

Janvier 2019

L'IFCAM, l'Université du Groupe Crédit Agricole, adopte ServiceNav, la solution de supervision de Coservit

Créé en 1976, l'IFCAM contribue à la performance du Crédit Agricole, soucieux du développement humain et de l'accomplissement personnel de ces collaborateurs. L'IFCAM œuvre à donner les moyens aux femmes et aux hommes d'acquérir et d'enrichir leurs compétences grâce à la conception et la diffusion de formations dans les métiers de la banque et de l'assurance.

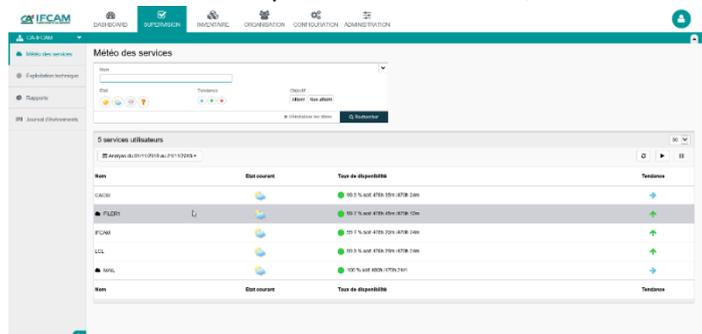
Pour ce faire, l'IFCAM gère 3 plateformes de e-learning disponibles 24h/24, 7 jours/7, au niveau national comme international, en plus de divers services annexes. En 2017, cela a représenté près de 190 000 personnes formées à au moins une formation, plus de 2 millions d'heures de formation diffusées, soit en moyenne 6 700 personnes / jour.

Arnaud Wauquier, chef de projets technologies – RMCO revient sur le choix de ServiceNav pour superviser les infrastructures et services informatiques de l'IFCAM et nous parle de sa collaboration avec Coservit.

Le passage à ServiceNav pour la supervision : un choix réfléchi

L'IFCAM supervisait ses services et infrastructures informatiques avec l'outil de supervision fourni par son hébergeur mais cette solution s'est avérée peu fiable et peu réactive. Après le choix de POM Monitoring devenue obsolète, l'IFCAM a recherché une solution de remplacement évolutive, ergonomique et proactive qui délivre une vue unique de l'état de santé de ses services informatiques et de ses applications métier.

Contrairement à une DSI en charge du seul bon fonctionnement de son infrastructure, l'IFCAM doit aussi s'assurer de la disponibilité des formations en e-learning qu'elle propose et de l'assiduité des participants.



« ServiceNav nous permet de connaître les disponibilités de nos services grâce aux différents indicateurs calculés en temps réel. Cela nous permet de prouver aux collaborateurs que nos plateformes sont disponibles et opérationnelles et de le démontrer aussi à nos utilisateurs qui nous disent parfois ne pas avoir pu se connecter. »

« Les rapports automatiques générés par ServiceNav nous ont permis de rétablir la communication grâce à des éléments factuels. Cela s'est traduit rapidement par une diminution des tickets au niveau du support, notamment sur des problématiques de maintenance. Avec ServiceNav, nous voyons d'un coup d'œil quelles sont les interconnexions. Grâce aux alertes préventives, nous savons directement quel est l'élément qui pose (ou va poser) un problème et nous pouvons intervenir avant le blocage. Nous avons donc une réactivité accrue et du coup une satisfaction utilisateur qui augmente. »

L'IFCAM doit s'assurer que le contenu des formations proposées est disponible en permanence, et que les sessions sont ouvertes sur la durée prédéterminée afin de donner aux e-learners les conditions optimales pour obtenir leur certificat.

