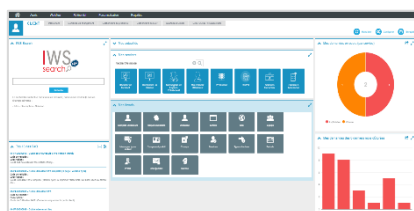




Cas client **OPCO EP**

Une migration en version IWS INFINITY
et des prestations assurées à distance avec succès !

L'OPCO EP est l'Opérateur de Compétences des Entreprises de Proximité, organisme agréé ayant pour mission d'accompagner la formation professionnelle, de financer l'apprentissage, d'aider les branches professionnelles à construire des certifications et d'accompagner les PME à définir leurs besoins en formations et compétences. OPCO EP rassemble 54 branches professionnelles regroupant ainsi des domaines d'activité diversifiés tel que l'Artisanat, les Commerces, les Professions libérales ou bien encore les Services de proximité. L'OPCO EP compte environ 1000 collaborateurs dont 110 à la Direction des Systèmes d'Information qui est en charge, entre autre, d'assurer le support informatique de l'ensemble des collaborateurs répartis sur 85 sites en métropole et aux DOM.



Portail Client IWS en production
à l'OPCO EP

INFORMATIQUE
INVENTAIRE
TICKETING
ITIL
MOBILITE

PERIMETRE DU PROJET

En 2018, AGEFOS PME (qui deviendra OPCO EP en avril 2019) sollicite ISILOG dans le cadre de sa recherche d'un logiciel de gestion de parc informatique et de gestion de ticketing. Equipée de plusieurs outils, la DSI souhaite regrouper plusieurs fonctionnalités en un seul outil, outil qui lui permettrait aussi de gérer les processus ITIL, de mettre en place un catalogue de services et de supprimer les demandes effectuées par email (absence de traçabilité) au support Informatique interne. Retenue en juillet 2018, la mise en œuvre d'IWS au sein d'OPCO EP s'est déroulée courant 2019 en mode SaaS. A l'issue de cette implémentation plusieurs objectifs furent rapidement atteints tels que l'amélioration de la qualité de services avec la gestion des SLA intégrée dans IWS, l'intégration des process de gestion de changement, de mise en production, de gestion des problèmes et un meilleur suivi des demandes (81% des demandes effectuées via le catalogue de services).

IWS comme outil de ticketing et D'ITSM au sein de l'OPCO EP.

2020 : MIGRATION EN VERSION INFINITY

Fin 2019, une nouvelle version d'IWS incluant la mobilité, IWS INFINITY, a été libérée et mise à disposition de l'ensemble des clients IWS. Les évolutions ergonomiques de cette dernière version, l'apparition de nouveaux composants dans le portail et la possibilité offerte par cette version d'autoriser l'accès à l'application en situation de mobilité ont rapidement décidé la DSI d'OPCO EP d'engager une migration vers IWS INFINITY au premier semestre 2020.

DES PRESTATIONS A DISTANCE DE QUALITE

La société ISILOG propose déjà depuis de nombreuses années des interventions à distance et les équipes infrastructures mettent à disposition des collaborateurs des outils de prise de main à distance et de vidéo-conférence performants. Ainsi, les formations assurées habituellement en présentiel pour l'OPCO EP l'ont été cette fois-ci à distance et elles se sont révélées tout aussi efficaces : réactivité, échanges et exemples concrets avec prise de main à distance sur une base de production ont en effet été de mise pour garantir une formation de qualité auprès des participants d'OPCO EP. Lors de la mise en production de la migration, effectuée comme prévu le 1^{er} avril 2020 par les équipes infrastructures de la société ISILOG, une consultante ISILOG a été chargée de s'assurer du bon déroulé du projet et ce, bien qu'à distance, était bien « aux côtés » de l'OPCO EP tout au long de la mise en production.

« Le confinement, il ne nous a pas séparé, il nous a unit vers l'objectif commun. Nous avons été très satisfaits du travail fourni à distance par les équipes ISILOG durant cette période de confinement et l'objectif d'une mise en production début avril a pu être atteint avec succès ! »

Laurent Le Bivic,
Chef de projet
OPCO EP

CONFINEMENT OU PAS : LE PROJET SUIT SON COURS

Dans le cadre du projet de migration, plusieurs journées de montée de version, de prestations d'assistance et de formations ont alors été planifiées. Le déploiement de nouvelles fonctionnalités d'IWS ainsi que la réalisation d'interfaces et de connecteurs avec plusieurs outils du SI d'OPCO EP devaient aussi être intégrés dans ce projet migration. A partir du 17 mars 2020, confinement national oblige, la question s'est posée de mettre en stand-by le projet déjà lancé et dont la mise en production était prévue le 1^{er} avril 2020 ! Après échange avec le chef de projet côté ISILOG et considérant la relation de confiance développée depuis le choix d'IWS en 2018, la DSI d'OPCO EP et Laurent LE BIVIC, Chef de projet IWS au sein de l'OPCO EP, ont conjointement décidé de maintenir les prestations prévues et ce, entièrement à distance.

L'AVENIR : UN RECOURS ACCRU AUX PRESTATIONS A DISTANCE

Fort du succès de cette mise en production et des diverses prestations dernièrement assurées à distance, l'OPCO souhaite désormais recourir davantage à des prestations réalisées à distance par des consultants ISILOG. L'OPCO EP, outre le fait d'avoir pu tester la capacité à assurer un travail de qualité à distance, met aussi en avant le fait de réduire les temps de déplacements pour les consultants et ce pour leur bien-être!