



Transformer la gestion des demandes de support informatique pour le premier opérateur de paris en europe

Solutions utilisées

- ◆ Jira Software
- ◆ Jira Service Desk

A propos de PMU

Le PMU est un acteur majeur du secteur des paris: 1er opérateur de paris en Europe et la 3è entreprise de pari mutuel au monde. En 2015, le PMU a totalisé 9,8 milliards d'euros d'enjeux, incluant paris hippiques, paris sportifs et poker, avec une croissance de 11 % des enjeux à l'international. Son réseau de distribution s'appuie sur 12 900 points de vente, avec 5 millions de clients. Avec 1,6 milliard d'enjeux, pmu.fr est l'un des premiers sites de eCommerce en France et le 1er site de paris en France.



L'équipe Valiantys a fait preuve d'une grande expertise sur les produits et dans la mise en œuvre de la solution. Elle nous a transmis les bonnes pratiques en matière de définition des écrans, de configuration des projets ou de notifications par mail

Thierry Gourvenec | Responsable d'Applications

Le PMU poursuit sa transformation

Depuis plusieurs années PMU travaille sur le Programme SMS (Système de Management des Services) dans le but d'améliorer et de standardiser les process au sein de la DSI.

Jira Software et Jira Service Desk ont été sélectionnés pour gérer le process de Gestion des demandes et la société Valiantys pour implémenter la solution.

« C'est en raison des délais de mise en œuvre annoncés et de leur professionnalisme reconnu que nous leur avons fait confiance. Nous n'avons pas été déçus, puisque tout au long du projet, ses consultants, très qualifiés, se sont montrés dynamiques et réactifs » précise Thierry.



L'équipe Valiantys a fait preuve d'une grande expertise sur les produits et dans la mise en œuvre de la solution. Elle nous a transmis les bonnes pratiques en matière de définition des écrans, de configuration des projets ou de notifications par mail.



Une vision centralisée du traitement des demandes

La conduite du changement a fait l'objet d'un soin tout particulier pour accompagner l'ensemble des utilisateurs aux nouvelles pratiques et aux nouveaux usages. Les utilisateurs ont été associés aux différentes phases du projet, ils ont participé à tous les ateliers de définition des besoins et d'adaptation des normes d'ergonomie, animés par Valiantys. De manière générale, Jira a été rapidement adopté par les utilisateurs, grâce notamment à son ergonomie.

« **La simplicité de la mise en place du reporting, par exemple** » a également été appréciée des utilisateurs.

Aujourd'hui, l'équipe de la DSI et le PMO d'entreprise ont une vision centralisée du traitement des demandes, en particulier les demandes métier. La Direction Marketing et Client, la Direction des Réseaux Commerciaux, la Direction Internationale comme toutes les entités de l'entreprise utilisent désormais Jira pour formaliser leurs demandes d'évolution du SI et suivre l'avancement de leur traitement.

Valiantys prend en charge la tierce maintenance applicative

En 2015, le PMU a confié à Valiantys la Tierce Maintenance Applicative (TMA) de Jira, pour ce qui attrait à l'évolution de la plate-forme, les montées de version, le support aux utilisateurs, et l'administration.

« **Nous sommes aujourd'hui dans une relation de véritable partenariat avec la société Valiantys** » souligne Thierry Gourvenec.

En introduisant les bonnes pratiques Agiles dans Jira Software, la collaboration entre les différentes équipes qui travaillaient sur le projet stratégique « **Séparation des masses** » a été grandement améliorée. Une soixantaine de personnes utilisent aujourd'hui les pratiques Agiles pour suivre et gérer les demandes d'évolution.

