

# Etude de Cas

Mise en place d'un Centre de Service externalisé pour les clients Français puis ouverture à l'international.

## à propos du client

### Secteur d'activité

Leader mondial dans le domaine du petit équipement domestique

## le contexte

### Typologie de projet

Mise en place d'un Centre de Services externalisé pour les clients Français puis ouverture à l'international

### Enjeux du projet

Offrir aux clients SI dans le cadre d'une démarche ITIL un outil couvrant:

- Gestion des Incidents/Demandes
- CMDB
- Catalogue de Services
- Gestion des Problèmes
- Gestion des Changements
- Intégration dans l'écosystème informatique du Groupe SEB
- Mise en œuvre répartie en 3 lots

### Contraintes du projet

Contrainte temporelle forte : démarrage en Mars 2010 du projet pour un Go Live au 1er Juin 2010 impératif car changement d'info gérant à cette date.

### Portée du projet

National puis Mondial

## le périmètre

### Type d'architecture :

Architecture centralisé

### Processus ITIL mis en œuvre :

Demandes de Service / Incident, Problème, Changement, Gestion des Configurations, Catalogue de Services

### Produit/module mis en œuvre et version :

FootPrints Service Core v.10

### "Out of the box" :

100%

## la volumétrie

### Volumétrie annuelle traitée :

1800 à 2300 incidents par mois

1300 à 1600 demandes par mois

### Nombre de CI :

10 200 niveau monde dont 4300 en France

### Nombre d'utilisateurs :

10 800 dont 4300 en France

### Nombre d'interfaces avec d'autres outils :

5 outils interfacés avec BMC FootPrints

## charges et planning

### Durée de mise en oeuvre par processus :

5 jours moyens par processus

### Maintien en Condition opérationnelle :

Le support BMC FootPrints comprend maintenance et assistance. Avec pour la maintenance : maintenance mineure (sur version en cours) & maintenance majeure (mise à disposition gracieuse des nouvelles releases).

La maintenance corrective s'effectue dans le cadre du contrat de support BMC

FootPrints par le support depuis Sophia Antipolis (en français).

Ici, éditeur et intégrateur accèdent de concert aux tickets ouverts de part et d'autre pour plus d'efficacité : bug fixing (technique) par l'éditeur et assistance fonctionnelle au paramétrage / complément de paramétrage par IT-tude.

La maintenance évolutive est prise en charge par IT-tude qui propose des contrats d'assistance à l'administration avec récurrents sur site et/ou remote / Néanmoins, cela arrive en complément de l'autonomie que chaque client acquière sur l'outil

## A propos d'IT-tude

Société de consulting et d'intégration spécialisée dans les solutions de Service Management, d'Asset Management et de Business Process Management, IT-tude accompagne les DSI des organisations moyennes et grandes : depuis l'expression des besoins, au choix des solutions logicielles les plus adaptées, jusqu'à la mise-en-oeuvre effective, et ce dans le respect des meilleures pratiques.

## Pour nous joindre

Tel. 0 810 202 272 (N°Azur)  
Fax. 0 810 005 190 (N°Azur)

Mèl. [info@it-tude.fr](mailto:info@it-tude.fr)  
Web. [www.it-tude.fr](http://www.it-tude.fr)

Siège Social  
54-56 avenue Hoche – 75008 Paris

Siège Administratif & Correspondances  
Parc de la Plaine – 6 imp. R.Couzinet  
CS 85879 31500 Toulouse Cedex 5