

## **ELIA s'appuie sur des processus automatisés et un libre-service IT pour accroître sa productivité**



### **Société**

nom: Elia  
localisation: Bruxelles  
secteur: énergie  
site Internet: [www.elia.be](http://www.elia.be)

### **Solution**

HEAT Service Management on-premise

### **Avantages**

Traitement rapide des tickets  
Automatisation des processus et du flux des tâches  
Gains de productivité/temps  
Solution conviviale  
Solution évolutive du helpdesk IT vers d'autres métiers

### **A propos d'Elia**

Elia est le gestionnaire du réseau haute tension belge (de 30 000 à 380 000 volts). Ce réseau représente une longueur totale de plus de 8000 km de lignes et câbles souterrains qui desservent l'ensemble de la Belgique. En tant que gestionnaire du réseau de transport, Elia assure le relais de l'électricité entre les producteurs et les réseaux de distribution afin que ces derniers puissent desservir chaque utilisateur - particulier ou entreprise. Elia emploie plus de 1 100 collaborateurs en Belgique.



*« Les collaborateurs de notre helpdesk opèrent à partir de cinq sites et assurent le support de onze entités », souligne Jan Windels, gestionnaire de projet chez Elia. « Chaque mois, ils doivent traiter de 1 500 à 2 000 tickets dont 80% sont résolus le jour-même. »*

**Jan Windels,**  
Project Manager

econocom

Elia, le gestionnaire du réseau haute tension belge, a remplacé son ancien système ITSM (IT Service Management) par la solution HEAT Service Management de FrontRange. Pour installer le nouveau logiciel et intégrer le système à l'environnement existant, Elia a fait appel à Econocom. Elia a également automatisé et simplifié un certain nombre de processus. La productivité du helpdesk et celle des utilisateurs s'est rapidement accrue.

### **Une échéance impérative**

Elia devait faire face à une échéance impérative: son ancien logiciel ITSM (IT Service Management) ne pouvait plus bénéficier d'un quelconque support au-delà de 2013. « Nous connaissions déjà Econocom car ils délèguent du personnel pour notre helpdesk. En revanche, cela n'a pas influencé notre décision. Notre appel d'offre pour trouver le logiciel adéquat pour remplacer notre système IT Service Management a pris en considération une grande majorité des outils disponibles sur le marché », explique Jan Windels, gestionnaire de projet chez Elia.

Elia a tout d'abord évalué une quinzaine de produits et en a retenu quatre. La solution HEAT Service Management, proposée par Econocom, en faisait partie. Les quatre propositions ont été présélectionnées sur la base de différents critères ; entre autres, Elia devait obtenir la garantie que la migration serait achevée avant la fin 2013. Les exigences techniques concernaient un certain nombre de fonctionnalités, la capacité de connexion à des applications externes, la possibilité de générer des rapports, et des flux de tâches. Le coût total d'acquisition (TCO) était un autre critère de sélection essentiel (licences et services).

### **Un choix guidé par les agents du helpdesk**

Les collaborateurs de FrontRange, éditeur du logiciel HEAT, ont procédé à une série de démonstrations. « Le choix final est revenu aux utilisateurs clé du service helpdesk et de l'équipe de back-office », explique Jan Windels. « Leur décision a notamment pris en compte la standardisation des fonctionnalités, la convivialité de l'outil, de l'interface utilisateur et des tableaux de bord ».

Econocom a finalisé la migration vers HEAT en trois mois. La société a tout d'abord procédé à un audit, puis a organisé des ateliers dédiés au département informatique et aux agents du helpdesk. « Econocom a mis à notre disposition des spécialistes techniques et des consultants capables d'analyser nos processus et de les adapter en fonction de nos besoins spécifiques », poursuit Jan Windels. « Ils ont ensuite installé le nouveau logiciel, d'abord dans un environnement de test puis sur site, dans l'environnement de production. Ils ont configuré les champs, les fenêtres, les boutons, etc. Plusieurs agents du helpdesk ont été formés afin de pouvoir générer un transfert de connaissances vers leurs collègues. La transition fut rapide pour la plupart des utilisateurs car le système est apparu particulièrement convivial. Nous sommes capables d'effectuer nous-même la plupart des adaptations techniques classiques».



