



## CUSTOMER SUCCESS STORY

Une fois sur trois, les salariés d'ENGIE Ineo résolvent par eux-mêmes leurs problèmes informatiques

### EN BREF

ENGIE Ineo et Endel ENGIE accompagnent entreprises et collectivités dans la transformation énergétique et numérique. La première réalise 2,3 milliards d'euros de chiffre d'affaires et emploie 15 000 salariés. La seconde compte 6 000 salariés pour 700 millions d'euros d'activité.

Les deux filiales totalisent 300 agences en France et à l'international. Elles réalisent 40 000 projets par an dans l'industrie, le tertiaire, l'énergie, la défense, la sécurité globale, les télécommunications, les transports.

Filiale d'un des premiers groupes énergétiques au monde, ENGIE Ineo et Endel ENGIE interviennent dans les services électriques et la maintenance de centrales nucléaires. Depuis le début des années 2010, la direction des systèmes d'information de ces deux entités cherche à « industrialiser » l'ensemble de ses processus.

Cela s'est traduit notamment par la mise en infogérance de l'assistance aux utilisateurs, et l'instauration depuis 2014, du portail d'auto résolution des problèmes développé avec EV Self Help (EasyVista Self Help), et disponible en mode 24/7/365.

### UN ROI CHIFFRÉ SANS PRÉCÉDENT

« Ce choix est bénéfique à plus d'un titre : plus de 30 % des incidents informatiques sont directement résolus par les utilisateurs, alors que le nombre de demandes a augmenté de moitié pour atteindre plus de 150 000 tickets par an », commente Patrick Eymard, directeur adjoint des systèmes d'information d'ENGIE Ineo.

Grâce à EV Self Help, les utilisateurs résolvent par eux-mêmes une grande partie des problèmes auparavant traités par le service d'assistance informatique de premier niveau, voire même par les centres de compétences techniques de deuxième et troisième niveaux. Ou comment rendre autonomes les personnes, tout en optimisant la qualité et les coûts opérationnels...

Les avantages ne s'arrêtent pas en si bon chemin. Une économie de 350 000 euros est obtenue chaque année

## BÉNÉFICES

Face à une augmentation de 50 % des demandes, EV Self Help :

- Procure une économie de 350 000 euros chaque année sur les coûts opérationnels.
- Permet la résolution, directement par les utilisateurs, de plus de 30 % des 150 000 tickets générés dans l'année.
- Absorbe 20 000 tickets supplémentaires de niveau I, à niveau d'opérateurs constant

sur les coûts opérationnels de la DSI grâce à l'auto- résolution des problèmes. 20 000 tickets supplémentaires de niveau I sont traités avec un niveau constant d'opérateurs.

De plus, la durée moyenne des appels a été réduite de deux minutes, grâce à la création automatique de tickets, à la base de connaissances mutualisée et au partage des procédures entre opérateurs.

## ARBRES DE CONNAISSANCES ET DE DÉCISIONS

« EV Self Help est un précieux outil, qui aide les informaticiens et les directions métiers à modéliser et distribuer des processus, au travers d'applications Web simples et claires », apprécie Patrick Eymard.

Par de simples glisser / déposer d'icônes, les utilisateurs décrivent leurs processus, leurs interactions avec le système d'information et la façon de traiter les incidents, grâce à des « arbres » de résolution.



Les sollicitations les plus fréquentes sont décrites en arbres de causalité et mises à disposition de tous les utilisateurs.

Plus de 145 arbres, intégrant aussi bien des diagrammes que des vidéos et des animations Gif, ont ainsi été créés par le service d'assistance infogérée et la DSI.

Les directions fonctionnelles envisagent de les utiliser pour leurs processus métiers, afin de les industrialiser et d'en simplifier la maintenance opérationnelle.

## UN PRÉCIEUX COMPLÉMENT À L'ITSM

« EV Self Help complète notre gestion d'actifs informatiques (ITSM). Via ce portail unique, sont agrégés les événements, les demandes, les incidents et leur résolution. C'est un volet indispensable pour compléter les foires aux questions et la documentation mise en ligne pour les utilisateurs », précise Patrick Eymard.

EV Self Help améliore la qualité et la productivité du prestataire d'assistance. Les nouveaux opérateurs sont formés plus rapidement. La modélisation des schémas de réponse, associée à des traitements automatisés,

« Plus de 30 % des incidents informatiques sont directement résolus par les utilisateurs, alors que le nombre de demandes a augmenté de moitié pour atteindre 150 000 tickets par an ».

**Patrick Eymard**  
Directeur Adjoint des Systèmes  
d'information, ENGIE Ineo

optimise la qualité de service fournie par l'assistance de premier niveau, lorsque les salariés d'ENGIE Ineo n'ont pu résoudre leur problème par eux-mêmes.

EV Self Help supporte également tous les processus internes de la DSI. Les procédures sont décrites, actualisées et maintenues en s'aidant de cette interface claire, homogène et connectée aux autres outils d'ITSM.

*« Nous déployons automatiquement les processus modélisés, d'un simple clic, sur les postes clients et les serveurs. Cela rend notre système d'information plus fiable et adaptable », conclut le DSI adjoint.*

ENGIE Ineo et Endel ENGIE utilisent EV Self Help pour :

- « Industrialiser » les processus d'assistance informatique et d'auto résolution des incidents.
- Gagner en qualité de service.
- Faire face à une augmentation de 50 % des tickets.
- Améliorer le budget opérationnel.

*« EV Self Help est vraiment un outil d'industrialisation du Service Desk. On peut y porter les processus internes DSI jusqu'à l'exécution automatique de tâches. »*

**Patrick Eymard**

Directeur Adjoint des Systèmes  
d'information, ENGIE Ineo

## À PROPOS DE EASYVISTA

EasyVista simplifie le Service Management en le rendant simple à déployer et facile à utiliser pour l'entreprise d'aujourd'hui. Conçue pour aider les organisations à automatiser et à personnaliser la fourniture de services, la plateforme EasyVista améliore l'efficacité des services informatiques et accroît la productivité des collaborateurs. Aujourd'hui, EasyVista permet à plus de 1 200 entreprises à travers le monde de proposer une expérience utilisateur radicalement différente, de simplifier et d'accélérer la création de services et de réduire le coût total de fourniture de services. EasyVista compte des clients dans de nombreux secteurs d'activité tels que les services financiers, la santé, l'enseignement supérieur, les technologies, le secteur public, la grande distribution, l'industrie... Avec un siège à New York et un siège à Paris, EasyVista (ALEZV:EN) est une société mondiale cotée en pleine croissance soutenue par des sociétés de capital-risque de premier plan.

**Pour en savoir plus, rendez-vous sur [easyvista.com/fr](https://www.easyvista.com/fr)**