

La solution Infra donne les moyens à LexisNexis Butterworths de mettre en place les meilleures pratiques IT



« La solution Infra nous a permis de transmettre les bénéfices d'ITIL à l'ensemble de l'entreprise »



Best Business Use of Support Technology

Changements s'appuyait largement sur un traitement papier et ne pouvait accompagner la complexité croissante des infrastructures et des serveurs informatiques. L'équipe SI était de plus en plus sollicitée pour fournir des informations concernant la Protection des Données et la conformité aux réglementations Sarbanes-Oxley.

Au même moment, Reed Elsevier, l'entreprise mère, entreprenait une initiative informatique au niveau mondial afin de centraliser et de globaliser la manière dont fonctionnaient ses filiales entre-elles. La décision fut prise d'établir un standard autour d'une application d'IT Service Management (ITSM), elle-même basée sur la méthodologie des meilleures pratiques ITIL (IT Infrastructure Library). LexisNexis Butterworths fut désigné pour piloter le projet informatique global de Reed Elsevier.

Mais malheureusement, le produit ITSM initialement choisi n'a pas répondu aux attentes. Le succès du projet reposait sur l'intégration du produit choisi avec l'outil d'inventaire des actifs de LexisNexis Butterworths, ainsi qu'avec la structure multi-domaines d'Active Directory. Il devint alors évident qu'un système plus flexible, avec de meilleurs outils d'interfaçage, était requis. Le pilote initial fut abandonné et LexisNexis Butterworths se tourna vers infraEnterprise, la solution de gestion intégrée des services IT développée par Infra Corporation.

Holly Boyle, Service Delivery Co-ordinator à LexisNexis Butterworths, déclare « infraEnterprise supporte toutes les disciplines ITIL et accompagne notre migration vers les meilleures pratiques IT. Élément décisif, la solution Infra permit une intégration sans faille avec Active Directory et LANDesk. Nous fûmes alors en mesure d'alimenter notre base de données help desk avec des informations sur les clients et les actifs déjà disponibles



Le groupe Reed Elsevier est un fournisseur d'informations de taille mondiale, structuré en quatre entités indépendantes et comptant 36 000 employés répartis aux quatre coins du monde. LexisNexis, la filiale spécialisée dans l'activité juridique, propose des informations aux secteurs académiques, gouvernementaux, privés et juridiques. Ses éditeurs dans le domaine légal, incluant Butterworths au Royaume-Uni, sont des leaders sur leurs marchés respectifs. Le portfolio combiné de la division édition propose un accès à 4,1 milliards de documents relatifs à plus de 34,000 sources.

Au travers de ses trois principaux bureaux au Royaume-Uni, LexisNexis Butterworths publie des informations en ligne, sur support papier ou sous forme de CD-ROM. Une équipe de 70 professionnels des Systèmes d'Informations (SI), basée à Woking, dans la région de Surrey, gère 1 100 utilisateurs finaux, dont une majorité de personnels d'édition, incluant une force de vente mobile et un nombre croissant de travailleurs à domicile. Cette équipe maintient également les serveurs critiques pour la diffusion en ligne des produits de l'entreprise.

Une initiative informatique mondiale

Le logiciel interne dédié à l'activité help desk, et qui proposait une fonctionnalité basique de saisie d'appels, s'avérait de moins en moins à même de répondre aux besoins de l'entreprise. Il était devenu difficile aux analystes d'attribuer des priorités, de suivre le statut des appels ouverts ou de partager certaines connaissances avec d'autres équipes. De plus, la Gestion des

Objectifs de l'entreprise

Aligner la fourniture des services IT sur les objectifs globaux de l'entreprise en termes de standardisation, centralisation et globalisation en utilisant une approche basée sur les meilleures pratiques ITIL.

Solution

infraEnterprise IT Service Management pour la Gestion des Incidents, Problèmes, Changements avec le module Workflow Avancé, Portail Client, Base de Connaissances et Enquête Client.

- » Amélioration en termes de qualité de service, de productivité et de reporting.
- » Disponibilité assurée de l'infrastructure IT assurant les revenus de l'entreprise.
- » Meilleur contrôle et plus de visibilité sur les actifs.
- » Réduction des coûts liés au respect de réglementations comme Sarbanes-Oxley.

dans d'autres systèmes, facilitant ainsi les mises à jour et la maintenance de ces informations». En raison de l'architecture 100% Web d'infraEnterprise, les employés de Reed Elsevier basés aux Etats-Unis purent également se connecter et suivre l'évolution du projet. En à peine deux jours, LexisNexis Butterworths et Reed Elsevier furent persuadés de la capacité d'Infra à fournir une intégration d'Active Directory clé-en-main.

« Après l'échec du projet initial, nous devons obtenir rapidement un résultat. Notre planning d'implémentation d'Infra en seulement neuf semaines était serré, mais l'équipe d'Infra, en collaboration avec la nôtre, travailla d'arrache-pied et leur enthousiasme fut contagieux. Ils franchirent tous les obstacles pour achever l'installation en respectant les objectifs de temps et de budget. Ils dépassèrent même nos exigences en matière d'intégration avec Active Directory et LANDesk », commente Boyle.

