



Deodis

Au Service de la Performance IT

■ NEURONES en quelques chiffres

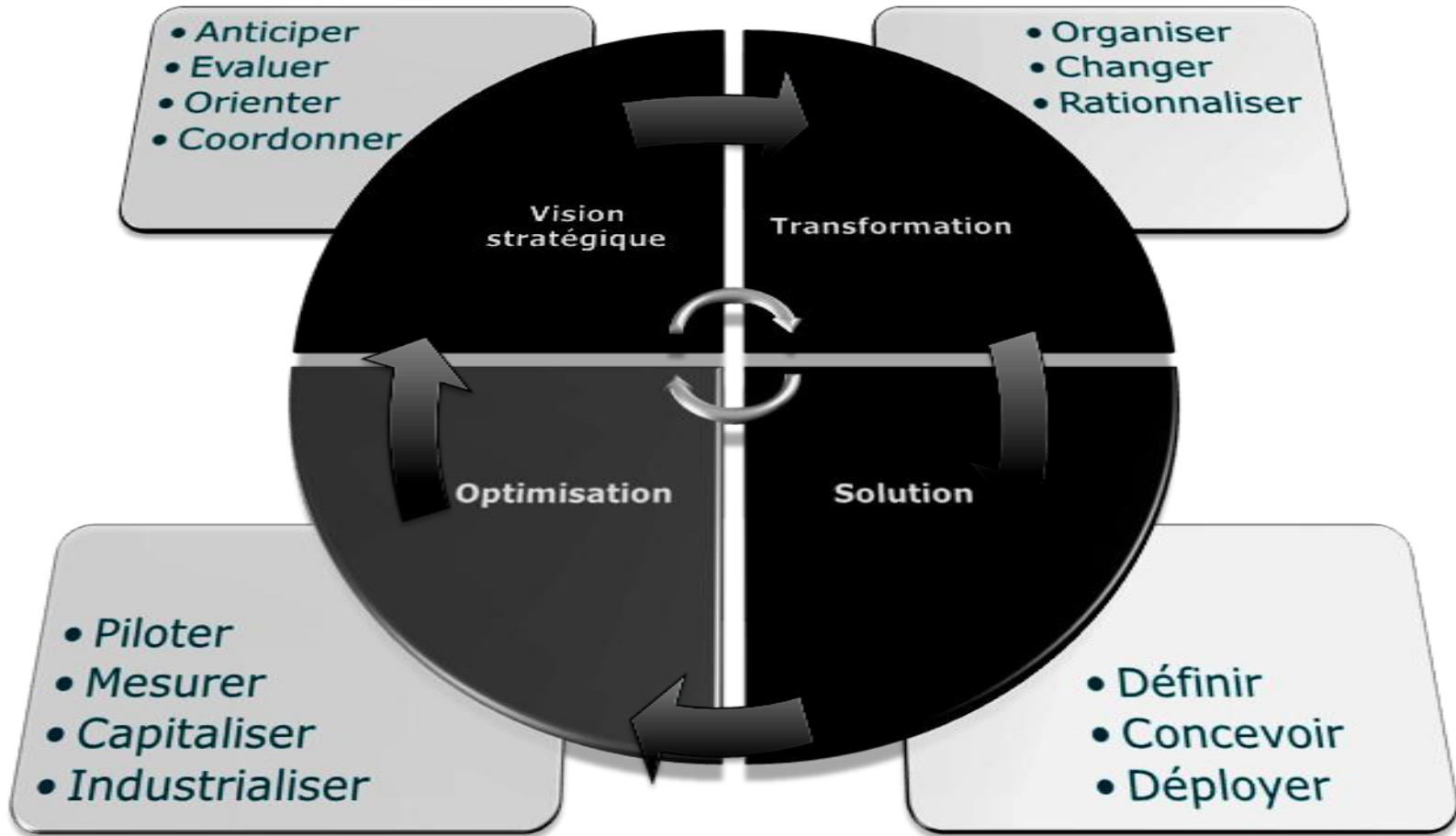
- ✓ SSII diversifiée avec **25 ans** d'expérience
- ✓ **2500** collaborateurs
- ✓ **10^{ème}** SSII française cotée (Eurolist)
- ✓ CA 2008 : **189 M€** en croissance de **20%**
- ✓ Fonds propres consolidés élevés (60 M€)
- ✓ Organisation en entités par type de prestation

