

APPLICATIONS.

# Des progiciels pour rénover le support informatique

*Pour optimiser leurs interventions, les centres de support remettent à plat leurs processus et s'engagent par des contrats de services. Ils peuvent miser sur une nouvelle génération de progiciels intégrés et certifiés Itil.*

**LES 4 ENTREPRISES ÉTUDIÉES**

**Ansaldo STS France**

ACTIVITÉ : produits de signalisation et équipements de voie ferroviaires.  
 SIÈGE : Les Ulis (91).  
 EFFECTIF : 675 personnes.  
 CA 2007 : 133 M€.

**Problèmes à résoudre** : mise en place de processus de support standardisés. Développement d'un catalogue de services à l'utilisateur.  
**Solution déployée** : Frontrange ITSM mis en œuvre pour ses fonctions support et de gestion de parc. Interfacé avec un outil de business intelligence maison et avec Active Directory et SAP.

**Groupe Bel**

ACTIVITÉ : fabrication de fromages de marque et de fromages fondus.  
 SIÈGE : Paris (VIII<sup>e</sup>).  
 EFFECTIF : 11 500 personnes.  
 CA 2007 : 1,9 Md€.

**Problèmes à résoudre** : remplacement d'outils non adaptés à Itil. Amélioration de la qualification des incidents. Prise en compte de SAP.  
**Solution déployée** : PS'Soft Service Desk couplé à PS'Soft Asset Management pour gérer inventaires, incidents, approvisionnements, etc. Interfacé avec Business Object, Active Directory et SAP.

**Cofidis**

ACTIVITÉ : financement et crédit à la consommation.  
 SIÈGE : Villeneuve-d'Ascq (59).  
 EFFECTIF : 3 270 personnes.  
 PNB 2007 : 1 Md€.

**Problèmes à résoudre** : amélioration du service à l'utilisateur. Mise en place d'un processus de traitement des incidents.  
**Solution déployée** : Landesk Service Desk pour la gestion d'incidents, changements et la résolution de problèmes. Interconnecté avec Landesk Management Suite, Active Directory et l'informatique RH.

**Orange Business Services**

ACTIVITÉ : fournisseur de services réseaux à l'entreprise.  
 SIÈGE : Paris (XV<sup>e</sup>).  
 EFFECTIF (GROUPE FT) : environ 260 000 personnes.  
 CA 2007 (GROUPE FT) : 52,9 Md€.

**Problème à résoudre** : faire d'un service desk conçu chez Orange Business Services une solution du groupe France Télécom.  
**Solution déployée** : Suite BMC Remedy pour la gestion des incidents et changements, la résolution de problèmes, la gestion du niveau de services (SLM). Interconnectée avec les annuaires, les outils CTI et d'inventaire réseau.

En modernisant leur support, les directions informatiques peuvent réaliser des économies substantielles sur les coûts de fonctionnement. Avec Itil, la physionomie des supports a toutefois changé. Le help desk d'antan fait place au service desk, lequel prend en charge plusieurs processus interdépendants (gestion des incidents et des demandes, résolution de problèmes, pilotage SLA, entre autres). La conséquence : il apparaît souvent nécessaire de déployer des plateformes de support au périmètre fonctionnel élargi.

**LE CHOIX**

**Opter pour des intégrés compatibles Itil**

Le recours au progiciel intégré évite de se lancer dans de coûteux projets de développement. C'est une optique que l'on a suivie chez Orange Business Services. L'équipe Continual Service Improvement de l'opérateur est engagée dans un chantier de généralisation au groupe France Telecom d'un service desk originellement conçu pour

**POINT FAIBLE**

**Une ingénierie CMDB qui tâtonne**

En principe bénéfiques aux service desk, les bases de données de configuration de type CMDB (Configuration Management DataBase) sont d'une mise en œuvre délicate. Il faut pouvoir y consolider nombre d'informations techniques, fonctionnelles et organisationnelles. Idéalement, leur implémentation devrait être abordée dès le début des projets de service desk, car elles intéressent différents processus Itil.

