

Sommaire :	
Les dernières actualités	2
Focus sur ITIL v3 et ISO20000	3
Témoignage Client : Herbert Smith	4
Témoignage Client : LexisNexis	6
Livre Blanc : CMDB Fédérée	7

... les dernières actualités de l'IT Service Management

Version en français
d'InfraConnect Europe

Infra Corporation positionnée dans le Magic Quadrant de Gartner pour le Service Desk Informatique 2007

La société Infra Corporation, qui développe des solutions d'IT Service Management, a annoncé sa présence dans le Magic Quadrant de Gartner pour le Service Desk Informatique 2007.

Le Magic Quadrant pour le Service Desk Informatique évalue les éditeurs de solutions de Service Desk couvrant les environnements des grandes entreprises de plus de 5 000 employés. Cette évaluation est basée sur l'étendue de la vision et sur la capacité d'exécution. Le Magic Quadrant est une représentation graphique d'un marché à un instant donné. Il décrit l'analyse faite par Gartner sur la façon dont certains éditeurs se mesurent entre eux selon des critères établis pour ce marché, et comme définis par Gartner.

David Percy, 'EMEA Director, Service and Delivery' chez Infra déclare : « Infra est enchantée d'être positionnée dans le Magic

Quadrant de Gartner pour le Service Desk Informatique 2007. »

Et il poursuit : « Infra a assis sa crédibilité au travers de plus de 350 sites clients et s'appuie sur une croissance de 58 % de ses revenus pour cette année 2007 (clôturée fin Juillet). Ce fort développement reflète notre engagement constant à fournir la meilleure plateforme d'intégration et à innover dans des domaines importants aux yeux de nos clients (comme par exemple assurer des déploiements rapides, l'automatisation des processus ITIL, la simplicité de paramétrage et de personnalisation). Bien évidemment, notre politique centrée sur le client demeure un élément clé soutenant notre croissance. »

¹ Gartner, Inc., « Magic Quadrant for IT Service Desk, 2007 »
par David M. Coyle, 23 Août 2007.

A LIRE ABSOLUMENT
Visitez le site d'Infra et
téléchargez le rapport complet
du Magic Quadrant de Gartner
sur le Service Desk IT 2007 :
www.infra-corp.com/fr



Phil Phillips, expert ITIL pour Infra

Phil Phillips, Consultant ITIL, a rejoint Infra Corporation en tant que Consultant Manager. A la tête d'une équipe de chefs de projets et de consultants, plus qualifiés les uns que les autres, Phil Phillips est en charge des déploiements, des nouvelles versions et des projets de développement pour les grandes entreprises clientes, répondant ainsi aux besoins les plus complexes tout en s'engageant sur le respect des délais. Cette nouvelle nomination s'inscrit en partie dans la nouvelle organisation de la Fourniture des Services du Groupe pour la région EMEA (Europe Middle East and Africa), dont l'objectif est de donner non seulement satisfaction, mais aussi de dépasser les attentes des clients d'Infra toujours plus nombreux.

Le parcours de Phil Phillips dans le monde ITIL/ITSM comprend neuf années chez Pink Elephant, Pink Roccade et Getronics, où il occupait le poste de Responsable de la Fourniture des Services pour le compte de Group 4 Securicor.

A propos de son nouveau rôle chez Infra, Phil Phillips explique : « Infra est une société innovante et respectée et je suis ravi de pouvoir offrir à ses clients des services d'excellence. Mon rôle me permet non seulement de les soutenir dans la mise en place de nouveaux systèmes et de les faire fonctionner rapidement, mais également d'obtenir, à chaque étape du projet, des retours sur investissements maximum sur leur IT service management. »



Phil Phillips,
European/UK Consultant Manager
- Infra Corporation

LIVRE BLANC GRATUIT

Le « Pouvoir de l'Automatisation »

Les clients sont de plus en plus demandeurs d'une Automatisation de leur Service Desk, et cela n'a rien de surprenant.

L'automatisation dans sa globalité (incluant le Service Desk, la CMDB et les Workflows) représente une méthode éprouvée pour atténuer la complexité et diminuer les coûts d'une implémentation de processus ITIL des meilleures pratiques.

Visitez le site d'Infra

www.infra-corp.com/fr et accédez
gratuitement au livre blanc complet
sur L'Automatisation du Service Desk.

