



# Un service desk de grande envergure, qui grandit avec l'entreprise

## Solutions utilisées

- ◆ Jira Service Desk
- ◆ Confluence

## A propos de Generali

Generali est un des trois leaders mondiaux de l'assurance et compte des millions d'assurés à travers le monde, y compris de grandes entreprises multinationales.

Generali offre une large gamme de produits d'assurance, allant des assurances de personnes, aux assurances de biens, aux régimes d'avantages sociaux et à l'assistance à l'étranger.

Au Royaume-Uni, Generali est le plus grand fournisseur de régimes d'avantages sociaux et se développe sur le marché de la santé.



Valiantys a toujours été d'un grand soutien pour notre équipe, malgré des demandes parfois compliquées.

Erin Collins | Senior Business Support Analyst

## Etre à la hauteur de la forte adoption et de la croissance de l'entreprise

Generali UK utilisait Jira depuis la sortie de l'outil Atlassian pour la gestion de projets et la gestion des risques. Comme dans beaucoup d'entreprises, l'instance Jira a donné naissance à d'autres instances. En 2014, Generali a décidé de miser à nouveau sur les outils de l'éditeur en choisissant la combinaison ITSM Jira Service Desk / Confluence, associée à de nombreuses apps de la Marketplace Atlassian. L'objectif majeur était de structurer les prestations du service IT de Generali et d'augmenter la valeur apportée par ses services au sein de l'entreprise. Generali a alors abandonné son ancienne solution ITSM pour mettre en place une plateforme unique. Un des autres objectifs était d'améliorer la collaboration des équipes entre elles mais aussi de permettre à des partenaires externes de se connecter de manière sécurisée à la plateforme interne.

L'utilisation des outils Atlassian a fortement progressé au sein de Generali en l'espace de 10 ans, au même rythme que la croissance de l'assureur. De 10 utilisateurs Jira et 40 clients internes du Service Desk en 2008, il existe en 2017 120 utilisateurs Jira et entre 700 et 1 000 clients utilisateurs du Service Desk.

Forte de cette adoption, l'équipe Generali a alors décidé de faire passer son Service Desk au niveau supérieur pour garantir des services de qualité dans un contexte de forte croissance d'utilisateurs. Elle a notamment pris la décision d'externaliser la gestion du premier niveau du Service Desk et du Support. A cela s'est ajouté un projet d'évolution de l'outil ITSM lui-même - Jira Service Desk - 3 ans après son déploiement. Au programme : exploiter davantage les fonctionnalités, faciliter la maintenance des nombreuses apps et leur bonne intégration entre elles et dans le système, améliorer la gouvernance, faire en sorte de tirer partie des apps, tout en maintenant la continuité de service. La promotion du portail auprès des utilisateurs était aussi un objectif majeur pour l'équipe d'Erin Collins.

**« Beaucoup de nos clients internes ne savaient pas qu'il existait un portail. Et 70 % des demandes étaient toujours reçues par email. »** raconte Erin. Generali a alors mené un grand plan de communication pour donner plus de visibilité à Jira Service Desk.



# Exploiter pleinement Jira Service Desk, Confluence et les meilleures apps ITSM

L'équipe Generali dirigée par Erin participe activement au groupe d'utilisateurs Atlassian (AUG - Atlassian user group) de Londres pour s'imprégner de nouvelles idées, pour faire évoluer son Service Desk, et renforcer sa valeur auprès des utilisateurs. Elle fait régulièrement appel à Valiantys UK pour palier le manque de temps, de ressources ou de connaissances, selon les cas, et concrétiser ses ambitions de qualité.

Aujourd'hui, sur une seule instance Jira cohabitent 3 portails Service Desk et 72 autres projets. Rien qu'au niveau du Service Desk, cela représente plus de 1 500 tickets par mois, soit deux fois plus que tous les tickets des 72 projets réunis. La maintenance est effectuée tous les mois par une équipe de 3 administrateurs dont Erin Collins, ainsi que de nombreux administrateurs de projets Jira.

Pour arriver à ce Service Desk nouvelle génération, l'augmentation des compétences internes de l'équipe Generali sur certaines fonctionnalités de Jira Service Desk ou les apps ITSM a été nécessaire.

**« Nous avons appris à mettre en place des rapports avec eazyBI, implémenter Exocet pour gagner du temps (et donc de l'argent), mettre en place de l'automatisation, des notifications, gérer les incidents et anticiper les comportements des utilisateurs (Behaviours + Scriptrunner), déployer des sondages de satisfaction avec Candylio... »** complète Erin.

