

Communiqué de presse

ISERBA migre son système d'information vers le Cloud privé de Hardis Group

En basculant son SI sur les infrastructures de Hardis Group, le spécialiste de la maintenance immobilière a gagné en qualité et en continuité de service, ainsi qu'en flexibilité dans la gestion de ses ressources.

Grenoble, le 6 décembre 2016 – Hardis Group, entreprise de services du numérique et éditeur de logiciels, a été choisi par le Groupe ISERBA (Inter SERVICE BATiment), spécialiste de la maintenance immobilière, pour moderniser, héberger et infogérer l'ensemble de ses infrastructures informatiques. Suite à la bascule de son SI dans le Cloud de Hardis Group, le service informatique d'ISERBA a gagné en qualité de service, en proactivité et en flexibilité. Il est désormais en capacité de se recentrer sur les activités cœur de métier de l'entreprise, qui connaissent une forte croissance.

ISERBA : le choix de l'externalisation pour se concentrer sur ses métiers

Fondée en 1978, le groupe ISERBA (Inter SERVICE BATiment) est une entreprise familiale spécialisée dans la maintenance multi-technique des logements sociaux. Plus récemment, le Groupe a étendu son activité à l'entretien, la maintenance et le dépannage des appareils individuels à gaz et fioul auprès des particuliers et syndicats. Depuis 40 ans, la société lyonnaise n'a cessé de se développer, enregistrant une croissance d'environ 10 % par an. Le Groupe compte aujourd'hui près d'un millier de collaborateurs, répartis sur plus de 70 sites partout en France.

ISERBA a bâti sa croissance sur des valeurs fortes, centrées sur la qualité de service et la satisfaction client. La disponibilité de ses outils informatiques est un prérequis essentiel pour respecter ses engagements contractuels, traiter et suivre les demandes d'interventions, ou encore permettre aux collaborateurs de consulter et mettre à jour les informations liées à leurs missions quotidiennes sur le terrain. Afin de libérer son service informatique (composé de huit collaborateurs) des tâches liées à la gestion des infrastructures informatiques, ISERBA a fait très tôt le choix de l'externalisation. C'est la nécessité de remplacer son parc matériel, couplée à l'objectif d'améliorer les niveaux de service, qui ont conduit la société à lancer, au printemps 2015, un projet de modernisation de ses infrastructures informatiques. « *Nous avons profité de la fin de nos engagements contractuels avec notre prestataire chargé de l'hébergement et de l'infogérance de notre SI pour élaborer un nouveau schéma directeur et définir la solution cible à mettre en place* », explique Vincent Baby, Responsable Infrastructures et Réseaux au Service informatique d'ISERBA.

Le choix de la maîtrise, de la maturité et de la proximité

Quatre besoins clés sont alors identifiés : accroître la flexibilité des ressources pour adresser la croissance de l'entreprise, réduire les temps de reprise d'activité de 4h à 1h, disposer de garanties supérieures de la part du prestataire hébergeur et infogéreur en terme de niveaux de service et de réactivité, et enfin permettre à l'équipe informatique de se recentrer sur ses métiers et ses utilisateurs.

Un appel d'offre est lancé en septembre 2015 auprès de six sociétés, au terme duquel Hardis Group est retenu. Au-delà de l'adéquation de l'offre avec les besoins, le choix d'ISERBA a été motivé par des critères comme la proximité géographique, la similarité des deux sociétés en termes de taille et de croissance, ainsi que la qualité des relations entre les équipes, dès les premiers échanges. *« L'approche de Hardis était structurée et mature, la solution proposée était maîtrisée et industrielle, avec une projection sur le futur en matière de Cloud public »*, résume Vincent Baby.