Les Dernières Actualités

Le GIE Comète du Crédit Agricole choisit Infra

Le GIE Comète du Crédit Agricole choisit la solution 100% web infraEnterprise pour soutenir sa nouvelle structure de support communautaire.

Le projet est né de la volonté du GIE d'optimiser ses ressources et ses moyens, tout en utilisant les meilleurs standards du marché pour satisfaire ses Clients. Ainsi, le Service Desk du GIE Comète propose ses services à plus de 7 500 clients utilisateurs des Caisses Régionales Nord de France, Normandie-Seine, Charente-Périgord et Charente-Maritime Deux-Sèvres.

René Lomel, Responsable de l'assistance technique communautaire, détaille : « Nous nous sommes reposés sur les concepts ITIL pour améliorer nos procédures qui se complexifient avec le nombre important d'acteurs internes et externes et avec la richesse de notre périmètre fonctionnel ».

René Lomel ajoute : « Après une phase attentive d'écoute du marché des logiciels ITSM, nous avons procédé à une phase de maquettage. La

solution infraEnterprise nous a convaincus par sa couverture fonctionnelle et par la pertinence de l'architecture technique 100% web, indispensable du fait de notre couverture géographique. La cartographie de la CMDB permettra une analyse rapide et pertinente de l'impact réel d'un incident sur notre infrastructure métier, tout en analysant les résultats des simulations. Enfin, nous avons apprécié les fonctions d'automatisation, de reporting dynamique et d'utilisation intuitive de l'interface ».

Participant à ce projet depuis l'origine, Said Ait-Ouaraz précise pour Infra : « Ce projet apporte une harmonisation performante des structures de Support des quatre caisses régionales tout en conservant l'historique, la culture et la spécificité de chaque organisation. Notre solution infraEnterprise offre une souplesse de personnalisation et d'adaptabilité à ces différents acteurs du support.



Par ailleurs, le GIE pourra s'appuyer sur des fonctionnalités avancées basées sur les meilleures pratiques du marché, telle que la cartographie de la CMDB, la Fenêtre de Service, la gestion dynamique des incidents, problèmes et erreurs connues, les scripts de résolutions, les solutions rapides, et l'analyse en temps réel de l'activité ».

Infra répond à la croissance du marché en ouvrant un autre bureau en France



Infra annonce l'ouverture d'un autre bureau lors de la conférence de l'itSMF.

Infra a annoncé l'ouverture d'un quatrième bureau en Europe. Ce bureau, basé à Sophia Antipolis, vient renforcer les Centres d'Expertises d'Infra déjà présents à Paris, Anvers et Amsterdam. Tous les bureaux et Centres d'Expertise Infra en Europe bénéficient du soutien de leur siège Infra, basé à Londres.

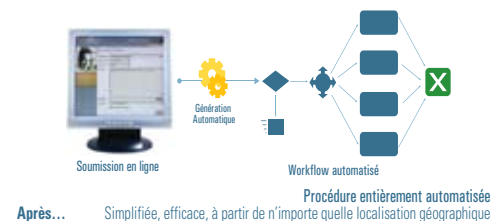
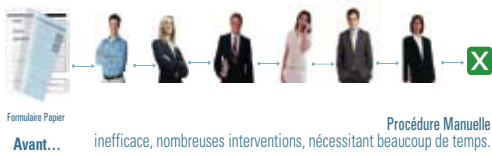
Selon David Percy, EMEA Director for Service and Delivery : « Les demandes croissantes des clients sont à l'origine de cette expansion. Notre expérience a démontré que les clients ont répondu positivement à la philosophie d'Infra:

« Technologie Globale, Expertise Locale » ».

L'ouverture du nouveau bureau français a été annoncée lors de la Conférence annuelle de l'ITSMF à Paris. L'équipe Infra basée à Sophia Antipolis, conduite par Pierre Ferreira, Business Development Manager, se donne pour objectif d'apporter à ses clients des services d'exception et la meilleure expertise en termes de prestations de conseil.

Des formulaires en ligne perfectionnés grâce au nouveau Générateur de Formulaire de Demande Infra

Générateur de Formulaire de Demande



Le Générateur de Formulaire de Demande, dernière évolution de la Gestion automatisée des Workflows en ligne, est une nouveauté Infra Corporation. Grâce à ce Générateur, la création de formulaires personnalisés pour les demandes émanant du Portail Client relève d'une simple manipulation. Autre avantage, avec l'Interface Graphique Utilisateur d'Infra, aucune compétence en programmation n'est requise.

