
PROCESSUS  
ITIL  
EXPERTISE  
EXIGENCES  
ITSM - ITAM

## IWS comme outil de support à l'implémentation de processus ITIL.

### LA SÉLECTION D'ISILOG

Après une phase d'identification des fonctionnalités nécessaires pour la mise en œuvre de processus ITIL, de l'organisation d'interviews auprès d'un panel d'utilisateurs de l'entreprise et d'échanges avec un consultant externe, une pré-sélection de candidats potentiels a été réalisée. La constitution d'un cahier des charges contenant plus de 263 spécifications a permis à 9 sociétés de se positionner. A l'issue de ce processus élaboré de sélection d'un prestataire, le CODIR de CIS Valley ainsi que le responsable architecture ont retenu IWS, décision basée sur les résultats obtenus par les 2 finalistes sur des critères précis et multiples liés à la fois à des aspects techniques, fonctionnels, au projet et à son accompagnement ou bien encore financiers.

*« En 2019, plus de 21.000 tickets ont été traités par les équipes de CIS Valley dans IWS. »*

### LA MISE EN PRODUCTION

Retenue en juillet 2015, le déploiement de la solution IWS au sein de CIS Valley a débuté en octobre 2015. Les modules d'IWS implémentés durant cette première phase ont été la gestion des Incidents et des Demandes. Dès lors, le suivi du cycle de vie des tickets a été plus aisé notamment grâce à l'envoi de mails automatiques.

### LA MIGRATION VERS IWS INFINITY

En 2018, l'utilisation d'IWS est montée en puissance avec le déploiement d'un catalogue de services à destination des clients de CIS Valley puis un autre à destination cette fois de ses salarié(e)s. Dans le même temps, la gestion des Problèmes, des Changements et de la CMDB ont aussi été implémentés dans IWS et ont été interfacés avec les outils d'inventaire, rapprochant encore davantage le fonctionnement interne de CIS Valley des bonnes pratiques définies par ITIL. Suite logique, la migration en version IWS INFINITY, version optimisée ergonomiquement et libérée en décembre 2018 par ISILOG, a rapidement été planifiée et réalisée par les équipes de CIS Valley pour aboutir à une mise en production effective en juillet 2019.

### UN BILAN POSITIF

CIS Valley est désormais en phase d'amélioration continue sur l'ensemble des processus mis en œuvre via IWS. En plus des équipes en interne qui en sont très satisfaites, les clients de CIS Valley bénéficient désormais quotidiennement des performances d'IWS lors de l'ouverture de demandes d'assistance et de leurs suivis. Les équipes d'ISILOG ayant su se montrer proactives à toutes les étapes de ce projet, la confiance établie désormais entre CIS Valley et ISILOG ne peut qu'être garante d'une qualité de service croissante vis à vis de l'ensemble des utilisatrices et utilisateurs de CIS Valley dans les prochaines années.

*« IWS a permis d'implémenter concrètement les processus ITIL au sein des services informatiques permettant une meilleure réactivité des équipes dû à un partage de l'information efficient et à l'amélioration de la qualité du service rendu aux utilisateurs grâce à une gestion optimisée des incidents et des demandes. »*

**Olivier DUFFOUR,**

*Directeur des Systèmes*

*d'Information et du Numérique*

*de CIS Valley*