



OGF

Le groupe OGF optimise ses processus d'IT Management avec EasyVista

EasyVista répond aux besoins d'OGF pour mettre en oeuvre une solution d'IT Management lui permettant d'optimiser sa qualité de service et de moderniser son système historique.

OGF est le leader français des services funéraires. Le groupe affirme son expertise sur l'ensemble des activités liées au funéraire, des services de pompes funèbres à la gestion de crématoriums, de la production de cercueils à la pose de monuments funéraires, des contrats de prévoyance à l'accompagnement après obsèques.

Le Besoin

En 2011, OGF a souhaité revoir son système d'IT Management et s'appuyer sur une solution du marché pouvant gérer des aspects variés comme : la gestion de parc et des licences, le support métier, la CMDB, etc. Dans ce contexte, après étude des offres du marché, la solution EasyVista a été sélectionnée pour ses fonctionnalités, son ergonomie et son respect des processus ITIL.

EN BREF

Industrie : Services

Le besoin :

- Optimiser la qualité de service
- Moderniser son système de gestion des services informatiques historique
- Implémenter une solution de CMDB

Volumétrie :

- Une trentaine de collaborateurs gèrent plus de trois mille dossiers d'incidents et de - demandes par mois.

Solutions :

- Gestion d'incidents
- Gestion des demandes
- Gestion des changements
- IT Asset Management
- Inventaire
- Discovery
- Portail Utilisateur

Le Choix

Très rapidement, OGF a alors mandaté l'intégrateur Infodis pour déployer les modules de la solution. En moins de trois mois, le projet a été mené avec succès et la solution s'est rapidement positionnée comme un nouvel outil de productivité et de qualité au sein du groupe. Pour garantir le succès du projet, un plan de formation a également été réalisé et a permis à l'équipe d'utiliser facilement la nouvelle solution. À ce jour, une trentaine de collaborateurs gèrent plus de trois mille dossiers d'incidents et de demandes par mois grâce à EasyVista.

La Solution

Les utilisateurs finaux peuvent donc faire remonter leurs demandes auprès des équipes support. Le périmètre couvert est celui lié à l'informatique et à la téléphonie. Il a également été défini un catalogue de services. Au niveau de la gestion de parc, la plateforme gère l'ensemble des actifs informatiques, notamment via le module d'inventaire automatique Discovery de la solution, ainsi que les liens ADSL, les PABX et les flottes de Smartphones (BlackBerry).

Baptisé CESAM, la nouvelle plateforme a ainsi permis de gagner en productivité et de répondre aux attentes du groupe. À titre d'exemple, les délais de traitement des dossiers ont été fortement améliorés. Enfin, grâce au transfert de compétences réalisé, OGF peut désormais faire évoluer sa plateforme en totale autonomie

“EasyVista a parfaitement compris notre besoin et répondu pragmatiquement à nos différents projets. Nous sommes heureux d'utiliser leur solution au quotidien qui nous permet d'offrir une qualité de service optimisée au niveau de la résolution des incidents, de la gestion de parc et de la gestion des changements.”

William Lecomte
Help Desk Manager,
OGF

easyVISTA™ ev | Neo

À PROPOS D'EASYVISTA™ 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 code ni scripts.