En définitive, cet outil facilite la procédure de migration des formulaires de demande papier vers un procédé en ligne (comme pour les formulaires utilisés quotidiennement pour les Nouveaux Arrivants et les Demandes de Congés). Les formulaires en ligne se servent du puissant moteur de Workflow infraEnterprise pour rassembler et utiliser les données provenant des demandes automatisées.

FOCUS :

Beth Sherlock d'Infra nous parle d'ITIL v3



Jusqu'à aujourd'hui, les organisations ont plutôt tendance à acheter deux outils – l'un consacré au Catalogue des Services et l'autre au reste de l'ITSM avec une intégration personnalisée ; intégration requise, par la suite, entre les deux outils. Le rôle joué par le Catalogue des Services en tant qu'interface principale de l'ITSM est devenu maintenant incontestable – soulignant ainsi l'importance de posséder un seul outil pour fournir les différentes fonctionnalités requises par les services et les éléments de configuration.

Une Gestion des Connaissances intégrée

Le Système de Gestion des Connaissances occupe également le devant de la scène dans la version 3 d'ITIL.

Bénéficier des données déjà recueillies depuis un appel représente un aspect essentiel de la Gestion des Connaissances ; par exemple avoir la possibilité de diffuser des informations sur des erreurs connues et des solutions de contournement. Cette fois encore, pour optimiser l'efficacité de la diffusion et de la recherche des connaissances, la Gestion des Connaissances doit faire partie intégrale de l'outil ITSM.

Il existe déjà un standard des meilleures pratiques pour les solutions de Gestion des Connaissances

« ITIL version 3 fait probablement l'objet d'une évolution mais pas d'une révolution... »

*- Beth Sherlock
Consultante Implémentation
Infra Corporation*

– KCS Verified (KCS pour Knowledge Centered Support). Les organisations ont tout intérêt à viser ce standard supérieur lors de l'implémentation d'une Gestion des Connaissances conforme avec ITIL.

Une évolution pas une révolution

ITIL version 3 fait probablement l'objet d'une évolution mais pas d'une révolution, la plupart des changements se situant autour des processus plutôt qu'au niveau technologique. La nouvelle version a clairement mis en avant les domaines clés que sont Le Catalogue des Services et la Gestion des Connaissances ; témoignant de l'importance de considérer ces processus comme étant un élément à part entière d'une Solution ITIL de Service Management.

Quel que soit l'état d'avancement d'une organisation dans son adoption et dans son usage d'ITIL, la Version 3 aura forcément un impact sur les meilleures pratiques de son service management. Deux domaines en particulier bénéficient des dernières évolutions, à savoir la Gestion du Catalogue et la Gestion des Connaissances.

La Gestion du Catalogue, un rôle plus central

A peine abordé dans la Version 2 d'ITIL, le Catalogue des Services se voit maintenant rattaché à la Gestion du Catalogue.

Une reconnaissance claire démontrant que ce sujet mérite un processus entier et dédié.

La certification ISO 20000... Qu'est-ce que cela vous apporte ?

La norme ISO 20000 renforce les meilleures pratiques utilisées dans la gestion informatique. Elle offre des points de référence et fonctionne main dans la main avec des méthodologies comme ITIL, pour atteindre l'excellence en terme d'IT Service Management.

Avec un rôle de catalyseur et d'excellent moteur dans la mise en application des meilleures pratiques, ISO 20000 apporte les preuves et la certitude de la qualité et de la pertinence des services fournis aux activités métiers par l'informatique. Cela est d'autant plus avantageux pour les organisations IT dont les services informatiques sont externalisés ; pouvoir démontrer la qualité de ses services est alors un facteur clé de différenciation.

Néanmoins le degré de rigueur requis par la norme ISO 20000 nécessite une certification couvrant l'ensemble des processus – exigence qui n'est pas nécessairement adaptée à toutes les organisations...