Les retours d'utilisateurs qualifiés ont apporté beaucoup à l'équipe Support et contribuent à l'amélioration continue pour les types de tickets les plus stratégiques. Ils génèrent aussi une meilleure adhésion des utilisateurs à l'outil. Par ailleurs, un grand nombre d'actions a été automatisé. En sous-traitant son 1er niveau de Service Desk, Generali est facturé dès que son prestataire intervient sur un ticket. Le besoin d'automatiser a donc été considéré comme une priorité.

Generali a fait appel à Valiantys, véritable partenaire dans l'évolution de son Service Desk, à de nombreuses reprises.

**« A chaque fois que nous avons eu besoin d'installer une nouvelle app, nous avons fait appel à Valiantys. Et c'est encore le cas aujourd'hui. »** précise Erin. personnalisée, l'intérêt est d'autant plus fort de disposer de l'assistance d'un expert quand c'est nécessaire.





Jira Service Desk avait besoin de visibilité.

**« Aucun système ne permettait de lier les utilisateurs, aux services, aux équipements, ou encore aux accès dont ils avaient besoin. Aujourd'hui nous pouvons suivre les assets dès l'arrivée de la personne dans l'entreprise et à travers tout son parcours dans l'entreprise » rajoute Erin.**

Valiantys a en effet implémenté l'app Insight sur la plateforme de Generali afin de mettre en place une CMDB (Configuration Management DataBase).

Un catalogue de services a aussi été ajouté dans la base de connaissances Confluence par le consultant Valiantys en charge du projet. « Valiantys est notre partenaire d'hier, d'aujourd'hui et de demain pour chaque lancement de nouveau process. » précise Erin.

Cette étape a marqué un véritable tournant dans la démarche ITIL de l'entreprise. La communauté d'utilisateurs sait maintenant ce que l'équipe IT peut offrir comme services, comment, à quelle fréquence et qui contacter pour en bénéficier.

Face au grand nombre de fonctionnalités de Confluence et d'apps comme RefinedTheme for Confluence ou TeamCalendar, Generali a apprécié le soutien de Valiantys pour les exploiter au regard de ses besoins et intégrer la documentation Confluence dans Jira Service Desk.

Les agents du Service Desk peuvent ainsi créer les guides utilisateurs dans la base de connaissances Confluence et ce, directement depuis le ticket Jira Service Desk, au fil de l'eau. Tous les utilisateurs ont un raccourci vers cet espace Confluence et depuis le catalogue de Services ils peuvent naviguer dans les ressources mises à disposition par l'équipe du HelpDesk.



# Un service desk nouvelle génération

Les clients du Service Desk Generali apprécient vraiment le fait d'utiliser un portail aux couleurs de Generali, très ergonomique et utile. Il est construit comme un site web moderne avec une page d'accueil efficace proposant des liens rapides pour expliquer les actions simples ou diriger vers les documentations les plus demandées.

L'équipe du sous-traitant gérant le niveau 1 du Service Desk peut travailler facilement pour Generali en disposant de toutes les informations nécessaires grâce à un accès sécurisé à sa plateforme ITSM. Generali peut optimiser les activités sous-traitées grâce à l'automatisation et contrôler de près l'activité et la qualité des services apportés.

La plateforme Jira Service Desk s'adapte facilement au nombre croissant d'utilisateurs et l'équipe IT peut ajuster sa réponse à leurs besoins avec les apps. Ceci en comptant toujours sur l'aide de Valiantys.

« **Valiantys a toujours été d'un grand soutien pour notre équipe, malgré des demandes parfois compliquées** » explique Erin.



## Et demain ?

Generali réfléchit à mettre en place une nouvelle instance Jira Service Desk pour élargir le champ d'actions du Service Desk. L'équipe IT étudie aussi l'hébergement de ses applications Atlassian par Valiantys.

Elle souhaite aussi exploiter davantage la CMDB en effectuant une intégration avec le catalogue de services Confluence, ainsi que développer de manière plus poussée les reportings avec l'app eazyBI.

Et comme de nombreuses entreprises, cette équipe a comme tâches de fond l'amélioration de la gouvernance, la mise en place des standards et le nettoyage régulier de la plateforme. Ceci au fur et à mesure que l'entreprise et l'application grandissent.

« **Nous en sommes à 70 000 tickets Jira Service Desk et nous atteindrons probablement les 100 000 l'année prochaine** ».

