

Birlasoft gère ses processus ITIL à l'aide du logiciel IBM de gestion des services et des équipements.

Présentation générale

■ **L'enjeu pour Birlasoft**

Optimiser les processus informatiques pour permettre au personnel de maintenance et d'assistance de suivre le rythme de croissance fulgurant de l'entreprise.

■ **Pourquoi IBM ?**

Une solution unique capable de gérer non seulement les services et les équipements informatiques, mais également l'approvisionnement, les contrats et les équipements de l'entreprise.

■ **La solution**

Un modèle intégré de gestion des services et des équipements informatiques, basé sur les meilleures pratiques ITIL (IT Infrastructure Library) et permettant de renforcer l'offre de service et d'améliorer les temps de réponse.

■ **Les bénéfices**

Environ 80 % de diminution du nombre d'appels quotidiens au centre d'assistance ; 22 % de réduction du nombre de tickets de service ; 10 % de baisse du temps de résolution des incidents ; retour sur investissement sous 6 mois.



Grâce au logiciel IBM, Birlasoft augmente la visibilité en temps réel de l'ensemble des aspects liés à ses opérations de maintenance et d'assistance.

Birlasoft représente l'une des entreprises de services informatiques dont la croissance augmente le plus rapidement. Elle offre des modèles de gestion au niveau territorial et extra-territorial. L'entreprise est en passe d'afficher un capital d'un quart de milliard de dollars au cours de l'année 2008, poussée par une clientèle croissante d'entreprises classées par la revue Fortune dans les secteurs de la fabrication, de la vente au détail, de la finance, de la santé, des fournisseurs de logiciels indépendants et de la haute technologie.

« Grâce aux solutions IBM de gestion des services et des équipements, nous avons été en mesure d'intégrer l'ensemble de notre structure ITIL et d'automatiser nos fonctions d'offre de maintenance et d'assistance. »

– Sharad Joshi, vice-président délégué du groupe de services d'entreprise de Birlasoft

« Nous mesurons non seulement les moyennes des temps de réponse et de résolution, mais également l'étendue ou le pourcentage de tickets résolus au cours d'un intervalle de la période de SLA ciblée. Par exemple, si 98 % des tickets de service sont résolus au cours de la période de SLA indiquée, nous sommes encore confrontés à un problème car 2 % des demandes de service n'ont pas répondu aux attentes. »

– Sharad Joshi

La plupart des multinationales sous-traitent leur assistance informatique à Birlasoft, en partie en raison de son utilisation intensive des processus ITIL en vue d'optimiser leurs opérations informatiques et de garantir une haute fiabilité technologique. ITIL est un cadre regroupant les meilleures pratiques mondialement reconnues en matière de gestion des services informatiques.

Ainsi, lorsque cette entreprise de 3 800 employés a eu besoin de mettre à niveau ses opérations de maintenance et d'assistance informatiques pour suivre son rythme de croissance fulgurant, elle a alors mis en pratique ses propres conseils. L'entreprise recherchait un système de gestion des services et des équipements informatiques capable de prendre en charge de manière optimale son propre modèle d'offre de service basé sur ITIL. Après évaluation des offres des principaux fournisseurs, Birlasoft a opté pour IBM Tivoli® Asset Management for IT et IBM Tivoli Service Desk, composant d'une plateforme homogène, ainsi que pour Maximo® Discovery.

« Nous souhaitons acquérir une plateforme de gestion des services informatiques qui soit en mesure de refléter au mieux nos propres processus », indique Sharad Joshi, vice-président assistant du groupe de services d'entreprise de Birlasoft. « IBM Tivoli Service Desk était de loin la solution la plus conforme à ITIL. Grâce aux solutions IBM de gestion des services et des équipements, nous avons été en mesure d'intégrer l'ensemble de notre structure ITIL et d'automatiser nos fonctions d'offre de maintenance et d'assistance. »

L'entreprise déploie ainsi actuellement le logiciel IBM de gestion des services et des équipements sur 2 de ses 6 centres de livraison mondiaux et projette de l'étendre par la suite à ses autres centres. Le système prend en charge plus de 800 équipements informatiques (principalement des ordinateurs fixes et portables, ainsi que des serveurs) pour 650 utilisateurs.