■ Métiers

- ✓ **Intégration** : systèmes et réseaux, sécurité informatique (20% du CA)
- ✓ **Infogérance** (60% du CA)
- ✓ **Applications** : conseil, développement, Intégration, formation (20% du CA)

- DEODIS en quelques chiffres
 - ✓ Société de **Conseil**, de **Formation** et d'**Ingénierie**, fondée il y a plus de 10 ans
 - ✓ Plus de **50 consultants** certifiés ITIL, HP
 - ✓ Organisme de formation **accrédité par l'EXIN**
 - ✓ CA 2008 > **6,5 M€**, croissance de 10 % par an

- Domaines d'activité : **Management du SI**
 - ✓ Gestion des actifs (Asset Management)
 - ✓ Gestion des services (Services Management)
 - ✓ Qualification logicielle et performance
 - ✓ Gouvernance Informatique



Nos interventions permettent à nos clients d'atteindre 3 objectifs

- **Optimiser** l'utilité et la disponibilité de leur infrastructure pour répondre à la demande croissante des utilisateurs
- **Aligner** les processus et la technologie aux métiers de l'entreprise
- **Maîtriser** les investissements et structurer les dépenses relatives au fonctionnement et à l'évolution de l'infrastructure

IT Service Management

- Conseil en organisation
- Formation ITIL
- Intégration de solutions
- Tierce Maintenance Applicative

