



Caldeo structure son help desk et sa gestion de parc avec Numara Track-It!

Filiale du Groupe Total, Caldeo distribue du fioul et du carburant aux professionnels et particuliers. Les équipes de Caldeo installent également des chaudières fioul, gaz ou bois, des pompes à chaleur et des équipements solaires.

Contexte


Le groupe Caldeo a souhaité repenser sa gestion de parc informatique et déployer une solution de Help Desk de nouvelle génération lui permettant d'optimiser ses processus de gestion historiques ; l'idée étant d'améliorer la gestion des 550 postes de travail répartis dans de nombreux sites distants. De plus, la solution déployée devait permettre de bénéficier d'une cartographie précise des problèmes rencontrés et des solutions apportées.

Objectifs


Mettre en place une gestion de parc centralisée, assurée, par 5 collaborateurs en charge des aspects de gestion des assets et de résolution des incidents. L'intégration de l'outil devait permettre de mieux analyser les données remontées au travers de la plate-forme Numara et de mettre en place une bonne gouvernance du parc.

RESUME


Secteur d'Activité

 Energie


Challenge


 Industrialiser le fonctionnement de Help Desk et fiabiliser sa gestion de parc


Pourquoi Numara Track-It!

 Solution simple à utiliser, performante, évolutive et proposant une fonctionnalité unique de Bar Code

Bénéfices

 Une gestion rapide et industrielle des incidents

 Une amélioration de la qualité de service

 Une offre facilement évolutive en fonction des besoins

Critères de sélection

Après une présentation de l'offre via un Webinar, la DSI a choisi de sélectionner la plate-forme Track-It ! pour sa richesse fonctionnelle et son approche intuitive, qui lui a permis de mettre rapidement en production son projet dans des conditions techniques et financières attractives.

Déploiement

L'approche très simple véhiculée par l'outil a permis un déploiement aisé et une prise en main rapide par l'équipe de la Direction des Systèmes d'Information de Caldeo. Ce projet a été mené main dans la main avec les consultants de Numara Software.

Bénéfices

Grâce à la bonne préparation du projet, les bénéfices ont été au rendez-vous rapidement. Ainsi, la gestion des incidents a notamment été accélérée ; ce qui a largement contribué à accroître la qualité de service proposée. On notera également que la définition et l'accès à une base de connaissances métier a largement facilité le travail des 5 utilisateurs de la solution Track-It ! Cela s'est donc traduit par une amélioration significative du service client.

De plus, Caldeo a souhaité tirer parti de l'ensemble des fonctionnalités de gestion de parc afin de transformer ce processus complexe en une formalité. C'est dans ce contexte que Caldeo a notamment déployé la dernière fonctionnalité de la solution : Numara Track-It ! Bar Code.

Au travers de ce nouveau dispositif, les stations de travail sont scannées. Une fois l'opération réalisée, les configurations sont automatiquement transférées dans Track-It ! Cela vient faciliter et accélérer le processus d'identification, de validation et de transfert précis des actifs.

Numara Track-It ! Bar Code s'intègre dans la plus grande transparence à la solution Numara Track-It !, permettant ainsi aux utilisateurs de Caldeo d'effectuer le suivi de leurs actifs difficilement identifiables au cours d'une simple recherche.

Au-delà de ces éléments, Caldeo apprécie d'accéder à des statistiques précises sur l'ensemble des demandes formulées et des réponses apportées. Ces statistiques permettent, par exemple, de mieux anticiper les évolutions de parc à venir et de lancer ces projets avec un maximum de sérénité.

La Direction des Systèmes d'Information de Caldeo précise

« L'utilisation de la solution Numara Track-It ! nous apporte de nombreux bénéfices dans la gestion quotidienne du parc informatique. En conjuguant de nombreuses fonctionnalités avancées, cette plate-forme nous donne entièrement satisfaction. »

A propos

Numara Software est éditeur mondial de solutions intégrées de gestion informatique pour la gestion des postes clients, la gestion de cycle de vie des PC, la sécurité et la conformité, le support technique et le service desk. Conçues pour optimiser la gestion informatique, Numara FootPrints et Numara Track-It! comptabilise plus de 50 000 clients à travers le monde et gère pas moins de 20 million d'actifs informatique.

