

Optimiser la qualité de la production informatique et du support aux utilisateurs

Soumis aux exigences de conformité du secteur des assurances, aux attentes de ses clients, partenaires et collaborateurs, le courtier grossiste Alptis a choisi la solution open source iTop pour gérer ses systèmes d'information selon la méthode ITIL et garantir la qualité de service fournie aux utilisateurs internes et externes.

Mi-2017, le groupe associatif de protection sociale Alptis a basculé ses systèmes d'information sur une nouvelle infrastructure, basée sur un cloud hybride multisite public/privé. Dans le même temps, le courtier grossiste a réorganisé son équipe d'exploitation et de support pour déployer des processus conformes au référentiel ITIL*. *"Nous devons maîtriser notre production et la qualité de nos services pour répondre aux exigences réglementaires Solvency et aux attentes de nos utilisateurs : adhérents, courtiers et collaborateurs"*, explique Jean-Christophe Mercier, responsable du Pôle Architecture et Production d'Alptis.

Rapide à mettre en œuvre

Depuis début 2018, l'équipe s'appuie sur la solution ITSM* open source iTop pour structurer ses opérations, proposer son assistance aux utilisateurs et améliorer son efficacité. *"Sur tous ces axes, iTop se révèle convivial, intuitif, simple à personnaliser et à mettre en œuvre"*, indique Jean-Christophe Mercier.

Alptis

Le Groupe Alptis conçoit des solutions d'assurance pour les travailleurs indépendants, les entreprises et les particuliers. Il distribue ses produits en ligne et via un réseau de 6 500 courtiers conseil. Basé à Lyon, le groupe possède huit bureaux régionaux en France. Fin 2017, Alptis comptait 544 collaborateurs, assurait la protection de plus de 7 500 entreprises et 450 000 personnes couvertes, pour un chiffre d'affaires de 101,3 M€.

Anticipant le basculement, Alptis avait commencé à inventorier ses configurations avec la CMDB* d'iTop, *"en toute autonomie"*. L'équipe s'est ainsi constitué un référentiel complet de son parc informatique. Plus de 2 500 éléments et leurs interdépendances y sont recensés : PC/écrans, serveurs virtuels et physiques, dans le cloud ou sur site, réseaux et sous-réseaux, sans oublier une soixantaine d'applications.

Centré sur l'utilisateur

En parallèle, l'équipe support et exploitation a formalisé ses processus avec iTop. Elle a développé un catalogue de services - gestion des incidents, des demandes - proposé dès début 2018 à l'ensemble des personnels Alptis. Elle en a même élargi le périmètre au-delà de l'informatique, pour couvrir les demandes adressées aux services généraux.



Des tickets personnalisables pour parler le langage des utilisateurs.»

L'équipe support d'Alptis a déployé les fonctions de helpdesk et de gestion de tickets d'iTop pour prendre en charge les requêtes des utilisateurs. *"Nous avons pu personnaliser les tickets pour parler le langage des utilisateurs et éviter un vocabulaire trop technique"*, souligne Jean-Christophe Mercier. Les tickets, gérés auparavant avec GLPI, une autre solution de helpdesk open source, ont été migrés sous iTop.

Durant l'année 2018, les quatre techniciens support Alptis ont ainsi traité plus de 7 000 incidents et plus de 8 000 demandes avec iTop.

Passer du réactif au proactif

Avec les indicateurs et les tableaux de bord d'iTop, l'équipe exploitation d'Alptis prend en permanence le pouls de sa qualité de service : nombre de tickets, occurrence d'un incident précis, sur un matériel donné... "Je peux regarder les points de souffrance, analyser le vieillissement du parc", explique Jean-Christophe Mercier.

Référentiel d'amélioration continue

L'équipe s'est lancée dans une démarche d'amélioration de sa performance en deux temps. Elle se constitue d'abord un référentiel : "par exemple, je connais le temps que nous mettons en moyenne

à livrer un PC". Un préalable avant de se fixer des objectifs de performance et de prendre des mesures d'amélioration : "Nous envisageons d'automatiser le traitement de certaines demandes récurrentes en self-service, comme les changements mensuels de mots de passe. L'idée générale, c'est de passer du réactif au proactif".



Jean-Christophe Mercier
responsable du Pôle Architecture et Production, Alptis

« Je peux analyser le vieillissement du parc. »

Élargir le périmètre, personnaliser le service

En s'appuyant sur iTop, l'équipe support et exploitation d'Alptis a prévu d'élargir le périmètre de ses services. "L'outil permet d'avancer par bonds successifs. C'est une des bonnes pratiques mises en avant par Combodo lors des journées utilisateurs. Cela correspond à notre philosophie ITIL", explique Jean-Christophe Mercier.

Coté services, après la gestion des incidents, des demandes et des changements, le catalogue va offrir la gestion des SLA (Service Level Agreement) et des problèmes. De nouvelles fonctions support vont être couvertes, avec la gestion des demandes RH, en plus de l'informatique et des services généraux.

« Une communauté riche, avec de belles références. »

Enfin, l'équipe envisage d'ouvrir certains services aux courtiers et aux partenaires d'Alptis, au-delà des personnels de l'entreprise.

Une communauté active

Autre atout pour ces évolutions : l'éco-système open source iTop. "iTop dispose d'une communauté riche à laquelle nous contribuons, avec de belles références. Combodo remet les bonnes évolutions dans le socle ; nous bénéficions de ces apports, ce qui limite les développements", détaille Jean-Christophe Mercier.

Alptis a en outre pu s'appuyer sur l'expertise de l'intégrateur Teamwork, un partenaire de l'éco-système Combodo, pour personnaliser la gestion des tickets.

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.

Challenge

Piloter une infrastructure informatique hybride et critique. Fournir une assistance efficace et réactive aux utilisateurs.

Solution

Un outil cohérent pour inventorier les systèmes d'information, proposer un catalogue évolutif de services et déployer un helpdesk personnalisable.

Bénéfices

Suivi de l'évolution du parc informatique, efficacité et amélioration des processus de support, prise en charge de demandes des utilisateurs au-delà du périmètre de la DSI.



La configuration Alptis

498

serveurs virtuels

69

serveurs physiques (dont 27 hyperviseurs)

1 850

équipements informatiques de bureau (PC/écrans)

57

applications métier critiques

15 770

incidents et demandes ouverts en 2018 (15 486 traités et fermés)

 **Combodo**