

Le client au centre des décisions

Sur un marché où la concurrence s'annonce de plus en plus rude, ebrc se différencie par la maîtrise de la qualité des services prestés et des coûts avec, comme fil rouge, la norme ISO 20000 qui fédère l'entière de son organisation autour de ces objectifs.

Interview d'André Ottavino, Business Performance Manager.

“ Dès lors que nous parlons d'infogérance ou de Managed Services, on se doit d'établir une relation de confiance avec le client ”

Après avoir obtenu la certification ISO 27001 concernant la sécurité de l'information, il y a quelques mois, ebrc a franchi, le 1^{er} mars, une étape supplémentaire avec la certification ISO 20000. ISO 20000 touche l'organisation avant les personnes, et plus particulièrement les processus d'infogérance et d'IT service management, deux activités dans lesquelles ebrc se veut être leader.

Cette politique de certification s'inscrit dans la stratégie de développement internationale d'ebrc, puisqu'il s'agit d'une norme internationalement reconnue. C'est aussi un atout de différenciation sur le marché local. “Dès lors que nous parlons d'infogérance ou de Managed Services, on se doit d'établir une relation de confiance avec le client qui externalise une partie de son infrastructure, de ses services et de ses informations chez un prestataire. Le fait d'avoir cette certification permet de passer les premières étapes de cette relation pour les clients qui ne nous connaissent pas”, souligne André Ottavino.

Concrètement, la norme se déploie de manière transversale dans l'entreprise. Sa mise en place a mobilisé dix-sept personnes et ce sont au total treize processus et 250 points qui ont été contrôlés. L'organisation a été certifiée par une entité indépendante, en l'occurrence la société Bureau Veritas de Belgique, qui a audité ebrc durant cinq jours sur l'état des processus, la manière dont ils sont définis, les outils qui sont utilisés et la manière dont ils sont appli-

qués. L'audit a porté sur les processus de service management. Alors qu'ITIL (Information Technology Infrastructure Library) certifie les personnes, ISO 20000 certifie la capacité d'une organisation à gérer une relation d'externalisation avec son client. “Nos clients attendent de nous une capacité à comprendre leurs besoins, à les gérer à long terme, à rendre compte des services prestés et à s'engager sur le rapport entre les exigences (SLA - Service Level Agreement) et le coût. Toute la norme tourne autour de la capacité de l'organisation à respecter ses engagements pendant toute la durée du contrat, clef de voûte de la relation de confiance avec le client”, précise André Ottavino.

Etre certifié ISO 20000 implique également pour ebrc d'être responsable de la relation avec ses fournisseurs, comme l'explique André Ottavino: “Si nous sommes amenés à faire appel à un tiers pour nous aider dans la gestion d'un service externalisé, nous devons en gérer le reporting et être exigeants vis-à-vis de celui de nos fournisseurs, car nous gardons la responsabilité première par rapport à notre client. Notre expérience dans notre métier de base nous est très utile pour mener à bien cette démarche, puisque gérer un data centre, tout particulièrement certifié Tier IV, requiert la coordination sans faille de multiples partenaires”.

Si ebrc est officiellement certifié depuis le 1^{er} mars, ses efforts en la matière ne sont pas nouveaux. 2004 a été une année



charnière: celle où, suite logique dans son évolution de spécialiste des data centres, ebrc a commencé à prendre en charge non plus seulement le parc informatique de ses clients, mais aussi la gestion de ce parc. Quatre ans plus tard, Yves Reding, CEO d'ebrc, a demandé qu'un bilan de l'état de maturité des processus soit dressé, bilan qui a conduit à la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue.

A ce titre, l'une des exigences de la norme ISO 20000 est la mise en place d'une démarche d'amélioration continue, soutenue par la direction générale, conforme aux principes de la roue de Deming:

- PLAN: planifier ce que l'on veut faire
- DO: réaliser ce que l'on a planifié
- CHECK: contrôle régulier de la conformité des réalisations par rapport au plan
- ACT: agir et réagir en conséquence

Elle ne correspond donc pas à un instantané de ce qu'une société fait à un moment T. La preuve en est qu'elle implique un engagement de trois ans de la part de la direction d'ebrc, en particulier de son CEO, Yves Reding, et qu'elle est soumise à une remise en jeu annuelle.

L'enjeu pour ebrc qui est, dans son secteur, l'une des premières au Luxembourg à être certifiée ISO 20000, est de se démarquer de la concurrence par la qualité des services sur un marché où le cloud computing et l'infogérance sont de plus en plus stratégiques.

ebrc
Goldbell Centre
5, rue Eugène Ruppert
L-2453 Luxembourg
Tél.: 26 06-1
Fax: 26 06-20 90
E-mail: info@ebrc.com
www.ebrc.com

“ Etre certifié ISO 20000 implique également pour ebrc d'être responsable de la relation avec ses fournisseurs ”