CUSTOMER SUCCESS STORY

LEROY MERLIN AUMENTA A QUALIDADE E RAPIDEZ DOS SERVIÇOS INFORMÁTICOS ATRAVÉS DA IMPLEMENTAÇÃO DA FERRAMENTA DE GESTÃO EASYVISTA

A necessidade de uma ferramenta para a gestão dos activos informáticos constituía um autêntico desafio para a Leroy Merlin Portugal. Através da adopção do software EasyVista, apoiada nas Boas Práticas ITIL, o gigante da bricolage consegue, não só uma ferramenta para a gestão de incidentes e pedidos de serviço, como também a redução dos custos operacionais.

Quando Adolphe Leroy e a sua mulher, Rose Merlin, abrem uma loja de produtos em segunda mão, comercializando os excedentes que os americanos deixaram em França após o fim da Primeira Guerra Mundial estavam longe de imaginar que noventa anos mais tarde iriam estar presentes em 13 países com mais de 300 lojas, tornando-se na principal potência do mercado mundial da bricolage. Só em Portugal existem nove lojas e perto de 1,600 colaboradores.

OPTIMIZAÇÃO NA GESTÃO DOS RECURSOS INFORMÁTICOS

O projecto da Leroy Merlin está centrado na satisfação dos clientes. Para o atingir, baseia toda a sua cultura no trabalho em equipa e no profissionalismo dos seus colaboradores, estritamente implicados na vida e no desenvolvimento da sua secção, loja e empresa como um todo. A área e a dimensão do negócio da Leroy Merlin representam um elevado número de colaboradores, fornecedores e recursos, o que funciona como um autêntico desafio de gestão.

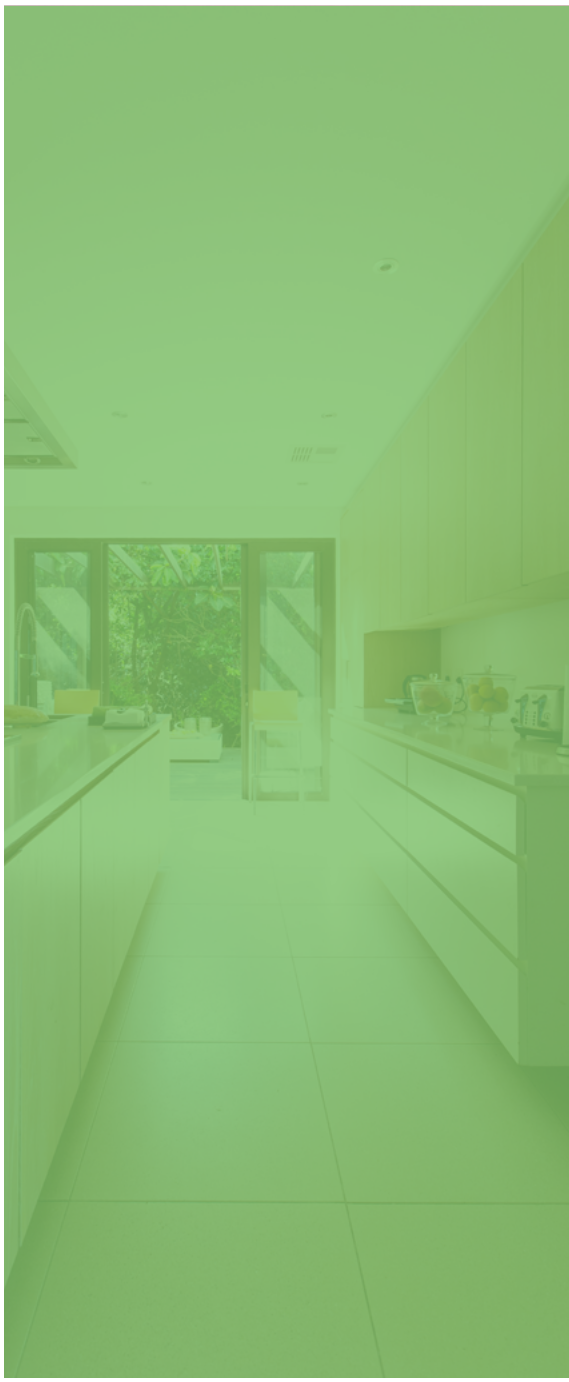
“O Departamento de Informática da Leroy Merlin Portugal é muito reduzido em função do volume do nosso negócio. Esta situação obrigou-nos a encontrar uma ferramenta de gestão dos activos e serviços tecnológicos para optimizar e coordenar o trabalho da nossa equipa e flexibilizar a relação com os fornecedores e os colaboradores”, explicou Fernando Gonçalves, responsável pelo Departamento de Informática da Leroy Merlin Portugal.

A solução EasyVista foi a escolhida. Fernando Gonçalves explica porquê: “o EasyVista é uma ferramenta que, pela sua flexibilidade e rapidez de implementação associada à parametrização sem código, se traduz numa diminuição do TCO. A par desta vantagem é uma solução certificada ITIL, desenvolvida por um fabricante com uma longa experiência no desenvolvimento de software de IT Management”.

