

- CMDB • GESTION DES INCIDENTS
- GESTION DES CHANGEMENTS • RETAIL



**BUT**



Propos recueillis auprès de Franck Vergnaud, Change Manager chez BUT

## Comment suivre efficacement 5 000 tickets helpdesk et 250 changements IT par mois ?

**5000**

incidents par mois

**250**

changements IT par mois

**200**

tickets helpdesk entrants par jour

### BUT

La DSI de BUT, célèbre enseigne française de magasins spécialisés dans l'équipement de la maison, gère en moyenne 5000 incidents et 250 changements IT chaque mois. La réactivité et l'efficacité des équipes informatiques sont décisives pour maintenir le bon fonctionnement de toutes les activités des magasins, des plateformes logistiques et du siège.

En 2015, la DSI adopte iTop pour la gestion des changements IT et améliore ainsi rapidement sa productivité grâce à cet outil open source ergonomique et performant. Conquise, la DSI élargit l'utilisation d'iTop en migrant la gestion des incidents sur ce même outil, quatre ans plus tard. BUT a pu s'appuyer, durant toute cette période, sur l'expertise de l'intégrateur ITSM Factory, un partenaire de l'éco-système Combodo.

Retour sur ce projet avec le témoignage de Franck Vergnaud, Change Manager au sein de BUT.

#### Challenge

Étendre l'utilisation d'iTop à la gestion des incidents, après l'avoir déployé pour la gestion des changements informatiques.

#### Solution

Un outil de ticketing open source, au coût avantageux et à l'ergonomie idéale.

#### Bénéfices

Une vision claire des incidents, sur la même interface que la CMDB, pour un helpdesk plus efficace.

## Une gestion des incidents conforme aux processus ITIL

La DSI de BUT s'appuie, depuis 2019, sur iTop pour faire respecter les processus de gestion des incidents pour tous les appels entrants au helpdesk, provenant des 301 magasins en France, des quatre plateformes logistiques et du siège.

« Nous venons de migrer notre outil de gestion des incidents vers la solution open source iTop. Pour cause, nous utilisons iTop depuis 2015 pour la gestion des changements et nous en sommes pleinement satisfaits. Nous avons donc décidé de migrer toute la partie helpdesk dans le même outil, dans un souci de mutualisation des coûts et de productivité. », explique Franck Vergnaud, Change Manager chez BUT.

La DSI de BUT gère une soixantaine d'applications dont une dizaine sont critiques (encaissement, monétique, comptabilité, logistique...). Le dysfonctionnement d'une des applications peut paralyser une partie de l'activité de l'enseigne : les caisses des magasins peuvent cesser de fonctionner, les camions de livraison peuvent rester bloqués à l'entrepôt, etc.

« Nous enregistrons 5000 incidents par mois en moyenne, dont une vingtaine considérés comme des priorités absolues. Par exemple, une coupure de réseau de notre partenaire télécom peut entraîner l'arrêt complet de l'encaissement et de la monétique dans un magasin. Ce genre de situation nécessite une intervention rapide : un process de secours est mis en place. Mon rôle est de coordonner les équipes pour que les incidents soient résolus dans les plus brefs délais.

iTop nous aide à conserver une parfaite traçabilité des incidents remontés par mail et par téléphone. Nous en recevons en moyenne 200 par jour, donc un outil de ticketing performant nous est indispensable. iTop nous permet d'assurer une gestion sans faille du helpdesk, en toute conformité avec les processus ITIL. »

## Une parfaite traçabilité dans tous les environnements de production

Avant le déploiement d'iTop pour la gestion des incidents, l'ensemble des changements IT étaient déjà gérés sur la solution depuis 2015. Ces deux processus ITSM sont modélisés dans l'outil en s'appuyant sur la base de données iTop (CMDB).



## À propos d'iTop



**iTop** est une solution open source de gestion des infrastructures de production informatique. La base de données d'iTop (CMDB) décrit les composants des systèmes d'information et leur utilisation (matériels, unités virtuelles, actifs logiciels). Le catalogue de services d'iTop modélise les processus ITSM – gestion d'incidents/helpdesk, demandes de changement... – et garantit leur bon déroulement, comme leur suivi.

« Nous effectuons entre 80 et 100 changements informatiques en production par mois en moyenne. Nous avons donc décidé d'intégrer tous nos environnements de production dans iTop pour tracer les changements et en garantir une bonne gestion. Ainsi, en cas d'incident, nous garantissons une parfaite traçabilité de toutes les interventions, sur l'ensemble de nos environnements (infrastructures, applications, messageries, téléphonie etc.). Par exemple, lorsqu'un composant est défectueux sur un de nos environnements hébergés dans notre Data Center, nous recevons une alerte et les équipes techniques support créent un ticket de changement pour programmer une intervention sur site. Le ticket nous renseigne sur les actions mises en place : qui est intervenu, quel changement a été effectué, comment s'est passée l'intervention.

Récemment, iTop nous a permis d'apporter des preuves suite à un incident grave sur une de nos applications critiques, dont le support est partagé avec un partenaire. En effet, grâce à toutes les informations enregistrées dans l'outil, nous avons pu prouver que les engagements de service (SLA) liés au contrat de prestation n'avaient pas été respectés (les règles de fonctionnement et la disponibilité de l'application ne correspondaient pas à ce qui avait été contractuellement signé). Nous avons donc obtenu, de la part de notre prestataire, des pénalités financières en guise de réparation. »

## Combodo, un partenaire de confiance

« iTop nous offre une excellente visibilité des changements et des incidents, sur la même interface. Nous avons paramétré l'affichage de façon à ce qu'il donne les informations essentielles, ce qui facilite beaucoup le travail des équipes. Nous bénéficions d'une vision claire des outils et du système d'information. De plus, nous ne sommes plus pollués par les alertes mails : nous recevons uniquement les notifications indispensables au helpdesk.

Par ailleurs, nous sommes réellement satisfaits du service de support fourni par Combodo, l'éditeur d'iTop : ils sont très attentifs à nos besoins et ont une vraie notion du service client. En 35 ans de carrière, j'ai rarement vu une telle aisance et un tel niveau de service client auprès de mes prestataires. Les équipes Combodo ont développé un outil en accord avec les bonnes pratiques ITIL et leur organisation interne colle bien à cet état d'esprit. »

La preuve : la DSI de BUT a récemment mis en production iTop pour la gestion des cotisations et la refacturation du matériel. Elle envisage d'étendre l'outil aux équipes métier prochainement.