



La Ville de Lyon réussit sa migration ITIL avec EasyVista

Troisième ville de France, Lyon compte 8 000 agents qui délivrent les services publics auprès des 500 000 habitants de la capitale des Gaules. La direction informatique de la ville s'appuie sur le travail de 80 agents pour un budget annuel de 11 millions d'euros, dont environ 6 millions sont alloués au bon fonctionnement du système d'information et 5 millions à l'investissement. En quête d'efficacité et d'optimisation, la DSIT a opéré sa migration vers les processus ITIL grâce à la mise en place de la plateforme EasyVista avec l'aide de son intégrateur Itamsys.

Le Besoin

Si la DSI de la Ville de Lyon disposait depuis de nombreuses années de solutions de gestion des incidents et de gestion de parc, ces solutions verticales étaient aujourd'hui obsolètes et incapables de répondre aux exigences futures de la DSIT (Direction des Systèmes d'Information et de Télécommunication). En effet, afin d'industrialiser et d'optimiser ses procédures, la direction informatique a souhaité structurer son activité interne autour des processus ITIL v3. Un projet majeur pour lequel ses équipes devaient pouvoir s'appuyer sur une plateforme ITSM moderne, capable de porter ces nouveaux processus, et aussi d'évoluer pour couvrir les besoins futurs de la DSIT. En effet, c'est un programme de modernisation lancé sur plusieurs années dans lequel la DSI de la troisième ville de France s'est engagée. Ce programme inclut le renouvellement de son outillage, ainsi qu'un élargissement vers de nouveaux périmètres de gestion de l'activité IT. Cette ambition a poussé la DSIT à lancer une évaluation des meilleures solutions ITSM du marché afin de constituer la colonne vertébrale de cette modernisation des usages de la direction informatique et d'améliorer le pilotage des fonctions confiées en infogérance.

EN BREF

Outiller la démarche qualité ITIL

La Volumétrie :

- 8 000 agents sur plus de 400 sites géographiques, dont environ 7 000 ont accès à un poste informatique
- 6 100 postes de travail, 2 350 moyens d'impression, 320 serveurs, 160 applications
- 49 000 tickets d'incident par an, 20 300 demandes
- 42 000 éléments gérés dans la CMDB (les postes informatiques, la téléphonie fixe et mobile, les serveurs, les bornes tactiles, ainsi que les 11 700 lignes téléphoniques de la ville)

Les Solutions :

Easyvista Service Manager

Le Choix

Une dizaine d'éditeurs ont répondu à l'appel d'offres lancé par le centre de service de la Ville de Lyon. Une compétition très ouverte à l'issue de laquelle la proposition EasyVista et de l'intégrateur Itamsys a été retenue. La plateforme ITSM EasyVista a reçu la meilleure note technique, tandis qu'Itamsys, partenaire d'EasyVista a fait la preuve de son savoir faire auprès d'entreprises et collectivités comparables.

La Solution

L'objectif numéro 1 du projet ITSM de la Ville de Lyon visait à remplacer ses outils verticaux par une plateforme unique, apte à supporter les processus ITILv3 que la DSIT souhaitait mettre en place, un projet informatique, mais surtout une nouvelle organisation du travail pour ses équipes et prestataires.

Pour des raisons économiques, la Ville de Lyon n'a pas souhaité mettre en œuvre une solution Saas, mais a préféré acquérir ses licences et confier à l'éditeur le soin d'héberger et maintenir sa plateforme. Outre ce volet technique, la phase 1 du projet initiée en janvier 2014 visait à mettre en place les 5 premiers processus ITIL qui allaient remplacer les outils existants arrivés en fin de vie pour le volet gestion d'incidents, gestion des demandes ainsi que la gestion de parc.

« *Itamsys a joué un rôle clé dans l'implémentation des processus ITIL que nous souhaitions mettre en place sur la plateforme EasyVista* » explique Fabrice Cantaluppi, responsable du centre de service de la Ville de Lyon. « *Nous voulions que les processus que nous avons définis au préalable ne soient pas modifiés du fait des capacités de l'outil ITSM, comme c'est parfois le cas. Du fait de leur expérience, Itamsys est parvenu à répondre à cette exigence et nous a aussi beaucoup aidés à rester dans les règles de l'art d'ITIL.* » En parallèle à la mise en place de ces processus, la DSIT souhaitait disposer d'une véritable CMDB afin de gérer ses équipements, créer son catalogue de services, ainsi qu'un embryon de gestion de la connaissance.

