

Mise en place d'un support international dans le groupe SCOR



“Comment allier standardisation et autonomie locale”

– Yidan Pan, Chef de Projet

PRINCIPALES INFORMATIONS

Client
SCOR

Industrie
Réassurance

Challenges

- Allier standardisation et autonomie locale
- Déployer rapidement un outil commun aux 6 hubs informatiques répartis à travers le monde
- Améliorer la communication entre les différents groupes de support

Solutions clés

VMware Service Manager avec Gestion des Incidents, Problèmes, Demandes de service, Gestion des Niveaux de Service, Gestion des Configurations, Gestion des Connaissances et Portail

Avantages

- Une standardisation des processus Incidents, Problèmes, Demandes de Service, SLM, et notamment sur le Catalogue de Services proposé à travers le monde
- Chaque hub a pu conserver sa spécificité locale de gestion de parc tout en ayant un cadre de gestion de la CMDB commun
- La prise en compte des attentes et langues locales en matière de communication et de gestion des connaissances
- Une intégration au système d'information de l'entreprise (télé-inventaire, Active Directory, outils de supervision)
- Des rapports de type KPI pertinents sur l'activité pour répondre aux attentes des Managers

SCOR

VMware Service Manager avec Gestion des Incidents, Problèmes, Demandes de service, Gestion des Niveaux de Service, Gestion des Configurations, Gestion des Connaissances et Portail

Profil du groupe SCOR

La société SCOR est une société de réassurance. Historiquement, la Société commerciale de réassurance (SCOR) a été créée en 1970 par l'État français. Suite au rachat de l'allemand Revios en 2006 et du suisse Converium en 2007, le groupe SCOR est devenu le cinquième réassureur mondial et le 1^{er} en France. Le Groupe opère dans plus de 20 pays.

Siège de SCOR à La Défense

Le Groupe a pour stratégie le développement de la réassurance multi-produit sur un portefeuille géographiquement diversifié afin de mutualiser les risques.

SCOR est composé de deux grandes entités : Global Life, branche de réassurance Vie représentant 49 % du chiffre d'affaires et Global P&C, branche de réassurance Non-Vie (51 % du chiffre d'affaires). SCOR est coté sur les marchés boursiers de Paris (CACMid100), Frankfort, New-York et Virt-x sous le code SCO.PA.

Le projet Support et son intégration

Afin de soutenir les activités des 1700 utilisateurs du Groupe, 6 hubs informatiques sont définis :

Paris, Zurich, Cologne, Londres, New-York, Singapour.

Chaque hub dispose d'un support de niveau 1 pour assister les utilisateurs des pays liés au hub. Par ailleurs, des applications métiers sont supportées de façon transverse (Omega par exemple).

La DSI a souhaité mettre en place une organisation commune afin de structurer les processus de support et d'améliorer la communication entre les différents groupes de support dans le monde.

Quel degré de standardisation des supports ?

La mise en œuvre d'un outil commun à SCOR a permis une standardisation des processus Incident, Problème, Demande de Service et SLM. Cette standardisation porte notamment sur le catalogue des services proposés aux clients, sur les typologies, libellés d'urgence – impact et priorité. Une charte graphique unique d'écran Incident et Demande a été proposée à l'ensemble des pays.

Cependant, chaque hub (au travers de ses Niveaux 1 et 2) garde sa spécificité locale sur la Gestion de Parc (Configurations PC, Gestion Blackberry, actifs réseaux, logiciels locaux, Gestion des Contrats et fournisseurs), dans le cadre de principes CMDB communs (modélisation commune de la CMDB, Services et Type de Config Item). Sur le processus de Knowledge Management, un processus mondial a été défini permettant aux Contributeurs et Modérateurs des Articles de Connaissances de définir des Articles à impact locaux ou mondiaux.

La langue commune du support est l'anglais (rapports, base de connaissance, scripts de résolution...). Pour des besoins locaux (connaissance, descriptions...), la langue locale est utilisée.

La solution VMware Service Manager est intégrée au système d'information de SCOR via des connecteurs pour la CMDB (télé-inventaire, Active Directory) mais aussi pour l'enregistrement automatique des incidents de supervision (Nagios, Vtom, What's up, Tidal)

L'avis des chefs de projet

D'après le chef de projet SCOR basé à Zurich, Yidan Pan, « Les facteurs clés de succès sont notamment l'implication des acteurs locaux, l'administration centrale sur les processus structurants, l'administration locale pour les données des pays et à ne pas sous-estimer, la volonté des équipes de partager l'information dans un intérêt commun et global pour SCOR. L'accompagnement et l'expérience d'VMware ont été très bénéfiques dans la conduite du projet en nous conseillant sur les typologies, catalogue de service et la communication ».

Selon le chef de projet VMware, Saïd Ait-Ouaraz, « l'approche standardisée de VMware Service Manager permet de proposer une première base de travail commune sur des sujets structurants tels que la CMDB, les processus IPK/Demande/KB. Cette approche standardisée a permis une mise en place rapide : moins de trois mois. Enfin, la souplesse d'utilisation et d'administration de l'outil et la prise en compte des attentes locales sont des facteurs importants d'adhésion des équipes des différents pays ».

L'analyse des données

Pour les managers informatiques, les bénéfices du projet ont été identifiés dès les premiers jours de mise en production grâce à des rapports de type KPI pertinents sur l'activité et les types.

A propos d'VMware Service Manager ITIL solution

VMware Service Manager est une solution 100 % web dédiée à l'automatisation des processus d'IT Service Management pour un périmètre local ou global. La solution VMware Service Manager inclut les processus Incident, Problème, Change, Configuration, Mise en Production, SLM et Disponibilité, tous certifiés à un niveau avancé d'ITIL (IT Infrastructure Library) par Pink Elephant™.

Contact

VMware France
Tour Franklin,
100-101 Terrasse Boieldieu
92042 Paris La Défense 8 Cedex,
France

servicemanager@vmware.com
www.vmware.com/servicemanager/fr

