



MIDAS Europe choisit EasyVista pour mettre en place une gestion des services informatiques multilingue à l'échelle européenne

Le groupe MIDAS en Europe fournit des services d'entretien et de réparation rapide automobile. Implanté en France depuis 1976, l'entreprise continue son développement européen et international et compte aujourd'hui plus de 650 centres en Europe.

MIDAS Europe appartient depuis 2004 au groupe Mobivia. Le siège social de la société mère Midas Inc. se situe à Itasca, dans l'Illinois, en banlieue de Chicago. MIDAS Europe représente quant à lui plus de 600 points de vente en Europe et compte des sièges sociaux en France, en Italie, en Espagne, en Belgique, et en Autriche. Le siège français emploie une centaine de personnes. De plus, le réseau MIDAS France compte 350 centres, dont plus de 80% de franchisés.

Le Besoin

M. Mathieu Fedele a rejoint l'équipe IT de MIDAS Europe en juin 2013. A cette époque, l'entreprise avait entamé un projet d'envergure : le déploiement d'une nouvelle solution de gestion de point de vente centralisée. L'objectif du projet était de passer d'un système vieillissant, basé sur des infrastructures locales, à une solution moderne, consolidée et centralisée sur tous les centres MIDAS en Europe. Dans le cadre de ce projet, M. Fedele est nommé coordinateur support Europe afin de mettre en place une politique commune de support IT transverse aux différentes sociétés du groupe Midas en Europe. Avant le lancement du projet, chaque société du groupe Midas en Europe gérait de manière autonome toutes les questions qui relevaient

EN BREF

- Capacité et facilité de personnalisation de l'outil (adaptation totale de la charte de Midas)
- Un accompagnement de qualité par l'éditeur
- Une réelle autonomie permettant de réaliser 80% du projet sans assistance
- Une gestion multilingue facile à mettre en place (6 langues livrées en standard)
- Un nouveau portail utilisateur et un dashboard ServiceDesk basé sur Easy-Vista ServiceApps
- Un modèle de licence souple (concurrent users) pour une utilisation internationale

Customer Success Story

du support et du traitement des incidents. Pour ce faire, certaines sociétés disposaient d'un outil professionnel, d'autres non. L'objectif était de trouver une solution permettant de pouvoir tracer rapidement et efficacement l'ensemble des incidents européens pendant la phase de déploiement de la nouvelle solution centralisée mais également des autres applications communes et applications métier de l'entreprise.

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

Le choix de la solution et l'implémentation de l'outil

Afin de mieux connaître les différentes solutions sur le marché, M. Fedele a suivi des webinars des principaux éditeurs. En fonction des présentations, il a pu faire une première sélection de 4 éditeurs qui ont tous répondu à un cahier des charges très précis. Le choix restreint s'est fait en fonction des réponses au cahier des charges, du potentiel d'évolution de la solution, de la facilité de configuration et de conception (le codeless), de l'ergonomie et du look&feel de l'interface. Dans une entreprise internationale telle que MIDAS, l'image de marque relève d'une importance capitale et la personnalisation de l'interface était une condition déterminante. Au final, le choix de MIDAS Europe s'est porté sur la solution EasyVista en mode SaaS pour des raisons fonctionnelles et une argumentation commerciale convaincante. En effet, l'équipe de MIDAS Europe était séduit par le nombre de fonctionnalités qu'embarque la solution. En plus des fonctionnalités, EasyVista offrait un avantage concurrentiel décisif : les 6 langues disponibles en standard et supportées, ainsi que la possibilité d'en ajouter d'autres langues par la suite. Peu d'outils proposent cette fonctionnalité, et encore moins d'entre eux permettent une implémentation aussi facile qu'EasyVista.

Les arguments commerciaux ont également séduits l'équipe IT de MIDAS Europe : un modèle de licences intéressant en « concurrent users » pour une implémentation européenne flexible et le module Analytics pour la mise à disposition régulière de statistiques permettant de facilement suivre l'activité de la plateforme et la conformité aux éléments du référentiel ITIL

L'équipe d'EasyVista a accompagné M. Fedele et son équipe tout au long du projet. Après une formation standard de 2 semaines, un consultant EasyVista a accompagné

LA SOCIÉTÉ MIDAS-EUROPE

- 50 ans d'existence de la marque
- 30 ans d'expérience en France
- 2700 centres dans le monde répartis sur 20 pays
- +600 centres MIDAS en Europe

LA SOCIÉTÉ EASYVISTA

- Utilisateurs sur les sièges sociaux européens : 220
- entre 2000 et 2400 tickets/mois.
- Utilisateurs Back office : 20