A l'occasion de la première phase du projet, le responsable a pu apprécier la maturité de la plateforme EasyVista, ainsi que le professionnalisme de l'équipe Itamsys au moment où la Ville s'appropriait à changer l'infogérant en charge de son parc informatique. Tout devait être opérationnel à l'entrée en vigueur du nouveau contrat car la cinquantaine de techniciens du nouveau prestataire allait devoir utiliser EasyVista afin de traiter les tickets d'incidents et les demandes de services. « *La première phase*

BÉNÉFICES

- L'ergonomie et la simplicité de la plateforme EasyVista ont été reconnues par tous les utilisateurs et le fonctionnement en mode web apporte une grande souplesse pour des techniciens amenés à intervenir sur 400 sites géographiques,
- La richesse fonctionnelle de la plateforme EasyVista permet d'accompagner la montée en puissance de l'approche ITIL et de l'ITSM dans les pratiques de la DSIT,
- Le mode hébergé retenu par la Ville de Lyon lui permet d'être propriétaire de ses licences sans avoir à mobiliser des ressources techniques afin d'assurer l'hébergement et la maintenance de la plateforme EasyVista,
- Le travail conjoint mené sur les processus ITIL avec les équipes d'Itamsys a permis à l'équipe projet d'être désormais autonome sur le paramétrage de la solution EasyVista et donc capable de faire évoluer les processus dans un mode d'amélioration continue.

du projet coïncidait avec le changement d'infogérant des postes de travail de la ville, ce qui a bien évidemment eu un impact sur le déploiement EasyVista » souligne Fabrice Cantaluppi. « Itamsys a su se montrer à la fois compréhensif et très réactif vis-à-vis de ces aléas et a géré les inévitables décalages de planning. Alors que la mise en place de la plateforme EasyVista et des premiers processus ITIL avait été chiffrée à 90 jours, le nombre consommé a été au final de 8 à 10% inférieur à cette estimation. Une performance plutôt remarquable ! »

Les équipes de la ville sont maintenant pleinement opérationnelles sur l'outil

Cette phase 1 s'est achevée dans les temps, avec une mise en production le 1er janvier 2015 et, depuis, l'équipe de Fabrice Cantaluppi continue de faire évoluer les processus dans une approche d'amélioration continue. « Nous sommes désormais autonomes sur le paramétrage de la solution et EasyVista va au-delà même de ce que nous attendions d'elle à l'origine. L'outil nous a aidés à progresser vis-à-vis d'ITIL. » Aujourd'hui, la phase d'adoption passée, sur les 80 agents de la DSI, 60 sont utilisateurs de la plateforme EasyVista. Une centaine de techniciens de l'infogérant choisi par la ville pour maintenir son parc informatique accèdent également à la plateforme ITSM. A présent, les données de la plateforme EasyVista permettent aux équipes de la Mairie d'assurer le reporting et le calcul des indicateurs qui dictent la facturation des infogérants. La plateforme délivre 30 indicateurs contractuels qui servent à mesurer la performance de 4 prestataires de la DSIT.

Actuellement se profile la phase 2 du projet ITSM de la Ville de Lyon. Cette nouvelle phase couvre notamment les processus de gestion des changements et des problèmes. En cours de tests et de validation, ces processus seront déployés au premier trimestre 2017 ainsi que la gestion des niveaux de service. « EasyVista est une solution évolutive qui nous accompagne dans notre montée en puissance des processus ITIL et cette phase 2 en est la preuve » conclut Fabrice Cantaluppi.

« La couverture fonctionnelle d'EasyVista nous a séduit. Notre cahier des charges initial portait sur 10 processus ITIL obligatoires et 5 optionnels, ce qu'EasyVista couvrait très largement. La solution a obtenu la meilleure note dans nos évaluations techniques et, en termes de prix, la solution n'était pas surdimensionnée comme c'est le cas de certaines solutions ITSM. La qualité de la prestation d'Itamsys et ses références sur EasyVista étaient rassurantes pour nous parce que le projet allait avoir un gros impact sur notre organisation »

Fabrice Cantaluppi

Responsable du centre de service
Ville de Lyon

« EasyVista est une solution qui aujourd'hui est utile, utilisable et utilisée. Il s'agit de la colonne vertébrale de la DSI de la ville de Lyon pour supporter la transformation de sa direction »

Philippe Poullain

DSI de la Ville de Lyon