

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### **Gestion de Service Informatique : L'opérateur international de centres d'appels Webhelp, s'équipe d'ITSM de FrontRange**

*En choisissant ITSM, Webhelp affine sa gestion des niveaux de service et garantit la continuité d'activité*

Paris, le 29 août 2011 - **FrontRange Solutions, éditeur de logiciels de gestion de services et d'infrastructures informatiques et de services clients, annonce que Webhelp a fait l'acquisition des quatre modules principaux de sa suite progicielle ITSM. Les équipes informatiques de l'opérateur international de centres d'appels gèrent désormais le support utilisateur et les demandes via cet outil.**

Opérateur international de centres d'appels, Webhelp adresse l'ensemble des besoins en matière de gestion de la relation client multicanal, multiservices et multilingue. Le groupe, qui emploie plus de 7500 personnes, dispose aujourd'hui d'une vingtaine de sites en France, au Maroc et en Roumanie.

Pour Webhelp, l'informatique est un véritable outil de production, comparable à ce que représentent les machines en usine. Le système d'information ainsi que sa maintenance et sa gestion sont conçus pour éviter les interruptions de service et accélérer la reprise d'activité en cas de problème. En plus d'infrastructures techniques sécurisées et redondantes, Webhelp utilise des solutions reconnues pour leur fiabilité. La société a mis en place un centre de surveillance du réseau (Network Observatory Center - NOC) qui permet de superviser de façon centralisée, 24/7, l'ensemble des applications et des flux de voix et de données du Groupe. Elle dispose par ailleurs d'équipes techniques locales sur sites et de 8 experts en systèmes réseau et téléphonie.

#### **Webhelp choisit une solution reconnue au niveau international**

La DSI du Groupe a décidé d'acquérir un nouvel outil logiciel pour gérer le support aux utilisateurs. Le service Desk disposait jusque là d'une solution de ticketing développée en interne à partir de 2005. Or, la version 3 du logiciel propriétaire n'était pas assez rapide et ne permettait plus de répondre aux besoins de l'entreprise qui connaît une forte croissance. La DSI souhaitait notamment bénéficier de tableaux de bord et de statistiques plus précises pour gérer ses services. Le développement d'une 4<sup>ème</sup> version du logiciel maison étant trop coûteux, Webhelp s'est orienté vers la sélection d'une offre du marché.

Stéphane Boulanger Directeur Support Technique Groupe commente : « *Nos clients sont extrêmement sensibles aux infrastructures, systèmes et plans que nous mettons en place pour garantir la continuité de l'activité. Adopter un logiciel dont la qualité est reconnue au niveau international permet de lever les interrogations qu'ils pourraient avoir.* »

Suite à un appel d'offres, Webhelp a retenu la solution ITSM de FrontRange. Intuitive et simple d'utilisation, l'application a emporté l'adhésion. Elle répondait parfaitement aux critères du cahier des charges et présentait un bon rapport qualité/prix. La disponibilité des équipes de l'éditeur a également pesé favorablement dans la balance.

Le déploiement d'ITSM s'est effectué en plusieurs étapes dont la première, réalisée en trois mois entre septembre et décembre 2010, concernait un périmètre de gestion des incidents et des demandes identique à la solution antérieure. Une deuxième étape vient d'être franchie avec la mise en place des niveaux de services ainsi que de nouveaux affichages, rapports et systèmes de notification.

### **Gestion pointue des niveaux d'urgence**

En plus de leur activité de surveillance du réseau, les 6 personnes travaillant au NOC traitent 60 % des tickets pour le Groupe. Elles gèrent les relations et les procédures d'escalade avec les fournisseurs externes, s'occupent de la communication avec les clients internes ainsi que de rapports hebdomadaire et mensuel. Les équipes techniques locales et les experts sont également appelés à intervenir. Une soixantaine de personnes traitent ainsi les tickets ouverts par 900 demandeurs potentiels. Demandes et incidents, au nombre d'une centaine par jour en moyenne, sont aujourd'hui tous entrés via ITSM.

La plateforme ITSM étant très simple d'utilisation, les responsables opérationnels, chefs de projets et vigies y déclarent directement demandes et incidents. Ils catégorisent le ticket grâce à des menus déroulants qui vont permettre de savoir précisément quel équipement est concerné, quel type de dysfonctionnement est constaté, le nombre de personnes impactées, si le travail est arrêté ou non,.... Le système peut ainsi transférer automatiquement, en y associant un degré d'urgence, les informations aux personnes idoines du support technique. ITSM gère les niveaux de service et à chaque type d'intervention correspond un délai de traitement ainsi qu'un processus d'escalade.

Chaque équipe informatique dispose d'un accès global à tous les tickets du groupe. Des filtres permettent néanmoins d'afficher les informations pertinentes pour les intervenants, qui peuvent par ailleurs entièrement requalifier une fiche au besoin. Les services techniques se sont engagés auprès de la direction à traiter les incidents dans des délais définis, qui peuvent aller de quelques heures à quelques jours s'il ne s'agit pas d'arrêts de production. Ces derniers sont pris en compte en l'espace de 15 minutes et résolus de manière très réactive, en trouvant au besoin des solutions de contournement.

### **Sérénité et projets d'avenir**

L'équipe Support a gagné en sérénité. Les responsables informatiques s'appuient sur l'outil, son fonctionnement et les données qu'il communique. La disponibilité de statistiques précises permet par ailleurs de fournir des éléments factuels et pertinents aux responsables opérationnels concernant les arrêts de travail véritablement liés à l'informatique. ITSM est également un excellent outil d'aide au pilotage des équipes intervenant pour le support technique. C'est un élément d'autant plus important que la gestion managériale de personnes basées sur plusieurs sites s'effectue en partie à distance.

### **À propos de Webhelp**

Opérateur international de centres d'appels, Webhelp adresse l'ensemble des besoins en matière de gestion de la relation client multicanal (télémarketing, e-mail, chat),

multiservices (conseil, intégration,...) et multilingue. Le groupe, qui emploie plus de 7500 personnes, est aujourd'hui présent en France (huit sites), au Maroc (dix sites) et en Roumanie (Bucarest et Galati).

### **A propos de FrontRange Solutions**

FrontRange est un éditeur majeur de logiciels à la fois puissants et économiques destinés à la gestion des services et infrastructures informatiques ainsi qu'à celle des services clients. Faciles d'utilisation, ses solutions facilitent la transformation de la DSI et sont gages de productivité et de retour rapide sur investissement. Quelque 16 000 clients dans plus de 80 marchés verticaux et 45 pays font appel aux produits et services de FrontRange pour optimiser les interactions avec leurs clients externes ou internes et obtenir de meilleurs résultats. Pour de plus amples informations, visitez le site [www.frontrange.fr](http://www.frontrange.fr) ou abonnez-vous à FrontRangeSols sur Twitter <http://twitter.com/FrontRangeSols>.

*Copyright © 2011 FrontRange Solutions. Tous droits réservés. GoldMine, HEAT, NetInstall, DeviceWall et les autres noms de produits et marques de FrontRange Solutions sont la propriété de FrontRange Solutions USA Inc. et/ou de ses filiales aux Etats-Unis et/ou dans les autres pays. Tous les autres noms de produits, de sociétés et marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.*