

## **Groupama Rhône-Alpes-Auvergne met en place ses processus ITIL en s'appuyant sur EasyVista.**

Groupama est une grande mutuelle d'assurance d'origine agricole et totalise trois métiers : l'assurance des biens, l'assurance des personnes et la banque. Il compte 30 500 employés, 11 millions de clients et regroupe 11 caisses régionales, dont celle de Rhône-Alpes-Auvergne.

En 2006, cette dernière a décidé de repenser son équipement en outils de gestion de parc et de Service Desk à l'occasion du lancement d'un projet ITIL et de la ré internalisation de son Service Desk. Me projet concernait 300 postes de travail, 1500 imprimantes mais aussi de nombreux équipements réseaux

Trois raisons ont motivé le lancement du projet ITIL :

- rendre la DSI capable d'accompagner l'entreprise dans son travail de différenciation concurrentielle. Il fallait pour cela en faire un service à valeur ajoutée, capable de s'engager sur la qualité des services rendus, le tout dans un contexte de maîtrise des coûts

- améliorer l'efficacité des processus grâce à l'harmonisation des méthodes de travail devenues disparates suite à la fusion de la caisse régionale Rhône-Alpes avec le groupement Centre-Sud. La capitalisation de l'expérience dans le traitement des incidents était également l'un des axes retenus pour améliorer l'efficacité de la DSI, tout comme la fluidification des relations entre ses différents services

- inscrire le service informatique dans le plan qualité de l'entreprise.

Porté par Monsieur Bruno Repellin, Chef de projet ITIL et Responsable de l'équipe de développement informatique, ce projet a démarré par la définition des processus incidents et demandes utilisateurs, puis s'est poursuivi avec la recherche d'un outil qui permette de couvrir toutes les facettes de la gestion de parc comme du Service Desk, tout en accompagnant l'entreprise dans la mise en place de processus ITIL.

EasyVista a été retenu pour sa souplesse, son évolutivité, sa facilité de paramétrage et la modernité de la technologie qui le sous-tend. Un autre élément déterminant dans le choix de Groupama a été la possibilité d'échanger avec d'autres clients utilisateurs de la solution. Enfin, la capacité d'EasyVista à couvrir l'ensemble des processus ITIL a fini d'emporter l'adhésion de Monsieur Repellin et de son équipe.

Groupama décide alors de s'appuyer sur l'intégrateur Itamsys, séduit par son expertise sur le métier de l'IT Management, par sa connaissance de la solution EasyVista ainsi que par la qualité et la proximité de ses équipes. La mise en œuvre du projet a démarré par la reprise de données gérées auparavant dans plusieurs systèmes :

- les incidents en-cours et les demandes, qui ont été repris manuellement
- les référentiels de l'entreprise et les biens, qui ont été importés d'Asset Center dans EasyVista. Un lien a aussi été établi entre EasyVista et le référentiel des collaborateurs pour une mise à jour automatique et quotidienne des données.

Le démarrage d'EasyVista s'est fait aisément. Grâce à la méthodologie projet de Itamsys et la maturité de Groupama, les processus ITIL de gestion des incidents et de gestion des demandes sont opérationnels au bout de 2 mois.

La portée d'EasyVista chez Groupama Rhône-Alpes-Auvergne est grande puisque ce sont les 65 personnes que compte la direction informatique qui sont alimentées en incidents et en demandes via la solution. De plus le Portail Utilisateurs EasyVista a été ouvert et les 2 000 salariés de l'entreprise peuvent à tout moment y soumettre incidents et demandes. Les workflows définis par Groupama dans EasyVista transfèrent automatiquement ces demandes et ces incidents aux équipes chargées de les traiter comme aux managers chargés de les valider.

Les utilisateurs peuvent en outre consulter à loisir, via un simple navigateur Web, l'état de traitement de leurs requêtes. Aujourd'hui tous les incidents sont gérés via EasyVista et la gestion de parc est totalement opérationnelle.

Monsieur Pierre Dinvaux, Responsable du service conseil et interventions sur site de Groupama Rhône- Alpes-Auvergne. « La mise en place de la CMDB a découlé du projet ITIL. Pour ce faire, un gros travail d'identification des services qui concernent la DSI est en cours, et ce par domaine métier. Ensuite un responsable par service a été nommé et c'est lui qui a dû définir la liste des composants à suivre dans la CMDB pour son service »

Par exemple, pour le service messagerie les composants peuvent être le ou les serveurs, la documentation, les contrats associés, les licences... Les composants peuvent donc être physiques ou virtuels. Groupama Rhône-Alpes-Auvergne s'investit beaucoup et la mise en place de la CMDB doit rapidement déboucher sur des résultats concrets très attractifs comme la possibilité d'avertir tous les utilisateurs des services impactés par une panne d'élément.

En résumé, le principal bénéfice lié à la mise en place d'EasyVista chez Groupama est sa capacité à imposer des méthodes homogènes de traitement des dossiers, quelle que soit l'entité chargée d'intervenir.

A propos de Staff & Line : <http://www.staffandline.fr/>