



La mise en place d'EasyVista nous a permis d'approfondir la modélisation de notre parc et de notre patrimoine informatique afin d'en améliorer la fiabilité, en cohérence avec nos engagements de services.



Nadine Roy,

Responsable de l'équipe Service Management pour l'Europe

Claude Amadei,

Chef de projet EasyVista



Témoignage

ARKEMA gère la qualité de service mondiale à l'échelle avec EasyVista

Arkema améliore la modélisation de son patrimoine informatique et fédère la gestion de son Service Desk, présent sur 3 continents. Premier chimiste français, acteur de la chimie mondiale, Arkema est présent dans plus de 40 pays avec 15 200 collaborateurs, et réalise un chiffre d'affaires de 5,7 milliards d'euros. Avec ses 6 centres de recherche en France, aux Etats-Unis, au Japon, et des marques internationalement reconnues, Arkema occupe une position de leader sur ses principaux marchés.

Dans le cadre de sa mission, et pour optimiser la qualité des services rendus, la DISIT (Direction des Systèmes d'Information et des Télécommunications) a notamment mis en place un Service Desk chargé de l'assistance aux utilisateurs au niveau mondial (qualification des demandes, traitement ou assignation vers les équipes DISIT concernées, suivi de l'évolution des demandes).

D'autres services ont également été mis en place :

- **Surveillance et maintenance** (préventive et corrective) des infrastructures (serveurs, réseau, postes de travail) et des applications d'entreprise (disponibilité, fonctionnalités, échanges de données, traitements batchs)

- **Gestion des changements** : information vers les relais utilisateurs, planification, procédure de validation et maîtrise du risque

- **Gestion des incidents** : résolution des incidents techniques et fonctionnels, communication vers les relais utilisateurs

- **Identification et mise en place des actions correctives** de fond permettant de diminuer le nombre d'incidents

Service Desk d'Arkema : une vision stratégique et globalisée

Le support informatique des utilisateurs se fait à partir des zones géographiques suivantes : Europe, Amérique du Nord et Asie. Ces plaques ne disposaient pas des mêmes outils, voire ne disposaient d'aucun outil. Afin de mieux maîtriser l'ensemble de son patrimoine informatique mondial, Arkema a par



conséquent décidé de renouveler et d'unifier ses outils et ses processus de Service Management. Trois objectifs ont sous-tendu le projet de mise en place d'EasyVista :

- Disposer d'une solution permettant de capitaliser sur l'expérience des trois plaques géographiques en déployant aussi largement que possible les processus définis et en autorisant un reporting global

- Mettre en place une solution intégrée, simple à administrer, avec une base de données unique, facilement accessible partout dans le monde via le web

- Adopter un standard du marché, supportant les processus ITIL, afin de bénéficier de la R&D d'un éditeur reconnu dans sa spécialité.

Une mise en oeuvre par palier et par zone géographique

C'est à Lyon, pôle principal des équipes informatiques européennes, que le projet a démarré en décembre 2006, piloté par Nadine Roy, Responsable des activités Témoinage Services Management, et Claude Amadei, Chef de projet mise en oeuvre. La mise en place d'EasyVista avait quatre objectifs fonctionnels : la gestion des incidents (opérationnelle sur les trois plaques géographiques dès novembre 2007), la gestion des changements et la CMDB (opérationnelle sur la plaque européenne à ce jour et en cours de mise en place sur les 2 autres plaques), et enfin la gestion des demandes utilisateurs.

L'équipe de gestion de projet comprenait 10 personnes à temps partiel : 6 pour le pôle européen, 2 pour les pôles américain et asiatique. Cette diversité a permis de préserver l'unité du projet tout en rendant possible une mise en oeuvre adaptée aux besoins et aux capacités de chacune des plaques. La gestion des incidents a démarré

dès le mois de septembre pour le pôle européen, puis en novembre pour l'Asie et l'Amérique du Nord. L'équipe européenne a développé une formation type utilisée par la suite sur les plaques Asie et Amérique du Nord. A l'heure actuelle plusieurs centaines d'intervenants ont été formés et assurent le support des utilisateurs du groupe.

La mise en place d'EasyVista et de son portail utilisateurs a également été accompagnée d'un ensemble d'actions d'information. Ainsi les 10 000 utilisateurs du Groupe Arkema sont en mesure de suivre leurs incidents via EasyVista Self Service, l'objectif étant de leur permettre à terme d'enregistrer en direct leurs demandes et leurs incidents via ce portail.

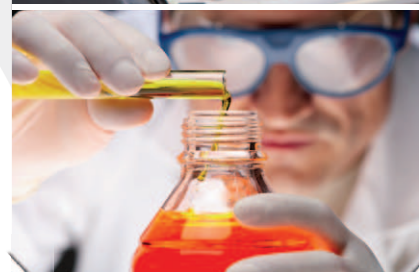
La mise en place de la CMDB (Configuration Management Database) et de la gestion des changements fiabilisent le patrimoine informatique du groupe Arkema

La CMDB, couplée à la gestion des changements, a quant à elle permis de fédérer les équipes autour d'un objectif commun d'amélioration continue de la maîtrise du patrimoine d'Arkema.

Il a ainsi été possible de fiabiliser les services informatiques livrés aux utilisateurs, en cohérence avec les engagements de niveaux de service. L'objectif ultime, lié à sa mise en place, est de permettre les études d'impact afin d'améliorer la définition des services rendus.

Pour que la CMDB soit un modèle efficace de représentation du patrimoine, cela suppose une mise à jour permanente de son contenu. Il s'agit là d'un cercle vertueux : plus la définition du modèle est précise plus les études d'impact seront efficaces, motivant de ce fait les équipes à améliorer encore et toujours la modélisation.

De plus, une meilleure maîtrise des changements permet de disposer d'infrastructures plus fiables. C'est la raison pour laquelle il est important de coupler la mise en place de la CMDB avec celle de la gestion des changements.



En bref

Volumétrie

Service Desk : 10 000 postes pour 10 000 utilisateurs
CMDB : Plus de 1200 serveurs sur 100 sites différents

Solutions

- EasyVista Service Management
- EasyVista Self Service
- EasyVista Asset Management
- EasyVista CMDB

Objectifs

Fiabiliser le parc informatique mondial d'Arkema et capitaliser sur les bonnes pratiques des équipes des différentes plaques géographiques de l'entreprise

Bénéfices

- Améliorer la modélisation des services informatiques afin de les fiabiliser
- Assister en permanence l'ensemble des utilisateurs dans le respect des engagements et des contrats de service, quelles que soient leur localisation géographique et leur équipe support
- Capitaliser sur la connaissance des équipes des 3 plaques géographiques d'Arkema, en autorisant un benchmarking international des services rendus, comme une meilleure définition du catalogue des incidents à partir de l'expérience de chaque plaque