Retrouvez davantage d'arguments en faveur ou contre la certification ISO 20000 en téléchargeant gratuitement le livre blanc sur www.infra-corp.com/fr



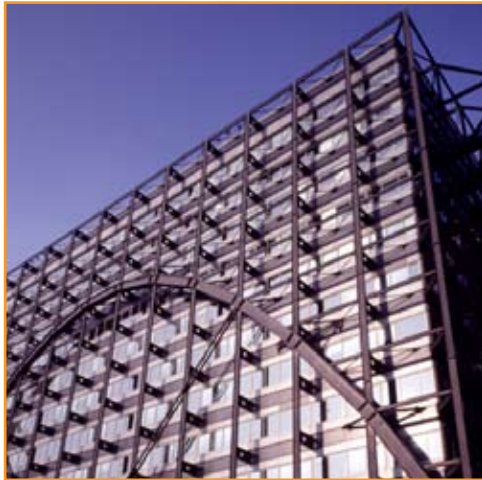


Témoignage Client : A Paris, Herbert Smith, cabinet d'avocats de première importance, légifère en faveur du Help Desk d'Infra

Herbert Smith



« La solution Infra est intelligente et perfectionnée, à la fois simple d'utilisation et d'un coût raisonnable »



Herbert Smith LLP, cabinet d'avocats en droit international et figurant parmi les 10 plus grands au Royaume Uni, compte plus de 1 100 associés et des bureaux à travers la France, l'Europe et l'Asie. Fort de son alliance avec les sociétés Gleiss Lutz et Stibbe, toutes deux leaders sur le marché européen, Herbert Smith agit en tant que conseil dans les principales zones de droit, incluant marchés financiers, résolution de conflits, droit du travail et réglementations syndicales européennes, propriété intellectuelle, finance, impôt et immobilier.

Herbert Smith, très attaché à fournir une qualité de service exceptionnelle à ses nombreux clients, nécessite de ce fait d'excellents systèmes informatiques pour supporter efficacement ses activités. La capacité à résoudre rapidement tout problème informatique ou de télécommunication devient alors une priorité pour le Service Informatique.

Il devint de plus en plus évident que le système de Gestion des Appels en place chez Herbert Smith ne pouvait faire face aux besoins toujours croissants en IT Service Management. La procédure d'enregistrement des appels requérait trop de temps et le système n'était pas dimensionné pour une approche proactive de la Gestion des Problèmes. En conséquence, Herbert Smith chargea la société de conseil Plan-Net de développer un processus d'amélioration des services basé sur les meilleures pratiques de l'ITIL.

S'appuyer sur Infra pour déployer les processus ITIL

Afin de sélectionner une nouvelle solution Help Desk, une liste de « critères clés » fut dressée, et servit de base à un appel d'offres à destination de nombreux fournisseurs, dont Infra Corporation qui, au final, remporta la décision.

Catherine Cheetham, Responsable de l'Equipe de Gestion des Services au sein du Département des Services d'Informations à Herbert Smith, commente : « La décision de choisir infraEnterprise fut basée sur une réponse immédiate aux besoins de notre activité à travers un Help Desk simple à configurer et reposant sur la technologie Web, permettant ainsi une gestion proactive du cycle de vie Incident/Problème/Erreur Connue. »

« Point important, infraEnterprise proposait également des fonctionnalités avancées, comme notamment la prise en compte des décalages horaires, répondant parfaitement à notre objectif de déploiement d'un Help Desk international pour la gestion des problèmes critiques de l'activité. »

Le Help Desk mondial infraEnterprise

Au sein d'Herbert Smith, le Département Services d'Informations, situé à Londres, gère un service Help Desk à destination des utilisateurs, 24h/24, week-end inclus. Une équipe de quatorze analystes de première ligne, épaulés par sept analystes de second niveau, administre les appels de service critiques pour l'activité en provenance des avocats et autres employés. D'autres analystes sont également présents à Hong Kong,

Objectifs de l'entreprise

Renforcer l'efficacité avec une solution Help Desk Globale basée sur les meilleures pratiques de l'ITIL.

Solution

La solution infraEnterprise d'IT Service Management pour la Gestion des Problèmes et des Incidents avec une Base de Connaissances intégrée. Gestion des Changements et Portail Client prévus pour une implémentation future.

Bénéfices pour l'activité

- » Déploiement des meilleures pratiques à travers les activités SI et non SI.
- » Une résolution plus rapide des Problèmes.
- » Amélioration de la satisfaction client.



Tokyo, Paris et Moscou. Plus de 6 000 Incidents/Problèmes sont enregistrés chaque mois, traitant aussi bien de la réinitialisation de mots de passe ou des difficultés d'utilisation de Word, que de troubles liés aux imprimantes ou aux emails.