« Grâce aux indicateurs de ServiceNav, nous sommes capables de savoir si la formation a bien été suivie, de connaître le score du candidat et surtout savoir s'il rencontre un problème de connexion. La plupart du temps, c'est d'ailleurs un problème de connexion locale. »

ServiceNav : des avantages à différents niveaux pour l'IFCAM

Du point de vue Support

Une meilleure visibilité :

« Aujourd'hui, grâce aux indicateurs, nous savons que nous avons un taux moyen de disponibilité de notre plateforme de 99,7%. Autre avantage avec ServiceNav : en une capture d'écran, nous avons les plages horaires de maintenance, la plage d'astreinte, etc. Cela nous permet d'anticiper et de nous adapter aux besoins de nos collaborateurs et de les prévenir si besoin. »

Une mise en place rapide et efficace :

« La mise en place opérationnelle de la solution a été très rapide, en seulement 2 jours. Grâce à l'accompagnement des équipes de Coservit pour la prise en main (installation, configuration, charte graphique, formation sur site), les premiers indicateurs étaient déjà disponibles. Cela s'est très bien passé : accompagnement, documentation, etc. Nous n'avons pas eu besoin de revenir sur la configuration après coup. »

Un cahier des charges respecté de bout en bout :

« Point de vue budget, il n'y a pas eu de mauvaise surprise : la facturation était conforme au devis, il n'y a pas eu de coûts cachés. »

Service utilisateur : IFCAM

Détails

Dépendances

Tendance

Historique

Commentaires

Rafraîchir

Action sur le service utilisateur

Configurer Visualiser la carte

Informations générales

Analyse du 01/11/2018 au 21/11/2018

Etat courant

Nom IFCAM

Objectif 98 % soit 470h 24m sur la période sélectionnée

Plage horaire	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
	00:00-24:00	00:00-24:00	00:00-24:00	00:00-24:00	00:00-24:00	00:00-24:00	00:00-24:00

Services Métiers

Criticité Haute

Dernier contrôle 22/11/18 11:01:05

Prochaine planification 22/11/18 11:02:05

Changement du dernier état 15/11/18 15:27:15

Durée de l'état actuel 6 jours 19h 36m 19s

Analyse sur la période

Taux de disponibilité 99.7 % soit 478h 20m

Tendance ↑

Description

Du point de vue Utilisateurs

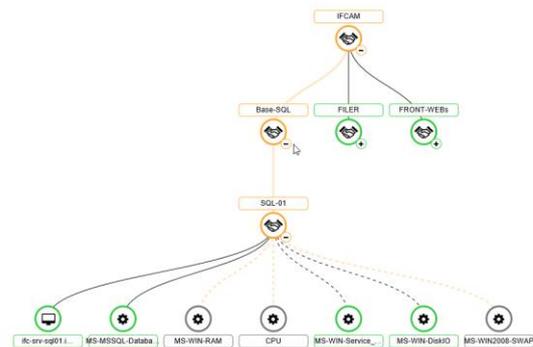
Une capacité d'anticipation accrue...

« L'avantage de ServiceNav - et c'est vraiment le gros plus de cette solution - c'est la cartographie des services. Sur l'arborescence, nous avons toutes les dépendances. En cas d'incident sur la plateforme, nous savons quel est l'élément qui pose un problème, quel serveur ou équipement sera impacté. Cela nous permet d'anticiper avant même de recevoir un ticket d'un utilisateur. Nous pouvons diffuser un message pour dire qu'un problème a été anticipé et en cours de résolution. En prévenant qu'une coupure de 15 ou 20 minutes est programmée, cela limite le nombre de tickets reçu par le support. Auparavant, sur un incident, nous pouvions recevoir en moyenne 80 tickets. Aujourd'hui, nous sommes sur une moyenne de 3 tickets et souvent juste car les personnes n'ont pas pris connaissance du message. »

... pour une meilleure satisfaction utilisateur.

« Du point de vue utilisateur, nous n'avons presque plus d'incidents. Grâce à ServiceNav nous avons des checks et des alertes en temps réel, plus rapidement que l'hébergeur lui-même. Nous arrivons finalement à anticiper et régler des problèmes potentiels avant même qu'ils ne se produisent. Du coup, pour l'utilisateur, c'est transparent. »

Cartographie du service utilisateur : IFCAM



Un grand merci à Arnaud Wauquier pour son témoignage complet et enthousiaste.