BENEFICIOS

> **“O EasyVista veio resolver a necessidade de uma ferramenta única para a gestão de incidentes e pedidos, capaz igualmente de agregar toda a informação do parque informático.”**
>
> **Engº. Fernando Gonçalves**
> Responsável do Departamento
> de Informática da
> Leroy Merlin Portugal

O PROJECTO LEROY MERLIN



O primeiro contacto dos técnicos da Leroy Merlin com o software EasyVista partiu da implementação de um protótipo do EasyVista com o módulo Discovery, que permitiu à Leroy Merlin testar todas as capacidades de recolha automática de dados da solução, nos seus equipamentos, utilizando os seus próprios dados. O módulo Discovery do EasyVista fez, de forma rápida e automática, um inventário de todos os equipamentos existentes na rede.

Passada esta primeira fase, o processo de implementação foi bastante rápido. Para que tal acontecesse em muito contribuiu o diálogo constante e o apoio prestado aos técnicos da Leroy Merlin pela comunidade EasyVista. A adopção do modelo Classic do Easyvista, sendo 100% web, permite aceder em tempo real a todas as descrições dos serviços e actualizações, permitindo a gestão de todo o negócio através de uma única plataforma, à qual todos os colaboradores podem aceder facilmente.

A componente de Service Management permite às várias lojas da Leroy Merlin Portugal fazer o registo e seguimento, em tempo real, dos incidentes e pedidos de serviço. Tendo em conta o tipo de incidente e a sua localização geográfica, os técnicos são automaticamente notificados, sendo possível controlar de forma eficaz o cumprimento dos SLA's, reduzindo substancialmente o impacto da ocorrência no trabalho de toda a equipa Leroy Merlin e, consequentemente, minimizando os custos operacionais.

O know-how adquirido em mais de 20 anos de experiência permite ao EasyVista identificar de forma pró-ativa as causas dos incidentes, evitando desta forma que os mesmos se repitam no futuro. Consequentemente, a disponibilidade da infraestrutura informática aumenta assim como o grau de satisfação dos utilizadores. Para efectuar pedidos de serviço, o utilizador pode aceder no Portal Self Service a um Catálogo de Serviços, personalizado e dinâmico, para efectuar o pedido, encarregando-se o próprio EasyVista de apoiar os intervenientes em todas as fases do processo.

O registo de incidentes e pedidos de serviço está disponível 24 horas por dia e no idioma do utilizador, uma enorme mais-valia quando se trata de um grupo com uma dispersão geográfica como a Leroy Merlin.

O EasyVista disponibiliza, de forma nativa, uma série de Key Performance Indicators e dashboards temáticos que determina a posição da empresa face aos objectivos delineados, permitindo aos gestores actuar de forma pró-activa reformulando estratégias para as metas iniciais serem cumpridas.

SIMPLIFICAR A COMUNICAÇÃO E A GESTÃO

O grupo Leroy Merlin tem agora os seus principais problemas resolvidos. Quem o diz é o director do Departamento de Informática, Fernando Gonçalves. "O EasyVista veio resolver a necessidade de uma ferramenta única para a gestão de incidentes e pedidos, capaz igualmente de agregar toda a informação do parque informático, facilitando a comunicação os vários fornecedores e colaboradores e aumentando a qualidade dos serviços informáticos e, consequentemente, o grau de satisfação dos utilizadores. Tudo isto de acordo com as Boas Práticas ITIL e com o objectivo último de reduzir os custos operacionais". A Leroy Merlin Portugal foi pioneira na implementação do EasyVista, que posteriormente também foi adquirido pela sua casa mãe, o Grupo Adeo, que é o maior grupo europeu e o terceiro maior a nível mundial no seu sector de actividade, com perto de 70,000 colaboradores em 13 países.

RESUMO

Dimensão do parque

- **600 computadores e servidores entre Linux e Windows**
- **2 técnicos de primeira linha**
- **4 técnicos de segunda linha**

Objectivos

- **Utilizar as Boas Práticas ITIL para melhorar a qualidade do serviço, aumentar a produtividade da equipa de suporte e reduzir custos**
- **Integrar toda a informação referente ao parque informático**
- **Optimizar a relação entre técnicos, fornecedores e colaboradores**
- **Facilitar a comunicação entre todas as lojas do grupo Leroy Merlin Portugal**
- **Aumentar o grau de satisfação dos utilizadores Solução**
- **EasyVista Classic, 800 licenças Discovery, 800 SNMP, 1 licença Asset Management, 5 licenças Operation, 1 licença Transition**

MAIS-VALIAS

- **Inventário automatizado de equipamento e so ware**
- **Workflows simplificados, automatização de processos**
- **Reporting automatizado de elevada qualidade**
- **Indicadores de apoio à decisão**
- **Aumento da qualidade do serviço e do grau de satisfação dos clientes**
- **Certifi cação nas Boas Práticas ITIL**

SOBRE A EASYVISTA

A EasyVista é um fornecedor de software mundialmente reconhecido pelas suas soluções inteligentes de Enterprise Service Management (ESM), suporte remoto, observabilidade e tecnologias self-healing. Impulsionando o poder do ITSM, Self-Help, IA, da gestão de sistemas auxiliares, da monitorização, e da automatização de processos de IT, a EasyVista facilita a adoção de uma abordagem focada no cliente, proativa e preditiva na entrega de serviços e suporte. Hoje, a EasyVista ajuda mais de 3.000 organizações em todo o mundo a acelerar a transformação digital, capacitando os seus líderes para melhorar a produtividade dos colaboradores, reduzir os custos operacionais e aumentar a satisfação de colaboradores e clientes em todos os setores, incluindo serviços financeiros, saúde, educação, indústria, entre outros. Saiba mais em **www.easyvista.com/pt.**