



CAS CLIENT

De l'ITSM à l'ESM au service des collaborateurs et des métiers



MATRIX42

METRO



Mise en place d'une solution ITSM chez METRO

Présentation de Metro

METRO France est la filiale française du groupe allemand METRO. Présent dans une trentaine de pays et acteur incontournable dans le paysage de la restauration, METRO est une place de marché spécialisée dans la vente de produits et services aux restaurateurs. Premier fournisseur alimentaire des restaurateurs et commerçants indépendants, le groupe compte près de 9 000 collaborateurs avec une grande diversité de métiers, une quinzaine de plateformes logistiques, 400 000 clients restaurateurs et commerçants indépendants et 98 entrepôts répartis sur toute la France et gère 4 000 fournisseurs.

Les enjeux du projet initialement

Chaque jour METRO France propose plus de 50 000 références dans des univers très variés : fruits et légumes, marée, boucherie, fromages, épicerie ou matériel de cuisine, soit autant d'applications métier. Qu'il s'agisse de préparer une commande, d'accueillir un client en entrepôt, d'intégrer un nouveau salarié ou encore de sélectionner un fournisseur, les collaborateurs doivent être en mesure de gérer rapidement les accès aux différents outils IT.

Pour développer de nouveaux produits et services et anticiper les futures attentes des clients, l'entreprise se transforme et innove en permanence. Cette mutation passe nécessairement par la prise en compte des besoins des collaborateurs, qu'ils soient sur le terrain ou travaillant au sein des services transversaux au siège.

En 2018, METRO France décide de remplacer ses outils IT Asset Management (ITAM) et d'IT Service Management (ITSM).

La réalisation d'un audit puis une étude des besoins et une analyse prospective ouvrent la voie non plus à un projet strictement informatique mais à un véritable projet de transformation d'entreprise inscrit dans la durée.

Ainsi naît le projet LUCY (Let Us Care for You) : la mise en place d'un catalogue de services en langage informatique ou comme l'indique le Directeur de Projets chez METRO France : « un portail de services collaborateur accessible par tous ». L'objectif étant de fluidifier le parcours collaborateur au service du client, tout en conservant la maîtrise de l'outil.



Ce qui a été mis en place

Le **renouvellement des outils** va permettre de maîtriser et gérer plus facilement l'ensemble des processus. L'étude des différentes solutions disponibles met en lumière la possibilité de donner une envergure supplémentaire au projet initial et de l'orienter vers une **démarche d'ITSM (IT Service Management)**. Puis, la DSI voit dans une solution **d'Enterprise Service Management (ESM)**, l'opportunité d'initier une approche basée sur les collaborateurs, et non plus une simple gestion automatisée des actifs IT.

METRO France opte pour la solution Enterprise Service Management de l'éditeur international Matrix42. Cette solution lui permet de développer ses propres processus sans avoir à faire intervenir un partenaire extérieur, un souhait exprimé très tôt dans le cahier des charges. Enterprise Service Management de Matrix42 présente l'avantage de réduire la charge du département informatique grâce à des processus de services normalisés dans une solution unique. Ainsi, l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise a un accès rapide aux informations et outils IT.

A titre d'exemple, avec Enterprise Service Management de Matrix42, 24 à 48 heures suffisent désormais pour traiter un bon de commande, contre cinq jours en moyenne auparavant.

Comment est né le projet LUCY ?

“

Avec les solutions précédentes, les commandes de matériel, (comme par exemple un nouvel ordinateur pour un salarié) étaient effectuées via des formulaires Word ou Excel. La DSI n'avait donc aucune maîtrise de l'outil. Lorsqu'en 2018, l'entreprise décide de remplacer ses solutions jugées obsolètes, les équipes, lors d'un audit, identifient des solutions aux fonctionnalités intéressantes et à même de prendre en compte de nouveaux besoins.

”



Puis, plusieurs étapes conduisent la DSI à envisager une **solution ITSM (IT Service Management)** qui évoluera finalement par la mise en place d'un catalogue de services (**Enterprise Service Management**). Ce portail d'ESM permet de construire un projet qui répond à la fois aux besoins IT et aux enjeux de l'expérience utilisateur, au centre du **projet LUCY**.

Répartition du travail, optimisation continue et protection des données

Pour répondre à toutes ces exigences, METRO France retient la solution ESM de Matrix42. L'entreprise fait appel à Tenexa, spécialisé dans la mise en place et la gestion des services dédiés aux infrastructures IT et télécoms, pour déployer la solution et les premiers workflows.

En interne, la DSI insiste sur la nécessaire agilité dont elle doit faire preuve et sur la montée en compétences des collaborateurs pour avancer rapidement sur le projet. Elle constitue alors deux équipes une équipe «Communauté Design » confiée à Vincent HOTTIN, pour la modélisation des processus métier et une équipe «Factory » piloté par Marc VINET, en charge de leurs réalisations.

de disposer d'une vue globale des processus actuels et futurs de l'entreprise et de leurs interactions entre les différents services.

Une fois les modèles de processus validés, ils sont transmis à l'équipe « Factory », qui réunit collaborateurs de l'entreprise et consultants extérieurs pour favoriser le transfert de compétences.

