



Le groupe Manitou choisit EasyVista

Avec un chiffre d'affaires de 1265 millions d'euros en 2012, le groupe Manitou compte parmi les leaders mondiaux du secteur de la manutention. Le groupe conçoit, assemble et distribue des solutions de manutention destinées aux secteurs de la construction, de l'agriculture et de l'industrie.

Basé à Ancenis (Loire-Atlantique), le groupe réalise presque trois quarts de son chiffre d'affaires à l'international. En effet, les 1400 concessionnaires indépendants de Manitou commercialisent les marques Manitou®, Gehl®, Mustang®, Loc® et Edge® dans plus de 120 pays. Au 31 décembre 2012, Manitou employait environ 3300 personnes dont 40% à l'étranger.

Le Besoin

En 2012, le Projet HD2 a été lancé par le groupe Manitou dans le but d'améliorer le helpdesk utilisateurs qui était un mix entre callcenter et support de proximité. Manitou a choisi de mettre en place une plateforme Service Desk en mode SaaS pour gérer les incidents et les demandes de service sur une plage horaire déterminée : 8h30/18h du lundi au vendredi pour la France et les filiales étrangères du groupe.

EN BREF

Le Besoin :

Mettre en place une plateforme Service Desk en mode SaaS pour gérer les incidents et les demandes de services sur une plage horaire déterminée : 8h30/18h du lundi au vendredi

Les Bénéfices :

- l'utilisation de l'outil pour le SAV de Manitou, un pilotage efficace du « Service Desk », la possibilité de mesurer très factuellement les performances
- en effectuant des statistiques, en travaillant sur les notions de prise en charge, de backlog, de traitement des tickets, d'escalade et d'historisation, une structuration de l'organisation du support

Customer Success Story

Le Choix

Le projet s'est ordonnancé sur trois grands axes : organisation, technique (choix des solutions) et qualité (processus ITIL). Après consultation, la solution SaaS EasyVista a été sélectionnée pour sa capacité à répondre rapidement aux attentes du groupe. Le choix d'EasyVista s'explique également par la prise en compte des besoins réels de Manitou et par un positionnement financier attractif.

La Solution

Après quelques mois de mise en place de la solution EasyVista, le bilan est une réussite: une gestion des incidents et des demandes de services a été mise en place efficacement, permettant de gérer une moyenne de 1600 tickets par mois émises par téléphone ou mails. Au niveau de l'intégration, trente-cinq jours auront été nécessaires pour rendre l'outil totalement opérationnel. L'adoption de l'outil par les équipes s'est faite de manière agile avec des référents utilisateurs. Ces derniers ont ensuite diffusé l'information auprès des utilisateurs.

Des bénéfices très concrets

De manière générale, l'implémentation d'EasyVista a permis de structurer l'organisation du support utilisateur à la DSI. Manitou ne disposait pas d'outil ITSM au sens ITIL du terme. Les appels étaient recensés dans un fichier excel avec aucune notion de priorité, d'impact ou d'escalade. Il y avait une forte attente des utilisateurs et la mise en place de la solution a apporté une réelle satisfaction.

La solution EasyVista a permis de mesurer très factuellement les performances en effectuant des statistiques, en travaillant sur les notions de prise en charge, de backlog, de traitement des tickets, d'escalade et d'historisation. Manitou, grâce à son nouvel outil, peut donc piloter efficacement son « Service Desk ». Enfin, le SAV de Manitou utilise également la solution depuis peu pour une soixantaine d'utilisateurs back-office pour la gestion des incidents. Fort de ce succès, Manitou souhaite désormais étendre l'utilisation de la plateforme à la gestion des changements, à l'Asset Management et proposer un Portail Self-Service. Manitou couvrira ainsi la majorité des processus ITIL.

EN DÉTAILS

Volumétrie :

- 2 grandes plateformes : France et Etats-Unis
- 1600 tickets mensuels

Les Solutions :

- EasyVista Asset Management
- EasyVista Operational Management
- EasyVista Change Management
- EasyVista CMDB
- EasyVista Discovery

À PROPOS D'EASYVISTA™ NEO™

easyVISTA™ ev | Neo

EV NEO est le socle technologique sur lequel repose l'ensemble des services fournis par EasyVista. EV Neo simplifie radicalement la gestion des opérations IT en libérant vos équipes de la complexité d'intégration et de conception de processus.

EV Neo est une solution complète qui offre à la fois un modèle structurant, des APIs d'intégration, et un paramétrage graphique sans codes ni scripts.