



KUEHNE+NAGEL

Quand la plateforme de gestion de parc EasyVista devient un outil de transformation digitale

Créé en 1890, le groupe Kuehne+Nagel s'est bâti dans le domaine de la logistique maritime puis aérienne avant de devenir un acteur global de la logistique et du transport routier. Le groupe suisse compte 1 200 agences dans plus de 100 pays, 70 000 salariés pour un chiffre d'affaires qui atteint près de 19 milliards d'euros.

La croissance rapide du groupe en France a poussé sa DSI à se doter d'une plateforme de gestion de parc EasyVista, une solution dont la portée allait rapidement dépasser ce simple cadre.

Le besoin

De 600 personnes en France en 2009, le groupe Kuehne+Nagel a procédé à de nombreuses acquisitions ces dernières années et atteint aujourd'hui près de 10 000 collaborateurs. Face à l'arrivée de ces nouveaux postes à gérer, le service informatique France a rapidement songé à se doter d'un outil afin de rationaliser et industrialiser les processus de gestion de ce parc informatique. La mise en place d'un outil de gestion de parc devait permettre au service informatique de standardiser et rationaliser les processus de gestion du parc informatique du groupe en France, notamment se substituer aux processus informels bâtis sur des échanges d'email et une centralisation des données du parc informatique d'via des moyens simples tels que les fichiers Excel et Acces.

« La transformation digitale chez Kuehne+Nagel n'est pas seulement un effet médiatique, c'est le développement de nouveaux services, innovants, c'est l'intégration d'outils conviviaux, intuitifs, permettant une exécution en temps réel, d'offrir à nos clients une expérience numérique sans faille et ainsi relever les défis spécifiques de la chaîne d'approvisionnement du future »

Christophe POIRON

DSI France Kuehne+Nagel

Customer Success Story

La plateforme ITSM que Kuehne+Nagel France souhaitait mettre en place devait assurer :

- Gestion du parc
- Help Desk
- Portail de services pour les employés

Le choix

C'est à l'issue d'un appel d'offres que la solution EasyVista est choisie par la DSI de Kuehne+Nagel afin de gérer le parc informatique. Alors que l'informatique interne est très sécurisée, la solution Saas a été préférée aux autres solutions de gestion de parc notamment afin de donner un accès limité aux fournisseurs et prestataires de services de la DSI, notamment la partie Help Desk de niveau 1 qui est externalisée. Certains prestataires notamment liés à la maintenance informatique ont aussi un accès à la solution EasyVista ainsi que, prochainement, certains loueurs de voitures pour le volet véhicules de fonction qui passera, à terme, sous EasyVista.

La solution

La DSI de Kuehne+Nagel a lancé son appel d'offres en décembre 2015 avec pour objectif de lancer les développements en janvier. Dès le choix de la solution EasyVista acté, le travail de conception des nouveaux processus a été lancé afin de pouvoir officiellement basculer l'activité sur le nouvel outil dès le 4 avril. Kuehne & Nagel s'est appuyé sur la plateforme EZV pour permettre à la DSI de se tourner vers ITIL.

La DSI a pu s'appuyer sur l'expérience de son intégrateur EasyVista Itamsys afin de concevoir rapidement les processus et workflow qui allait industrialiser son activité. «La mise en place a été un projet assez intense, car le besoin était très pressant» souligne Francis Azeggagh, IT Asset Manager, Responsable projet ITSM chez Kuehne+Nagel. «Notre circuit de gestion des demandes de service impliquait beaucoup d'interactions, d'échanges d'emails. Les erreurs étaient toujours possibles. Les délais étaient difficilement justifiables auprès des utilisateurs terrain à l'heure où tout le monde est soumis à la pression du time to market.»

Une plus grande efficacité interne et un meilleur service rendu aux collaborateurs

Remplacer les traitements manuels par des processus et un workflow sous EasyVista a eu un impact très direct sur l'activité du service informatique et sur la qualité du service rendu aux utilisateurs. «Nous avons obtenus des gains de temps très significatifs de nos délais de traitement des demandes et une réduction des erreurs qui,

EN BREF

Secteur d'activité : Logistique et gestion de la chaîne logistique

Le besoin

- Unifier et rationaliser la gestion de parc informatique
- Mise en place d'une CDMB
- Offrir un portail de services unifié aux employés

Volumétrie

- 9 000 collaborateurs en France
- Portail Apps accessible à 2 800 employés
- Plus de 170 rapports créés
- Délai de préparation du matériel passé de 21 jours à 2 jours seulement

Solutions

- EasyVista Service Manager
- EasyVista Apps Builder
- EasyVista Service Apps

globalement, ont permis une diminution du niveau d'urgence» explique le responsable projet.

Le succès a été immédiat. Alors que le service informatique traitait environ 400 demandes par mois, à l'ouverture d'EasyVista aux utilisateurs métier, 390 demandes ont été reçues en deux jours.

Le succès pour la DSI a été tout aussi spectaculaire. Le temps de passage d'une commande a pu être divisé par 4 et le délai de préparation du matériel est passé de 21 jours à 2 jours seulement. Désormais, Francis Azeggagh envisage de répondre à une demande reçue dès le lendemain. Pour mesurer l'efficacité des services délivrés via EasyVista, plus de 170 rapports ont été mis en place. Ils sont générés automatiquement par la plateforme et mis à disposition du service achat et des responsables. Ceux-ci sont ainsi capables de consulter l'activité du service informatique, avec les demandes reçues, les commandes en cours.

La mise en place d'un workflow a permis de réaffecter 2 des 4 personnes qui étaient dédiées aux achats IT. De plus, sur les 2 personnes restantes, 10 jours de travail par mois et par personne ont pu être gagnés.

L'usage d'EasyVista s'étend bien au-delà de la seule gestion de parc

Le service informatique a notamment exploité la CMDB d'EasyVista afin de cartographier les applications de son SIRH. «Grace à EasyVista, nous pouvons réaliser des études d'impact sur les migrations de logiciels, rapidement identifier les éléments critiques qui peuvent poser problème» précise le responsable ITSM. Après le SIRH, c'est toute l'infrastructure informatique de Kuehne+Nagel France qui viendra enrichir cette CMDB.

2016, cap sur la digitalisation des services internes !

Les usages de la plateforme EasyVista ne cessent de se développer chez Kuehne+Nagel. L'objectif est de proposer de nouveaux services aux métiers via un véritable portail de centralisation de la demande. En effet, après une phase de rationalisation et standardisation, la plateforme EasyVista entre désormais dans la stratégie de digitalisation de l'entreprise.

Le portail EasyVista Apps a été ouvert le 1er juillet 2016 auprès des 2 800 employés de Kuehne+Nagel France qui disposent d'une adresse eMail. «Nous avons eu 800 connexions le premier jour et j'estime qu'aujourd'hui 2 collaborateurs sur 3 se sont déjà connectés au moins une fois au portail» se félicite Francis Azeggagh. Toutes les demandes de formation doivent dorénavant être réalisées via ce portail. Cette digitalisation d'un processus RH qui a été jugée par la direction de l'entreprise comme une parfaite illustration de sa nouvelle stratégie de transformation digitale de l'entreprise.

« Itamsys a su nous accompagner dans notre démarche ITIL. Ils nous ont assisté sur l'automatisation et la standardisation de nos tâches et processus. Notre réussite est en partie liée à leur expérience et à leur force de proposition. »

Francis Azeggagh

IT Asset Manager, Responsable projet ITSM chez Kuehne+Nagel