L'équipe Factory travaille en mode agile : livraison d'une première version d'un modèle de processus correspondant à la demande, amenée à être améliorée au fil des usages.



L'équipe « Factory », scindée en deux pôles, intervient d'une part sur la gestion des actifs matériels et d'autre part sur les demandes d'accès aux applications.

Dès la mise en production des premiers processus, METRO France a souhaité porter une attention toute particulière à la sécurité et à la confidentialité des données, dont certaines comme par exemple celles relatives aux RH demeurent sensibles ne doivent être accessibles qu'aux personnes autorisées. Un premier niveau de confidentialité configurable directement sur la solution ESM de Matrix42.

La volonté de METRO était d'avoir le plus rapidement possible une autonomie sur la solution mais également sur la relation avec l'éditeur. Nous nous sommes donc mobilisés dans ce sens avec une approche dans le temps permettant à METRO de disposer de cette autonomie tout en conservant un appui technique fréquent avec les équipes expertes de TENEXA. L'équipe METRO dispose donc aujourd'hui de toutes les compétences pour déployer Matrix42 sur l'ensemble des processus demandés.

Frédéric JOUANNET- directeur technique de Tenexa

Le rôle de l'équipe « Communauté Design » est de recueillir les processus utilisés aujourd'hui dans les différentes directions métier, mais également d'amener ces dernières à envisager ceux de demain pour ensuite les formaliser. L'objectif de la DSI est



Rapidité, fluidité et expérience collaborateur

Aujourd'hui, les différents outils sont connectés et de nouveaux services sont d'ores et déjà disponibles : gestion des PC et des systèmes d'encaissement et une partie de la flotte de téléphones.

Avec le nouveau système, les salariés passent moins de temps sur des tâches administratives, rencontrent moins de problèmes et peuvent plus rapidement effectuer leur travail. Le parcours collaborateur est plus fluide et dématérialisé ce qui se traduit par une prise en charge du client plus rapide : des collaborateurs satisfaits offrent une meilleure expérience client.

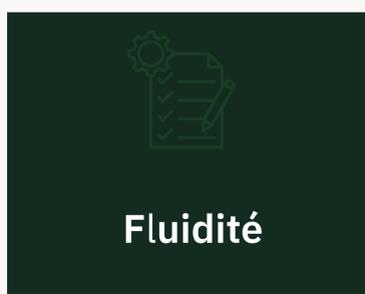
Côté IT, grâce à LUCY, la DSI peut consacrer plus de temps à ses propres clients.

“

La manière dont METRO mène ce projet est impressionnante notamment sur les aspects communication en interne – la communication et la gestion du changement ont été des facteurs de succès, ce qui ouvre de très larges perspectives d'utilisation de la solution dans les différentes directions métiers avec une forte adhésion initiale des utilisateurs METRO.

Frédéric JOUANNET

”





Pour l'heure, les équipes travaillent à la mise en place d'un processus de gestion des incidents, selon les bonnes pratiques de l'ITIL.

« Pour accompagner ce changement qui impacte l'ensemble des employés, METRO France a réalisé une étude des populations impactées afin de pouvoir écrire un storytelling adapté et compréhensible par tous. Pour faciliter et accélérer la prise en main de l'outil, la DSI a choisi de communiquer et former ses collaborateurs en s'appuyant sur des technologies telles que le chatbot interne, alimenté par une base de connaissance Matrix42 et la mise en place d'un site de micro-learning. Mettre l'information directement à disposition du collaborateur permet de le rendre autonome et réduit le nombre d'appels au support utilisateur. »

La mise en place d'un projet de cette envergure implique une collaboration étroite entre la Direction du Système d'Information et celle des Ressources Humaines. De même, l'adhésion du plus grand nombre au projet LUCY nécessite une campagne de communication interne menée conjointement par les deux directions.

“

La manière dont METRO mène ce projet est impressionnante notamment sur les aspects communication en interne – la communication et la gestion du changement ont été des facteurs de succès, ce qui ouvre de très larges perspectives d'utilisation de la solution dans les différentes directions métiers avec une forte adhésion initiale des utilisateurs METRO.

Frédéric JOUANNET

”



A PROPOS DE TENEXA

Fondée en 1985, Tenexa (ex Groupe Infodis) est une ESN qui se positionne vers l'avenir avec un accent marqué sur les services Cloud, la cybersécurité, et l'infogérance globale des services IT, couvrant du DataCenter jusqu'à l'utilisateur, pour répondre aux besoins diversifiés de ses clients dans le cadre d'une stratégie d'innovation permanente.

Le groupe propose des services de haute qualité, made-in France, à plus de 600 clients, incluant des ETI et de grands groupes de divers secteurs. Avec une équipe de management renforcée, près de 1050 collaborateurs et un CA supérieur à 100M€, le groupe a enregistré une forte croissance au cours des trois dernières années, soutenue par une politique commerciale ambitieuse et une culture opérationnelle solide.



DIVISIONS

- Cybersécurité
- Multi-Cloud souverain, privé et public
- Consulting & intégration logicielle
- Infrastructure & applications
- Utilisateurs finaux
- BFA - Infogérance Core Banking



L'innovation au service de votre performance IT

www.tenexa.com

+ 33 1 49 38 90 90

info@tenexa.com

Suivez-nous !