Organisation
Processus
Solutions

IT Expert Delivery

- Pilotage de projets
- Conduite du changement
- Assistance technique

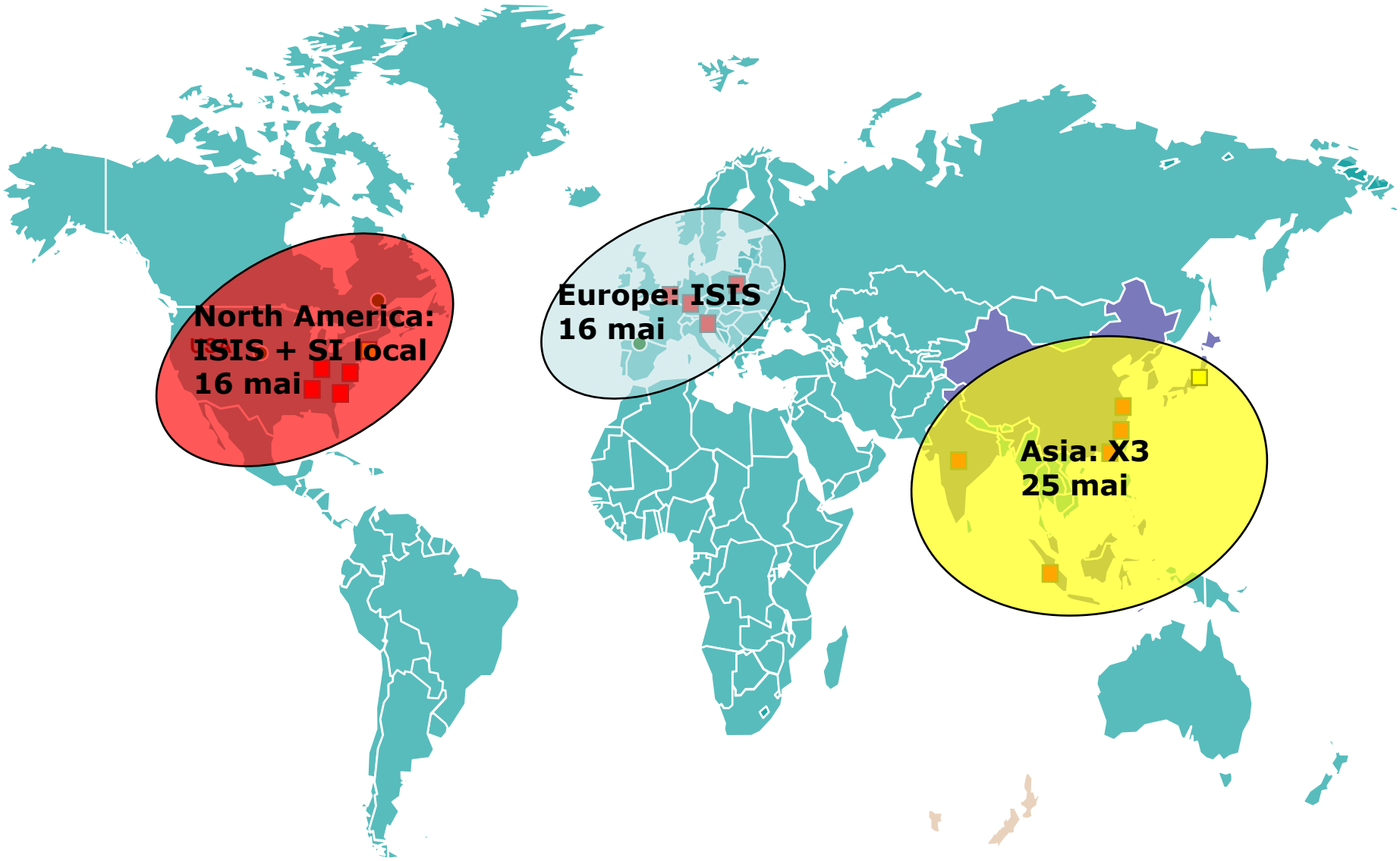
Expertise
Assistance
opérationnelle

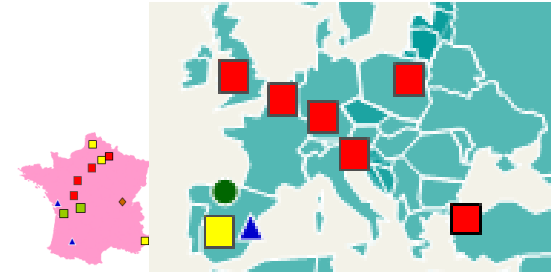
Software Quality Management

- Assistance à Maîtrise d'Ouvrage
- Automatisation et industrialisation de tests
- Tierce Recette Applicative

Qualification
Homologation
Performance

- Contexte Client
- Gains attendus
- Méthodologie
- Planning
- Risques
- Accompagnement





- 12 usines
- 1 ERP : ISIS (basé sur SAP + FlexNet)
- Modules SM utilisés :
 - ✓ Incidents
 - ✓ Problèmes
 - ✓ Change Requests

- 6 usines
- 1 ERP : X3 (SAGE)
 - ✓ Support X3
- Modules SM utilisés :
 - ✓ Incidents
 - ✓ Problèmes



- Des gains fonctionnels
- Des gains économiques

ServiceCenter®

Societe

ISIS ISC,DGT



Prendre de nvx appels

Enregistrer rapidement un pb résolu ou créer un enregistrement d'appel.



File des appels

Utiliser des boîtes de recherche prédéfinies pour évaluer rapidement la charge de travail



Rechercher des appels GA

Rechercher un appel de la Gestion des appels.



Ouvrir un nouvel incident

Rapporter les détails d'un nouvel incident.



File des incidents

Utiliser des boîtes de recherche prédéfinies pour évaluer rapidement la charge de travail



Rechercher des fiches GI

Rechercher une fiche de Gestion des incidents existante



Ouvrir un nouveau problème

Ouvrir rapidement un nouvel enregistrement de problème



File des problèmes

Utiliser des boîtes de recherche prédéfinies pour évaluer rapidement la charge de travail



Rechercher des problèmes

Rechercher un enregistrement de GP existant



Rech. dans BD de connaiss.

Interroger la BD de connaissances à la recherche de solutions ou d'idées.



Promotion dans BD de connaiss.

Mettre à jour les candidats à la base de connaissance et les promouvoir.



Modifier la BD de connaiss.

Mettre à jour les articles de la base de connaissance.



Ouvrir un nouveau changement

Ouvrir rapidement une nouvelle demande de changement.



File des changements

Utiliser des boîtes de recherche prédéfinies pour évaluer rapidement la charge de travail



Rechercher des changements

Rechercher des changements existants.

