

CAS CLIENT

UNE TRANSFORMATION IT RÉUSSIE EN PLEINE PANDÉMIE

Le conseil départemental de la Haute-Vienne (CD 87) gère les services publics pour une population de 370 000 habitants. Avec plus de 2000 agents, la DSI doit garantir un environnement informatique fluide et sécurisé.

Pendant la pandémie de Covid-19, le besoin de prendre en main à distance les postes de travail des agents est devenu essentiel. Le CD 87 utilisait alors divers outils pour la prise en main à distance, mais ceux-ci ne répondaient plus à leurs exigences, ce qui a poussé la DSI à chercher une solution plus adaptée.



LA SOLUTION

Déjà utilisateur de la plateforme de supervision **EV Observe** d'EasyVista, le CD 87 a choisi d'adopter **EV Reach** pour améliorer ses capacités de gestion à distance et automatiser de nombreux processus IT. La solution a été mise en œuvre en une seule journée de formation, intégrant facilement la gestion des postes à distance et l'automatisation des tâches critiques. EV Reach permet aux techniciens d'intervenir en tâche de fond sans interrompre le travail des utilisateurs, une fonctionnalité particulièrement appréciée.

LES BÉNÉFICES

- **Optimisation des interventions :** EV Reach permet d'agir rapidement sur les postes des agents, en localisant et en accédant directement aux machines concernées, réduisant ainsi les temps d'intervention.
- **Amélioration de la sécurité :** La solution offre une traçabilité complète des interventions et peut fonctionner sans connexion internet, assurant des interventions sécurisées même en cas de cybermenace.
- **Automatisation accrue :** La DSI a automatisé des processus répétitifs tels que le déploiement de logiciels, les inventaires et la documentation des tickets, libérant ainsi du temps pour des tâches plus stratégiques.

“ Nous avons adopté EV Reach pour améliorer significativement nos capacités de prise en main à distance et automatiser un certain nombre de processus liés à la gestion de l'environnement de travail de nos agents. Cela a été crucial pour relever les défis techniques rencontrés, surtout pendant la période Covid. ”

PATRICE TRICARD - Technicien infrastructures au sein du CD 87

À PROPOS D'EASYVISTA

EasyVista est un éditeur mondial de solutions d'ITSM et d'ITOM aidant les entreprises à fournir, superviser et supporter les services numériques à destination de leurs collaborateurs et clients. En s'appuyant sur la puissance des technologies d'IA, de workflow, de Self-Help, de support à distance, EasyVista propose aux organisations une expérience utilisateur riche et contextuelle permettant ainsi une digitalisation des processus métiers, une réduction des coûts opérationnels et une amélioration de la satisfaction clients. Aujourd'hui, EasyVista permet à plus de 3 200 entreprises à travers le monde d'accélérer leur transformation numérique en leur fournissant une solution complète de gestion de l'expérience des services numériques et en leur donnant les moyens de mieux servir leurs employés et leurs clients dans de nombreux secteurs d'activité, tels que les services financiers, la santé, l'enseignement supérieur, les technologies, le secteur public, la grande distribution, l'industrie etc.