### Gestion de ressources et des incidents

Le calendrier étant rigoureux, le projet fut divisé en plusieurs phases. Dans un premier temps, les fonctions de helpdesk de l'ancien outil ont été remplacées par celles de la solution HEAT Service Management. Depuis, le nouveau logiciel est utilisé de façon intensive par une quinzaine d'agents du helpdesk et 35 personnes du département informatique, auxquels s'ajoutent les 1 500 utilisateurs finaux qui sont autorisés à générer des tickets. Ils utilisent le système de tickets pour générer des demandes de matériel ou de support IT et pour signaler des problèmes. Le service informatique assure le support de 450 smartphones, 600 GSM, 1 700 PC et tablettes et 2000 téléphones IP. On dénombre 100 nouvelles installations par mois.



### Deuxième phase: extension aux métiers

« Comparée à notre logiciel précédent, la solution HEAT Service Management procure de nombreuses possibilités supplémentaires », déclare Jan Windels. « Nous commencerons à les exploiter lors d'une seconde phase. A terme, outre le département informatique, un grand nombre d'autre divisions utiliseront la solution de helpdesk. Le nombre d'utilisateurs habilités à effectuer le suivi des tickets passera ainsi de 50 à ce jour, à 80 ou 90 collaborateurs. Les équipes serveur et communication de données l'utiliseront par exemple pour assurer le suivi des flux de tâches. HEAT sera paramétrée pour gérer les changements lors de mises à jour et de nouvelles installations. Nous avons également l'intention de créer un portail où les utilisateurs finaux pourront eux-mêmes trouver la réponse à leurs questions via une base de connaissances. Ils pourront effectuer eux-mêmes certaines installations. Le département RH et les services généraux utiliseront également HEAT, pour générer, par exemple, des badges d'accès. Nous souhaitons optimiser l'automatisation des requêtes et généraliser la création automatique de rapports afin d'évaluer les performances (KPI). Enfin, nous allons intégrer la solution à notre système de téléphonie afin que les tickets puissent également être créés en dehors des heures de bureau. Il se peut même que nous recourrions à HEAT pour assurer le suivi des problèmes touchant le réseau à haute tension qui nous sont signalés par nos propres électriciens. »

*«Econocom a mis à notre disposition des spécialistes techniques et des consultants capables d'analyser nos processus et de les adapter en fonction de nos besoins spécifiques».*

**Jan Windels, project manager chez Elia**



econocom

### **Les processus automatisés optimisent la productivité**

Elia pourra pleinement tirer profit de la migration lorsque la deuxième phase sera achevée- d'ici septembre 2014. « Nous escomptons des gains en productivité dans la mesure où un nombre beaucoup plus important de processus seront automatisés », déclare Jan Windels. « Par le passé, les procédures étaient complexes. Par exemple, les utilisateurs de PC généraient une demande d'installation de logiciel via email. La demande devait ensuite être approuvée par plusieurs personnes. Le helpdesk recevait alors la demande d'installation du logiciel. Les agents devaient convenir d'un rendez-vous avec l'utilisateur du PC. Désormais, les utilisateurs finaux lanceront eux-mêmes l'installation du logiciel via le portail. Cette procédure en libre-service nous fera gagner beaucoup de temps».

### **Une gestion de projet efficace**

Elia exprime sa satisfaction de sa collaboration avec Econocom. « Le projet s'est déroulé dans d'excellentes conditions », témoigne Jan Windels. « Econocom a mis à disposition quatre personnes très expérimentées pour mener à bien le projet. Lorsque le projet belge sera finalisé, notre filiale allemande commencera également à utiliser la solution HEAT».

**Pour plus d'information, contactez :**

[Bart.fransen@econocom.com](mailto:Bart.fransen@econocom.com)

**Business Development Manager  
Projects & Consulting**