Liste des tâches

File d'attente : Afficher : Company :

[Rafraîchir la liste](#)

ID	Module	État	Description	Priorité
I00029958	Incident	Escalated to L3	Problème lors de la réconciliation dans MPS	2 - High
I00031138	Incident	Escalated to L3	MPS: mauvais calcul des totaux dans le report "Rotations lentes et O...	2 - High
I00036417	Incident	Work in progress	Interface Helios RSCURAL Erroné	2 - High
I00036482	Incident	Work in progress	APPRO LOGISTIQUE AC	2 - High
I00036742	Incident	Work in progress	PF en statut "Internal Design" mais sans besoin apparent en plant F...	1 - Critical
P00000200	Gestion des problèmes	Work-In-Progress	Transcation MD 01 en fonctionnement global : alertes ne disparaisse...	2 - High
P00000258	Gestion des problèmes	Work-In-Progress	GAP 582 - Anomalies identifiées	2 - High
P00000395	Gestion des problèmes	Updated	La liste ZQ_PRIORITY est fausse et les appels MP peuvent être erro...	1 - Critical
P00000509	Gestion des problèmes	Open	Gap 770. Problème sur les grilles GDA CCPG lors d'un changement d'...	2 - High

HP Service Manager-Mettre à jour l'incident n° I00036417 - Windows Internet Explorer

http://frdgtssrvisc:8080/sm7/printDetail.do

No d'incident : I00036417
 État de la fiche : Work in progress
 Intitulé de l'incident : Interface Helios RSCURAL Erroné

Détails de l'incident

État de l'alerte : updated
 Catégorie : * isis
 Sous-catégorie : * market supply logistic - msl
 Type de produit : * 1.1.9-reporting and analysis
 Type de problème : * sap r3
 Heure du contact :
 Société : DO DSI,DPGP
 Contact : PARMENTIER,GAEL
 Signalé via le Libre-service :

Propriétaire : gael.parmentier
 Groupe d'affect. principal : L2 EU C&S
 Responsable : bruno.sebbah
 Numéro externe :
 Fiche critique : Perte totale de service :
 Gravité : * 2 - Haute
 Priorité d'utilisateur : 2 - Haute
 Code Cause :
 Téléphone/poste :
 Service :

Candidat pour Gestion des problèmes
 Demande de changement

Description de l'incident : *

Identification du problème / Problem description :

Un RAL M-1 est considéré comme servi à la Livraison sortante.
 Hors l'expédition effective peut ne pas être réalisé sur le même mois.

Dans ce cas le RAL M-1 ne sera pas remonté dans Helios,mais l'expédition sera sur M, venant décrémenter la commande de M

Analyse :
 Donnée / Data :

Activités

Mises à jour du journal

12/03/09 12:11:14 Europe/Middle (EL HORMA,MOHAMMED):
 *
 11/03/09 14:49:52 Europe/Middle (PARMENTIER,GAEL):

Activités de l'historique

Filterer par type d'activité :

Date/Heure	Type	Opérateur	Description
------------	------	-----------	-------------

HP Service Manager Incident File d'attente : ISIS Incident All Open Mettre à jour l'incident n° I00036417 x

Utilisateur : sven-eric.berrier
Se déconnecter

Navigateur Favoris et tableaux de bord Menus

Mettre à jour l'incident n° I00036417

OK Annuler Sauvegarder Rétablir Résoudre Trouver Remplir Horloges Trouver la solution Appliquer un modèle

No d'incident : I00036417 État de la fiche : Work in progress
Intitulé de l'incident : Interface Helios RSCURAL Erroné

Détails de l'incident Activités Contact Pièces jointes CNS Historique Alertes Enregistrements associés

État de l'alerte : updated Propriétaire : gael.parmontier
Catégorie : isis Groupe d'affect. principal : L2 EU C&S
Sous-catégorie : market supply logistic - msl Responsable : bruno.sebbah
Type de produit : 1.1.9-reporting and analysis Numéro externe :
Type de problème : sap r3 Fiche critique : Perte totale de service :
Heure du contact : Gravité : 2 - Haute
Société : DO DSI,DPGP Priorité d'utilisateur : 2 - Haute
Contact : PARMENTIER,GAEL Code Cause :
 Signalé via le Libre-service : Téléphone/poste :
Service :
Candidat pour Gestion des problèmes
 Demande de changement

Description de l'incident :
Identification du problème / Problem description :
Un RAL M-1 est considéré comme servi à la Livraison sortante.
Hors l'expédition effective peut ne pas être réalisé sur le même mois.
Dans ce cas le RAL M-1 ne sera pas remonté dans Helios,mais l'expédition sera sur M, venant décrétement la commande de M

Look For:

View:

Incident More Choices Advanced Filter Text Search

Number:

Smart Search?

