Spectrum Groupe

Platinum Solution Partner

CRÉDIT AGRICOLE IMMOBILIER

MISE EN PLACE D'UNE PLATEFORME HELP DESK ET ITSM

Secteur d'activité : Immobilier

LE CONTEXTE DU PROJET

Crédit Agricole Immobilier est une filiale du groupe Crédit Agricole spécialisée dans les services immobiliers, il propose des solutions complètes pour la stratégie immobilière, la transaction, la location, aussi bien pour les particuliers que pour les entreprises.

Confronté aux limites de son ancien outil qui ne répondait plus aux besoins croissants des équipes, Crédit Agricole Immobilier a pris la décision de migrer vers Jira Service Management, un outil plus moderne et en phase avec les ambitions du groupe, désireux notamment d'avoir un outillage pour la gestion des actifs IT. Crédit Agricole Immobilier a fait appel à l'expertise de Spectrum Groupe pour l'accompagner dans ses missions autour de Jira Service Management et Confluence.

LA MISSION

Un changement d'outil est l'occasion de revoir ses process, la structuration de la plateforme. Spectrum Groupe a donc accompagné le Crédit Agricole Immobilier dans la définition de ses besoins pour la mise en place de deux produits complémentaires de la suite Atlassian : Jira Service Management et Confluence.

Au delà de l'audit sur les besoins autour du traitement des demandes, l'ambition est d'être en capacité de gérer les ressources et les biens IT, administrer et entretenir une base de connaissance efficiente, et d'avoir un reporting efficace pour les décisionnaires.

Spectrum Groupe a su apporter son expertise et ses conseils pour aller vers le bon mode de licence tout d'abord, puis pour l'intégration des exigences, et le décomissionnement progressif de l'ancien applicatif pour une transition douce.

Usages :

Gestion des actifs IT, gestion des ressources, Service IT.

Solutions utilisées :

Jira Service Management
Data center

Confluence
Data center

Volumétrie :

500 utilisateurs Confluence
50 agents Jira SM

Mission Spectrum :

3 profils experts

+ 2 mois

GAINS ET PERSPECTIVES

Le passage d'un outil Help Desk simple à un outil ITSM a permis à Crédit Agricole Immobilier d'avoir une vision claire des actifs informatiques pour une résolution plus fluide des tickets, aidée encore par la base de connaissance. L'amélioration de la qualité du traitement des tickets est nette.

Après avoir constaté l'efficacité de l'univers Jira pour l'ITSM, Crédit Agricole Immobilier planifie la mise en place de Jira Software pour améliorer les usages de pilotage de projets et tirer profit de la symbiose entre les 3 outils de la suite Atlassian : Jira Software, Jira Service Management, et Confluence.

A propos de Spectrum Groupe

Fondée en 2011 par des experts du travail collaboratif, des méthodes agiles et de l'industrialisation logicielle, Spectrum Groupe accompagne la transformation des entreprises en déployant les meilleures méthodes et outils agiles. Spectrum Groupe est Platinium Solution Partner d'Atlassian et un acteur de référence des prestations de services autour des solutions Atlassian (Jira Software, Confluence, Jira Service Management, ...).

Nous opérons autour de quatre axes de métiers : Gestion de projets Agile, Agile @Scale ,enterprise Service Management (ESM) et IT Service Management (ITSM) , DevOps, Work Management

Nous accompagnons nos clients à chaque étape du déploiement des outils Atlassian et de la mise en place des méthodes agiles au sein de leur organisation (Projets de mise en œuvre, Support, Expertise, Formation, Migration, Managed Services, Change Management)

Nous sommes présents dans 7 pays (France, Tunisie, Angleterre, Arabie Saoudite, Emirats Arabes Unis, Egypte et Côte d'Ivoire) et nous comptons de nombreuses références comme Thales, Saint-Gobain, RATP, Axa Banque, Société Générale, SNCF, RTE, La fourchette, Nexity, Solvay,...