Depuis le déploiement du système Infra, les appels initialement enregistrés en Europe ou en Asie peuvent sans difficulté être escaladés au second niveau à Londres, chaque Incident/Problème faisant l'objet d'un suivi jusqu'à sa résolution. Tous les appels sont enregistrés en utilisant l'heure locale et la prise en charge des fuseaux horaires par la solution Infra rendant possible la mise à disposition d'un support 24h/24 et 7j/7 pour les incidents identifiés comme critiques.

Une Gestion des Problèmes efficace

Grâce à Infra, le Département Services d'Informations peut suivre avec précision certaines données, notamment la nature exacte de chaque appel et le moment précis auquel certains sont susceptibles de subir une escalade vers le second niveau. Les analystes possèdent maintenant les moyens de relier les appels avec un Problème Connu, permettant une étude du volume d'appels relatifs à des troubles spécifiques.

Selon Catherine Cheetham : « Avec Infra, nous pouvons utiliser davantage d'outils, tels que l'Analyse des Tendances, et procéder à une identification plus précoce des incidents. De même, lors de l'apparition d'un Problème, les processus de prise en charge sont déjà en place, aboutissant à une gestion plus efficace ».

« Le résultat final ne s'est pas fait attendre, avec une amélioration notable de l'efficacité et environ 75% de l'ensemble des appels maintenant résolu lors du contact initial. »

Enfin, maintenant que toutes les équipes de support utilisent le même système, le partage des compétences et connaissances se trouve grandement facilité. Dans cette perspective, Herbert Smith a aussi implémenté la Base de Connaissances d'infraEnterprise, développant un référentiel d'entreprise sous la forme de questions fréquemment posées (FAQ) pour aider aux dépannages des problèmes les plus courants. En parallèle, le Département Services d'Informations de Londres publie régulièrement des renseignements au sujet des Erreurs Connues via le Tableau d'Affichage d'Infra.

Infra et le support métier

Le déploiement réussi du Help Desk international a conduit d'autres groupes de support à adopter infraEnterprise. A l'heure actuelle, le Département Services d'Informations, jouant le rôle de point de contact unique, gère les appels entrant pour les systèmes de gestion des contacts et de la comptabilité, assurant l'utilisation de processus basés sur les meilleures pratiques, ainsi qu'une gestion consistante des appels jusqu'à leur résolution.

Plusieurs départements ont aussi commencé à utiliser la solution Infra comme système interne, remplaçant de fait les bases de données anciennes aux fonctionnalités limitées. Par exemple, une cinquantaine d'utilisateurs du Centre de Documentation enregistrent 800 travaux tous les mois. De manière similaire, le Département de Reprographie, en charge de la mise à disposition d'un service de photocopie rapide, utilise infraEnterprise pour administrer mensuellement 1 200 tâches. infraEnterprise offre un système de suivi des demandes, à la fois convivial et global, et faisant appel à une fonctionnalité de partitionnement, limitant ainsi l'affichage aux seules informations utiles pour chaque opération.

Intégration de la Gestion des Changements et du Portail Client

Dans l'avenir, Herbert Smith envisage de déployer la Gestion des Changements en lieu et place d'un certain nombre d'autres systèmes. L'entreprise prévoit que l'intégration des processus de Gestion des Changements et des Problèmes améliorera l'efficacité et accélèrera les autorisations et implémentations des Changements.

La mise en place d'Infra a sans aucun doute produit un impact positif sur la satisfaction client – 85% des appels sont actuellement traités sous 30 secondes, le Help Desk étant dorénavant considéré par le reste de l'entreprise comme un moyen efficace pour résoudre les problèmes et les demandes. Herbert Smith pense également offrir un outil en libre-service à destination des utilisateurs, via le Portail Client d'Infra, permettant d'enregistrer des appels à la fois vers le Département Services d'Informations et vers le Centre de Reprographie.

Catherine Cheetham est convaincue que le département informatique a choisi la solution de Gestion de Services idéale pour l'architecture internationale d'Herbert Smith.