Category:

Status:

Subcategory:

Owned By:

Product Type:

Primary Asgn Group:

Problem Type:

Assignee Name:

Alert Level:

Company:

Affected Item:

Initial Impact Assessment:

Contact Name:

Urgency:

Opened After:

Priority:

Opened By:

Opened Before:

Closed After:

Closed By:

Closed Before:

Incident Queue: Incident Groupe L1 New Incident X

Cancel Resolve New Find Fill Apply Template

Apply Template

Incident Number: I00036977 Ticket Status:

Title:

◆ Incident Details ◆ Actions/Resolution ◆ Contact

Reported By: Owner:

Category: Primary Asgn Group:

Subcategory: Assignee Name:

Product Type: Severity:

Problem Type: SLA:

Company: PISCATAWAY,LPD

- Gains économiques
- Nouveau découpage :
 - ✓ Module problème inclus dans package Helpdesk
- Nouveau pricing des licences avantageux

- La méthodologie de migration appliquée dans le contexte client est celle préconisée par HP Software : Kit de migration ServiceCenter
- Le kit de migration s'appuie sur différentes étapes itératives décrites ci-après

Kit de migration
« sur mesure »

Migration
Industrialisée
MEP

ServiceManager 7
finalisé

ServiceCenter 6
customisé

Arbitrage des conflits
entre SC 6 et SM 7

Kit de migration
SC 6 → SM 7

ServiceManager 7
(avec conflits)

- Le kit fourni par HP permet de :
 - ✓ Migrer le moteur SC 6 vers un moteur SM 7
 - ✓ Migrer toutes les règles fonctionnelles de ServiceCenter
 - ✓ Ajouter les nouvelles fonctionnalités de ServiceManager
- Le passage du kit respecte différentes étapes technique décrites dans les documents HP
- La migration de ServiceCenter vers ServiceManager requiert une machine disposant de suffisamment de ressources

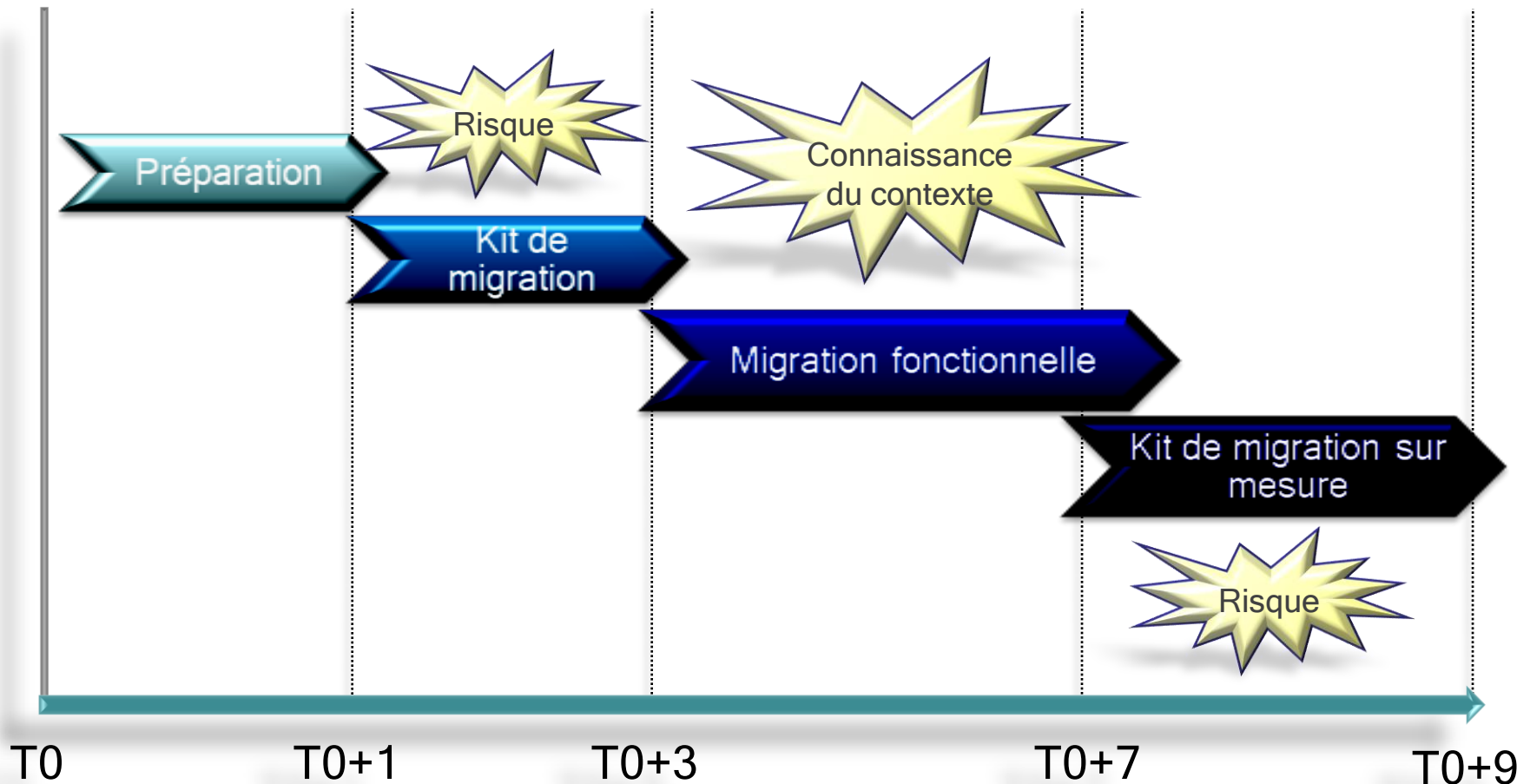
- La connexion à l'environnement de migration s'effectue désormais avec ServiceManager
- Suite à l'application de la première itération du processus de migration, l'environnement est qualifié de conflictuel :
 - ✓ Présence des objets ServiceCenter personnalisés et des objets standards ServiceManager
 - ✓ Un cycle de décision est enclenché pour déterminer quel objet est à porter dans l'environnement ServiceManager définitif

