

## Merkur Group maîtrise efficacement ses coûts informatiques à l'aide de la mise en œuvre d'une initiative de gestion de services automatisée et intégrée.

### Aperçu

#### ■ **L'enjeu pour Merkur Group**

*Rationaliser les processus de gestion de services pour réduire les coûts opérationnels tout en maintenant la qualité des services*

#### ■ **Pourquoi IBM ?**

*Les logiciels IBM ont permis à Merkur d'adopter les meilleures pratiques de l'industrie et lui ont apporté une prise en charge de la localisation et des ressources multilingues nécessaires pour les opérations internationales*

#### ■ **La solution**

*Une plate-forme unifiée qui permet de réduire les coûts en termes de gestion de l'ensemble du cycle de vie des équipements informatiques et de renforcer la gestion des services*

#### ■ **Les bénéfices prévus**

*Augmentation estimée à 25 % de la productivité du personnel, réduction des coûts, amélioration de la prise de décision, taux de résolution des premiers appels de 60 %, amélioration de l'alignement des exigences métier et informatiques*



*Merkur Group met en œuvre une stratégie intensive pour devenir un des leaders du marché local et propose des produits personnalisés pour les entreprises et les particuliers dans les Balkans.*

Quel est l'impact financier des équipements informatiques sur nos opérations ? Comment maîtriser les coûts conjointement à la croissance du groupe ? Est-ce que nous répondons aux incidents liés aux services de façon assez rapide pour faire face aux besoins de nos unités commerciales ? Lorsque les détaillants se développent sur de nouveaux marchés et ouvrent de nouveaux magasins, ils doivent avoir des réponses claires à ces questions s'ils souhaitent répondre aux objectifs de l'entreprise et aux attentes des actionnaires.

*« La plate-forme unique de gestion des équipements et des services des logiciels Tivoli nous permet de comprendre enfin quels sont les coûts réels des services informatiques et quel est leur impact en termes de rentabilité. »*

*– Simon Znidar, Ph.D.,  
docteur universitaire, responsable  
informatique, Merkur Group*

## **Une base de connaissances complète aide le personnel à améliorer le taux de résolution des premiers appels**

*« Avec les logiciels Tivoli, nous pensons améliorer la productivité de notre personnel d'environ 25 %, ce qui permet au personnel informatique en place de gérer facilement la croissance de notre infrastructure. »*

*– Simon Znidar*

Prenons l'exemple de Merkur Group, un détaillant de produits domestiques, d'articles personnalisés, de matériaux de construction et d'installation électrique ainsi que de machines et d'outils basé en Slovénie et au chiffre d'affaires d'1 milliard d'euros (environ 1,3 milliard USD). Cette entreprise de plus de 4 000 employés a été confrontée à une croissance importante au cours des dix dernières années et a multiplié par quatre ses profits.

Lors du développement des activités de Merkur en Slovénie et dans les marchés voisins, tels que la Croatie, la Serbie et la Bosnie-Herzégovine, le département informatique de l'entreprise a souhaité garantir une qualité de service identique tout en réduisant ses coûts.

Une enquête interne a montré que la satisfaction des utilisateurs finals était élevée. Cependant, le responsable informatique de l'entreprise, Simon Znidar, docteur universitaire, s'est inquiété de la croissance de Merkur et des difficultés potentielles du personnel informatique pour fournir un niveau de service équivalent. En cinq ans, le nombre des équipements informatiques gérés a plus que triplé et le centre d'assistance a reçu environ 2 000 appels par mois.

### **Processus ad hoc limitant la croissance**

Lorsque Simon Znidar a examiné les processus existants de l'équipe informatique, il a découvert que les principales méthodes ad hoc et manuelles de suivi et de gestion des équipements et de résolution des services étaient coûteuses, longues et à l'origine d'erreurs plus fréquentes. Par exemple, les informations relatives aux équipements informatiques étaient stockées dans plusieurs feuilles de calcul Microsoft® Excel® et dans des applications internes. Par conséquent, le personnel informatique ne pouvait pas avoir de point de vue centralisé sur l'utilisation et l'emplacement des équipements informatiques. Cela a compliqué les processus de gestion des modifications et a augmenté les probabilités d'incidents au niveau de l'infrastructure lors de l'installation de nouveaux logiciels.

