



Étude de cas

Plate-forme centrale pour la gestion globale des services.

Le Centre de recherche agronomique du Cirad intègre les services de différents départements avec Matrix42, ce qui permet d'améliorer la transparence et d'accélérer le traitement des demandes.

econocom

MATRIX42

Présentation de CIRAD :

Avec ses partenaires, le Cirad (Centre de coopération internationale en recherche agronomique pour le développement) co-construit des connaissances et des solutions pour des agricultures résilientes. Il met son expertise au service de tous, des producteurs aux politiques publiques, pour favoriser la protection de la biodiversité, les transitions agroécologiques, la durabilité des systèmes alimentaires durables, le développement durable des territoires ruraux et leur résilience face au changement climatique.

Présent sur tous les continents dans une cinquantaine de pays, le Cirad s'appuie sur les compétences de ses 1 650 salariés, ainsi que sur un réseau mondial d'environ 200 partenaires.

On a aujourd'hui une entreprise qui dispose d'une solution d'ESM sur laquelle elle peut investir. À terme, l'utilisateur devrait disposer d'une interface unique pour ses demandes de services, tout métier confondu.

Explique Rémi Lassalle
Ingénieur plateforme ESM
Matrix42, du Cirad

”



La situation initiale

Avant Matrix42, le Cirad possédait un portail de services uniquement centré sur l'IT où il procédait à de la gestion d'incidents et à des demandes de services. Cette solution était propriétaire de l'infogérant et ils n'avaient donc pas la main dessus.

Cette solution engrangeait plusieurs inconvénients. Tout d'abord, ils étaient non-propriétaires de la solution. C'est-à-dire qu'à chaque fois qu'ils devaient potentiellement renouveler le prestataire d'infogérant, ils risquaient de perdre le produit. D'autre part, le portail était uniquement dédié à l'IT, ils ne pouvaient donc pas étendre cela à d'autres directions ou services d'appui. Le catalogue de services était également très spécifique : il était développé à la main et donc non-intégré à l'outil ITSM ce qui impliquait que les ajouts de nouvelles fonctionnalités étaient très complexes.



Mise en place et aide de partenaires

En 2020, en pleine période du COVID, le Cirad décide de remplacer ses outils. L'idée était d'arriver, à terme, à offrir un portail unique dans lequel ils retrouvent tous les services de l'entreprise et à essayer de recentrer au maximum tous les services qu'ils offrent. L'entreprise souhaitait un portail de services global et unifié. Cela devait être une application responsive ayant la capacité à s'interfacer facilement avec d'autres composants du système d'information et possédant un moteur de workflow assez complet et assez simple à prendre en main pour pouvoir développer et traduire leurs propres process d'un point de vue technique tout en cloisonnant les tickets des différents services afin de garder une sorte de confidentialité et que tout ne soit pas mélangé, avec des circuits d'approbation ainsi que des rôles d'administrateur bien distincts.

Pour répondre à toutes ces exigences, le Cirad retient la solution Enterprise Service Management de Matrix42. L'entreprise a fait appel à deux partenaires pour l'aider dans la mise en place de cette solution. Tout d'abord Econocom, qui ont intégré le produit et

mené le projet. Ils ont été très importants lors de la phase initiale du projet car ils ont aidé à toute la mise en production de la V1, dans un contexte qui était difficile. Ensuite, Quodagis, qui est intervenu plus tard pour apporter son expérience pratique et les aider à adapter leurs process. Ils ont su adapter leurs réponses face aux problématiques spécifiques et ont apporté leur expertise.

Il y a eu deux grandes phases dans l'implémentation de cette solution. Cela a commencé par la mise en place de l'outil avec un catalogue IT-Service assez complet, la gestion des incidents et des demandes d'appui - limité à l'IT -. Ensuite, il y a eu une refonte totale de l'interface graphique pour l'adapter à leurs besoins.

Aujourd'hui, le Cirad attaque la phase 3 qui va être d'intégrer ces services d'appui et de sortir de nouvelles applications. Il est également prévu de mettre en place la solution Matrix42 dans tous les autres services, DRH exception près qui pourrait avoir son propre portail.

Gain de temps et meilleure traçabilité

L'entreprise a trouvé dans la solution Matrix42 un gain de temps dans le traitement des demandes de services et dans le déploiement des nouveaux services IT ainsi qu'une meilleure traçabilité des demandes et des incidents. D'un point de vue administrateur, la solution offre une application qui est totalement paramétrable et une interconnexion native entre tous les produits Matrix42. D'un point de vue utilisateur, elle offre un portail unifié, une meilleure traçabilité, un meilleur suivi de ses propres demandes et, enfin, un accès aisé à l'ensemble de tous les services de l'entreprise.

Aujourd'hui, toute l'entreprise est équipée de la solution. Les 1650 employés ont accès au portail ainsi que tous les partenaires qui travaillent au sein de l'entreprise mais qui ne sont pas employés au sein du CIRAD. On peut estimer à 3500 personnes le nombre de personnes qui peuvent se connecter à la plateforme. À l'avenir, le Cirad se voit continuer à avancer avec la solution Matrix42. L'intégration de services hors IT est leur priorité et ils aimeraient, par exemple mettre en place un nouveau canal de communication avec notamment le service desk.

Selon eux, « Matrix42 est un outil standard avec un nombre croissant de compétences sur le marché pour son développement ou son exploitation, ce qui garantit sa maîtrise. » « L'entreprise va devoir faire face à une informatique hybride, avec des composants à la fois dans le cloud, en mode Locale. Il va être important pour nous de posséder et de maîtriser cette plateforme, ce portail d'accès aux différents services dans ce contexte technique qui est très diversifié et que l'on doit unifier. L'enjeu serait de développer nous-mêmes des connecteurs avec ces autres items d'USI, dont certains existent nativement par Matrix42 et d'autres que l'on va devoir développer à la main. »



Simplify and Secure Digital Work

MATRIX42

Matrix42 aide les organisations à numériser et à sécuriser l'environnement de travail de leurs employés. Le logiciel Digital Workspace Experience gère les appareils, les applications, les processus et les services de manière simple, sûre et conforme. Ce logiciel innovant intègre de manière transparente les environnements de travail physiques, virtuels, mobiles et basés sur le cloud dans les infrastructures existantes.

econocom

Le groupe Econocom, créé il y a 50 ans, est un pionnier dans l'accompagnement de la transformation numérique des entreprises. Ses solutions, centrées sur l'aménagement et la transformation du poste de travail, l'audiovisuel et l'affichage dynamique ainsi que les infrastructures, couvrent l'ensemble des responsabilités et expertises nécessaires à toute entreprise numérique : de la phase de conception et d'aide au choix de la solution jusqu'au déploiement des équipements et à l'infogérance. L'entreprise a généré un chiffre d'affaires de 2 681 millions d'euros en 2023.