

## Attica fait appel à Teamup Consulting pour son projet ITSM

**Banque - Itil** - Attica, le GIE de production informatique de la branche Assurances du groupe Crédit Agricole, a fait appel à Teamup Consulting, société de conseil spécialisée dans la gestion de services informatiques (ITSM) pour la définition de ses besoins en matière de choix d'une solution ITSM.

« L'assurance est le deuxième métier du Crédit Agricole et fait du groupe le numéro deux de l'assurance en France et le onzième à l'échelle européenne, » commente Eric Pignol, responsable du secteur optimisation des processus de production chez Attica. « Notre centre de services gère plus de 170 applications hébergées sur des plateformes centrales et distribuées. L'enjeu central de notre projet était d'industrialiser les processus de production de manière intégrée en nous appuyant sur le référentiel ITIL, afin de nous donner les moyens d'atteindre plusieurs objectifs opérationnels. Le premier d'entre eux consistait à améliorer la qualité délivrée et la satisfaction client, pour atteindre un taux de disponibilité de 99,8%. Parallèlement, nous souhaitions avoir une vision transverse de notre fonctionnement et mettre en place des tableaux de bord et des reportings afin de garantir une continuité dans la qualité et une amélioration continue des services. Enfin, nous souhaitions réduire nos coûts de fonctionnement. »

Fin 2008, Attica achève la première phase du projet visant à définir les processus ITIL en termes de rôles et de responsabilités. « Début 2009, nous sommes entrés dans la phase de définition des besoins fonctionnels qui préfigurait le processus de sélection de la solution ITSM, » poursuit Eric Pignol. « Les projets ITSM sont des projets stratégiques et complexes à mener à bien, et nous avons pris la décision de nous appuyer sur l'expertise d'un partenaire afin de nous aider à évaluer au mieux les solutions proposées sur le marché et de faire un choix adapté à nos besoins.

Dans ce contexte, Attica fait appel à Teamup Consulting, privilégiant l'expertise reconnue de la société de conseil dans l'évaluation des outils ITSM et son indépendance vis-à-vis des éditeurs.

Teamup Consulting a tout d'abord travaillé au recueil des besoins métiers et fonctionnels d'Attica au travers d'une série d'entretiens et d'ateliers avec les gestionnaires de processus, les managers et un panel de collaborateurs opérationnels. Cette étape a permis de construire un premier cahier des charges sur la base des critères suivants :

- Couverture des processus ITIL
- Architecture technique
- Tableaux de bord et indicateurs pour le reporting
- Intégration avec le SI existant d'ATTICA
- Flexibilité technique et fonctionnelle
- Ergonomie

Parmi les 11 éditeurs ciblés par les critères de ce premier cahier des charges, 5 ont été retenus après analyse des données issues de leurs réponses. Attica, avec le concours de Teamup Consulting, a ensuite procédé à la définition d'un appel d'offres détaillé. Teamup Consulting a mis à disposition d'Attica les scénarios de maquette sur lesquels les cinq éditeurs retenus ont dû effectuer leur soutenance.

[< Précédent](#)
[Suivant >](#)

## Atlas 2009 de Marchés & Contrats



L'Atlas 2009 des pratiques d'achats des DSI présente une vision détaillée des contrats qui ont été signés en 2008 entre les DSI et les éditeurs de logiciels, constructeurs, SSI, opérateurs, intégrateurs...

## Les derniers articles

- **Trois nouveaux clients pour Vizelia**  
Secteur public - Green IT - L'Université de Saint-Etienne, le Conseil Général de la Sarthe et le Conseil Général de...
- **L'enseigne britannique John Lewis a choisi Sterling Order Management**  
Grande distribution - ERP - Sterling Commerce a signé avec un contrat avec John Lewis pour lui fournir un ensemble...
- **Parfip Lease installe la suite Coheris CRM**  
Finance - Relation client - Spécialiste de la location financière « full service », Parfip Lease propose à des partenaires...
- **Mercer choisit Sinequa**  
Conseil - Moteurs de recherche - Mercer, cabinet de conseil RH et financier, ainsi que des produits et services associés,...
- **GE Healthcare, la division Santé de General Electric, choisit PTC**  
Santé - PLM - GE Healthcare, division de General Electric Company, a choisi d'implémenter Windchill, le logiciel de gestion du...
- **La Caisse d'Épargne Bretagne - Pays de Loire sélectionne Infor**  
Banque - Gestion financière - Infor, éditeur de solutions logicielles d'entreprise dédiées aux entreprises du 'mid-market', vient d'être retenu...
- **Claude Bodeau, associé chez Ineum Consulting**  
Conseil - Nomination - Ineum Consulting, société de conseil en stratégie, organisation, et management de systèmes d'information, a nommé Claude...
- **Eric Isabey, Président de Pierre Audoin Consultants**  
Conseil - Nomination - Pierre Audoin Consultants (PAC) a nommé Eric Isabey à la Présidence du Directoire du Groupe PAC...
- **Gestion de la relation client : des faiblesses...**  
Gestion de la relation client - Étude - La gestion classique de la relation client n'apporte pas la transformation souhaitée...
- **BforBank retient Prosodie**  
Banque - Relation client - BforBank, filiale à 100% des Caisses Régionales de Crédit Agricole et de Crédit Agricole SA,...

## Projets IT : Teamup Consulting assiste l'Attica dans le déploiement d'Itil

Par La rédaction Le 19 novembre 2009 (14:07)

Rubriques : Gouvernance et qualité (Itil) - Services - SSII Tags : itil - conseil - teamup - attica

Attica, le GIE de production informatique de Crédit Agricole Assurances, vient d'achever son processus d'évaluation et de sélection d'une solution ITSM accompagné par Teamup Consulting. La société de conseil spécialisée dans la gestion de services informatiques a notamment aidé le groupement, numéro 2 de l'assurance en France, à définir son cahier des charges. Selon Eric Pignol, responsable du secteur optimisation des processus de production chez Attica, le centre de services « gère plus de 170 applications hébergées sur des plates-formes centrales et distribuées. L'enjeu central de notre projet était d'industrialiser les processus de production de manière intégrée en nous appuyant sur le référentiel Itil, afin de nous donner les moyens d'atteindre plusieurs objectifs opérationnels. »

Parmi les 11 éditeurs ciblés par les critères de ce premier cahier des charges, 5 ont été retenus après analyse des données issues de leurs réponses. Attica prévoit de finaliser les déploiements des processus Itil fin 2010.