



La Mutuelle Générale fait confiance à Tenedis pour relever les challenges d'amélioration de la supervision de ses applications

La Mutuelle Générale - 3ème mutuelle française - existe depuis 75 ans et protège près de 1,5 million de personnes.

Les 3 métiers de La Mutuelle Générale sont :



La Santé pour le remboursement des frais



La Prévoyance pour les prestations en capital ou en rentes



Les Services aux entreprises dédiés au bien-être de leurs salariés.

La Mutuelle Générale est présente sur les 2 marchés de l'individuel et du collectif.



Besoins et objectifs

Aujourd'hui, les entreprises s'intéressent de plus en plus aux problèmes de performance des applications.

Ce fut le cas de La Mutuelle Générale qui avait pour **objectif premier de s'intéresser de plus près à l'analyse des ses différentes applications.**

L'entreprise a donc fait appel à Tenedis pour bénéficier d'un **accompagnement transverse** dans le but d'analyser le flux du trafic utilisateurs sur ses différentes applications.

Objectif ? **Détecter les éventuelles lenteurs et dysfonctionnements**, mais également bénéficier d'une instrumentation des applications les plus critiques.



Les étapes du projet

Tout a commencé par un “constat d'étonnement” réalisé par La Mutuelle Générale. L'entreprise avait déterminé avec précision ses besoins de suivi des performances au niveau ressenti des utilisateurs.

Tenedis a décidé dans un premier temps de mettre en place un plan d'action pour réaliser un bilan des solutions existantes et des process de son client.

Suite à ce constat, Tenedis a proposé un accompagnement au travers du Centre de services qui dispense un suivi personnalisé des solutions Dynatrace et Nexthink (réunions mensuelles ou hebdomadaires, veille technologique, accompagnement sur les nouveaux projets).

Les avantages des solutions et de l'accompagnement Tenedis



Dynatrace est une solution qui fournit des informations en temps réel, donne une vue d'ensemble sur l'état des performances applicatives et permet une analyse des performances des applications renforcée par une IA afin d'identifier un problème et d'en révéler la cause en quelques secondes.

L'outil - sorte de colonne vertébrale de supervision, permet de fournir tous les indicateurs DSI nécessaires. La Mutuelle Générale bénéficie d'un accompagnement aussi bien sur des applications de front-office (espace adhérent), que sur le back-office (utilisé par les gestionnaires de l'entreprise).

Véritable valeur ajoutée, l'outil Dynatrace permet à l'entreprise de bénéficier d'une gestion de bout en bout, d'assurer la meilleure expérience au client final et de maintenir un bon niveau de satisfaction.



L'outil Nexthink permet de récupérer des informations sur l'inventaire des composants, l'état de santé des postes de travail ou encore des crashes.

Ce dernier a permis à La Mutuelle Générale de bénéficier d'un suivi efficace et précis de son parc du poste de travail. Aujourd'hui, tous les postes de travail disposent de la licence ainsi que d'un accompagnement à l'année.



Un accompagnement humain

Tenedis propose un accompagnement humain et technique pour La Mutuelle Générale.

Au programme :
- Des réunions de suivi hebdomadaires ou mensuelles ;
- Du maintien en condition opérationnelle ;
- De la veille technique.

Au quotidien, Tenedis accompagne également La Mutuelle Générale sur tous les nouveaux projets. L'entreprise n'est jamais laissée à l'abandon avec des outils qu'elle ne pourrait instrumenter.

Les résultats du projet



L'entreprise accompagnée par Tenedis bénéficie désormais d'un service "delivery manager" qui l'accompagne toutes les semaines (en période de télétravail) ou tous les mois sur site.



Un atelier hebdomadaire permet actuellement un suivi de maintien en condition opérationnelle, mais également un suivi des différents projets et sujets afin de délivrer des réponses sur chaque problématique.



Tenedis n'effectue pas de pression particulière sur les outils et est toujours à l'écoute des besoins de La Mutuelle Générale afin de répondre au mieux à tous les besoins, que ce soit en présentiel ou à distance.



Une véritable confiance s'est installée entre les deux entités : la réactivité de Tenedis est omniprésente et les analyses des outils très rapides. Quant aux équipes, elles se tiennent toujours prêtes et disponibles pour répondre aux contraintes et exigences de l'entreprise.



Les prochaines étapes du projet

Pour l'heure, La Mutuelle Générale souhaite rester sur les mêmes services et solutions, tout en étoffant son périmètre grâce à l'intégration régulière de nouvelles applications.

L'objectif de La Mutuelle Générale est également de pouvoir se servir de l'outil Dynatrace, ainsi que d'autres projets réalisés, comme d'une vitrine pour les futurs projets. Cela permet à l'entreprise de renforcer sa visibilité sur les solutions d'exploitation, de supervision et de la production.

« Tenedis a toujours su nous accompagner pour répondre au mieux à nos attentes et besoins. (...) Nous bénéficions d'un accompagnement - qu'il soit commercial ou delivery - réalisé de façon humaine pour répondre à tous nos besoins. Tenedis connaît nos métiers, notre façon de travailler et la manière dont nous avons besoin d'être accompagné. Et c'est un véritable point fort. »



Aurélien BEAUJOLAIS,
Responsable pôle exploitation, DSI – Direction des Opérations du SI