



PRINTEMPS

CUSTOMER SUCCESS STORY

EasyVista accompagne le groupe Printemps dans la modernisation de ses outils de Help Desk et de gestion des demandes informatiques

EasyVista permet au groupe Printemps de tirer parti de sa stratégie informatique reposant sur l'infogérance. Objectifs : mieux contrôler et maîtriser l'utilisation et le coût de ses outils de gestion des incidents et des demandes informatiques, et en étendre leur périmètre d'utilisation.

MODERNISER LA GESTION DE SERVICES IT

Historiquement, afin de garantir une qualité de services optimale, la Direction des systèmes d'information du groupe Printemps a fait le choix d'externaliser la gestion et l'exploitation de l'ensemble de son système d'information : depuis l'infrastructure technique jusqu'au Help Desk et à la TMA. Pour orchestrer l'activité des infogérants, environ 50 personnes composent l'équipe informatique interne. Quant aux centres de compétences (Marchandises, Vente, Finance et Décisionnel), ils prennent en charge les différents besoins applicatifs métiers.

À l'occasion du changement de prestataire en charge de l'infogérance sur l'activité de Help Desk, la DSI a souhaité remplacer les différents outils jusque-là utilisés en interne par un outil de gestion des services unique, et en étendre son utilisation à d'autres groupes, dont les centres de compétences. L'adoption de l'outil par les experts métiers était la clé de ce projet.

« La réversibilité est fondamentale dans un monde où aujourd'hui rien n'est figé. Nous avons considéré qu'il était stratégique de disposer de notre propre outil de ticketing (plutôt que d'utiliser celui de notre prestataire) et d'en maîtriser les évolutions » témoigne Alix de Nadaillac, Responsable Production à la DSI du groupe Printemps. *« Parallèlement, nous souhaitons l'étendre à d'autres populations de l'entreprise afin d'optimiser nos processus. »*

MISE EN PLACE DU PORTAIL WEB

Le portail Web EasyVista Service Apps est la dernière brique mise en œuvre par la DSI du groupe auprès de ses 3 000 utilisateurs. Cette interface web a été immédiatement adoptée et reconnue pour sa simplicité et la modernité de son ergonomie.

EASYVISTA SERVICE MANAGER : UN CHOIX STRATÉGIQUE POUR LA DSI

Après le lancement d'un appel d'offres en 2014, le groupe Printemps a arrêté son choix sur Service Manager en hébergement SaaS : « *EasyVista répondait aux différents besoins que nous avons exprimés. D'une part, il était essentiel pour nous de mettre en œuvre une solution SaaS. C'est un choix stratégique du groupe, nous n'avons pas vocation à héberger des applications. En outre, le modèle SaaS permet de rester continuellement à la pointe des technologies, ce qui est essentiel au vu du rythme effolant de l'obsolescence technologique* » explique Alix de Nadaillac. « *D'autre part, la simplicité de l'outil d'EasyVista nous a séduits. Avec le temps, nous avons exploité tout le potentiel de la solution en mettant en œuvre des workflows d'approbation très complexes qu'il nous fallait intégrer dans les nouveaux outils, en tenant compte des différents niveaux d'infogérance, de support et des différents besoins des centres de compétences. C'est clairement le sujet qui a réclamé le plus de travail lors de la mise en œuvre* ».

La DSI du groupe Printemps met également en avant la couverture fonctionnelle complète d'EasyVista, la qualité de sa réponse technique et le mode d'intégration en régie forfaitaire.

Après une phase de démarrage, de paramétrage et de développement fonctionnel et technique par les équipes EasyVista, le projet s'est déroulé en plusieurs étapes : la gestion des incidents a été l'objet du premier lot en 2014, suivie l'année suivante par la migration de l'outil de gestion des demandes informatiques.

En 2016, la DSI du groupe Printemps choisit de déployer EasyVista hors de son périmètre initial afin de pouvoir couvrir également les incidents fonctionnels. La solution est ainsi implémentée dans les différents centres de compétences (Marchandises, Vente, Finance et Décisionnel).

