

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Une enseigne de la grande distribution alimentaire

- OPEN SOURCE • TICKETING • CMDB
- GRANDE DISTRIBUTION ALIMENTAIRE • PROCESSUS ITIL



Une solution ITSM centrée sur les processus IT plutôt qu'une grande référence du marché devenue trop généraliste

5 000

utilisateurs, une centaine
de gestionnaires IT

400

magasins &
plateformes logistiques

6 000

équipements recensés
dans iTop

Notre client est un spécialiste de la distribution de produits frais, qui gère notamment la partie fruits et légumes, poissonnerie et crèmerie de 400 magasins en France. La DSI de l'entreprise supervise l'ensemble des équipements présents en magasin et sur les sites logistiques. À ce titre, l'ITSM est particulièrement stratégique pour la société et le choix d'un outil performant l'est tout autant. L'équipe a ainsi abandonné sa solution ITSM historique en place, devenue trop généraliste, pour déployer iTop, logiciel open source centré sur les processus IT.

Challenge

Changer de logiciel ITSM en moins de trois mois.

Solution

Déployer une solution open source flexible pour gagner en autonomie et en efficacité.

Bénéfices

Simplification des personnalisations, réduction des temps de traitement, facilités d'administration.

Un outil axé sur les processus IT pour gérer l'informatique de 400 magasins

Le service IT de notre client gère l'informatique de 400 magasins, ainsi que plusieurs sites dédiés à la chaîne logistique (usines, plateformes de conditionnement, transport, etc...). À ce titre, la supervision des équipements est hautement stratégique et le logiciel ITSM d'autant plus.

« Nous avons besoin d'une visibilité totale sur l'ensemble des équipements de notre périmètre et **des liens qui existent entre eux** (ordinateurs situés dans les rayons, balances pour les fromages à la coupe, composants du réseau, bornes wifi, téléphonie, onduleurs...).

Nous avons utilisé la solution ITSM américaine leader du marché pendant des années, mais nous avons décidé d'en changer, car nous n'adhérions pas avec l'orientation stratégique de l'éditeur : le logiciel s'est transformé en une grande boîte à outils **surdimensionnée par rapport à nos besoins**. De plus, nous n'étions pas maîtres des montées de versions régulières imposées par l'éditeur. », explique l'administrateur iTop du client.

L'open source pour gagner en autonomie

Le choix d'iTop pour remplacer la solution ITSM de l'équipe informatique du client a en partie été **motivé par l'open source**.

« L'open source nous est apparu comme une évidence pour **garder un maximum d'autonomie** : en accédant au code source, nous nous assurons une bonne connaissance et maîtrise du fonctionnement de l'application. La philosophie nous correspond bien : c'est **une approche axée sur le partage, les échanges**. Les interactions avec la communauté créent de l'émulsion », ajoute l'administrateur iTop du client.

Changer de logiciel ITSM en deux mois

Une contrainte de poids impactait le projet de changement de logiciel ITSM : l'expiration en fin d'année du contrat du logiciel alors utilisé, soit seulement deux mois après la décision de changer l'outil ITSM.

« Migrer l'ensemble de notre ITSM en moins de deux mois en assurant la continuité de services... le défi était osé ! Heureusement, **iTop nous**



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.

a offert la souplesse nécessaire pour relever le challenge. Je reste persuadé que nous n'aurions pas pu le faire avec un autre outil !

Combodo nous a accompagnés dans la customisation d'iTop. La "To Do List" du projet a été évolutive : **pour rester agiles** et nous assurer d'avoir une solution opérationnelle à la date d'échéance prévue, nous avons revu nos priorités chaque semaine. Au moment prévu, **nous avons migré sur iTop du jour au lendemain**, en récupérant toutes nos données (base de connaissance, tickets en cours, etc.). Tout a été très simple pour les utilisateurs », explique l'administrateur iTop.

L'équipe informatique du client utilise principalement iTop pour le **ticketing** (demandes et incidents) et la **CMDB**. Celle-ci est aujourd'hui considérée comme un référentiel dans lequel tous les objets qui composent le SI, ainsi que leurs interdépendances, sont renseignés.

Carton plein pour iTop !

La migration de l'ITSM vers iTop a suscité un réel engouement en interne, avec des gains concrets à la clé.

« L'outil iTop est beaucoup plus simple dans son usage et permet de nombreuses interactions entre la CMDB et d'autres outils », explique l'administrateur iTop. « Le logiciel est hébergé chez nous (On Premise) donc nous pouvons déployer des couches applicatives et accéder à la base de données à tout moment. **Les possibilités de personnalisations sont très appréciées** par l'équipe : l'ITSM Designer permet de développer des fonctionnalités sans programmation (No Code). »

« L'adoption par l'équipe et les utilisateurs a été une vraie réussite ! Auparavant, les équipes IT utilisaient très peu la CMDB de l'ancien outil. Avec iTop, cette dernière est bien mieux alimentée et contrôlée ce qui permet une meilleure adhésion des utilisateurs », ajoute l'administrateur iTop.

En outre, iTop offre à l'équipe IT du client **une meilleure visibilité** sur ses activités et sur l'ensemble du SI.

« Nous perdons beaucoup moins de temps dans la gestion IT ; d'autant qu'iTop permet des interconnexions avec d'autres outils, qui nous aident à gagner en efficacité au quotidien (gérer les incidents, retrouver facilement les machines...). »