



## CUSTOMER SUCCESS STORY

Grâce à EasyVista, GRTgaz accélère la transformation de son système d'information

*En choisissant la solution d'ITSM d'EasyVista en mode SaaS, GRTgaz opte pour la simplicité et l'agilité, dans le contexte d'un projet stratégique de transformation*

### EN BREF

- 4 000+ collaborateurs concernés
- 450 utilisateurs back-office de la solution – TMA, infogérants, DSI
- 3 000+ tickets incidents par mois
- 1 200+ demandes utilisateurs par mois
- 600+ demandes back-office (vers les infogérants/TMA) par mois
- 60+ demandes de changements par mois

Le principal transporteur de gaz en France, exploitant le plus long réseau de gaz naturel à haute pression d'Europe (32 000 km), a sélectionné la solution ITSM d'EasyVista en mode SaaS pour outiller la création de sa nouvelle Direction des Systèmes d'Information et restructurer son système d'information, suite à la mise en application de la troisième Directive Européenne sur l'Énergie. Initié en 2012, ce projet de longue haleine qui aura été l'une des premières briques de la démocratisation de l'utilisation des logiciels SaaS chez GRTgaz, met en relief la puissance de la solution EasyVista IT Service Manager pour étayer la transformation numérique des plus grandes entreprises mondiales. Plus récemment, GRTgaz a lancé un projet pilote basé sur EasyVista Service Apps pour moderniser son portail utilisateur et offrir à ses salariés un accès à l'ensemble des services informatiques de l'entreprise.

### UNE TRANSFORMATION SOUS HAUTE TENSION

En 2009, dans le cadre de la libéralisation progressive des marchés de l'énergie en Europe, la troisième Directive Européenne sur l'Énergie impose la séparation des activités de production et fourniture, de la gestion des réseaux de transport – y compris en termes de moyens, donc de systèmes d'information. Une entreprise unique ne peut plus à la fois être propriétaire du réseau de transport et mener des activités de production ou de fourniture d'énergie. Jusqu'à l'adoption de cette directive, GRTgaz comptait essentiellement sur la DSI de GDF Suez pour assurer sa production informatique.

## BÉNÉFICES

- Implémentation dans les temps impartis
- Avoir sur une même plateforme la gestion des services informatiques (ITSM) – incluant également les incidents applicatifs – et la gestion des actifs et des configurations (ITAM),
- Offrir aux TMA et infogérants un accès à une grande variété de services, gestion des incidents, demandes, changements, anomalies applicatives
- Une gestion des services structurée ne nécessitant qu'un seul ETP pour l'administration quotidienne de l'outil qui est customisable et permet de prendre en compte facilement les évolutions
- Des gains financiers importants : grâce au décommissionnement des nombreux outils utilisés dans le passé et à la rationalisation des formations et de l'utilisation en général

Dès lors, un défi s'impose à GRTgaz : la société doit créer sa Direction des Systèmes d'Information et développer son propre système d'information pour héberger environ 300 applications, tout en assurant le support et la maintenance opérationnelle des 4 000 postes de travail de ses utilisateurs. Le tout dans un délai très contraint : la DSI de GRTgaz, officiellement créée en 2011, dispose de trois ans, selon la Directive, pour structurer la mise en oeuvre de ses datacenters, de l'exploitation de son réseau et de l'environnement de travail des utilisateurs.

Le nouveau système d'information doit reprendre l'ancien schéma d'architecture en vigueur chez GDF Suez, composé de trois éléments majeurs : un SI industriel (PLM, SIG, télésurveillance du réseau, GMAO), un SI commercial (CRM, application de vente de capacités, le métier central de l'entreprise) et un SI support (BI, ERP, RH, achats, bureautique). Cet ensemble, que doit rapatrier GRTgaz, est réparti dans les trois centres de données de GDF Suez, où sont hébergés environ 7 000 serveurs.

## EASYVISTA, PIERRE ANGULAIRE DE LA TRANSFORMATION DU SI DE GRTGAZ

Un appel d'offre est émis en 2012 pour outiller la démarche ITIL de GRTgaz, auquel répondent six acteurs du marché. Après une étude approfondie, GRTgaz opte pour EasyVista d'une part pour la performance, l'agilité, l'évolutivité et la facilité de déploiement de sa solution « EasyVista IT Service Manager », et d'autre part, pour son expertise en matière de délivrance de services via un mode SaaS (Software as a Service).

*« Couvrant à la fois les domaines de la gestion des services informatiques (ITSM) – incluant également les incidents applicatifs – et la gestion des actifs et des configurations (ITAM), la solution d'EasyVista répondait à l'ensemble de nos besoins, dans un modèle de plateforme intégrée, ce qui est rarement le cas des solutions concurrentes »* explique Amaury Chevalier, Pilote de projet d'infrastructures chez GRTgaz. *« Parallèlement, si nous étions conscients des nombreux avantages liés au mode SaaS, nous éprouvions quelques réticences principalement liées aux inévitables questions de sécurité et de contrôle. Après un examen approfondi des éléments soumis par EasyVista qui a mis en évidence la disponibilité et la sécurité de la plateforme, la DSI a finalement opté pour un déploiement en mode SaaS. Bien que l'éditeur pilote les mises à jour de la solution (ce qui nous permet de nous concentrer sur les aspects stratégiques de nos activités), nous exerçons un contrôle total sur son évolution ».*

D'autre part, GRTgaz souligne la flexibilité contractuelle caractérisant les services d'EasyVista, ainsi que la rapidité des réponses aux diverses questions soulevées lors de la phase avant-vente. L'éditeur a en outre su faire valoir son excellente expertise technique via son CMC (Cloud Management Center). Au final, la réponse apportée par EasyVista correspondait pleinement à l'époque aux attentes de la DSI.