Une intégration sans faille

La facilité d'intégration d'Infra avec des systèmes clés permet à LexisNexis Butterworths d'alimenter, rapidement et aisément, une base de données unique pour la Gestion des Configurations. Les informations des utilisateurs furent directement importées depuis Active Directory et les informations sur les actifs depuis LANDesk.

En s'appuyant sur la synchronisation entre la base de données Infra et celle de LANDesk, LexisNexis Butterworths peut maintenant surveiller les ordinateurs portables, les stations de travail et les serveurs de manière automatique. Les actifs mobiles ou ceux associés aux travailleurs à domicile sont maintenant reliés à leurs utilisateurs et intégrés dans le processus de Gestion des Changements dans le cas des nouveaux venus et des personnes sur le départ, fournissant un protocole de vérification et réduisant les pertes d'actifs.

Une efficacité améliorée

Le département SI fonctionne sous la forme d'une équipe de quatre analystes en première ligne pour le help desk, avec une seconde ligne de support constituée de spécialistes présents dans chaque service, en sus des équipes orientées sur la sécurité, les réseaux et les serveurs, et de celles concentrées sur le développement. La réussite du système d'Infra

a accéléré la mise en place d'un modèle de support avec un Point de Contact Unique (SPOC), au sein duquel le help desk SI gère les appels de support entrants pour les autres secteurs de l'entreprise, y compris pour la Gestion RH et Finance. Le résultat de cette rationalisation : une augmentation de 100% du nombre d'appels enregistrés chaque mois, qui atteint maintenant 4 000 unités, tout en conservant l'effectif du help desk à son niveau précédent.

Le help desk de LexisNexis Butterworths traite tous les appels de support entrants et leur assigne une priorité et un type de problème. Une fois l'appel identifié en tant que demande, requête ou panne, le help desk redirige l'appel en conséquence, tout en continuant à le suivre jusqu'à sa fermeture et en emmagasinant de précieux renseignements au sujet du service client. La fourniture de meilleures statistiques au sujet du personnel a également permis au département de démontrer l'impact d'un poste vacant sur la durée moyenne de résolution et de participer ainsi à la justification d'une politique de remplacement du personnel.

Selon Neil Dunabie, analyste HRMS à Reed Elsevier, Infra représente maintenant le point de référence unique en ce qui concerne tous les problèmes relatifs à l'assistance autour du système des Ressources Humaines. « Infra a significativement réduit le temps que nous passons en suivi des appels et a relevé le niveau du support à destination des utilisateurs. Ils discutent directement avec un spécialiste en helpdesk qui possède une connaissance globale de multiples systèmes et infrastructures, et non pas seulement de PeopleSoft, le système RH. »

La productivité a été encore améliorée par l'utilisation de la Base de Connaissances d'Infra, permettant aux analystes de localiser et de partager des informations. De même, le Libre-Service utilisateurs a permis aux analystes de consacrer plus de temps à des tâches proactives – actuellement, 10% des appels sont enregistrés directement via le portail client personnalisé, et ce pourcentage continue de croître mois après mois.

Protéger les sources de revenus de l'entreprise

LexisNexis Butterworths utilise le module Workflow Avancé pour la Gestion des Changements, afin de garantir la disponibilité des serveurs informatiques qui assurent les missions critiques de son activité.

Ces serveurs alimentent les sites destinés aux abonnés de LexisNexis Butterworths et qui ont généré plus du tiers du revenu total de la branche anglaise en 2005. Aujourd'hui, les risques associés aux changements sur ces serveurs peuvent être évalués préalablement à une implémentation. Il en a résulté une réduction du nombre de coupures non prévues sur les services générant des entrées financières – malgré l'ajout de nombreuses applications nouvelles au cours des derniers mois.

Selon Mark Wilkinson, Responsable des services informatiques : « Depuis l'implémentation de la Gestion des Changements par Infra, la disponibilité de nos serveurs frôlent les 100%. L'importance d'Infra pour notre activité n'est plus à démontrer. »

Des avantages pour l'entreprise qui dépassent les attentes

En sus d'améliorer la productivité du help desk, déployer les meilleures pratiques ITIL a procuré un avantage significatif à LexisNexis Butterworths. Filiale du groupe Reed Elsevier, LexisNexis Butterworths doit se conformer avec la réglementation Sarbanes-Oxley (SOX). Un manquement au respect de cette réglementation peut affecter la réputation de l'entreprise, et être puni par des amendes, voire des peines de prison.

Grâce à l'utilisation des fonctionnalités du module Workflow Avancé d'Infra, les accès aux applications financières sont autorisés, enregistrés et disponibles pour un audit. Mark Wilkinson détaille : « Infra a transformé nos audits SOX et de Protection des Données en de simples exercices de cases à cocher. Le workflow des processus étant pris en charge par Infra, il nous est possible de nous conformer à nos obligations légales sans effort, ni coût additionnel pour l'entreprise ».

Wilkinson conclut « D'un point de vue global sur ce projet, je dirais qu'Infra a réalisé en neuf semaines ce que leurs concurrents ont échoué à faire en six mois ».

France www.infra-corp.com/fr

Royaume-Uni www.infra.co.uk

USA www.infra-corp.com

Australie www.infra.com.au