En outre, sans base de connaissances pour enregistrer les incidents et leurs résolutions, l'entreprise a souvent remarqué que le personnel informatique devait résoudre les incidents liés aux services à l'aide d'essais empiriques. Les administrateurs correspondaient avec leurs collègues par courrier électronique pour déterminer comment résoudre une interruption problématique ou un incident en termes de performance. Cependant, d'après Simon Znidar, ils ont remarqué qu'il est arrivé à plusieurs reprises que la personne en mesure de résoudre immédiatement l'incident ne soit pas incluse dans liste de diffusion.

En outre, l'équipe ne pouvait pas accéder facilement aux informations sur le nombre et le type d'incidents, ou évaluer les temps de réponse. Il était alors difficile de déterminer exactement quelles étaient les ressources nécessaires pour chaque magasin, de garantir le respect des SLA et d'anticiper les tendances telles qu'un type de panne au niveau d'un produit spécifique d'un fabricant. Pour conclure, cela a eu également un impact majeur sur la productivité du personnel et les coûts opérationnels.

« Nous avons besoin non seulement d'effectuer un suivi et de gérer le matériel, les logiciels ainsi que d'autres équipements informatiques au cours de leur cycle de vie, mais également de comprendre les coûts en termes de personnel associés à la gestion de ces ressources », explique Simon Znidar. « La compréhension de ces facteurs est la seule solution que nous pouvons apporter à nos dirigeants pour effectuer un suivi précis des coûts et déterminer l'impact des ressources informatiques sur notre entreprise ».

#### **Une approche automatisée et basée sur les meilleures pratiques**

Merkur a mené un processus de sélection complet des solutions de gestion de service, en évaluant les technologies d'IBM, d'HP, de BMC et de Computer Associates par rapport à une liste de plus de 120 exigences. Merkur a ensuite convié trois entreprises, y compris IBM, pour effectuer des démonstrations de faisabilité.

Après cet examen rigoureux, Merkur a sélectionné IBM Tivoli Asset Management for IT et IBM Tivoli Service Request Manager pour automatiser et intégrer les processus de gestion des équipements informatiques, de la connaissance, des SLA, de l'inventaire, des modifications et des incidents.

L'avantage principal de l'offre IBM réside dans ses fonctionnalités complètes de workflow qui permettent à Merkur de normaliser ses processus en fonction des meilleures pratiques. En outre, ce logiciel assure une prise en charge de la localisation et des ressources multilingues nécessaires pour les opérations internationales. Etant donné que Tivoli Asset Management for IT et Tivoli Service Request Manager sont intégrés dans une plate-forme unique avec une seule interface utilisateur ainsi qu'un modèle de données et un moteur de workflow commun, Merkur peut ainsi améliorer son efficacité.

« Pour améliorer nos processus informatiques, nous avons voulu respecter les normes de l'industrie, telles que les normes ITIL® (IT Infrastructure Library®) et ISO/IEC 20000 », a expliqué Simon Znidar. « Les processus complexes de workflow du logiciel de gestion des services et des équipements informatiques Tivoli nous permettent de garantir le respect des exigences de l'industrie »

#### **Composants clés**

##### *Logiciels*

- IBM Tivoli® Asset Management for IT
- IBM Tivoli Service Desk

##### *Partenaire commercial IBM*

- KOPA d.d.

*« Les processus complexes de workflow des logiciels Tivoli de gestion des services et des équipements informatiques nous permettent de garantir le respect des exigences de l'industrie ».*

*– Simon Znidar*

KOPA, un partenaire IBM, a fourni des services de mise en œuvre et intégré le logiciel dans les applications de ressources humaines et de comptabilité de Merkur. Cela permet au personnel dirigeant et financier de réunir des données extrêmement rapidement, pour que les comptables, par exemple, soient en mesure d'accéder facilement à la date d'activation d'un équipement informatique afin de calculer les amortissements.

