



Reconstruction d'une instance iTop sur-mesure et optimale, pour centraliser la gestion d'infrastructures multiples

econocom



Propos recueillis auprès de Quentin Ville, Chef de projet et Manager équipe 2IP - Outillage iTop & Développement

● **175 000**
tickets créés depuis
juin 2023

● **140 000**
incidents résolus

● **100**
infrastructures gérées via une
seule instance iTop

Econocom est un groupe européen spécialisé dans la transformation digitale des entreprises. Implanté dans 16 pays et employant plus de 10 000 personnes, Econocom couvre l'ensemble des métiers du numérique et dispose notamment d'un centre de services.

Ce centre de services recense deux activités : le helpdesk délivré par les équipes Support Service Desk (2SD) et l'infogérance délivré par les équipes Infrastructure & Infogérance de Production (2IP). C'est au sein de cette seconde entité que sont **gérées les infrastructures des clients** - de la supervision à l'administration - par une équipe mutualisée, utilisant iTop. Quentin Ville, Chef de projet et Manager équipe 2IP - Outillage iTop & Développement, revient sur le rôle d'iTop, au sein de cet écosystème.

● Challenge

Reprendre la maîtrise de la plateforme cœur du centre de services

● Solution

Le recours à Combodo pour la mission d'études, source d'enseignements précieux et la formation d'une équipe de développeurs experts iTop

● Bénéfices

L'autonomie retrouvée sur l'évolution de l'outil et les possibilités qu'il offre en termes de customisations

- **Le besoin de repartir d'une base saine de l'outil, limité par des personnalisations bloquantes**

Depuis 2016, Econocom utilise iTop pour **la gestion des infrastructures clients** : d'abord une édition communautaire, puis plus tard, le groupe décide de souscrire à une édition Professionnelle, avec l'aide d'un partenaire intégrateur de Combodo, pour personnaliser l'outil au plus près des besoins terrain. Personnalisations qui se sont finalement trouvées infructueuses : *"Rapidement après mon arrivée au sein de l'équipe 2IP, nous avons constaté que les personnalisations opérées avaient complexifié l'utilisation du logiciel, altéré les montées de version et la possibilité de mise en place d'extensions - notamment du module Case Exchange, dont nous avons besoin. Il nous a semblé nécessaire de reprendre la main sur l'outil, en interne."*, explique Quentin Ville.

Cette internalisation de la gestion de l'outil a un objectif précis : *"Notre volonté est d'**internaliser la compétence et la gestion d'iTop**, avec une équipe dédiée capable de **développer ses propres customisations**."*

- **L'accompagnement de l'éditeur pour monter en compétence et devenir autonome**

L'équipe 2IP se lance dans la conception d'une toute nouvelle instance iTop. La première phase du projet est consacrée à la **mission d'études de Combodo**. *"Avec le consultant Combodo, nous avons mené un audit sur notre instance iTop 2.7, afin d'identifier ce qui avait été fait, les personnalisations mises en place, les modules à réinstaller... Et nous avons réalisé des ateliers avec les équipes métiers 2IP, pour cibler les besoins fonctionnels. Le rapport de mission d'études a servi de base à la conception du nouvel iTop 3.0"*, raconte le chef de projet.

En parallèle, le service 2IP créé une équipe de 4 personnes, dédiée à iTop : *"tout le monde a été formé, avec le **package complet de formation Combodo**. Nous avons suivi les modules ITSM, CMDB, Designer et Développeurs, et avons aujourd'hui une maîtrise très avancée de l'outil. C'est un vrai plus en interne."*

Après les phases de développements, tests puis la recette métier, la nouvelle instance iTop est finalement livrée après 10 mois de chantier.

- **Un outil centralisé pour faciliter la gestion d'infrastructures multi-client**

Aujourd'hui, la plateforme iTop **est centrale pour gérer les incidents, les demandes et les changements** des clients du centre de services Econocom : *"nous avons des équipes mutualisées qui reçoivent les tickets de différents clients en même temps. Ainsi, nous avons **un seul iTop avec une vue globale de l'activité**."*



iTop est une plateforme complète de gestion des services informatiques, basée sur le web et en open source, qui comprend une CMDB entièrement personnalisable, un système de helpdesk et des outils de reporting. iTop s'adapte à vos processus internes pour vous aider à fournir de meilleurs services et à maximiser la satisfaction de vos clients.

Les équipes utilisent également le **Portal for Business Partner** : un portail qui permet de donner un accès limité à iTop aux clients, avec un **droit de gestion** seulement sur les tickets qui leur sont attribués, garantissant la sécurité et l'authenticité des données.

*"Par ailleurs, afin d'unifier l'interconnexion d'iTop avec les autres outils utilisés en interne, nous avons développé un outil "maison", nommé APICOM. Il donne la possibilité de **créer des API enrichies** - de supervision, d'hébergement, de sécurité, de sauvegarde - utilisées par les équipes et iTop. Nous avons fourni une méthode unique et intelligente de créer un ticket dans l'instance iTop",* explique Quentin Ville. *"Nous avons aussi créé un **processus automatisé pour les demandes d'arrivée et de départ des collaborateurs** chez nos clients. Ainsi, selon le rôle du collaborateur, des tickets sont générés automatiquement pour la création de comptes des logiciels utilisés, pour la demande de badge..."*

Mais le projet iTop ne s'arrête pas là, avec de nouveaux objectifs ambitieux : *"nous souhaitons mettre en place de nouvelles interconnexions, notamment avec les outils de ticketing tiers des clients. C'est un chantier en cours..."*, conclut l'expert.