Customer Success Story

M. Fedele pendant deux jours pour un transfert de connaissances plus approfondi. Par la suite, M. Fedele a été en mesure de réaliser 80% de la mise en place de l'outil de manière autonome. « J'ai beaucoup apprécié l'accompagnement par le consultant EasyVista en début de projet. Il y a eu un très bon transfert de connaissances. J'ai pu être autonome très rapidement car l'intégration des données est facilitée par la simplicité d'utilisation de la solution et sa rapidité d'exécution. » La solution EasyVista est implémentée en mode SaaS sur l'ensemble des centres européens et tous les sièges sociaux, sauf pour la France dont la gestion du siège est actuellement assurée par une société tierce. Tous les autres sites européens peuvent ouvrir des tickets via EasyVista. Au total, cela représente 220 personnes réparties sur les sièges des différentes filiales, et un peu plus de 600 centres MIDAS en Europe. L'outil gère entre 2000 et 2400 tickets par mois. Il s'agit majoritairement d'incidents car le catalogue ne contient encore que peu de demandes de services. L'usage des demandes d'informations est également bien compris et utilisé. Au niveau du backoffice, la gestion de l'outil est assurée par une équipe de 20 personnes dont la productivité a pu être considérablement augmentée grâce à EasyVista. L'équipe comprend un Niveau 1 dans chaque pays, des niveaux 2 et 3 au niveau de l'équipe MIDAS Europe, et un expert technique en la personne de M. Fedele.

L'utilisation de l'outil au quotidien :

Lors de la première vague de déploiement, MIDAS Europe a implémenté la gestion des incidents et la gestion des demandes de service. Dans ce cadre, le suivi de l'outil de gestion de points de vente est très important, car il représente 80% des tickets ouverts dans EasyVista. Pour le reste des tickets, il s'agit d'applications métiers des incidents matériels et bureautiques.

Actuellement, l'équipe de M. Fedele met en place le module transition pour la gestion des changements et la partie asset management. C'est une partie importante du projet car encore aujourd'hui, la gestion du parc se fait manuellement. Ceci représente un frein important à la remontée d'inventaire. Qu'en est-il du côté multilingue d'EasyVista qui avait tant séduit MIDAS Europe ? L'équipe a pu choisir parmi les 6 langues livrées et supportées en standard dans l'outil EasyVista et implémenter trois langues actives en Belgique : le français, le néerlandais, et l'anglais. Au niveau du portail et des notifications vers les utilisateurs finaux, les informations sont présentées dans leur langue native. L'interface backoffice quant à elle, est en anglais.

Perspectives : Utilisation d'EasyVista ServiceApps

M. Fedele prévoit de mettre en place rapidement un portail utilisateur ainsi qu'un Dashboard Service Desk grâce aux nouvelles fonctionnalités qu'offre EasyVista ServiceApps. L'équipe de Midas a d'ailleurs commencé à utiliser la nouvelle solution d'EasyVista et a réussi à mettre en place très rapidement une maquette qui met tout

L'UTILISATION DE LA SOLUTION

Les solutions implémentées

- Gestion des Incidents
- Gestion des Actifs
- Gestion des Demandes
- Portail Utilisateur
- EasyVista ServiceApps

Le PLUS : La gestion multilingue, facile à mettre en œuvre grâce aux 6 langues supportées en standard par l'outil

Customer Success Story

le monde d'accord sur la facilité d'utilisation et les avantages qu'elle représente :

“La conception d'une App se fait de manière très simple. Pour le moment, on se limite aux datasources EasyVista, mais en réalité, il n'y a pas de limites aux possibilités offertes par ce nouvel outil. La documentation mise à disposition est bien utile également”, déclare Mathieu Fedele. Grâce à ces nouvelles fonctionnalités de la version 2014 d'Easyvista, Midas Europe va également pouvoir profiter pleinement d'outils puissants pour communiquer les KPI du Service Desk en temps réel grâce aux Dashboards embarqués dans ce nouveau module.

« J'ai beaucoup apprécié l'accompagnement par le consultant EasyVista en début de projet. Il y a eu un très bon transfert de connaissances. J'ai pu être autonome très rapidement car l'intégration des données est facilitée par la simplicité d'utilisation de la solution et sa rapidité d'exécution. La conception d'une App se fait de manière très simple. Pour le moment, on se limite aux datasources EasyVista, mais en réalité, il n'y a pas de limites aux possibilités offertes par ce nouvel outil. »

Mathieu FEDELE

Coordinateur Support Europe
MIDAS Europe