« Dès le processus initial de l'appel d'offres, nous avons eu le sentiment qu'Infra était

l'entreprise avec laquelle nous avons intérêt à traiter. La solution Infra est intelligente et perfectionnée, à la fois simple d'utilisation et d'un coût raisonnable. En fait, son fonctionnement est exactement celui promis sur le papier, et, lorsque des personnalisations furent nécessaires, tout s'est déroulé très simplement. L'équipe technique et de consultants d'Infra fut – et demeure – brillante sur toute la ligne. »

« Infra nous a permis de développer une solution Help Desk, flexible et internationale, adaptée à notre activité actuelle de support international et restant ouverte à de futures améliorations pour répondre à nos besoins à venir. »

« L'équipe technique et de consultants d'Infra fut – et demeure – brillante sur toute la ligne. »

*- Catherine Cheetham
de l'Equipe de Gestion des Services
Herbert Smith*



Témoignage Client : La solution Infra donne les moyens à LexisNexis Butterworths de mettre en place les meilleures pratiques IT



« La solution Infra nous a permis de transmettre les bénéfices d'ITIL à l'ensemble de l'entreprise »



Le groupe Reed Elsevier est un fournisseur d'informations de taille mondiale, structuré en quatre entités indépendantes et comptant 36 000 employés répartis aux quatre coins du monde. LexisNexis, la filiale spécialisée dans l'activité juridique, propose des informations aux secteurs académiques, gouvernementaux, privés et juridiques. Ses éditeurs dans le domaine légal, incluant Butterworths au Royaume-Uni, sont des leaders sur leurs marchés respectifs. Le portfolio combiné de la division édition propose un accès à 4,1 milliards de documents relatifs à plus de 34,000 sources.

Changements s'appuyait largement sur un traitement papier et ne pouvait accompagner la complexité croissante des infrastructures et des serveurs informatiques. L'équipe SI était de plus en plus sollicitée pour fournir des informations concernant la Protection des Données et la conformité aux réglementations Sarbanes-Oxley.

Au même moment, Reed Elsevier, l'entreprise mère, entreprenait une initiative informatique au niveau mondial afin de centraliser et de globaliser la manière dont fonctionnaient ses filiales entre-elles. La décision fut prise d'établir un standard autour d'une application d'IT Service Management (ITSM), elle-même basée sur la méthodologie des meilleures pratiques ITIL (IT Infrastructure Library). LexisNexis Butterworths fut désigné pour piloter le projet informatique global de Reed Elsevier.

Mais malheureusement, le produit ITSM initialement choisi n'a pas répondu aux attentes. Le succès du projet reposait sur l'intégration du produit choisi avec l'outil d'inventaire des actifs de LexisNexis Butterworths, ainsi qu'avec la structure multi-domaines d'Active Directory. Il devint alors évident qu'un système plus flexible, avec de meilleurs outils d'interfaçage, était requis. Le pilote initial fut abandonné et LexisNexis Butterworths se tourna vers infraEnterprise, la solution de gestion intégrée des services IT développée par Infra Corporation.

Holly Boyle, Service Delivery Co-ordinator à LexisNexis Butterworths, déclare « infraEnterprise supporte toutes les disciplines

Au travers de ses trois principaux bureaux au Royaume-Uni, LexisNexis Butterworths publie des informations en ligne, sur support papier ou sous forme de CD-ROM. Une équipe de 70 professionnels des Systèmes d'Informations (SI), basée à Woking, dans la région de Surrey, gère 1 100 utilisateurs finaux, dont une majorité de personnels d'édition, incluant une force de vente mobile et un nombre croissant de travailleurs à domicile. Cette équipe maintient également les serveurs critiques pour la diffusion en ligne des produits de l'entreprise.

Une initiative informatique mondiale
Le logiciel interne dédié à l'activité help desk, et qui proposait une fonctionnalité basique de saisie d'appels, s'avérait de moins en moins à même de répondre aux besoins de l'entreprise. Il était devenu difficile aux analystes d'attribuer des priorités, de suivre le statut des appels ouverts ou de partager certaines connaissances avec d'autres équipes. De plus, la Gestion des

Objectifs de l'entreprise

Aligner la fourniture des services IT sur les objectifs globaux de l'entreprise en termes de standardisation, centralisation et globalisation en utilisant une approche basée sur les meilleures pratiques ITIL.

Solution

infraEnterprise IT Service Management pour la Gestion des Incidents, Problèmes, Changements avec le module Workflow Avancé, Portail Client, Base de Connaissances et Enquête Client.

- » Amélioration en termes de qualité de service, de productivité et de reporting.
- » Disponibilité assurée de l'infrastructure IT assurant les revenus de l'entreprise.
- » Meilleur contrôle et plus de visibilité sur les actifs.
- » Réduction des coûts liés au respect de réglementations comme Sarbanes-Oxley.



