



CUSTOMER SUCCESS STORY

EasyVista agit en « fédérateur » des processus informatiques et métiers d'Algeco

EN BREF

Utilisée depuis plus de dix ans pour gérer les incidents et les actifs informatiques d'Algeco, EasyVista devient la plate-forme de référence pour suivre des processus « métier » tels que les enjeux environnementaux et sécuritaires (HSQE) ou encore la gestion des flottes de véhicules.

UNE RÉUSSITE FRANÇAISE

Algeco est plus qu'une marque célèbre. De sommaires à leurs débuts, ses réalisations inventées en 1955 sont devenues de plus en plus confortables et fonctionnelles. Parti de France, Algeco domine ce marché au plan mondial, avec un chiffre d'affaires de 219 millions d'euros, en progression constante. L'entreprise est aujourd'hui présente dans 18 pays en Europe.

UNE VOLONTÉ FORTE D'HARMONISATION ET D'UNIFORMISATION

Algeco se développe chaque année par croissance interne et externe. Au fil du temps, ces rachats successifs ont engendré un système d'information composite. Dans un souci de cohérence et d'efficacité, la direction informatique a décidé d'uniformiser progressivement les applications.

À ce titre, EasyVista joue un rôle précurseur et emblématique. Utilisée en France depuis 2007, sa plate-forme Service Manager y couvre le spectre complet en matière d'ITSM, de la gestion des actifs informatiques à l'assistance technique :

- Déclaration et résolution des problèmes et des incidents (10 000 par an en moyenne, traités par deux techniciens et un responsable).
- Demandes de services émanant des directions fonctionnelles.
- Gestion des configurations (CMDB), des versions logicielles et matérielles.

BÉNÉFICES

EasyVista assure à Algeco précision, efficacité et conformité, grâce à :

- La supervision et la résolution centralisée des incidents informatiques.
- La gestion des actifs, des versions et des configurations, matérielles et logicielles.
- La centralisation de processus « métiers » : flottes de véhicules, hygiène, sécurité, qualité, environnement.

« EasyVista a fait partie des premiers outils informatiques communs à la majorité de nos filiales », confie Jean-Luc Vielmont, directeur des systèmes d'information d'Algeco France. En moyenne, 2 500 tickets d'incidents sont traités chaque mois, émanant de 2 000 salariés des différents pays et directions fonctionnelles.

Une quarantaine d'opérateurs et de managers de la direction informatique utilisent EasyVista pour traiter ces demandes ou bénéficier d'une vue d'ensemble, qualitative et quantitative, sur la performance du système d'information d'Algeco.

« Selon les pays, le périmètre d'EasyVista varie. En France, Italie, Espagne et Portugal, l'ensemble de la gestion ITSM s'effectue via Service Manager. Ailleurs, il s'agit du suivi des incidents et des problèmes ». Dès 2018, l'Angleterre et l'Allemagne disposeront également d'une vision complète, associant gestion des incidents et des actifs.

DES PROCESSUS INFORMATIQUES ET FONCTIONNELS OPTIMISÉS

Algeco a décidé d'aller un cran plus loin, en faisant d'EasyVista Service Manager sa plate-forme dédiée à la supervision des processus métiers. « Sans aucune programmation nécessaire, nous allons construire dans Service Apps des traitements automatisés pour gérer nos flottes de véhicules, des sinistres et plus largement, tout ce qui touche aux questions d'hygiène, sécurité, qualité et environnement (HSQE) », énumère Jean-Luc Vielmont.

Service Manager ayant déjà fait ses preuves sur le versant informatique, l'extension à ces fonctions métiers faisait sens pour améliorer les opérations d'Algeco. EasyVista apportera ainsi une gestion de services plus sûre, plus rapide et efficace, partagée en temps réel avec tous les intervenants concernés, garantissant la traçabilité et la conformité des opérations.

« EasyVista Service Manager incorpore toutes les fonctions nécessaires de gestion documentaire, de modélisation de processus, de flux automatisés. Elle remplacera avantageusement les tableurs jusqu'alors utilisés pour nos processus HSQE ».

UNE CONFIANCE RENOUVELÉE DEPUIS PLUS D'UNE DÉCENNIE

Les raisons du partenariat durable entre EasyVista et Algeco semblent évidentes à Jean-Luc Vielmont : la centralisation des actifs et des incidents informatiques, le suivi automatisé de leur résolution, la simplicité du portail utilisateurs, les multiples versions de langue disponibles, le faible nombre d'administrateurs nécessaires au suivi et à l'évolution de Service Manager...en sont quelques exemples.

Depuis 2007, Algeco renouvelle sa confiance à EasyVista en appréciant notamment :

- Sa large couverture fonctionnelle et linguistique.
- Sa capacité à fournir et garantir les éléments nécessaires aux procédures d'audit et de conformité.
- Sa simplicité de déploiement et d'utilisation, tant pour les informaticiens que pour les utilisateurs.

Plus encore, la traçabilité systématique des opérations permet à Algeco d'être conforme aux normes SOCS en répondant, de façon rapide et simplifiée, aux demandes récurrentes des cabinets qui audient son système d'information.

Ainsi, le champ d'action d'EasyVista ne cesse de progresser chez Algeco, aussi bien en termes de couverture fonctionnelle que de zone géographique. La DSI travaille à simplifier plus encore les procédures et les interfaces utilisateurs, et ouvrira prochainement un accès mobile au portail d'assistance, grâce à EasyVista Service Apps.

« EasyVista Service Manager incorpore toutes les fonctions nécessaires de gestion documentaire, de modélisation de processus, de flux automatisés. Elle remplacera avantageusement les tableurs jusqu'alors utilisés pour nos processus HSQE ».

Jean-Luc Vielmont
directeur des systèmes
d'information d'Algeco France

À PROPOS DE EASYVISTA

EasyVista simplifie le Service Management en le rendant simple à déployer et facile à utiliser pour l'entreprise d'aujourd'hui. Conçue pour aider les organisations à automatiser et à personnaliser la fourniture de services, la plateforme EasyVista améliore l'efficacité des services informatiques et accroît la productivité des collaborateurs. Aujourd'hui, EasyVista permet à plus de 1 200 entreprises à travers le monde de proposer une expérience utilisateur radicalement différente, de simplifier et d'accélérer la création de services et de réduire le coût total de fourniture de services. EasyVista compte des 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... Avec un siège à New York et un siège à Paris, EasyVista (ALEZV:EN) est une société mondiale cotée en pleine croissance soutenue par des investisseurs de premier plan.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur easyvista.com/fr