**POINT FORT**

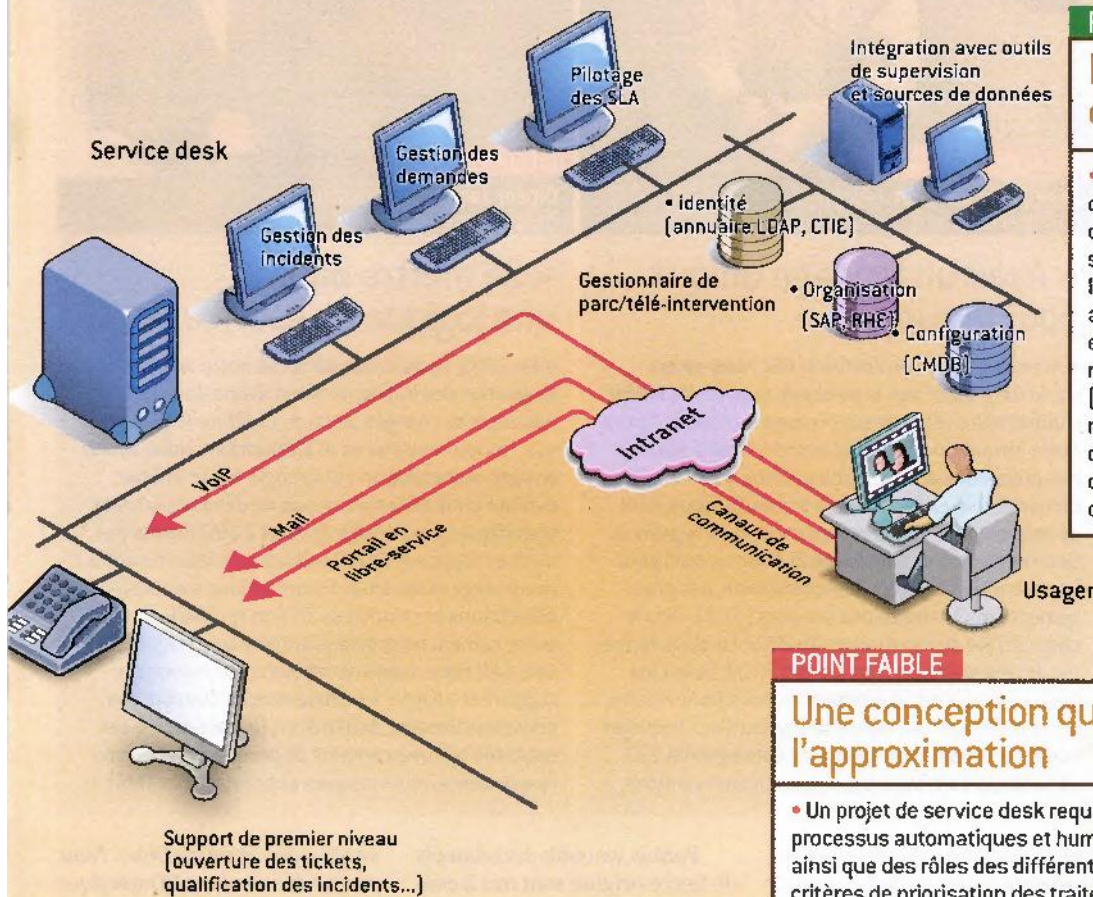
**Une offre progicielle mature**

Itil, périmètre fonctionnel élargi, modularité... Les progiciels de gestion du support informatique ont gagné en sophistication. Les politiques de fusion-acquisition des éditeurs ont conduit à la constitution de suites logicielles ITSM (IT Service Management) étoffées. L'ouverture au web s'est traduite par une diversification des canaux de communication et l'adjonction de modules de création de portails de self-service.

Equant. « A l'époque, comme nous ne voulions pas nous lancer dans des développements spécifiques, nous avions retenu une solution "out of the box" », se rappelle Gilles Prevost, le responsable de cette équipe. Orange avait originellement porté son choix sur Remedy et n'a pas eu à se plaindre du rachat de cet éditeur par BMC. « Les suites, telle celle de BMC, sont à ce jour très matures. Elles ont été complétées par des solutions web, des CMDB et des paquetages additionnels. » Un point de vue que partage Olivier Jacod, responsable d'exploitation au groupe Bel : « Nous voulions un intégré pour gérer différents processus, disposant de fonctions de gestion des configurations



# Le service desk façon Itil : une infrastructure multiservice



## POINT FORT

### De fortes capacités d'intégration

- De façon générale, les progiciels de support sont capables d'interopérer avec les outils de supervision et d'administration. Ils peuvent être interconnectés avec les annuaires d'entreprise et les applications de gestion, de ressources humaines et de CTI (pour l'enrichissement de leurs référentiels de données d'identité) et avec les outils d'inventaire (pour la découverte des parcs informatiques).

