Un leader des marchés financiers remplace ServiceNow par Jira Service Management en seulement 2 mois.

Les Résultats

- Coûts réduits de 80%
- Augmentation de la satisfaction utilisateur
- Plateforme évolutive

Contexte

L'environnement concurrentiel des marchés financiers se transforme à grande vitesse. Une concurrence accrue et des ralentissements cycliques ont mis le secteur sous pression. De plus en plus, les bourses ont recours aux fusions pour élargir leur activité et se développer au-delà des frontières nationales. Ce paysage instable génère une pression accrue sur le département informatique de cet acteur qui doit innover en permanence pour rester compétitif, notamment en intégrant régulièrement des acquisitions internationales. Tout en s'adaptant à un paysage réglementaire et politique changeant.

Cette entreprise utilisait ServiceNow comme solution ITSM depuis plusieurs années, mais la plateforme nécessitait un investissement continu considérable pour la maintenance quotidienne. Cette maintenance consommait un temps précieux qui aurait pu servir à mener des projets bien plus stratégiques. **De plus, l'acquisition de nouvelles filiales internationales et la nécessité de mettre en oeuvre de nouveaux processus a mis en évidence le manque d'adaptabilité de l'outil et le handicap que cela représentait pour les clients internes.**

Challenges

Réussir une transformation ITSM nécessitant habituellement 8 mois en 2 mois seulement

Notre client a sélectionné Jira Service Management comme nouvelle plate-forme ITSM à l'issue d'un processus d'appel d'offres. La solution a été choisie principalement pour sa capacité d'adaptation, sa facilité de maintenance et sa rapidité de mise en œuvre. Valiantys a été choisi comme partenaire de mise en œuvre, sur un délai contractuel initial de 8 mois pour exécuter la migration.

Le délai d'implémentation était un facteur essentiel de la réussite du projet et la date butoir ne pouvait être modifiée, à cause de l'expiration de la licence de la plate-forme actuelle. Des discussions en interne chez le client ont retardé la date de lancement et quand le projet a réellement démarré, il ne restait plus que 2 mois pour réaliser la migration ! L'équipe projet Valiantys et Client a donc rapidement établi un plan commando pour comprimer la transition typique de 8 mois en seulement 2 mois.

En plus de ce défi, le client a exigé que toutes les données historiques des tickets et des actifs soient migrées, que les intégrations soient activées avec Nagios, Redmine et Workday, ainsi que plusieurs processus ITIL soient mis à jour. Les processus ITIL en question étaient les suivants :

- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des demandes de service
- Gestion des connaissances
- Gestion des risques
- Gestion des actifs et CMDB

Solution
Une gestion de projet pragmatique et collaborative

Le client et Valiantys se sont mis d'accord sur une approche extrêmement pragmatique : la migration pourrait être achevée dans les délais en répartissant le travail entre plusieurs équipes travaillant en parallèle et en acceptant d'avoir quelques imperfections au démarrage.

Parmi les décisions initiales qui ont contribué de manière significative à la réussite du projet, on peut citer les suivantes :

- Demande d'engagement fort des équipes concernées
- Approche pragmatique de la mise à jour des processus
- Collaboration étroite sur le développement et les tests
- Accent mis sur la gestion des données plutôt que sur la migration
- Plan de communication multi-niveaux pour l'équipe de projet, le service informatique et l'entreprise complète
- Implication des utilisateurs le plus en amont possible

La partie la plus difficile du projet était la migration des données, avec 15 000 actifs, 200 000 tickets et 1 300 enregistrements dans la base de connaissances.

Au final, ce qui a fait la différence réside dans la très grande collaboration entre l'équipe Client et l'équipe Valiantys. Elle a permis une mise en production en 8 semaines ! Une gestion de projet solide de la part de Valiantys, une implication continue de la direction du client et une gestion proactive des parties prenantes de la part des deux parties ont été les clés du succès de ce projet.

Bénéfices

Réduction des coûts, Utilisateurs satisfaits, Évolutivité

- Migration réussie de 500 agents de ServiceNow vers Jira Service Management en 2 mois. Toutes les données historiques nécessaires ont été transférées.
- Réduction de 80 % du TCO (Coût Total de Possession) sur 3 ans, avec une solution plus moderne, plus souple et qui peut évoluer en fonction des besoins.
- Un niveau élevé de satisfaction des utilisateurs, grâce à une gestion efficace du changement.
- Une plate-forme évolutive qui peut être étendue pour fournir une automatisation des processus aux autres équipes de l'entreprise.

Les mots du client

"

C'est une grande réussite. En plus de nous permettre de générer des économies considérables, Jira Service Management est un outil polyvalent et nous sommes impatients d'étendre son utilisation à nos autres départements.

Directeur Général