

Derichebourg



Derichebourg

Migration vers IWS air design et ajout de fonctionnalités

En bref

Localisation : France.

Profil Client : Derichebourg

Problématique :

Migration vers IWS air design et implémentation de nouvelles fonctionnalités

Processus cibles :

CMDB, Gestion des incidents et gestion des problèmes.

Bénéfices :

- Une visibilité complète sur les incidents et leurs statuts de traitement,
- Une gestion de parc performante,
- Des engagements de services formalisés.

Le Groupe Derichebourg est un opérateur majeur, au plan international, des services aux entreprises et aux collectivités. Son offre très large de prestations est organisée en 2 pôles d'activités complémentaires. Les services aux entreprises (Derichebourg Multiservices) revêtent plusieurs activités : Accueil, événementiel & services aux occupants, aéronautique, centre de formation, énergie, intérim, manutention, milieux sensibles, propreté & services associés, technologies... Les services à l'environnement (Derichebourg Environnement) se chargent eux de toutes les activités liées au recyclage et la valorisation des biens en fin de vie et des matières de récupération, la gestion des déchets ménagers et industriels ainsi que la propreté urbaine.

Le besoin

En 2009, le groupe Derichebourg a acquis la solution IWS pour gérer les tickets ouverts par les équipes de son centre de support informatique interne. Après avoir tenté de faire évoluer le produit en 2011, le projet a été relancé en 2015. Les équipes de Derichebourg ayant constaté que les critères qui avaient permis à ISILOG de se démarquer de ses concurrents en 2009 étaient toujours d'actualité (conditions tarifaires, complétude fonctionnelle, paramétrabilité et évolutivité), le choix de la solution s'est faite naturellement. La connaissance de l'environnement de la DSI de Derichebourg par ISILOG fut bien entendu un argument de plus pour conforter ce choix.

Les objectifs du projet

Les objectifs principaux de la DSI de Derichebourg étaient de moderniser l'image du Système d'information (Intranet), d'améliorer la gestion du parc matériel et logiciel (gestion des approvisionnements, des acquisitions de licences, des contrats informatiques,...) et d'en améliorer le suivi administratif (suivi des demandes matériel, logiciel et/ou d'accès - demande d'achats, suivi des déploiements,...). Ce projet devait aussi permettre d'intégrer les filiales étrangères (mise en place du multilinguisme) et de replacer l'ensemble des filiales au cœur du SI en leur permettant d'avoir accès au suivi de leurs demandes et de consulter la liste des appareils et logiciels dont elles disposent avec un objectif de responsabilisation quant aux coûts de ces derniers.



Les étapes du projet

Le projet a été décomposé deux phases : la première phase devait consister à migrer la version IWS Studio vers la version Air Design pour ensuite permettre, dans la deuxième phase, d'ajouter les nouvelles fonctionnalités du système. La première phase s'est parfaitement déroulée et le « GO » pour la phase 2 a été donné. La migration est donc désormais effective et l'ensemble des utilisateurs du centre de service bénéficient désormais de l'interface en flat design d'IWS air design. Quelques adaptations ont été effectuées par l'équipe consulting d'ISILOG en charge du projet afin de répondre parfaitement aux usages des utilisateurs du centre de support de Derichebourg. La phase 2 est déjà bien entamée et l'ensemble des équipes de Derichebourg impactées par les futures évolutions fonctionnelles sont tenues informées de toutes les étapes clés du projet par le biais d'emails ou d'actualités dans le portail de communication interne de Derichebourg.

Le bilan et les projets futurs

Les équipes d'ISILOG faisant preuve d'une réactivité et d'une écoute à la hauteur des attentes de la DSI de Derichebourg, de nouveaux projets sont déjà évoqués. Migration de deux bases de données (gestion des véhicules du multiservices et gestion des véhicules pour Polyurbaine), exploitation des fonctionnalités du parc, gestion des contrats, gestion de l'outillage pour une filiale de Derichebourg et enfin intégration de la gestion de projet dans GCSI sont quelques-uns des projets en cours de réflexion. Un suivi de projet particulièrement performant côté client et une équipe consulting efficace côté éditeur ne peuvent qu'augurer d'une réussite totale à l'issue finale de ce projet !

« ISILOG a su nous accompagner pour éviter les écueils inhérents à ce type de projet. La DSI de Derichebourg se félicite d'avoir choisi IWS air design comme solution d'Helpdesk et de gestion de parc »

Sandrine RADE,

**Chef de projet en Système d'Information
DSI de Derichebourg**



***Derichebourg
c'est un parc de
4000 utilisateurs
et 400 demandes
ouvertes par mois !***