Outre la mise en œuvre des meilleures pratiques ITIL, l'entreprise affiche trois objectifs commerciaux clés pour son nouveau système de gestion des services et des équipements informatiques:

- *Visibilité en temps réel de tous les aspects liés à ses opérations de maintenance et d'assistance*
- *Conformité facilitée et adéquate avec les exigences d'audit liées à l'octroi de licences technologiques et aux obligations réglementaires*
- *Intégration facilitée aux autres systèmes d'entreprise*

Réduction des temps de réponse face aux incidents grâce à une visibilité en temps réel

La visibilité en temps réel d'une entreprise est essentielle. En effet, une majeure partie de sa notoriété dépend de la disponibilité de ses équipements informa-

tiques critiques prenant en charge les activités de ses clients. Par conséquent, les employés de Birlasoft attendent des temps de réponse et de résolution rapides lors de leurs appels de service. Le service informatique de l'entreprise a mis en place des accords de niveau de service offensifs pour répondre à ces attentes.

Grâce à Tivoli Service Desk, les utilisateurs peuvent désormais obtenir des informations détaillées sur toutes les demandes de service, y compris l'état en temps réel des tickets de service et des mesures historiques des temps de résolution. « Nous mesurons non seulement les moyennes des temps de réponse et de résolution, mais également l'étendue ou le pourcentage de tickets résolus au cours d'un intervalle de la période de SLA ciblée. Par exemple, si 98 % des tickets de service sont résolus au cours de la période de SLA indiquée, nous sommes encore confrontés à un problème car 2 % des demandes de service n'ont pas répondu aux attentes », précise Joshi.

Birlasoft bénéficie également de fonctions complètes de gestion d'équipements afin de prendre en charge la maintenance proactive de ses équipements informatiques. Par conséquent, outre une diminution de 10 % des temps de résolution des incidents, le logiciel IBM de gestion des services et des équipements a permis à Birlasoft de réduire de 22 % le nombre des tickets de service et de faire passer de 110 à 20 le nombre d'appels quotidiens au centre d'assistance. Le délai de retour sur investissement (produits et services) de ce système a atteint 6 mois. Grâce à son efficacité opérationnelle, d'importantes économies budgétaires ont été réalisées.

Processus rationalisés pour un assouplissement des audits

Le logiciel IBM de gestion des équipements permet également à Birlasoft de visualiser précisément l'ensemble de ses équipements informatiques, dont leur emplacement, leur propriétaire, leur configuration et d'autres informations. L'entreprise s'appuyait auparavant sur d'énormes tableurs et des bases de données développées en interne pour effectuer le suivi de tous ses équipements informatiques et des informations associées à ses fournisseurs. Le logiciel Maximo Discovery recueille automatiquement la plupart des informations liées aux équipements. Le personnel informatique met ensuite à jour et vérifie ces données au sein d'une base de données CMDB (base de données de gestion de la configuration) intégrée et centralisée.

La visibilité des équipements facilite également énormément le processus d'audit pour les exigences réglementaires et d'octroi de licences. Relevant du secteur informatique, Birlasoft a souhaité confirmer son adhésion aux licences logicielles et matérielles acquises auprès de ses nombreux partenaires technologiques. En outre, l'entreprise souhaitait évaluer qu'elle ne sous-utilisait pas de logiciels en raison

Composants clés

Logiciels

- IBM Tivoli Asset Management for IT
- IBM Tivoli Service Desk
- Maximo Discovery

« Il existe souvent un manque de cohérence flagrant entre les produits acquis et ceux réellement déployés sur le terrain », affirme Joshi. « Il est essentiel d'être en mesure de gérer des licences en temps réel au sein de l'entreprise. Nous pouvons atteindre cet objectif grâce au logiciel Tivoli Asset Management for IT, qui nous permet notamment de recevoir automatiquement des alertes sur le renouvellement de licences arrivées à expiration ou sur le non-renouvellement de licences sous-utilisées. »

–Sharad Joshi

de l'achat d'un nombre supérieur de licences par rapport à celles réellement utilisées.