- Cycle de décision enclenché pour déterminer quel objet est à porter dans l'environnement ServiceManager définitif
- Par exemple, l'écran d'ouverture des interactions :
 - ✓ Écran personnalisé ServiceCenter 6
 - ✓ Écran standard ServiceManager 7
 - ✓ Les « control format » associés
 - ✓ ...
- Ces décisions sont à prendre pour tous les objets modifiés (Menu, Écrans, Control Format, Link,...)

- A cette étape, nous bénéficions d'un environnement ServiceManager opérationnel
- Les choix réalisés dans la phase d'arbitrage sont répercutés, seul l'objet retenu est migré
- Conformément au cycle de migration présenté, il reste à générer un kit de migration personnalisé afin de pouvoir migrer l'environnement de production

- La conception du kit de migration sur mesure :
 - ✓ Industrialise le processus de migration pour l'environnement de production
 - ✓ Génère un kit de migration avec les choix retenus, ce qui signifie que la phase d'arbitrage est automatisée
 - ✓ Utilisable sur les différents environnements à isopérimètre

- La migration de l'environnement de production consiste uniquement à appliquer le kit de migration sur mesure



- Kit de migration :
 - ✓ Préparation de la base (UTF-8, unid d'upgrade...)
 - ✓ Débogage du kit nécessite parfois l'expertise HP
- La connaissances des personnalisations existantes est primordiale lors de la phase d'arbitrage
- La phase de recette n'est pas à négliger. Tout l'environnement doit faire l'objet d'une recette approfondie (tests de non régression)



Risque

Kit de migration
« sur mesure »

Migration
Industrialisée
MEP

WEB

ServiceManager 7
finalisé

ServiceCenter 6
customisé

Arbitrage des conflits
entre SC 6 et SM 7

Kit de migration
SC 6 → SM 7



Risque

ServiceManager 7
(avec conflits)



Risque

- Au démarrage de l'environnement ServiceManager, DEODIS est présent afin d'accompagner les utilisateurs
- Les phases critiques de la migration peuvent nécessiter une expertise HP essentiellement pour des problèmes lié au kit de migration
- Sur ce projet, HP Software est impliqué et disponible