## POINT FAIBLE

### Une conception qui ne souffre pas l'approximation

- Un projet de service desk requiert d'avoir une vision précise des processus automatiques et humains que l'on souhaite couvrir, ainsi que des rôles des différents niveaux de support et des critères de priorisation des traitements. L'acquisition de compétences Itil devient donc incontournable. Il faut par ailleurs adopter un mode d'implémentation progressif et affiner les contrats de service après un premier retour d'expérience.

et des approvisionnements. Nous avons écarté l'idée de recourir à des solutions spécialisées. Par le passé, nous utilisions deux outils pour la gestion de parc et des incidents; c'était une source de difficultés. » Les produits actuels sont-ils pour autant adaptés à Itil ? C'est une question que s'était posé Jean-François Huet, responsable du département informatique de Ansaldo STS France : « Il nous fallait une solution unique pour la gestion des problèmes, des changements et du SLM et qui soit certifiée Itil. » Aussi, les exploitants du groupe Bel ne se sont pas limités à une étude sur le papier de leur solution. « Nous avons monté une maquette et l'avons testé pendant

deux mois pour sa capacité à qualifier les incidents et ses fonctions de gestion des connaissances. »

## LES ÉCUEILS

### Bien comprendre les enjeux fonctionnels

Attention, cependant, à ne pas perdre de vue l'essentiel, prévient Jean-François Huet. « La démarche service desk se ramène rarement à une problématique d'outil. Elle demande des intervenants qui comprennent bien les processus de service et s'entendent sur leurs définitions ». Comment conduire cette réflexion ? « A Ansaldo STS, nous avons lancé trois groupes qui ont planché en parallèle, durant deux

mois pour défricher les priorités et les processus. » Cette phase d'expression a aussi été prise très au sérieux chez Cofidis, ainsi que l'explique Christophe Beaucour, son responsable administration et service desk. « Nous avons monté des groupes de travail comprenant un panel représentatif des futurs utilisateurs de l'outil, et donc de la démarche, qui se réunissait une fois par semaine. Nous nous étions fait accompagner par un consultant Itil. » Point délicat du cahier des charges : les contrats de service. Difficile d'affiner des engagements sans un premier retour d'expérience constate Jean-François Huet. « Pour démarrer, nous avons défini des SLA communs à toutes

les directions métier. Aujourd'hui, nous discutons avec les directions opérationnelles pour savoir si ces SLA génériques suffiraient. »

Ainsi, est-il illusoire de vouloir figer un service desk une fois pour toutes, ou de se lancer dans une démarche en mode « big bang ». Au groupe Bel, par exemple, la mise en œuvre de la plateforme de PS/Soft s'est déroulée en deux phases distinctes. « Après la phase de maquettage, nous avons défini un premier lot pour implémenter le module d'inventaire, puis la gestion des incidents et, enfin, la gestion des prises d'appel. Dans un deuxième lot, nous avons ensuite implémenté des fonctions de résolution des incidents. »



**MISE EN ŒUVRE**

**S'intégrer au paysage applicatif**

Toutes intégrées qu'elles puissent être, les solutions de service desk doivent tout de même être interconnectées avec des sources de données complémentaires, comme les annuaires d'entreprise ou les outils téléphoniques et de gestion de parc. Chez Cofidis, par exemple, l'outil de Landesk a été interconnecté à Active directory. Néanmoins, les données d'identité sont parfois ailleurs que dans les annuaires, décrit Jean-François Huet de Ansaldo STS. « Nous avons fait un gros travail sur les données injectées dans l'outil FrontRange. Nous nous appuyons certes sur Active Directory pour le référencement des utilisateurs, mais nous avons aussi besoin de SAP pour recueillir les informations de rattachement aux directions – nous nous appuyons pour cela sur des extracteurs de fichiers SAP – et des données du gestionnaire de parc. Cela nous a permis de définir des SLA spécifiques aux directions métiers. » Très souvent, les entreprises n'ont pas un, mais plusieurs référentiels d'identités, ce qui peut poser problème, note Olivier Jacod. « Une de nos difficultés tenait au fait que nous n'avons pas de réel annuaire cen-



**ANSALDO STS FRANCE**  
 Jean-François Huet, responsable du département IT



**GROUPE BEL**  
 Olivier Jacod, responsable d'exploitation

**« Avoir un langage unique pour le support »**

« Avec la création de l'actuelle DSI, nous avons voulu formaliser nos activités de support du millier d'utilisateurs répartis sur l'Europe de l'Ouest. Après notre formation à Itil, nous avons travaillé sur nos processus en 2007. Nous avons beaucoup de demandes de changement à traiter. Or, notre outil de help desk de l'époque ne servait qu'à la gestion des interventions. Il nous fallait donc un outil pour implémenter la gestion des problèmes, des changements et du niveau des services (SLM). D'où le choix d'ITSM de Fronrange, fin 2007. La plate-forme est entrée en production en mai 2008. Help-Line l'héberge, et avec ce prestataire, nous bénéficions d'une meilleure traçabilité des opérations. Le projet nous a amenés à construire un catalogue de 110 services et à définir trois niveaux d'interventions. »

tralisé. Aucun de nos référentiels ne comporte toutes les informations d'identité. Nous sommes donc quelquefois amenés à compléter à la main les données manquantes dans PS'Soft. »