## EASYVISTA : L'ERP DE LA DSI

A partir de 2013, GRTgaz se concentre sur la migration des services applicatifs vers la nouvelle infrastructure. La solution EasyVista lui permet de minimiser ses efforts – pas de déploiement sur les postes clients et mise en service accélérée, pas d'achat et de maintenance de serveurs, lissage des coûts, configuration rapide, moteur de workflow graphique, etc. – tout en garantissant la qualité de l'infrastructure, un enjeu clé de la transformation.

*« GRTgaz a bénéficié d'une mise à disposition immédiate de la solution, dès la signature du contrat avec EasyVista. Dans la course contre la montre que nous menions pour appliquer la Directive dans les délais impartis, ce gain de temps était plus qu'appréciable. L'une des plus grandes réussites de ce projet a été de basculer sans problème en mode SaaS une application qui compte potentiellement 4 000 utilisateurs »* poursuit Amaury Chevalier. *« Lors de la phase d'exploitation, nous n'avons pas non plus éprouvé de dysfonctionnements. EasyVista IT Service Manager en mode SaaS était la première grosse application SaaS jamais déployée chez GRTgaz. Au final, la réussite de sa mise en oeuvre aura permis de prouver sa pertinence pour une entreprise comme la nôtre et de démocratiser cet usage au sein de la DSI de GRTgaz ».*

La certification ITIL d'EasyVista IT Service Manager garantit parallèlement à GRTgaz la prise en compte de l'ensemble des paramétrages lors des montées de version ou mises à jour. À la différence des solutions plus anciennes qui embarquent un moteur ITIL et poussent les entreprises à s'engager dans des développements spécifiques, EasyVista IT Service Manager repose intégralement sur des standards technologiques ouverts, ainsi que sur des processus préconfigurés, ce qui permet de faciliter sa maintenance et ses évolutions.

Cette ouverture de la plateforme d'EasyVista permet notamment d'offrir aux TMA et infogérants un accès à une grande variété de services, gestion des incidents, demandes, changements, anomalies applicatives.

Parmi les composants aujourd'hui en production chez GRTgaz figurent notamment :

- **Gestion des incidents** : plus de 3 000 tickets par mois et interfaçages multiples (notamment avec les outils des infogérants.)
- **Gestion des demandes** : très utilisée en back-office par les nombreux intervenants des différentes TMA. Le moteur de workflow EasyVista est particulièrement adapté aux demandes d'évolutions applicatives et au traitement des anomalies.
- **Gestion des configurations** : l'outil d'EasyVista est devenu l'« ERP » de la DSI, colonne vertébrale de l'ensemble de ses services. Cette gestion des services structurée ne nécessite qu'un seul ETP pour l'administration quotidienne de l'outil qui est customisable et permet de prendre en compte facilement les évolutions, malgré un nombre d'utilisateurs de back-office conséquent (450 personnes).

## À L'HORIZON 2016

Dans le cadre de son programme d'amélioration continue, GRTgaz rationalise et simplifie de nombreuses applications, avec une attention spécifique sur la facilité d'utilisation. Après avoir réalisé dans un premier temps de nombreux développements spécifiques, notamment au niveau des workflows, GRTgaz a finalement choisi de se rapprocher du paramétrage standard offert par l'outil, qui répond parfaitement à ses besoins, tout en garantissant l'évolutivité de la plateforme d'EasyVista et en prenant en compte les spécificités des processus métiers : « *La solution d'EasyVista a été pensée pour simplifier le travail. Elle offre de nombreux modèles et pré-paramétrages qui permettent de gagner énormément de temps, ainsi qu'un moteur de workflow graphique très facile à utiliser* » conclut Amaury Chevalier.

A partir de 2015, GRTgaz a initié une phase d'optimisation et de rationalisation, en faisant évoluer un certain nombre de ses services. Ce projet de rationalisation vise notamment à simplifier des workflows ou à refondre des catalogues d'applications et de services. Ayant pris conscience de l'existence d'une multitude d'outils pour gérer les workflows, GRTgaz a décidé d'uniformiser et centraliser cette gestion dans EasyVista, dont le moteur de workflows est jugé « *souple, performant et intuitif* ». Selon Amaury Chevalier, les gains financiers ainsi obtenus sont importants : d'une part, grâce au décommissionnement des nombreux outils utilisés dans le passé et d'autre part, grâce à la rationalisation des formations et de l'utilisation en général.

Enfin, GRTgaz réfléchit à l'étape suivante. Si la société est satisfaite des performances de la solution d'EasyVista (tant sous l'angle du SI lui-même, que des demandes des utilisateurs finaux), elle cherche à aller plus loin dans la simplification et notamment en termes de communication avec les utilisateurs. Elle vient ainsi de lancer un projet pilote de refonte de son portail utilisateur, avec le nouveau module EasyVista Service Apps. Ce portail de nouvelle génération est voué à rationaliser et fédérer l'ensemble des services informatiques de l'entreprise via une interface unique et ergonomique.

## 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](http://easyvista.com/fr)