

Etude de Cas

Mise en place d'un Outil de Service
Management mutualisable IT et Hors IT

à propos du client

Secteur d'activité
Immobilier

le contexte

Typologie de projet
Evolution d'existant

Enjeux du projet

Mise en œuvre d'un outil de service management, mutualisable IT et hors IT

Contraintes du projet

Nombreux scopes divergents : IT et métiers, France et Etranger : tous couverts indépendamment.

Portée du projet

Européen

le périmètre

Type d'architecture :
Architecture centralisé

Processus ITIL mis en œuvre :

Demandes de Service / Incident, Probleme, Changement

Produit/module mis en œuvre et version :

FootPrints Service Core v.11

"Out of the box" :

100%

la volumétrie

Nombre d'utilisateurs :
2500 utilisateurs

Nombre d'interfaces avec d'autres outils :
Une dizaine d'outils interfacés avec BMC FootPrints

charges et planning

Durée de mise en oeuvre par processus :
7 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
Web. 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