



Étude de cas

Le nouveau portail de services améliore l'expérience utilisateur et la qualité du support

La coopérative Cristal Union a modernisé ses processus de service informatique avec Matrix42 et IT-tude by Infodis, ce qui lui permet de mieux soutenir les utilisateurs au quotidien.

CRISTAL UNION

Présentation de Cristal Union

Acteur majeur de son secteur en Europe, le groupe Cristal Union, fonctionnant en coopérative, est spécialisé dans la culture de la betterave et les industries qui en découlent, qu'il s'agisse de l'alcool, des biocarburants ou, bien sûr, du sucre. Ancré dans la moitié nord de la France, doté de treize sites de productions français, Cristal Union mobilise environ 9000 coopérateurs et 2000 salariés, et collabore avec 2500 clients répartis dans 100 pays.

De nombreux collaborateurs et terminaux

Cristal Union a décidé de moderniser ses services informatiques, afin que ceux-ci soient plus innovants et à la hauteur de ses enjeux. Au sein de sa DSI, la société compte environ 3300 terminaux, 2000 identités, 50 applications, le tout piloté par 45 collaborateurs. Comme José Andrada, responsable du centre des services informatiques chez Cristal Union, l'explique : « Nos équipes DSI travaillent en collaboration entre elles mais aussi avec les supports métiers à la résolution des incidents et des demandes techniques ou métiers »



Moderniser et renforcer l'outil

Les enjeux de cette innovation étaient multiples. La mission de support, tout d'abord, était l'un des chantiers prioritaires ; en raison d'une expérience utilisateur d'assez basse qualité. Par ailleurs, cette évolution était pour Cristal Union l'opportunité de déployer de nombreuses innovations, comme la mobilité, le self-service ou encore l'ouverture aux partenaires externes. Enfin, en mettant à jour ses services informatiques, elle pouvait aussi et surtout aller plus loin en matière de performances, en industrialisant sa lutte contre la cybercriminalité ou en pilotant de façon plus fiable son parc informatique.

La solution

Cristal Union a travaillé main dans la main avec l'intégrateur IT-tude by Infodis et l'éditeur Matrix42 dès 2021. IT-tude by Infodis collabore avec de nombreuses entreprises sur des problématiques d'ESM, d'ITSM et d'ITAM. Matrix42, quant à elle, propose de nombreuses solutions aux sociétés afin que celles-ci puissent simplifier la gestion de leurs espaces de travail numérique, au travers de sa plateforme Digital Workspace Management. Les premiers items traités en priorité furent ceux du portail, de gestion des incidents, de gestion des demandes et de gestion des changements. La formation des utilisateurs et des

intervenants a eu lieu à partir d'avril 2023 pour un lancement « live » effectué le 17 avril 2023. Comme le précise José Andrada : « il a été assez compliqué d'intégrer tous les items en même temps. Cela impliquait plus de temps passé à finaliser le projet. Nous regrettons le fait de ne pas avoir implémenté chaque item par itération agile ».

Des demandes simplifiées

La réfection du système informatique de Cristal Union a ainsi permis de simplifier la consultation des tickets émis, d'effectuer plus rapidement des recherches précises et de paramétrer les filtres. José Andrada précise : « A l'heure actuelle, près de 40 % des tickets passent par ce portail. De moins en moins de demandes se font via mail ou téléphone, puisque cela correspond aussi aux nouveaux usages personnels de chacun au quotidien. On gagne alors un temps précieux pour résoudre des incidents parfois assez simples à régler sans mobiliser des équipes de niveau supérieur pour intervenir dessus. Bien sûr, l'idéal serait à terme de laisser complètement derrière nous les emails, de conserver le téléphone en cas d'urgence, et de prioriser le portail pour tous les autres incidents. Mais nous n'y sommes pas encore... »

Bien que le chantier entrepris avec IT-tude by Infodis et Matrix42 ait pris fin et fut un succès, Cristal Union entend encore mettre à jour plusieurs de ses ressources : celle permettant la gestion des actifs informatiques est déjà en cours, tandis que celles de base de connaissances et de gestions des problèmes devraient évoluer sous peu.



Simplify and Secure Digital Work

Présentation de Matrix42

Matrix42 aide les organisations à numériser l'environnement de travail de leurs employés. Le logiciel pour Digital Workspace Experience gère les périphériques, les applications, les processus et les services d'une manière simple, sécurisée et conforme. Ce logiciel innovant intègre de manière transparente les environnements de travail physiques, virtuels, mobiles et basés sur le cloud dans les infrastructures existantes. Matrix42 AG, dont le siège social se trouve à Francfort-sur-le-Main, en Allemagne, distribue et implémente des solutions logicielles dans le monde entier avec des partenaires locaux et internationaux.

www.matrix42.com

IT-tude
by Infodis

IT-tude by Infodis accompagne les DSI des moyennes et grandes organisations dans leur transformation digitale. IT-tude by Infodis est une société de consulting et d'intégration spécialisée dans les solutions d'IT Service Management, Enterprise Service Management et IT Asset Management. Avec des partenariats stratégiques avec les meilleurs éditeurs ITSM, ITAM du marché (BMC Software, Matrix42, Easyvista..) nous proposons des solutions adaptées aux besoins spécifiques des organisations avec un savoir-faire unique permettant de délivrer des prestations de bout en bout.



Follow us