

Gagneraud opte pour l'Infogérance externalisée de Groupe Infodis

Gagneraud opte pour l'Infogérance externalisée de Groupe Infodis avec l'outil d'IT Management EasyVista de Staff&Line

La société Gagneraud, présente, par le biais de multiples entités, dans tous les domaines du Bâtiment et des Travaux Publics, souhaitait un Centre de Services unique avec un pilotage global du support informatique, l'accès à des expertises en ligne et une garantie de maintenance sur toute la France. Elle a choisi la solution full-web EasyVista de Staff&Line, mise en place par la SSII française Groupe Infodis.

Fondée en 1880, la société Gagneraud est présente, par le biais de multiples entités, dans tous les domaines du Bâtiment et des Travaux Publics : ouvrages d'art, génie civil, voirie, réseaux, fabrication de béton, de liants routiers, extraction et traitements de granulats, carrières, parkings... L'entreprise compte environ 3300 collaborateurs en France et en Belgique, répartis pour l'essentiel dans l'hexagone, au sein de cinq régions (Île de France, Normandie, Sud, Bretagne, Nord).

L'informatique est centralisée au siège, dans le seizième arrondissement de Paris. Environ 1000 collaborateurs sont utilisateurs de l'outil informatique, soit un nombre équivalent de postes à gérer, en plus des imprimantes et des 25 serveurs.

Dans le cadre du renouvellement du contrat de maintenance de son parc micro-informatique et de sa téléassistance, la société Gagneraud a souhaité s'adjoindre les services d'un nouveau prestataire capable d'apporter rapidement une réponse nationale adaptée au contexte de la société.

Selon Thierry Kauffmann, Directeur Informatique de Gagneraud « La rapidité de mise en œuvre de l'infogérance nous a étonnés : trois semaines après la signature du contrat, la transition était réalisée. Nous constatons une résolution de nombreux problèmes récurrents auparavant : la courbe des appels est déjà en phase descendante au bout de quatre mois d'utilisation d'EasyVista. Paradoxalement, moins on aura d'appels et mieux on démontrera la qualité de service. »

L'objectif était de mettre en place un point unique de contact pour les utilisateurs de Gagneraud autour d'un centre de services afin de disposer d'un suivi en temps réel des demandes et des processus de résolution des incidents. « Nous ne souhaitons pas rentrer dans une problématique de montée en escalade longue et compliquée à gérer, avec plusieurs paliers. C'est la proximité et la réactivité de la structure dédiée [le Pôle Services IT de Groupe Infodis], pilotée par un responsable opérationnel du Centre de Services, qui nous ont séduits. L'évolution positive de cette infogérance nous permet d'envisager d'autres tâches pour l'équipe du Centre de Services : elle pourrait être une force de proposition pour l'évolution du cœur du Système Informatique et la mise à jour de notre parc informatique. » conclut le Directeur Informatique de Gagneraud.