



## Panorama de la solution

### En bref

Informar les entreprises, les aider à prospecter et à se faire connaître, à trouver des partenaires et des financements, voici les missions d'Ubifrance, qui accompagne les PME et les ETI qui veulent se développer à l'export. Placée sous la tutelle du ministre de l'Economie et des Finances, du ministre du Commerce extérieur et de la Direction Générale du Trésor, elle est dotée de son propre réseau de 1 400 collaborateurs présents dans 70 pays.

[www.ubifrance.fr](http://www.ubifrance.fr)

### Mission

Industrialiser la gestion des changements et la rendre conforme aux recommandations ITIL.

### Enjeux du projet

Uniformiser le processus de qualification des besoins et les bonnes pratiques de change et release management. Optimiser la planification avant passage en production. Amélioration de la communication entre les équipes de la DOSI et vers l'utilisateur final.

## Ubifrance, organisme public qui aide les entreprises françaises à s'exporter, réorganise sa gestion du changement avec le soutien de Microsoft IT Operations Consulting

Soucieuse d'améliorer son efficacité et son image auprès de ses collaborateurs et clients, la Direction de l'Organisation et des Systèmes d'Information (DOSI) d'Ubifrance s'est lancée dans une ambitieuse refonte de ses processus et de ses outils liés à la gestion des incidents et des changements. Accompagnée d'un consultant IT Operations de Microsoft Services, elle a adopté les bonnes pratiques ITIL et adapté des solutions dont elle était déjà utilisatrice. Résultat : une organisation optimale, une meilleure traçabilité des demandes ainsi que des interventions et un service rendu amélioré.

Ubifrance est l'agence française pour le développement international des entreprises. La mission de cet Établissement public à caractère industriel et commercial (Epic) : accompagner les entreprises françaises dans leurs démarches à l'export, selon leurs besoins et leur profil. Elle s'appuie pour cela sur un réseau dense d'experts en France et dans le monde. Elle s'est en outre adjoint, dans les pays où elle n'est pas directement présente, l'appui de partenaires exclusifs : les CCI Françaises à l'Etranger.

Pour réussir sa mission, l'agence s'est dotée d'une large palette d'outils techniques, juridiques, financiers et, bien entendu, informatiques. Ainsi, outre une infrastructure de pointe, la Direction de l'Organisation et des Systèmes d'Information d'Ubifrance développe et maintient une batterie de logiciels bureautiques et métiers utilisés en local comme à l'international. C'est pourquoi elle s'est lancée, depuis 2008, dans plusieurs chantiers successifs, afin de moderniser, d'industrialiser et de rationaliser son fonctionnement.

### Le besoin : améliorer le service et l'image de la DOSI

Le dernier chantier en date concerne la gestion des changements. Derrière ces termes simples se cachent des problématiques complexes. Quel que soit le domaine considéré – informatique ou autre – le changement est toujours source d'interrogation ou de stress pour les équipes concernées, a fortiori lorsque ce changement est subi.

Dans toutes les situations, une organisation telle qu'Ubifrance doit s'assurer que le changement non seulement répond au besoin du métier concerné mais aussi n'impacte pas, ou alors seulement de manière acceptable et contrôlée, les autres métiers. Plusieurs solutions existent pour une gestion optimisée du changement. Rapporté à l'informatique, la plus connue est sans doute ITIL (Informa-

tion Technology Infrastructure Library), un référentiel de bonnes pratiques permettant d'assurer aux clients internes comme externes, un service informatique répondant aux meilleures pratiques internationales de gestion des services IT. C'est ce référentiel que la DOSI d'Ubifrance a choisi d'adopter.



*« Pour dérouler l'ensemble du processus de change management, il faut faire appel à des consultants ayant une vision des processus et de l'outil utilisé. L'idée, c'est d'adapter le plus possible l'outil aux processus, et non l'inverse »*

*Stéphane Fournier, chef du département Informatique, Urbanisation et Sécurité du SI (CTO/CISO) d'Ubifrance*

*« Le but était clairement d'améliorer notre démarche client », explique Stéphane Fournier, le chef du département Informatique, Urbanisation et Sécurité du SI (CTO/CISO) d'Ubifrance. De fait, avant ce chantier, la situation était assez simpliste : « Nous fonctionnions avec le module de gestion des incidents de SCSM, même pour les changements qui ont des SLA plus importants. Le changement était ensuite manuellement inséré dans notre portail de développement, basé sur TFS et la correspondance entre les deux outils, chacun étant géré par des équipes différentes, était suivi dans un fichier Excel. Difficile dans ce cas d'afficher à l'utilisateur l'état de la demande de changement. Le demandeur ne découvrant le traitement de la demande qu'une fois la mise en production faite ».*

