

Le groupe Expro met en place un Service Desk en mode SaaS avec EasyVista

Staff & Line, fournisseur de solutions d'IT Management, annonce un nouveau succès de son offre SaaS en déployant un projet stratégique de Service Desk pour le groupe Expro.

Entreprise du FTSE 250, opérant dans le secteur des services pétroliers, Expro fournit des produits et services de premier ordre spécialisés dans la mesure, le contrôle, l'amélioration et le traitement du débit des puits de gaz et de pétrole. Exproa des activités dans plus de 50 pays et compte 4 000 employés et plus de 100 sites à travers le monde. Pour garantir une assistance clientèle irréprochable, Expro engage du personnel qualifié, investit dans des technologies, des infrastructures, des systèmes de renseignements sophistiqués et s'engage à offrir une excellence opérationnelle. Enfin, Expro exploite un service informatique très sollicité comptant 50 employés qui traitent jusqu'à 2 000 incidents par mois.

En août 2006, Expro fait l'acquisition de la société PowerWell Services. La taille et le champ d'action de l'entreprise se développent donc considérablement. Pour accompagner cette croissance la société doit développer les activités de son service desk pour proposer un service 24 h/24, 7 j/7 afin de traiter les nombreux appels qui proviennent du monde entier. Auparavant, l'entreprise utilisait Magic, outil de help desk commercialisé par BMC, mais celui-ci n'était pas en mesure de répondre aux nouveaux besoins. D'autre part, PowerWell utilisait un produit appelé Triactive, mais, une fois encore, cette solution ne convenait pas aux demandes croissantes d'Expro.

Martin Ogden Directeur de l'infrastructure et des opérations informatiques du Groupe Expro « Notre infrastructure devenait de plus en plus complexe et il nous était d'autant plus difficile de répondre aux demandes soumises au service desk. Les deux systèmes que nous utilisions manquaient de fonctionnalités et d'un système de reporting efficace. Nous avons donc très peu de visibilité de nos performances sur le nombre d'incidents signalés au service desk et notre capacité à y répondre dans des délais raisonnables. »

En avril 2007, l'équipe de gestion de l'informatique organise un atelier opérationnel avec son personnel d'assistance pour exposer les principaux besoins que le service desk doit examiner. Une demande d'information est rédigée puis envoyée à 12 fournisseurs de solutions informatiques. Grâce à un système de notation détaillé, ce nombre est réduit à 6 puis à 4. Les quatre fournisseurs restants sont invités à faire une démonstration de leurs produits et deux d'entre eux, dont EasyVista, sortent du lot.

Martin Ogden poursuit : « EasyVista et un progiciel qui se démarquait largement des autres concurrents : ils faisaient tout ce dont nous avons besoin, et même plus. Il s'agissait d'un produit relativement inconnu. C'était la surprise de notre processus de sélection mais nous ne pouvions pas remettre en cause les fonctionnalités et le potentiel de la solution. Nous avons choisi EasyVista car nous recherchions une solution SaaS. Même si l'autre fournisseur proposait des offres similaires, nous avons eu l'

impression que son produit n'en était encore qu'à ses débuts. EasyVista est une offre 100 % Web, conçue nativement pour un modèle « Software as a Service » (SaaS) . Nous avons également pris en compte les facteurs commerciaux. EasyVista offrait un excellent rapport qualité-prix et mes responsables pensaient qu'il serait facile de travailler avec une entreprise comme Staff&Line. D'un point de vue technique, ils connaissaient mieux leur produit que les autres entreprises avec lesquelles nous avons discuté. »

Le produit a été incroyablement facile à implémenter avec un délai de livraison record de 6 semaines. En outre, l'assistance sur site nécessaire de la part de l'équipe de services professionnels de Staff&Line était infime. La rapidité de livraison est une conséquence directe de l'approche intégrée d'EasyVista mais également de la proposition à valeur ajoutée d'une solution SaaS.

Aujourd'hui, la solution a été entièrement implémentée parmi les principales infrastructures d'assistance et Expro a équipé ses filiales des autres régions du monde, dont le Moyen-Orient. Expro dispose désormais d'une visibilité totale de tout son support d'assistance. L'entreprise peut contrôler efficacement les SLA, mieux comprendre le volume d'appels, leur provenance et la vitesse à laquelle les incidents sont résolus.

Martin Ogden remarque : « EasyVista nous a apporté la fonctionnalité dont nous avons besoin pour mettre en place un Service Desk d'ampleur mondiale. Nous avons désormais des informations de gestion correctes et fiables et nous perfectionnons les rapports pour pouvoir les étudier plus en détails et ainsi mieux comprendre le fonctionnement du service desk. Avec EasyVista, l'équipe peut se concentrer sur les mécanismes de prestation de service au lieu de consacrer son temps et son énergie à entretenir des applications spécialisées ce qui fait perdre un temps incroyable et ne fait pas partie de nos compétences fondamentales. »

Expro souhaite entreprendre des démarches pour répondre aux normes ITIL. ITIL offre un cadre de référence et des recommandations sur les meilleures pratiques à mettre en œuvre pour fournir des services informatiques. Elle présente une série de procédures de gestion visant à aider les entreprises à obtenir qualité et valeur ajoutée dans leurs activités informatiques. Par ailleurs, la mise en place de contrôles rigoureux garantira qu'Expro dispose de procédés pouvant être reproduits, soumis à audit et peut améliorer de façon significative la prévisibilité, la gestion et la performance de son service desk.

Martin Ogden conclut : « La gestion des changements et des configurations constituent également des éléments importants d'EasyVista auxquels nous nous intéressons pour pouvoir comprendre ce qui est pris en charge, par qui et comment. Adaptabilité et automatisation sont deux avantages d'une solution SaaS. »