



## CUSTOMER SUCCESS STORY

### Bpifrance : DSI As a Service, ou le futur de l'assistance aux utilisateurs

#### EN BREF

Banque publique d'investissement, Bpifrance a été créée en 2012 par la Caisse des dépôts et l'État. Elle soutient l'entrepreneuriat et accompagne la croissance des entreprises à chaque étape de leur développement national et international : innovation, financement, garantie, fonds propres, export. Bpifrance mobilise 23 milliards d'euros pour soutenir 100 000 entreprises françaises par an.

La DSI a fait d'EasyVista un partenaire de référence pour faire évoluer son système d'information vers une gestion plus rigoureuse des incidents et des actifs informatiques, conformément aux recommandations ITIL.

Bras armé de l'État auprès des entreprises françaises, Bpifrance contribue à la compétitivité économique du pays. L'institution s'adapte en permanence à l'accélération des technologies tout comme aux nouveaux modèles d'affaires. Ses clients attendent d'elle réactivité et anticipation.

« Dans ce cadre, notre DSI doit fournir des prestations pensées comme autant de services, en concentrant l'intelligence de ses équipes sur la valeur ajoutée et en automatisant les tâches routinières », précise Xavier de Broca, directeur des systèmes d'information de Bpifrance. La DSI travaille de plus en plus en mode DevOps (Développement d'applications/Opérations des systèmes), en intégrant de nouveaux actifs informatiques au fil de l'eau.

#### UN PARTENAIRE CLÉ DANS LA TRANSFORMATION DE LA DSI

L'adoption d'une solution complète ITSM agile fait partie de cette logique de transformation continue de la DSI, pour devenir la colonne vertébrale du SI avec quelques critères clés : facilité d'utilisation et d'évolution dans le temps, sécurité, qualité et agilité.

Depuis 2015, EasyVista est partenaire de la transformation menée par la DSI de Bpifrance « Il faut que les éditeurs aient envie de nous faire réussir, soient 'embarqués' avec nous. EasyVista témoigne de cet engagement constant depuis plus de trois ans », apprécie Xavier de Broca.

## BÉNÉFICES

- Un portail simple et ergonomique, réduisant le temps consacré par le support informatique à l'assistance technique par téléphone ou courriel.
- La simplicité de paramétrage.
- Un accès centralisé aux incidents, aux demandes d'assistance et à leur traitement.
- La production automatisée des rapports d'exploitation, avec un travail d'administration allégé.

Au sein de Bpifrance, EasyVista Service Manager et Service Apps couvrent le périmètre suivant :

- Gestion des incidents
- Demandes de services émanant des directions fonctionnelles (services généraux, ressources humaines, marketing...)
- Gestion des accès et habilitations
- Gestion des actifs informatiques
- Mise en place du référentiel des habilitations logicielles et matérielles des salariés dans EasyVista et fourniture des services associés

## UNE GARANTIE DE TRANSPARENCE INTERNE ET EXTERNE

Baptisé « Help », le portail développé avec EasyVista par la DSI de Bpifrance est ouvert à l'ensemble des 4 000 collaborateurs du groupe. Help constitue le point d'entrée unique de la gestion des services (ITSM), tant pour la DSI que pour les services généraux, donnant une vue d'ensemble et en temps réel des activités de support et d'assistance.

« L'ITSM soutient la transformation et les relations avec les directions fonctionnelles, notamment à travers le portail Help, très simple à utiliser. Elle complète les systèmes d'information dédiés aux ressources humaines et à la gestion des projets », précise Mr de Broca.

350 groupes de prise en charge existent, répartis entre les fonctions métiers, de support et d'assistance et en appui des 4 000 utilisateurs du groupe. Chaque processus ITIL est routé de façon spécifique dans Help, en fonction des localisations des utilisateurs ou des compétences des groupes support.

« Depuis 2016, plus de 4 000 personnes ont utilisé le portail d'assistance d'EasyVista, avec un succès immédiat. »

**Xavier de Broca**  
Directeur des systèmes  
d'information de Bpifrance

Par ailleurs, toutes les opérations d'assistance technique ou de changement des configurations sont systématiquement enregistrées dans EasyVista, ce qui en fait un outil de traçabilité et de conformité essentiel mis à disposition des cabinets d'audit. « *Les contraintes réglementaires vont crescendo. Grâce à EasyVista, nous faisons en sorte que la plupart de nos réponses aux auditeurs soient automatisées et centralisées. La donnée doit conduire à la connaissance et à l'intelligence* ».

## UN PILOTAGE FACILITÉ DES ACCÈS

EasyVista gère également les demandes d'habilitations logicielles et matérielles émises par les services de Bpifrance. Ceci vaut au moment de l'embauche de nouveaux collaborateurs comme lors de mutations, changements de service ou encore de progressions hiérarchiques. La complexité du processus est masquée aux utilisateurs, qui émettent et suivent leurs demandes directement dans le portail Help, grâce à un suivi simple reprenant uniquement les informations essentielles.

Les correspondants en charge des accès disposent du même outil, avec en prime des droits d'administration et de validation. Ces correspondants sont associés par la DSI aux plans d'évolution de l'outil et des besoins en termes de services. Enfin, à un troisième niveau, le département informatique utilise EasyVista pour toutes les opérations de changements des bases de données, logiciels, matériels.

## DES CONNAISSANCES ENRICHIES ET EN LIBRE-SERVICE

Fin 2017, Bpifrance a intégré une base de connaissances dans le portail Help, facilitant la résolution des problèmes simples ou récurrents directement par les utilisateurs, sans qu'ils aient recours au service informatique. En 2018, cette base de connaissances sera approfondie et enrichie afin d'être utilisée par les équipes IT. L'objectif étant de réduire d'au moins 20% le temps de résolution des demandes soumises au Service Desk et d'améliorer ainsi la qualité de service globale de la DSI.

Depuis 2015, EasyVista est la plate-forme ITSM de Bpifrance, choix motivé par :

- Son engagement, en tant que partenaire fortement impliqué dans la transformation de la DSI.
- Une conduite du changement simplifiée, grâce à l'accompagnement des équipes dans le suivi et la mise en œuvre du projet.
- Un pilotage optimisé de l'ITSM avec la mise en place d'un portail unique, ouvert aux 4 000 collaborateurs du groupe.
- De véritables gains pour la DSI, sur les budgets d'exploitation et d'administration.
- Un déploiement rapide en Saas, en moins de 4 mois.

*« EasyVista est un outil de collaboration métier essentiel pour garantir la satisfaction des utilisateurs. »*

**Xavier de Broca**  
Directeur des systèmes  
d'information de Bpifrance