

ITSM : la Française des Jeux parie sur le Cloud

Quatrième entreprise mondiale de loterie, la Française des Jeux a amassé 13 milliards d'euros de mises en 2014 auprès de 27 millions de joueurs dans ses 32 000 points de vente (et via son site Web fdj.fr). Elle a également redistribué 95% de ces mises, dont 8,5 milliards d'euros aux joueurs (211 grands gagnants à plus d'un million d'euros de gain, trois fois plus qu'en 2013), 3 milliards d'euros à la collectivité nationale et 651 millions d'euros aux commerces de proximité.

Le groupe emploie 1 700 personnes réparties entre ses établissements de Boulogne, Moussy-le-Vieux (Seine-et-Marne) et Vitrolles (Bouches-du-Rhône), dont environ 400 informaticiens majoritairement basés à Vitrolles.

Aussi bien pour gérer les points de vente (dont le Web) que pour le suivi des tickets et le paiement des gains, l'informatique reste le centre névralgique indispensable de l'entreprise. C'est pourquoi l'infrastructure du système d'information repose sur **3 datacenters redondés**, deux à Vitrolles et le troisième à Marseille.

ServiceNow remplace ServiceLow

« Pour gérer l'infrastructure et les services, nous utilisons HP Service Manager, IBM Rational Change et plusieurs autres applications sur divers processus », rapporte Valérie Gallot, ingénieur méthodes et outils à la Française des Jeux. « En 2012, HP Service Manager arrivait en fin de support et nous nous sommes donc posé la question de la migration. Or, celle-ci s'avérait complexe et onéreuse dans cet environnement hétérogène. »

De plus, l'opération nécessite des experts pour chaque application et module différent, mais aussi pour les passerelles entre ces solutions. Sans parler des tâches réalisées via des tableurs Excel ou en discussion directe avec les responsables. *« Nous recherchions donc un outil unique pour gérer tous les processus Itil répertoriés, et faciliter l'adhésion des utilisateurs. Etablir un catalogue de service a été une première étape dans la démarche », ajoute Valérie Gallot.*

En mai 2012, les équipes s'attaquent au projet en répertoriant précisément les services, étape essentielle et délicate pour la constitution d'un catalogue de services cohérent. Épaulée par la société de services Aspediens, la Française des Jeux passe en production sur ServiceNow dès septembre 2012 : catalogue de services applicatifs, gestion des incidents et des problèmes.

« Nous avons immédiatement constaté une bonne adhésion à la solution de la part des utilisateurs », rapporte Jean-Pierre Leiva, ingénieur méthodes et outils à la Française des Jeux. « Dès la première année, ServiceNow a enregistré une augmentation de 50% du nombre des tickets d'intervention. Auparavant, un grand nombre de ces interventions étaient réalisées sans aucune trace informatique. Et donc sans possibilité de mesurer. Dans ces conditions, difficile d'améliorer les processus. » L'augmentation initiale du nombre de tickets (puisque tout est désormais tracé et suivi) a depuis laissé place à une diminution progressive due à l'amélioration des processus.

Le déploiement de modules s'enchaîne

L'intérêt d'une plateforme de Service Management consiste à déployer simplement des modules additionnels, une fois la base principale installée. Et les données des référentiels centralisées, y compris celles de l'existant si elles sont correctes. « *Le référencement complet des équipements et applications a été mis en place en parallèle dans l'outil HP uCMDB. En 2013, la Française des Jeux a intégré ServiceNow et HP uCMDB. La gestion des incidents est donc facilitée grâce à cette cartographie détaillée de tous les éléments de configuration* », explique Valérie Gallot.

En 2013, la Française des Jeux déploie aussi le portail en self-service pour les utilisateurs. Une interface simplifiée proposant (pour la bureautique et les applicatifs dans un premier temps) la gestion des incidents et le catalogue des demandes. « *Dans la foulée, nous avons déployé le module Facilities pour gérer les demandes hors informatique, comme l'énergie, les fournitures... Des aspects stratégiques et indispensables à la vie d'un datacenter* », se souvient Jean-Pierre Leiva.

En 2014, ServiceNow vient remplacer IBM Rational Change pour la gestion des changements et la gestion des anomalies via le module SDLC (software development life cycle). Ce module concernant plus de 600 utilisateurs, un accompagnement au changement est planifié, dont des formations par sessions de 50 personnes sur les 3 sites de la société.

A la suite de tous ces projets, ServiceNow devient donc la **plateforme unique** pour la gestion des changements et modifications, ainsi que des incidents ou des demandes du catalogue.

De deux semaines à deux jours

Grâce au système de workflow générique (automatisation des tâches avec étapes de validation), l'ajout d'items dans le catalogue est facile à réaliser. « *En 2014, le catalogue des demandes s'est enrichi sans cesse, avec l'ajout de 2 à 3 items par mois, illustrant son appropriation par les utilisateurs* », affirme Jean-Pierre Leiva.

« *Avant, les demandes d'ajout d'un compte d'accès utilisateur à une application nécessitaient de multiples échanges via des documents imprimés et scannés, des conversations téléphoniques, etc. Désormais, un simple assistant permet de saisir les quelques informations sur le logiciel demandé, et tout le processus est automatisé, avec les étapes de validations et d'alerte des personnes concernées. De plus, chaque employé concerné peut suivre l'évolution de la demande. Selon le témoignage récent d'un utilisateur, ce type de tâche demandait auparavant deux semaines de traitement ; aujourd'hui, c'est réglé en moins de 2 jours* », affirme Valérie Gallot.

Fin 2014, le module Bases de connaissance de ServiceNow vient se greffer à la plate-forme pour, notamment, mettre à disposition l'aide à la compréhension des processus. « *Grâce aux règles de traitement de ServiceNow, 90 % des incidents sont aujourd'hui résolus dès la première assignation* », assure Valérie Gallot. Or, les renvois multiples d'une personne à une autre des tickets à traiter sont justement à l'origine des délais de résolution des problèmes, et du mécontentement des utilisateurs.

Sur un petit nuage en mode Cloud

« Certes, ServiceNow apporte les avantages du Cloud avec des coûts maîtrisés et une flexibilité de l'architecture, mais aussi des coûts d'exploitation minimes avec des mises à jour régulières réalisées par le fournisseur. Mais surtout, l'architecture ouverte permet d'ajouter simplement des fonctionnalités, y compris de tiers ou développées en interne. D'ailleurs, la communauté des développeurs en ligne est très active et réactive, ce qui est très appréciable. En outre, il est possible de partager des développements ou de puiser dans ceux mis en partage par d'autres clients de ServiceNow », juge **Jean-Pierre Leiva**.

« Les utilisateurs apprécient l'interface de ServiceNow, correspondant à l'image d'un outil Internet moderne et intuitif. Autre caractéristique contribuant au succès et à l'appropriation : l'ajout de fonctionnalités bien utiles comme la notification par SMS en cas d'incident majeur, ou encore la possibilité de personnaliser sa page d'accueil pour visualiser ses tableaux de bord (rapports) en un seul coup d'œil », ajoute **Valérie Gallot**.

A lire aussi :

[Frank Slooman, ServiceNow : « Notre plateforme va bien au-delà de l'ITSM »](#)

[Christophe Bouchardeau, ServiceNow : « Réfléchir à l'évolution des catalogues de services »](#)

[Jamal Labeled, EasyVista : « Le SaaS représente depuis 3 ans la majorité de nos ventes »](#)

Crédit Photo : Semistach-shutterstock