

### VSC Technologies



Créée en juin 2000, Voyages-sncf.com est la première agence de voyages en ligne et le premier site marchand français, avec un volume d'affaires de plus d'un milliard et demi d'euros en 2006 et cinq millions de visiteurs uniques en moyenne par mois.

En 2006, Voyages-sncf.com devient le Groupe VSC, organisé en trois entités : Voyages-sncf.com, l'Agence Voyages-sncf.com, et VSC Technologies.

L'entité VSC Technologies est en charge de la partie informatique du premier site public de e-commerce français (gestion des outils front office, maintenance et évolution du site Web, hébergement, etc.). Elle a pour mission de faire évoluer puis maintenir le site internet vers l'accessibilité. Pour répondre à ces missions, VSC Technologies fonctionne avec comme maîtres mots "réactivité et efficacité".

Ces dernières années ont été extrêmement riches en termes d'évolution et de croissance. Cela va naturellement entraîner une augmentation de la demande et de la qualité de services liées à la vente sur Internet. La Direction Technique décide, en 2007, de franchir une étape supplémentaire dans l'organisation de ses services. Elle va dorénavant chercher à optimiser et à industrialiser ses processus de gestion internes. La Direction Technique lance donc un projet d'acquisition d'un outil lui permettant de supporter les processus existants et futurs et d'optimiser ses ressources. Après avoir lancé une consultation, son choix va se porter en juin 2007 sur la solution *Apsynet*.

La problématique de VSC Technologies était en elle-même assez complexe. Elle devait trouver une solution répondant à des exigences qualités reconnues (compatibilité ITIL notamment), être suffisamment souple pour répondre aux multiples problématiques de son métier (besoins de support des utilisateurs internes, des clients externes, gestion des demandes, ...), offrir des capacités d'évolutions fortes et le tout avec un interlocuteur capable de réagir dans la philosophie de la culture interne: un esprit dynamique ! Apsynet répondait aux exigences du dossier.

*« Nous avons trouvé, dans les produits Apsynet, les capacités technologiques essentielles à notre projet..*

*Leurs consultants ont su déployer la solution conformément au cahier des charges dans les délais impartis.*

*Nous avons tout de suite pu apprécier la culture technique de cet éditeur.»*

*David Sirour*

*Responsable du Centre de Services Informatiques*

Aujourd'hui, 3 mois après la mise en production, plus de 200 utilisateurs saisissent leurs demandes liées à la bureautique. Les déploiements fonctionnels continuent.

Dans une étape très proche, la gestion des demandes et des déclarations de dysfonctionnement sera ouverte aux clients internes et

externes (groupement d'agences de voyage) des applications de VSCT.

Lors du premier trimestre 2008, il est prévu d'utiliser *Apsynet DataCenter*, pour le suivi de toutes les demandes d'évolution et de déclarations de dysfonctionnement pour l'ensemble de la chaîne de production applicative.

ELO.