La DSI souhaitant par ailleurs pouvoir mieux répondre aux besoins de ses utilisateurs finaux et augmenter leur niveau de satisfaction, elle met aussi en place le portail Web EV Service Apps. C'est la dernière brique mise en œuvre par le groupe auprès de ses 3 000 utilisateurs. Cette interface web est immédiatement adoptée et reconnue pour sa simplicité et la modernité de son ergonomie.

« Si les utilisateurs pouvaient déjà ouvrir des incidents auparavant, dans la réalité le service était peu utilisé. Aujourd'hui, le portail est ouvert à l'ensemble des utilisateurs, d'une part pour déclarer des incidents et d'autre part pour gérer des demandes IT » précise Alix de Nadaillac. « *Huit mois après la fin de la mise en œuvre, près de 70% des demandes et près de 80 % des incidents des centres de compétences transitaient déjà par Service Apps.* »

Alix de Nadaillac
Responsable Production - DSI
Groupe

UN OUTIL DE GESTION DES SERVICES UNIQUE

En automatisant au maximum la gestion des demandes IT ou des droits d'accès aux applications, la DSI a gagné en efficacité et a réduit les coûts liés à l'infogérance, tout en garantissant sa conformité réglementaire.

UNIFORMISATION DES PROCESSUS, TRANSPARENCE ACCRUE ET RÉDUCTION DES COÛTS

La Direction des systèmes d'information du groupe Printemps se réjouit aujourd'hui de disposer d'un outil de gestion des services unique pour l'ensemble de l'IT : « Avec la possibilité d'adresser différents groupes de support via une application unique, nous harmonisons nos processus et gagnons donc en fluidité, tout en sécurisant le traitement des incidents. Chaque utilisateur peut désormais visualiser facilement l'avancée du traitement de l'incident ou de la demande, ce qui n'était pas le cas auparavant. Nous y avons également ajouté quelques procédures simples d'auto-dépannage comme la modification de mot de passe. » souligne Alix de Nadaillac. « Le portail permet en outre aux utilisateurs de s'affranchir du canal téléphonique, tout en offrant des informations précises et actualisées. »

L'objectif de la DSI est d'automatiser au maximum la gestion des demandes IT ou des droits d'accès aux applications. Elle a mis en œuvre une chaîne de création automatique des comptes utilisateurs, activée depuis le système d'information RH et intégrée à l'annuaire Active Directory, ainsi qu'une affectation automatique des droits d'accès à certaines applications en lien avec la fonction. Au-delà du gain d'efficacité, la DSI réduit également les coûts liés à l'infogérance, tout en garantissant sa conformité réglementaire.

Dans un futur proche, la DSI du groupe Printemps prévoit d'améliorer le reporting, dans l'objectif de mieux contrôler le travail des infogérants et d'aider les centres de compétences à suivre plus efficacement leur activité. Elle compte en outre améliorer encore l'ergonomie de l'interface de son outil en retravaillant l'expérience utilisateur. Enfin, elle s'intéresse de près aux fonctionnalités mobiles offertes par EasyVista, afin de continuer à améliorer les processus et la productivité de ses équipes.

« Avec la possibilité d'adresser différents groupes de support via une application unique, nous harmonisons nos processus et gagnons donc en fluidité, tout en sécurisant le traitement des incidents ».

Alix de Nadaillac
Responsable Production - DSI
Groupe

À PROPOS DU PRINTEMPS

Fondé en 1865 par Jules Jaluzot, le groupe Printemps est un des leaders français de la mode, du luxe et de la beauté, avec 19 grands magasins en France et un outlet, détenus et exploités en propre. Le groupe est également présent dans le lifestyle avec 6 magasins Citadium et est devenu un acteur incontournable de l'e-commerce dans le secteur de la mode, avec le site Place des Tendances acquis en 2013. Avec plus de 3 500 marques et une surface totale de 180 000 m², le groupe a réalisé en 2016 un chiffre d'affaires de 1,7 milliards d'euros. 3 000 collaborateurs, animés d'un sens unique du service et dont l'expertise est un des piliers du groupe, accueillent chaque année 70 millions de visiteurs dans ses magasins, dont plus de 20 millions à Printemps Haussmann.

À PROPOS DE EASYVISTA

EasyVista simplifie le Service Management en le rendant facile à déployer et 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