## La solution : une organisation agile

La première étape d'une mise en conformité ITIL est l'évaluation des processus internes de l'entreprise : qu'est-ce que le changement ? Comment passe-t-on d'un état A à un état B ? Comme les étapes suivantes, ce préalable indispensable est bien plus efficace s'il est réalisé par un "œil extérieur". En l'occurrence, Ubifrance a fait appel à IT Operations, le département de Microsoft Services spécialisé dans l'excellence organisationnelle des services informatiques. **« Nous travaillons depuis de nombreuses années avec Microsoft, justifie Bertrand Letallec, Directeur de l'Organisation et des Systèmes d'Information. Et même si c'était la première fois que nous faisons appel à IT Operations, nous connaissons bien Microsoft Services et nous avons toute confiance en eux pour nous accompagner dans notre projet ».**

Laurent le Guyader, le consultant IT Operations dépêché par Microsoft Services, s'est rapidement mis au travail. **« Il a d'abord fallu rencontrer toutes les personnes concernées afin d'établir un état des lieux le plus pertinent et le plus impartial possible, explique le consultant. Ensuite, avec les équipes d'Ubifrance, nous sommes passés à la phase de définition des processus et des workflows associés qui permet, toujours dans le respect d'ITIL, d'industrialiser la gestion des changements. Puis à la phase de remédiation, au cours de laquelle on définit notamment les rôles et les responsabilités de chacun. Et on termine par une phase d'optimisation, qui consiste à adapter les recommandations ITIL aux besoins et aux spécificités du client ».**

Concrètement, les demandes ont été séparées en deux catégories : d'un côté, les changements techniques, de l'autre, les changements métiers ; deux CAB (Change

Advisory Board) ont été créés en conséquence pour qualifier et router les demandes, et des validateurs ont été nommés pour les évaluer et les planifier. Des rôles de "Change manager", "Change coordinator" et «Release manager» ont été créés pour piloter la mise en œuvre des changements ; et enfin, un ensemble de 7 règles d'or a été défini, pour permettre de limiter les dérives autour des processus mis en place.

## Bénéfice : des outils adaptés

Si des processus sans faille et des workflows solides sont la colonne vertébrale d'une bonne gestion des changements, les outils sur lesquels s'appuient ces processus sont également importants. En l'occurrence, le help desk et le tableau Excel utilisés auparavant ont été abandonnés au profit de System Center 2012 Service Manager (SCSM). Déjà utilisé par Ubifrance dans un autre contexte, Service Manager a pu être adapté à ses besoins spécifiques grâce à l'intervention d'un PFE (Premier Field Engineer), qui a déjà adressé plusieurs problématiques telles que l'implémentation de la distinction changements/incidents, la gestion des rôles ou encore le reporting. D'autres aspects sont en cours de finalisation, comme l'intégration de l'outil au portail SharePoint d'Ubifrance ou encore le couplage, via Orchestrator, avec TFS pour le release afin d'améliorer la communication ente Métiers et IT.

Le reporting en particulier a été l'objet de toutes les attentions : plusieurs indicateurs et KPIs ont été définis (nombre de demandes et part des demandes validées ou refusées, nombre de changements, nombre d'incidents par type, délai moyen de traitement...) qui permettront, à terme, d'optimiser encore le service rendu. Car comme le soulignent de concert Stéphane Fournier et Laurent le Guyader, **« on ne peut améliorer que ce que l'on mesure » ■**

*« Ce type de projet ne peut réussir qu'avec l'investissement de chacun. Les équipes d'Ubifrance se sont approprié le sujet, les collaborateurs concernés ont mis en place des plans de communication autour de leur rôle... L'expérience montre que c'est non seulement plus efficace sur le moment, mais aussi plus pérenne sur le long terme »*

Laurent Le Guyader  
Consultant IT Operations



### Bénéfices

- Réduction des défaillances et des interruptions de service résultant d'un changement
- Industrialisation permettant de standardiser les activités autour de la gestion de changement (moins centralisée sur certains acteurs clés)



### Technologies utilisées

- Microsoft Services IT Operations Consulting
- Microsoft Services Premier
- System Center 2012 Service Manager
- Team Foundation Server 2012
- System Center 2012 Orchestrator

## Partenaire

Diagnostiquer, prescrire, remédier : Microsoft IT Operations Consulting est le département de Microsoft Services proposant des offres de services qui permettent aux entreprises d'améliorer leur agilité et l'alignement de leur IT à leurs besoins métiers, de maîtriser leur informatique tout en garantissant l'excellence opérationnelle et de gagner rapidement en maturité dans le déploiement et la prise en main des solutions Microsoft.

<http://www.microsoft.com/france/services/it-operations-consulting.aspx>