**« Se mettre dans une logique de service »**

« En 2005, nous avons dû revoir notre processus de gestion des incidents. Nous avons donc monté des ateliers, chargés aussi de redéfinir le processus, les nomenclatures et les priorités. Nous avons ensuite recherché un outil simple à administrer, évolutif et ne nécessitant pas de développements spécifiques, pour traiter environ 1 200 tickets par mois et supporter 2 000 utilisateurs répartis entre notre siège et les sites distants. Nous avons ainsi sélectionné la solution de PS'Soft en 2006. Par la suite, comme nous avions entamé une migration vers SAP, nous avons dû revoir l'organisation du support et adapter les processus de support aux nouveaux besoins. Aujourd'hui, la plate-forme est exploitée par une centaine de personnes [DSI, correspondants informatiques et prestataires TMA]. »

Parfois, les outils décisionnels de tierce origine sont mis à contribution. Ainsi en est-il au groupe Bel : « Nous avons choisi de ne pas utiliser le reporting standard de PS'Soft. Aussi, PS'Soft a-t-il été

interfacé avec Business Object. Nous avons créé un univers BQ spécifique et des rapports de qualité de service. » Pour mettre en œuvre ces différents types d'interfaces applicatives, pourquoi ne pas s'appuyer

**Ce qu'ils ont utilisé...**

ENTREPRISE	FOURNISSEUR	PRODUIT	CARACTÉRISTIQUES
Ansaldo STS	FrontRange	ITSM	Suite organisée en 13 modules (Incidents, résolution, changements, SLM, inventaire, configurations, etc.). Comprend une base CMDB. Fonctions VoIP et de portail self-service.
Groupe Bel	PS'Soft	Service desk	Intégré de gestion des appels, des incidents et des problèmes. Comporte une base de connaissance. Interfaçable avec les autres logiciels de la suite Service Management Suite.
Cofidis	Landesk	Service desk	L'un des logiciels de l'offre ITSM de Landesk. Gestion des incidents et des problèmes. Couverture du SLM. Portail self-service. Services d'intégration avec les solutions d'administration Microsoft et Novell.
Orange	BMC	Remedy IT Service Management Suite	Suite de logiciels de support, comportant notamment Remedy Service Desk, Remedy Change Management et la CMDB Atrium. Technologie d'intégration applicative DSD (Distributed Server Option).

**... mais il existe aussi**

FOURNISSEUR	PRODUIT	CARACTÉRISTIQUES
Axioms	Assyst	Gestionnaire du cycle de vie des services d'assistance (incidents, problèmes et changements). Il s'appuie sur des solutions complémentaires (SLM, gestion des actifs, contrôle à distance, etc.).
CA	Service Desk Manager	Intégré de gestion des incidents et demandes et de résolution des problèmes. CMDB intégrée. Fonction de cartographie des dépendances applicatives, de gestion des connaissances et de télé-intervention.
HP	Service Manager	Suite de services organisée en 7 modules (Foundation, Help Desk, Change Management, Knowledge Management, Service Catalog, SLM, Request Management).



**COFIDIS**

**Christophe Beaucour**, responsable administration et service desk

### « Principale difficulté : la mise à plat des processus »

« A ce jour, nous nous considérons comme un centre de service — avant 2007, nous ne disposions d'aucun workflow de traitement des incidents et ne pouvions pas capitaliser sur les traitements. Nous avions plusieurs outils mais ils ne convenaient pas à la mise en place d'une démarche Itil et nous ne pouvions rien tracer. Cela nous a décidés à rechercher un outil intégré pour couvrir la gestion des incidents et des demandes et à sélectionner, en décembre 2007, la plate-forme de Landesk. Nous avons d'abord travaillé sur la gestion des incidents et la résolution des problèmes. Pour l'inventaire de parc, nous utilisons Management Suite, du même éditeur. Nous achevons ainsi la mise en place de la gestion des changements et devrions bientôt nous intéresser à la gestion des connaissances. »