ITIL et accompagne notre migration vers les meilleures pratiques IT. Élément décisif, la solution Infra permit une intégration sans faille avec Active Directory et LANDesk. Nous fûmes alors en mesure d'alimenter notre base de données help desk avec des informations sur les clients et les actifs déjà disponibles dans d'autres systèmes, facilitant ainsi les mises à jour et la maintenance de ces informations ». En raison de l'architecture 100% Web d'InfraEnterprise, les employés de Reed Elsevier basés aux États-Unis purent également se connecter et suivre l'évolution du projet. En à peine deux jours, LexisNexis Butterworths et Reed Elsevier furent persuadés de la capacité d'Infra à fournir une intégration d'Active Directory clé-en-main.

« Après l'échec du projet initial, nous devions obtenir rapidement un résultat. Notre planning d'implémentation d'Infra en seulement neuf semaines était serré, mais l'équipe d'Infra, en collaboration avec la nôtre, travailla d'arrache-pied et leur enthousiasme fut contagieux. Ils franchirent tous les obstacles pour achever l'installation en respectant les objectifs de temps et de budget. Ils dépassèrent même nos exigences en matière d'intégration avec Active Directory et LANDesk », commente Boyle.

Une intégration sans faille

La facilité d'intégration d'Infra avec des systèmes clés permet à LexisNexis Butterworths d'alimenter, rapidement et aisément, une base de données unique pour la Gestion des Configurations. Les informations des utilisateurs furent directement importées depuis Active Directory et les informations sur les actifs depuis LANDesk.

En s'appuyant sur la synchronisation entre la base de données Infra et celle de LANDesk, LexisNexis Butterworths peut maintenant surveiller les ordinateurs portables, les stations de travail et les serveurs de manière automatique. Les actifs mobiles ou ceux associés aux travailleurs à domicile sont maintenant reliés à leurs utilisateurs et intégrés dans le processus de Gestion des Changements dans le cas des nouveaux venus et des personnes sur le départ, fournissant un protocole de vérification et réduisant les pertes d'actifs.

Une efficacité améliorée

Le département SI fonctionne sous la forme d'une équipe de quatre analystes en première ligne pour le help desk, avec une seconde ligne de support constituée de spécialistes présents dans chaque service, en sus des

équipes orientées sur la sécurité, les réseaux et les serveurs, et de celles concentrées sur le développement. La réussite du système d'Infra a accéléré la mise en place d'un modèle de support avec un Point de Contact Unique (SPOC), au sein duquel le help desk SI gère les appels de support entrants pour les autres secteurs de l'entreprise, y compris pour la Gestion RH et Finance. Le résultat de cette rationalisation : une augmentation de 100% du nombre d'appels enregistrés chaque mois, qui atteint maintenant 4 000 unités, tout en conservant l'effectif du help desk à son niveau précédent.

Le help desk de LexisNexis Butterworths traite tous les appels de support entrants et leur assigne une priorité et un type de problème. Une fois l'appel identifié en tant que demande, requête ou panne, le help desk redirige l'appel en conséquence, tout en continuant à le suivre jusqu'à sa fermeture et en emmagasinant de précieux renseignements au sujet du service client. La fourniture de meilleures statistiques au sujet du personnel a également permis au département de démontrer l'impact d'un poste vacant sur la durée moyenne de résolution et de participer ainsi à la justification d'une politique de remplacement du personnel.

Selon Neil Dunabie, analyste HRMS à Reed Elsevier, Infra représente maintenant le point de référence unique en ce qui concerne tous les problèmes relatifs à l'assistance autour du système des Ressources Humaines. « Infra a significativement réduit le temps que nous passons en suivi des appels et a relevé le niveau du support à destination des utilisateurs. Ils discutent directement avec un spécialiste en helpdesk qui possède une connaissance globale de multiples systèmes et infrastructures, et non pas seulement de PeopleSoft, le système RH. »

La productivité a été encore améliorée par l'utilisation de la Base de Connaissances d'Infra, permettant aux analystes de localiser et de partager des informations. De même, le Libre-Service utilisateurs a permis aux analystes de consacrer plus de temps à des tâches proactives – actuellement, 10% des appels sont enregistrés directement via le portail client personnalisé, et ce pourcentage continue de croître mois après mois.

