

« EasyVista est pour nous un outil clé car il soutient notre démarche stratégique ITIL qui s'inscrit dans le cadre de l'amélioration continue de nos services. »



EasyVista accompagne le développement de MONECAM, filiale du Crédit Agricole

Spécialiste de la monétique, MONECAM met en place les processus ITIL pour garantir une gestion sans faille de son système d'information, crucial pour son activité.

MONECAM, 100 % filiale du CEDI-CAM et de Caisses Régionales de Crédit Agricole, basée à Lyon, partage les valeurs du Groupe, et accompagne le développement de la carte bancaire. Expert dans ce domaine d'activité, et reconnu comme un acteur majeur au niveau national, MONECAM a su développer une offre de produits et services couvrant tout le spectre de la monétique.

MONECAM a fait le choix de se concentrer sur 3 métiers complémentaires, à destination des établissements bancaires et des utilisateurs finaux, commerçants et enseignes :

L'équipement des commerçants et des enseignes : vente et/ou location de terminaux de paiement par cartes bancaires, lecteurs de chèques, fourniture de consommables, solutions spécifiques pour les enseignes, franchises, maintenance et support à l'utilisation ;

La gestion des flux et services monétiques : télé-collecte de transactions par cartes bancaires et images-chèques, télécollecte de transactions privatives, gestion d'automates bancaires, serveurs d'autorisations ;

Services d'assistance aux porteurs ou au réseau : gestion de la fraude porteurs, centre d'appels SOS oppositions, assistance et supervision des automates bancaires.

MONECAM opère un Système d'Information conséquent, à l'échelle de ses activités et de la taille de ses clients. Hormis les salles informatiques qui sont gérées à distance et réparties entre plusieurs villes françaises, l'informatique est basée en région Lyonnaise (centre décisionnel et opérationnel).

EasyVista sous-tend la démarche ITIL de MONECAM

MONECAM a démarré un projet ITIL en 2006 afin de soutenir l'accroissement de son volume d'activité, et répondre aux exigences de maîtrise de la qualité de service de son Système d'Information. La gestion des incidents, des demandes de services et des changements ont été les premiers processus mis en place en 2007.



Parallèlement, une étude de marché et un appel d'offre ont été lancés afin de trouver un éditeur proposant une solution efficace associée à un intégrateur prenant en charge sa mise en place.

EasyVista a été retenu, avec ITAMSYS, intégrateur Lyonnais travaillant avec Staff&Line, pour en réaliser la mise en œuvre.

«Les principales raisons de notre choix ont été l'expérience de Staff&Line, la certification Pink Verify dont bénéficie EasyVista, qui était de nature à nous garantir une bonne compatibilité avec les recommandations de l'ITIL, et l'existence d'un intégrateur en région Lyonnaise. La technologie 100% Web d'EasyVista facilitait l'intégration de la solution dans notre Système d'information. Enfin le fait que Staff&Line soit une société française a fini de nous convaincre ».

Parallèlement, la solution LanDesk a également été acquise afin de répondre aux besoins de télédistribution et de prise en main à distance sur les postes utilisateurs.

Une recherche d'excellence dans la qualité des services fournis

Les utilisateurs déclarent les incidents et les demandes de services via le portail Web EasyVista Self Service, ou directement auprès du centre de services par téléphone.

Le centre de services qualifie les incidents et les demandes reçus et, s'il n'est pas en capacité d'assurer directement leur traitement, les oriente vers les équipes en charge du Système d'Information en fonction de leur nature et selon des Workflows paramétrés dans la solution. Ensuite les équipes informatiques prennent connaissance des incidents et des demandes qui leur sont affectés et les traitent, toujours au moyen d'EasyVista. Un message est alors automatiquement envoyé aux utilisateurs concernés qui peuvent valider ou rejeter par le biais d'EasyVista la réponse apportée.

L'ensemble des processus a été modélisé dans EasyVista : les utilisateurs bénéficient ainsi d'une meilleure traçabilité de leurs incidents et demandes, et de l'assurance d'une amélioration continue des services.

Au delà de ces premiers processus répondant aux activités les plus opérationnelles du SI, l'objectif est également de mettre en œuvre la gestion du patrimoine ainsi qu'une CMDB visant à permettre à MONECAM de modéliser l'alignement de son SI sur ses offres de services, et ainsi de parfaitement maîtriser les impacts des incidents et changements sur son SI.



En bref

Volumétrie :

Gestion des Data Center de 200 équipements réseau, 150 serveurs, 300 utilisateurs EasyVista

La disponibilité et la sécurité du Système d'Information sont cruciales pour MONECAM et sa gestion ne doit donc souffrir d'aucun défaut

Objectifs :

- Accompagner la croissance du SI de MONECAM pour lui permettre de faire face à l'augmentation importante de son volume d'activité
- Poursuivre un cycle d'amélioration continue des Services

Bénéfices :

- Meilleure visibilité
- Meilleure traçabilité
- Meilleurs délais
- Amélioration permanente de la qualité du service rendu

Solutions :

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