

Monoprix enrichit son catalogue de services IT au profit de sa démarche d'amélioration continue

MONOPRIX

Lieu: Clichy (France)

Industrie: Retail

Site: <https://www.monoprix.fr/>

Solutions:

- Ivanti® Service Manager
- Ivanti® Asset Manager
- Ivanti® Xtraction

Benefits:

- Automatisation complète des services IT
- Intégration simplifiée de services opérationnels fonctionnalités supplémentaires
- Gestion et suivi centralisés des actifs IT
- Gain de temps dans le traitement et la réalisation des demandes
- Meilleure visibilité et maîtrise des équilibres budgétaires
- Gestion améliorée des incidents pour plus de 3 000 collaborateurs
- Complete automation of IT services

Fondée en 1932, l'enseigne Monoprix est une marque du groupe Casino, implantée dans 250 villes en France. Avec plus de 700 magasins et une centaine de franchises à l'étranger, l'entreprise est aujourd'hui la première chaîne de grande surface de centre-ville.

En parallèle, l'enseigne diversifie ses points de vente sur les lieux de flux, tels que les gares, les aires d'autoroute ou encore les aéroports, afin de répondre en tout lieu aux besoins de ses quelque 800 000 clients quotidiens.

L'ambition de Monoprix repose sur le commerce de proximité, le « savoir-faire à la française » et le développement durable, des valeurs qui font partie de l'identité intrinsèque de la marque. Forte d'un chiffre d'affaires 2019 de 218 millions d'euros, l'entreprise compte 25 000 collaborateurs.

Monoprix est depuis plusieurs années engagée dans une profonde transformation digitale afin d'accompagner sa stratégie de croissance. Elle a toujours misé sur l'innovation pour adapter son offre au travers d'une approche omnicanal qui conjugue e-commerce et vente en magasins physiques.

Le défi

Dans un contexte d'amélioration continue, Monoprix poursuit l'homogénéisation de son parc informatique, la rationalisation de ses outils ainsi qu'une gestion optimisée des services informatiques. Jusqu'en 2018, l'entreprise disposait d'un outil ITSM (IT Service Management) dédié à la remontée et à la résolution des incidents informatiques : pannes sur le système d'encaissement, perte de mots de passe, attaques de phishing, effacement de données, etc.

Au terme du contrat de support de son ancienne solution, Monoprix décide de s'équiper d'une solution ITSM plus en phase avec ses besoins. En octobre 2018, la direction de la production informatique bascule alors vers la solution ITSM d'Ivanti : Ivanti Service Manager (ISM).

« Nous nous sommes très vite rendu compte de l'efficacité de la solution d'Ivanti qui, par sa gestion globale et évolutive des services informatiques, offre bien plus que la gestion des incidents strictement informatiques », observe Raphaël Rusterholtz, administrateur de l'outil Ivanti ISM au sein de la Direction Opérationnelle Informatique chez Monoprix.

« L'orchestration à la fois fine et globale de l'IT est un gain majeur dans un contexte de contrainte et d'optimisation budgétaire. »

— Raphaël Rusterholtz
Direction Opérationnelle Informatique & Administrateur
ISM

La solution

La DSI déploie depuis deux ans la suite Ivanti Service Manager, hébergée en interne, qu'elle utilise également comme base de données pour les services et les actifs clés.

Au cœur du système, la CMDB (Configuration Management DataBase) recense en un lieu unique l'ensemble des informations (logicielles, matérielles, utilisateurs, processus...), et gère les configurations (états, mises à jour, interdépendances...), les modifications, les incidents ainsi que les demandes des utilisateurs.

Aujourd'hui, Monoprix s'appuie donc sur Ivanti Service Manager pour suivre, administrer et délivrer l'ensemble de ses services IT, ainsi que ses 84 000 matériels qui composent le parc informatique, parmi lesquels les micro-ordinateurs, terminaux de paiement électronique, balances, solutions mobiles et autres serveurs : avec une automatisation renforcée, une orchestration centralisée et des services consolidés, leur efficacité opérationnelle en est favorisée.

Ivanti Service Manager permet à l'équipe Monoprix d'élaborer les formulaires, d'extraire les requêtes et de construire les variables et de proposer un monitoring pointu des indicateurs clés.

« Elle est accessible aux utilisateurs via le portail intranet, détaille Raphaël Rusterholtz. Et nous l'avons déjà enrichie de nouveaux modules, parmi lesquels Ivanti Asset Manager, à la fois pour une gestion approfondie des presque 50 000 actifs de l'entreprise, mais également pour étendre le catalogue de services aux métiers RH et aux services généraux. »,

Les résultats

En deux mois seulement, le premier déploiement était effectif et la gestion des incidents pour plus de 20 000 collaborateurs mise en place. Monoprix s'est dotée en parallèle de la solution Xtraction d'Ivanti et bénéficie ainsi de mesures statistiques détaillées et de tableaux de bord en temps réel en self-service. L'extraction des données permet notamment d'évaluer le temps de traitement moyen des résolutions par les équipes.

La gestion des incidents est aujourd'hui bien plus avancée et surtout bien plus efficace qu'avec l'ancienne solution : Ivanti permet en effet de déterminer l'origine et la nature des incidents. Par exemple, à partir d'un incident répété et observé sur deux flux de données distincts, il est désormais possible d'apporter une mesure corrective en changeant simplement l'horaire de l'un des flux. En d'autres termes, Ivanti élimine de potentiels incidents en identifiant, de façon proactive, ce type de conflits.

« Elle est accessible aux utilisateurs via le portail intranet et nous l'avons déjà enrichie de nouveaux modules, parmi lesquels Ivanti Asset Manager, à la fois pour une gestion approfondie des presque 50 000 actifs de l'entreprise, mais également pour étendre le catalogue de services aux métiers RH et aux services généraux. »

— Raphaël Rusterholtz
Direction Opérationnelle Informatique & Administrateur
ISM

De même, la convergence des demandes au sein d'une plateforme unique de services assure aux équipes et administrateurs un gain de temps dans le traitement des demandes.

Sans compter la maîtrise des équilibres financiers : « L'orchestration globale de l'IT, associée à une connaissance fine des éléments du système d'information étendu et des liens existant entre eux, permet de mieux anticiper et répartir les budgets entre les différents services, se félicite Raphaël Rusterholtz. ». L'outil Xtraction d'Ivanti permet en effet de ventiler les coûts et de valoriser l'ensemble des actifs qui sont répertoriés et associés à chaque business unit. C'est là un gain majeur dans un contexte de contrainte et d'optimisation budgétaire.

Le Service Gouvernance & Pilotage de Monoprix entend étendre la solution à d'autres métiers de l'entreprise, dont la direction des achats et la direction marketing, en créant de nouveaux formulaires. Elle compte également

tirer parti de ce pilotage global et managérial de l'IT au profit du change management, dans le cadre de la mise en production de nouveaux projets (processus, applications) au sein du parc informatique.

Les résultats d'un client sont spécifiques à son environnement / expérience totale, dont Ivanti fait partie. Les résultats individuels peuvent varier en fonction de l'environnement unique de chaque client.

En savoir plus**[ivanti.fr/contact](https://www.ivanti.fr/contact)**

Copyright © 2020, Ivanti. All rights reserved. IVI-2454 12/20 LB/DW/DH