**ORANGE BUSINESS SERVICES**

**Gilles Deprost**, responsable de l'équipe Continual Service Improvement

### « Rehausser en compétence le support de 1<sup>er</sup> niveau »

« A Orange Business Services, nous avons monté une plate-forme de service desk basée sur Remedy. En 2006, décision a été prise à France Telecom de faire de cette plate-forme une "solution groupe". En parallèle à son déploiement, il fut alors nécessaire de mener un chantier de conduite du changement. Les service desk de France Telecom avaient en effet des fonctionnements différents et il fallait former à Itil l'ensemble des personnels. Notre centre de compétence a partagé les connaissances et les bonnes pratiques métiers. Nous avons débuté par la gestion des incidents et poursuivi par la résolution de problèmes et la gestion des changements. La solution a été déployée auprès de 33 service desk nationaux et internationaux et traite environ 170 000 tickets par mois. »

sur les outils middleware maison ? C'est ce que l'on fait chez Orange, atteste Gilles Deprost : « Pour démarrer, il nous fallait définir plusieurs interfaces "clé" de façon à alimenter le référentiel "utilisateur" en données diverses (identité, localisation, coordonnées téléphoniques, responsables des circuits d'approbation, etc.). Pour cela, nous sommes passés par un EAI, grâce auquel ont été créées des connexions supplémentaires, notamment avec un outil d'inventaire réseau et avec la CTI, pour la remontée de fiches automatique. Nous avons aussi interfacé Remedy avec un outil de planification des techniciens de terrain. » Ces problématiques d'intégration de sources de données débouchent fréquemment sur des réflexions relatives à l'implémentation de bases de données de configuration de type CMDB. Un sujet que l'on explore chez Cofidis et Orange et qui devrait conduire à de premières réalisations en 2009.

#### LES GAINS

#### Une culture du service améliorée

Les service desk de nouvelle génération contribuent à améliorer les relations entre les usagers et les équipes de maintenance. La prise en compte de Itil incite à revaloriser le rôle des supports de niveau 1, ce qui a pour effet de limiter les risques de surcharge des experts et de réduire les temps de traitement. La diversification des outils de communication contribue aussi à l'amélioration du service. La hotline reste certes au cœur des dispositifs de support. Néanmoins elle a appris à coexister avec la messagerie. Au groupe Bel, 70 % des contacts se faisaient par le téléphone. « Cette proportion est tombée à 50 % après notre migration vers SAP », souligne Olivier Jacod. Cette montée en puissance de l'e-mail demande d'industrialiser les traitements de ce canal de com-

munication. C'est le cas chez Cofidis. « A court terme, nous projetons ainsi d'implémenter la gestion d'e-mails entrants que propose notre outil. Cela nous amène à définir des règles de tri portant sur les titres et contenus des mails pour catégoriser les tickets d'incidents. Au préalable, il nous faut cependant refondre notre supervision. Mais déjà aujourd'hui, dès qu'un ticket est créé, le client reçoit une notification par mail avec son numéro de ticket et le résumé de l'incident », précise Christophe Beaucour. Les technologies web commencent aussi à être mises à contribution avec la mise en place de portails « self-service ». Au groupe Bel, « nous prévoyons de mettre en avant un tel portail pour le début 2009. Les utilisateurs y rentreront directement leur incident sans passer par la messagerie. Il leur permettra aussi de suivre le déroulement des traitements des incidents ouverts aussi bien sur le portail que par téléphone ». Autre point fort des portails : la possibilité de

#### L'AVIS DE L'INTÉGRATEUR



**Pierre Biragnet**, directeur du développement de la SSII Deodis

#### « Le help desk laisse place au service desk. »

A la fin des années 1990-début 2000, on parlait de points de contact unique et de help desk. Mais l'itil est passé par là. Ainsi, depuis deux à trois ans en France, on a assisté à un changement de vocabulaire ainsi qu'à la prise en compte de concepts et de processus qui n'étaient jusqu'alors pas associés aux help desk d'entreprise comme la gestion des changements, le SLM et la mise en œuvre de bases de données de configuration CMDB. »

#### « Prioriser pour garantir les niveaux de service. »

Pour répondre aux demandes d'engagement exprimées par les directions utilisateurs, les DSI sont conduits à définir des catalogues de services et à s'engager sur des délais de réponse et des taux de disponibilité de ces services. Au niveau du service desk, il conviendra de prioriser les traitements en fonction de la criticité des applications, de la sensibilité des sites et du statut hiérarchique des utilisateurs. »

mettre en ligne des questionnaires de satisfaction, chose que l'on a réalisée chez Ansaldo STS : « Pour la fermeture des incidents, nous avons mis en place un système de notification aidant l'utilisateur s'il le souhaite à répondre à un petit questionnaire. » Une façon pour le support de renforcer sa capacité d'écoute de l'usager. ■

THIERRY JACQUOT