

# Mise en place d'un portail utilisateur pour les services généraux avec EasyVista Service APPS

STALLERGENES  GREER  
*Life beyond allergy*

## STALLERGENES en quelques chiffres

**179 millions d'euros** en 2020.

**1 139 collaborateurs** répartis dans 19 pays.

**41 pays** servis par un réseau de distribution.

**5 sites** de production dont le principal est basé à Antony dans les Hauts de Seine.

## La société

Stallergenes Greer est un laboratoire biopharmaceutique spécialisé dans le diagnostic et le traitement des allergies à travers le développement et la commercialisation de traitements d'immunothérapie allergénique (ITA). La société possède une importante présence internationale avec la plus grande capacité de production d'allergènes et de produits finis d'ITA au monde. Leur mission : Offrir tout le potentiel de la médecine de précision pour améliorer la qualité de vie des personnes souffrant d'allergies. Le laboratoire est spécialisé dans les traitements d'immunothérapie allergénique. Il commercialise notamment des Allergènes Préparés Spécialement pour un seul Individu (APSI), c'est-à-dire des produits délivrés sur ordonnance et préparés sur mesure pour chaque patient.

## Contexte

Stallergenes a choisi EasyVista en 2007, initialement pour les besoins de la DSI. Une migration en version Oxygen a été menée en 2020. Les processus déployés sont : la gestion des incidents, la gestion des demandes de services, la gestion de parc, le portail utilisateur via la technologie Service APPS.

En 2021, les services généraux ont exprimé le besoin d'améliorer la qualité de service des collaborateurs, et de centraliser les demandes dans une solution unique pour faciliter les interventions des équipes. Pour répondre à ce besoin, la DSI a proposé d'étendre le périmètre du catalogue des services vers les Services Généraux, avec un portail utilisateur dédié via la solution Service APPS, accessible depuis un poste de travail ou un smartphone pour répondre au besoin de mobilité.





## Les enjeux

- ✓ Réduire les sollicitations par mail
- ✓ Tracer les demandes
- ✓ Disposer d'un point d'entrée unique
- ✓ Améliorer la qualité de service

## Objectifs

Un premier objectif sur l'intégration des Services Généraux dans EasyVista est de réduire les sollicitations entrantes via le canal mail. En effet, les équipes rencontraient jusqu'alors des difficultés sur le suivi et le traitement des demandes. Aussi, la présence de doublons était fréquente. L'objectif était également de piloter l'activité des équipes à travers des tableaux de bord et KPI, afin d'améliorer la qualité du service rendu, et mesurer la performance des équipes. De part la nature des interventions, il était nécessaire de mettre à disposition des techniciens une application mobile pour pouvoir traiter les incidents et demandes de service en situation de mobilité.

« Le collaborateur doit disposer d'un point d'entrée unique pour accéder à ses demandes IT et Services Généraux. »

**Mustapha JAMAL**  
Responsable support informatique

## Périmètre

L'application doit permettre de soumettre des incidents et des demandes de services affectés automatiquement à l'équipe « Services Généraux », de suivre l'état des tickets, d'ajouter un commentaire ou une pièce jointe, d'annuler un ticket, et de relancer le support. On distingue les services visibles par les équipes support, et ceux visibles par les utilisateurs. Ainsi, une règle de gestion de l'affichage est mise en place pour activer la publication des demandes pour les utilisateurs. Ces demandes sont disponibles sous la rubrique « Service Généraux », aussi, deux sous familles de services sont ajoutées : « Bâtiments » et « Sureté propreté ». Une App mobile dédiée aux techniciens membres de l'équipe « Services Généraux » permet de traiter les actions des tickets depuis un smartphone. L'historique des actions des tickets, ainsi que les commentaires des intervenants sont visibles par les demandeurs depuis le portail utilisateurs.

## Le projet

Le projet a été mené de concert entre la DSI et les Services Généraux. Un chef de projet de la DSI centralisait les besoins des Services Généraux, avant de les soumettre pour étude à l'expert Doopera. La méthodologie retenue pour la réalisation des Apps est le mode agile. Des réunions de travail ont été mises en place afin de restituer les avancées des développements, et d'identifier les ajustements demandés jusqu'à l'obtention d'une version validée et prête à être déployé en production. Un délai de mise en œuvre de 2 mois a été nécessaire pour réaliser l'ensemble des activités projet (ateliers, recette, mise en production).





STALLERGENES GREER  
Life beyond allergies

## Les facteurs clés de succès

Un élément clé pour la réussite du projet est la proximité entre l'équipe en charge des évolutions de la plateforme EasyVista et l'équipe des Services Généraux. En effet, le projet consiste à étendre les services proposés aux collaborateurs en y intégrant le catalogue des Services Généraux. Un autre facteur de succès est la capacité de l'équipe Doopera à proposer des solutions fonctionnelles éprouvées qui permettent de faciliter et simplifier l'administration de la plateforme.

## Les bénéfices

Les collaborateurs des services généraux se sont rapidement appropriés la solution EasyVista. En effet, les interfaces support et utilisateur sont faciles à utiliser, et intuitives, et permettent ainsi une prise en main rapide. Un gain de temps non négligeable a été observé par les équipes sur le traitement et le suivi des demandes. Du côté des utilisateurs, la transparence sur le suivi des tickets à travers le portail, et l'efficacité sur le traitement des tickets a permis d'améliorer le niveau de satisfaction global.

Une nouveauté sur l'utilisation des APPS a été mise en place pour les besoins des services généraux, il s'agit des fonctionnalités permettant de traiter des tickets depuis un mobile. Cette fonctionnalité a permis de montrer les possibilités de la technologie APPS à l'ensemble des équipes support. Une interface similaire pourra être proposée aux techniciens IT pour répondre au besoin de mobilité.

« EasyVista est une solution facile à utiliser. Nous mettons à disposition des utilisateurs des procédures qui leur permettent d'être autonomes »

**Stéphanie BOUGRIER**  
HR and facilities officer

Dans une démarche d'amélioration continue, les utilisateurs soumettent des propositions d'amélioration de l'app EasyVista des Services Généraux. Les utilisateurs sont investis et contribuent pleinement aux évolutions.

## A propos de Doopera

Cabinet de conseil spécialisé en ITSM, Doopera aide les directions informatiques sur leurs projets de transformation. Nous accompagnons nos clients dans les domaines suivants : la gestion des services d'entreprise (ITSM et ESM), la gestion des actifs (ITAM) et les opérations informatiques (ITOM). Nous intervenons sur l'intégration de solution ITSM, et la mise en place de portails digitaux à destination des différents métiers des organisations : IT, ressources humaines, paie, achat, juridique, moyens généraux, ...