L'intégration au service de la gestion informatique

Les solutions IBM de gestion des services et des équipements répondent aux objectifs d'intégration de Birlasoft à différents égards. Premièrement, le logiciel IBM intègre des fonctions de gestion des équipements et des services informatiques, ce qui est essentiel à la réussite de tout centre d'assistance. Deuxièmement, la solution est intégrée à l'application PeopleSoft (Oracle, désormais) de gestion des ressources humaines de l'entreprise, ce qui permet au personnel informatique de gérer tout équipement dès son achat. Lors du recrutement d'un nouvel employé, le logiciel IBM de gestion des services et des équipements récupère automatiquement les informations pertinentes à partir du logiciel PeopleSoft HR et alerte le personnel en vue d'acheter et de configurer les ressources informatiques avant la prise de fonctions de cet employé.

La solution IBM offre également à Birlasoft une capacité d'intégration incomparable : la possibilité de gérer à la fois des équipements d'entreprise classiques et des équipements informatiques au sein d'une seule et même plateforme. L'entreprise utilise déjà la technologie IBM Maximo Asset Management pour gérer certaines de ses installations et leurs équipements correspondants (générateurs de sauvegardes et équipements de contrôle d'environnements, par exemple). A l'avenir, elle souhaite

étendre le déploiement de Maximo en vue de gérer les processus d'approvisionnement de ses équipements ainsi que le traitement des contrats de ses nombreux fournisseurs. « Nous recherchions une solution unique capable de gérer non seulement nos services et nos équipements informatiques, mais également nos installations, notre approvisionnement, nos contrats et les autres besoins liés à nos équipements », conclut Joshi. « En réalité, les processus de gestion des équipements d'entreprise reconnus dans ce secteur d'activité se rapprochent à bien des égards des processus ITIL. En matière de gestion des équipements d'entreprise, Maximo nous offre l'avantage majeur d'atteindre nos objectifs sur le long terme. »

Pour plus d'informations

Contactez votre représentant commercial IBM ou votre partenaire commercial IBM.

Consultez notre site Web à l'adresse suivante :

ibm.com/tivoli

Pour en savoir plus sur les solutions IBM Maximo, consultez le site Web suivant :

www.maximo.com

Pour en savoir plus sur le logiciel Tivoli, rejoignez les groupes d'utilisateurs IBM Tivoli, gérés de façon indépendante dans le monde entier. Renseignez-vous sur les opportunités les plus proches à l'adresse suivante :

www.tivoli-ug.org

Pour en savoir plus sur Birlasoft, consultez le site Web suivant :

www.birlasoft.com

© Copyright IBM Corporation 2007

Compagnie IBM France
Tour Descartes - La Défense 5
2, avenue Gambetta
92066 - Paris La Défense Cedex

Imprimé en France
07-07
Tous droits réservés

IBM, le logo IBM, Maximo et Tivoli sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

ITIL est une marque déposée et une marque communautaire déposée de l'Office of Government Commerce, et est enregistrée auprès du Patent and Trademark Office aux Etats-Unis.

IT Infrastructure Library est une marque déposée du Central Computer and Telecommunications Agency, qui fait désormais partie de l'Office of Government Commerce.

Les autres noms de sociétés, de produits ou de services peuvent appartenir à des tiers.

Cette étude de cas est un exemple d'utilisation de produits IBM par un client. L'obtention de résultats comparables n'est pas garantie.

Dans cette publication, les références à des produits et des services IBM n'impliquent pas qu'IBM prévoie de les commercialiser dans tous les pays où IBM est implantée.