Protéger les sources de revenus de l'entreprise

LexisNexis Butterworths utilise le module Workflow Avancé pour la Gestion des Changements, afin de garantir la disponibilité des serveurs informatiques qui assurent les missions critiques de son activité.

Ces serveurs alimentent les sites destinés aux abonnés de LexisNexis Butterworths et qui ont généré plus du tiers du revenu total de la branche anglaise en 2005. Aujourd'hui, les risques associés aux changements sur ces serveurs peuvent être évalués préalablement à une implémentation. Il en a résulté une réduction du nombre de coupures non prévues sur les services générant des entrées financières – malgré l'ajout de nombreuses applications nouvelles au cours des derniers mois.

Selon Mark Wilkinson, Responsable des services informatiques : « Depuis l'implémentation de la Gestion des Changements par Infra, la disponibilité de nos serveurs frôlent les 100%. L'importance d'Infra pour notre activité n'est plus à démontrer. »

Des avantages pour l'entreprise qui dépassent les attentes

En sus d'améliorer la productivité du help desk, déployer les meilleures pratiques ITIL a procuré un avantage significatif à LexisNexis Butterworths. Filiale du groupe Reed Elsevier, LexisNexis Butterworths

“Infra a réalisé en neuf semaines ce que leurs concurrents ont échoué à faire en six mois”

*- Mark Wilson
Responsable des services informatiques
LexisNexis Butterworths*

doit se conformer avec la réglementation Sarbanes-Oxley (SOX). Un manquement au respect de cette réglementation peut affecter la réputation de l'entreprise, et être puni par des amendes, voire des peines de prison.

Grâce à l'utilisation des fonctionnalités du module Workflow Avancé d'Infra, les accès aux applications financières sont autorisés, enregistrés et disponibles pour un audit. Mark Wilkinson détaille : « Infra a transformé nos audits SOX et de Protection des Données en de simples exercices de cases à cocher. Le workflow des processus étant pris en charge par Infra, il nous est possible de nous conformer à nos obligations légales sans effort, ni coût additionnel pour l'entreprise ».

Wilkinson conclut « D'un point de vue global sur ce projet, je dirais qu'Infra a réalisé en neuf semaines ce que leurs concurrents ont échoué à faire en six mois ».



infra

La CMDB Fédérée

En route vers un IT Service Management efficace

L'objectif pour une implémentation ITIL (IT Infrastructure Library) réussie réside dans une Base de Données de Gestion des Configurations (CMDB) à jour, exempt d'erreur et qui sert de fondement à tous les processus développés et sur laquelle ces derniers peuvent s'appuyer.

La réalité n'est pas toujours aussi simple. Traditionnellement, maintenir une CMDB requiert d'importantes ressources et sans maintenance régulière, elle devient rapidement obsolète.

Pour surmonter ce défi, le secteur informatique est actuellement le témoin du développement d'un nouveau modèle de CMDB : la CMDB Fédérée. Cette dernière est mise à jour via des connecteurs qui extraient les données des outils de gestion de réseau et d'inventaire d'actifs. Cette architecture réduit la complexité et les temps d'implémentation, tout en augmentant l'extensibilité et en réduisant les besoins de maintenance de la CMDB. Ce livre blanc explique la manière dont l'implémentation d'une CMDB Fédérée au sein de votre entreprise vous aidera à obtenir des gains de productivité significatifs.



Téléchargez le livre blanc complet sur www.infra-corp.com/fr

Coordonnées Infra

Sophia Antipolis, France
Espace Bat.C – Zac du Font de l'Orme
45 allée des Ormes
06250 Mougins, Sophia Antipolis

Tél. : +33 (0)4 92 28 71 11
Fax : +33 (0)4 92 28 70 00

Email: info.fr@infra-corp.com
Web: www.infra-corp.com/fr

Pour plus d'informations ou pour contacter le bureau Infra le plus proche, visitez la page : www.infra-corp.com/fr/contact/

Télécharger gratuitement ces documentations sur www.infra-corp.com/fr

①

Le Magic Quadrant pour l'IT Service Desk, 2007

②

Le livre blanc sur l'Automatisation des processus ITIL

Avis d'Expert

La CMDB fédérée : moteur de l'efficacité de la gestion des services IT

Retrouvez l'Avis d'Expert conduit par Pierre Ferreira, Responsable du Business Development pour Infra Corporation et publié dans les Tribunes du Journal du Net.

Visitez www.infra-corp.com/fr/news