

Rationalisation du helpdesk et de la gestion de parc chez Mutuelle Previfrance

Mutuelle Previfrance est une mutuelle interprofessionnelle ouverte à tous. Le groupe réunit 38 agences implantées sur 19 départements avec 400 salariés et réalise un chiffre d'affaire supérieur à 150 millions d'euros.

Enjeux

Modernisation des processus de gestion de parc et de help desk. Industrialisation des tâches de bout en bout.

Secteur d'Activité

Mutuelle Santé

Pourquoi BMC Track-It!

Adéquation aux besoins. Brique stratégique permettant de renforcer la qualité du service.

Principaux bénéfices

Optimisation des processus de gestion de parc et mise en place d'un help desk à forte valeur ajoutée. Temps de résolution des problèmes et gestion de parc améliorés.

Contexte

Initié en 2005, le projet avait pour objectif de moderniser le processus de gestion de parc et de help desk existant en intégrant une solution du marché reconnue pour sa capacité à industrialiser ces tâches de bout en bout.

Ce projet stratégique concernait un parc étendu et décentralisé, comptabilisant 500 PCs répartis sur plus de 43 sites distants. L'équipe technique en charge du projet est implantée sur Toulouse. Elle souhaitait centraliser l'ensemble des informations remontant dans l'outil pour de meilleurs pilotages du parc et résolution des incidents.

La solution déployée devait donc gérer efficacement les aspects liés à l'infrastructure, à la téléphonie et au réseau.

Critères de sélection

Après consultation et réalisation d'une maquette (test en conditions réelles pendant 30 jours), la solution Track-It! a été sélectionnée pour son adéquation aux attentes exprimées. Lors du démarrage du projet, la version 6 de la solution a été déployée avant d'évoluer sur les versions 7, 8 et désormais 9.

Ce projet et son évolution ont été assurés de concert par les équipes informatiques de Mutuelle Previfrance et d'IT-tude.



La solution Track-It! répond parfaitement à nos besoins de gestion de parc et de helpdesk. L'étendue de ses fonctionnalités nous a permis d'accroître notre productivité ; gestion de parc, help desk, gestion des approbations...



Principaux avantages

Très rapidement opérationnelle, la solution Track-It! s'est positionnée comme une brique stratégique permettant de cartographier le parc, de réaliser des inventaire précis et de renforcer la qualité de service en permettant aux utilisateurs de déclarer directement leurs incidents ou demandes en ligne.

L'on notera également qu'au travers d'un tel dispositif, il est désormais possible d'historiser les événements déclarés pour capitaliser sur les problèmes rencontrés.

Grâce au portail web de déclaration proposé au travers de Track-It!, le temps de résolution des demandes formulées s'est considérablement amélioré.

De nombreux outils et paramétrages, permettant de simplifier le travail de saisie ont également été réalisés : motif des appels, modèles de demande, etc. Le technicien envoie alors rapidement une réponse existante à l'utilisateur.

A ce jour, sept collaborateurs de la Direction informatique se répartissent le traitement des demandes formulées sur le portail de déclaration. En s'appuyant sur la plate-forme Track-It! version 9, Mutuelle Previfrance a donc pu fiabiliser ses processus de traitement et accéder à d'importants bénéfices.

Parmi ces derniers, le groupe note principalement :

- Gestion optimisée de ses licences logicielles
- Accès à une base de connaissance pour simplifier les réponses émises aux utilisateurs
- Gestion du changement
- Mise à disposition d'un outil de self-service

Parmi les dernières évolutions et apports réalisés, Mutuelle Previfrance peut désormais mieux gérer son cycle d'approbation, grâce à un processus de workflow qui permet de notifier aux personnes concernées la demande effectuée pour validation. Ce processus permet de tracer de bout en bout la demande.

le pragmatisme au service des projets ITSM

Tel. 0810 202 272
Fax. 0810 005 190

Web. www.it-tude.fr
Mél. info@it-tude.fr

Siège Social
54-56 avenue Hoche – 75008 Paris

Siège Administratif & Correspondances
Parc de la Plaine – 6 imp. R.Couzinet
CS 85879 31500 Toulouse Cedex 5