La phase de build, lancée au premier trimestre 2016, a fait l'objet de plusieurs ateliers – impliquant les équipes d'ISERBA, de Hardis Group et de l'ancien prestataire – pour préparer la bascule : détermination et validation de l'ensemble des tâches à réaliser, des scénarios de transition et futures procédures d'exploitation. Et ce pour l'ensemble des applications informatiques et télécom d'ISERBA : ERP BtoB et BtoC, serveurs de messagerie Exchange, infrastructure Citrix pour les terminaux légers, serveurs ToIP, outils collaboratifs, portail client, interfaçage avec les terminaux mobiles utilisés sur le terrain. Après une bascule à blanc, la migration de l'infrastructure dans les datacenters de Hardis Group s'est effectuée au cours d'un week-end, en juin 2016. Le redémarrage, une fois la bascule réalisée, s'est fait de manière totalement transparente pour les utilisateurs.

« Hardis a mis en place tous les facteurs de réussite, à tous les niveaux : nous avons pu nous appuyer sur la méthodologie, l'engagement et la compréhension de nos spécificités de ses équipes constituées d'un chef de projet, de consultants techniques et d'un Service Delivery Manager », précise Vincent Baby.

Une infrastructure et un partenaire capables d'accompagner la croissance

Aujourd'hui, les infrastructures de production d'ISERBA sont hébergées dans le datacenter de Vénissieux, avec un backup situé à Limonest. L'offre Infrastructure as a Service (IaaS) de Hardis Group accueille 72 machines virtuelles (dont 52 en PRA) et un serveur physique. Elle est couplée à une convention de services managés (sauvegarde, réplication sur le datacenter de secours, supervision, support, exploitation, etc.), pour garantir la disponibilité du service et la continuité d'activité. Avec une hot line joignable sur une plage étendue, de 7h jusqu'à 19h.

Quelques mois seulement après cette migration, le service informatique en mesure déjà les bénéfices. Et particulièrement en termes de réactivité et de qualité de service d'infogérance : *« nous bénéficions aujourd'hui d'une infogérance professionnelle, suivie, cadrée, avec de véritables engagements de services, et des périmètres d'action clairement définis entre les équipes »* constate Vincent Baby. La continuité de service s'est améliorée, grâce à une détection et une résolution plus rapide des incidents.

Pour le service informatique d'ISERBA, l'heure est déjà aux réflexions autour de nouveaux projets d'avenir, dans un objectif toujours identique de modernisation de son SI : évolution des ERP, nouvel outil de GED, etc. *« Nous disposons désormais d'une infrastructure capable d'évoluer au gré de la croissance et de l'évolution des outils informatiques de l'entreprise »*, conclut Vincent Baby.

A propos de Hardis Group

Entreprise de services du numérique et éditeur de logiciels, Hardis Group accompagne ses clients dans la transformation de leur business model, de leur Supply Chain et système d'information. La société les aide à gagner compétitivité et en performance opérationnelle, en concevant et intégrant des solutions métiers, technologiques et digitales adaptées à leurs besoins et enjeux.

Grâce à son double positionnement, Hardis Group a développé des expertises dans les secteurs de la banque, assurance et e-santé, de la distribution, CPG et luxe, de l'industrie et énergie, ou encore de la prestation logistique et du transport. Expertises qui lui permettent aujourd'hui de proposer des réponses globales, dans une approche agile de co-construction, d'innovation et d'amélioration continue.

Depuis sa création en 1984, la société construit sa croissance sur une approche pragmatique ainsi que des valeurs d'efficacité et d'engagement fort, tant auprès de ses 2 500 clients que de ses 730 collaborateurs (25% de salariés actionnaires). En 2015, Hardis Group a réalisé un chiffre d'affaires de 68,8 millions d'euros. Le groupe, dont le siège social est situé à Grenoble, dispose de quatre autres agences à Lyon, Paris, Lille et Nantes.

www.hardis-group.com

Contacts presse

Anjuna

Elodie Cassar

elodie.cassar@anjuna.fr

Tél.: +33 9 64 15 31 27

Mob.: +33 6 80 53 82 94

Hardis Group

Hélène Leclercq

helene.leclercq@hardis.fr

Tél.: +33 4 76 70 98 41