Merkur déploie actuellement le logiciel dans les 15 entreprises de Merkur Group. Jusqu'à présent, 16 000 équipements informatiques, notamment des ordinateurs et des téléphones portables, des moniteurs, des dispositifs de point de vente, des équipements de réseau et d'alimentation en fonctionnement continu, sont gérés à l'aide du logiciel de gestion des services et des équipements Tivoli. Fin 2007, Simon Znidar prévoit de doubler le nombre d'équipements pour gérer plus de 30 000 équipements informatiques.

### **Une approche unifiée pour réduire les coûts et améliorer la productivité**

Avec les logiciels Tivoli de gestion des services et des équipements, Merkur dispose d'une plate-forme unifiée de gestion des équipements informatiques tout au long de leur cycle de vie et d'amélioration des niveaux de service. Par exemple, grâce à un aperçu précis des équipements existants et de leurs emplacements, le personnel informatique peut planifier de façon proactive le travail, les ressources et les coûts associés aux mises en œuvre des modifications.

De plus, les administrateurs peuvent tirer parti de ces informations pour déterminer si les coûts de résolution d'un incident associé à un équipement sont plus élevés que le remplacement de cet équipement. Après le déploiement du logiciel Tivoli, l'entreprise a découvert qu'un modèle d'imprimante d'un fabricant spécifique tombait régulièrement en panne et a alors conclu qu'il était plus intéressant financièrement d'acheter de nouvelles imprimantes que de réparer les imprimantes en panne.

« La plate-forme unique de gestion des équipements et des services des logiciels Tivoli nous permet de comprendre enfin quels sont les coûts réels des services informatiques et quel est leur impact en termes de rentabilité. », a déclaré Simon Znidar. « Ces informations nous permettent de réduire de façon proactive les coûts opérationnels tout en garantissant une qualité de service exceptionnelle et identique. »

De même, à l'aide d'une source unique dédiée aux incidents, le personnel peut résoudre plus rapidement les incidents en termes de service. Cela a été décisif non seulement pour aider l'entreprise à continuer à recevoir des commentaires positifs de la part des employés mais également pour permettre au personnel informatique de gérer un environnement de plus en plus grand et complexe. L'entreprise prévoit d'atteindre son objectif de 60 % de résolution des premiers appels.

Grâce à l'augmentation de la productivité du personnel, l'équipe de Simon Znidar peut consacrer plus de temps à aider l'entreprise à tirer parti de la technologie dans le but de développer de nouveaux marchés, d'ouvrir de nouveaux magasins et de prendre en charge d'autres programmes. Ils participent ainsi à la croissance de l'entreprise et à l'augmentation des parts de marché.

Enfin, le logiciel Tivoli permet à Merkur d'évaluer la prestation de service, d'effectuer le suivi des temps de réponse aux incidents et d'évaluer les performances des équipements individuels. A l'aide de ces informations, Simon Znidar prévoit de collaborer avec les différentes sociétés et unités commerciales de Merkur pour élaborer des SLA en fonction des besoins spécifiques. « L'amélioration de la gestion des SLA permet d'optimiser l'alignement des ressources informatiques avec les objectifs de l'entreprise », a ajouté Simon Znidar.

#### **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](http://ibm.com/tivoli)

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](http://www.tivoli-ug.org)

Pour plus d'informations sur Merkur Group, consultez l'adresse suivante

[www.merkur.si](http://www.merkur.si)

© Copyright IBM Corporation 2007

Compagnie IBM France  
Tour Descartes La Défense 5  
2, avenue Gambetta  
92 066 Paris La Défense Cedex

Imprimé en France  
07-07  
Tous droits réservés

IBM, le logo IBM et Tivoli sont des marques commerciales 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.

Microsoft et Excel sont des marques de Microsoft Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

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 et un partenaire commercial. 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.