



COFIDIS, client de longue date chez NetworkD autour des solutions LANDesk[®], a souhaité recentrer ses priorités autour du Service Client et refondre ses processus internes autour des recommandations ITIL[®].

■ Le spécialiste européen du crédit en ligne

Créée en 1982, COFIDIS est le spécialiste européen du crédit à la consommation à distance et emploie près de 3 000 collaborateurs en Europe, dont 1 600 en France, qui gèrent au quotidien 11.5 millions de comptes clients. La société COFIDIS est implantée dans 9 pays (France, Belgique, Espagne, Portugal, Italie, République Tchèque, Hongrie, Roumanie et Slovaquie). www.cofidis.com

■ Recentrer les priorités autour du Service Desk

Le centre de support est à l'écoute de 2 000 collaborateurs dont 800 conseillers commerciaux. Pour répondre aux demandes des utilisateurs, 33 analystes traitent environ 50 000 appels par an.

"Nous avons souhaité mettre en place, avant toute chose, une organisation IT optimisée et s'appuyant sur certaines des meilleures pratiques du marché" explique Olivier KLING, Directeur du Système d'Information chez COFIDIS. "Accompagné par une société possédant une réelle expertise, nous avons analysé et mis en place des process ITIL[®] (gestion des Incidents, Problèmes, Changements, Configurations et engagements de services ou SLM - Service Level Management) en alignement avec les besoins métiers de COFIDIS. La logique nous a obligé à revoir notre outil existant."

■ Le Service Desk chez COFIDIS : un besoin d'intégration

"Nous avons travaillé pendant des années sur un outil de gestion de parc proposant des fonctionnalités de Help Desk et nous sommes rendus compte que la solution en place ne répondait pas à nos besoins réels et n'était pas en mesure de nous fournir les indicateurs nécessaires. Nous avons recentré nos priorités autour du service client et souhaité une très forte intégration dans notre environnement technique tant en terme de base de données, qu'avec nos outils de Supervision et d'Administration de Parc. Au travers de l'intégration avec LANDesk[®] Management Suite notamment, la prise de main et l'inventaire sont accessibles instantanément depuis l'écran des demandes. Nous avons pris conscience que le SI est une ressource clé dont le rôle est passé d'Optionnel à Critique pour nos métiers. Le SI et le Métier devraient être intrinsèquement liés pour participer ensemble à la planification des process et aux prises de décision."

■ Besoins de l'entreprise

- Recentrage des priorités autour du Service Client
- Alignement des impératifs métiers avec les besoins de service et de support
- Intégration de la solution avec les outils de supervision
- Intégration à la solution d'administration de parc existante

■ Solutions

- LANDesk[®] Service Desk 7.2.3 sous Oracle
- Consulting NetworkD : adaptation, design et implémentation des process
- Analyse décisionnelle sous Business Object et Dashboards

■ Avantages pour l'activité

- Optimisation des process entraînant une réduction des coûts (automatisation des tâches répétitives)
- Réduction du temps de traitement des incidents
- Analyse proactive de l'impact sur les opérations métiers (préparation au Changement et identification des risques)
- Pertinence des informations d'inventaire à disposition du support

"Les premiers retours que nous avons observés montraient une très bonne acceptation de la part des utilisateurs et des analystes plus satisfaits par l'ergonomie, une prise de main rapide et une grande facilité d'adaptation de la solution, notamment en terme de personnalisation de workflows métiers et de Gestion des Engagements de Services (SLA/OLA)"

Olivier KLING, Directeur du Système d'Information chez COFIDIS.

■ Implication et Communication : les clés d'un projet de Service Desk réussi

Ce projet, stratégique pour la société ainsi que pour l'image de son Service Informatique en interne, a été accompagné tout du long par une forte communication et un partenariat avec la société NetworkD. NetworkD, 1er partenaire monde LANDesk®, riche de plus de 10 années d'expérience dans le métier du Service Desk et du Desktop Management a plus de 6 000 clients à travers le monde et a été récompensé par 80 prix.

"Au travers de ce projet réalisé en étroite partenariat avec COFIDIS, l'application de notre méthodologie Define/Design/Deploy nous a permis une grande réactivité, ainsi qu'une optimisation des ressources client et NetworkD. Le fait d'initialiser les projets par des workshops (ateliers de travail permettant d'identifier et de valider les besoins en s'appuyant sur la solution, plutôt que par une phase théorique déconnectée de la réalité applicative) a prouvé une fois encore ses résultats : respect des délais ainsi que de la charge prévus initialement et satisfaction client" nous indique Marc-Alexandre BRIZARD, Solution Architect chez NetworkD.

"Nous avons pris en compte notre existant technique et humain, refondu notre organisation autour des recommandations ITIL®, établi une thématique autour de la communication réalisée par notre SI, distribué des affiches explicatives à tous les utilisateurs de notre SI en passant du temps avec chacun d'entre eux pour détailler les processus en place ainsi que les raisons et les objectifs de ces changements, organisé des présentations en amont aux utilisateurs clef... Et lors du lancement officiel, tous ont été conviés à une présentation générale proposée par la direction générale au sein de notre amphithéâtre" ajoute Monsieur KLING.

■ La Valeur Ajoutée du Service Desk chez COFIDIS

"Les premiers retours que nous avons observés montraient une très bonne acceptation de la part des utilisateurs et des analystes plus satisfaits par l'ergonomie, une prise main rapide et une grande facilité d'adaptation de la solution, notamment en terme de personnalisation de workflows métiers et de Gestion des Engagements de Services (SLA/OLA)" souligne Olivier KLING.

"Cette nouvelle organisation, associée aux solutions intégrées de LANDesk® (Service Desk, Management Suite et Security suite), nous permet de réduire les coûts ainsi que les risques de sécurité, de gérer le déploiement de nos patches, de suivre notre Parc au fil de l'eau et d'accompagner le Métier de manière proactive dans ses souhaits d'évolution" note Olivier KLING.

Grâce à la modularité de la solution et à sa facilité d'adaptation, COFIDIS a pu personnaliser LANDesk® Service Desk pour gagner en efficacité et en temps de traitement, et donc se libérer du temps pour traiter d'autres demandes et fournir un meilleur service à ses utilisateurs.



■ Modules mis en place :

- Gestion des Incidents
- Gestion des demandes de Services
- Gestion des Problèmes
- Gestion des Changements
- Gestion des mises en production
- Gestion des Configurations (incluant la notion d'analyse d'impact des anomalies sur leur environnement technique et métier)
- Portail web de Self Service pour les utilisateurs
- Base de connaissance



www.networkd.fr

NetworkD Europe SAS
17 Square Edouard VII
75009 Paris
France

Tel: +33 (0)1 53 43 91 33
Fax: +33 (0)1 53 43 94 94

NetworkD Corporation
3300 Irvine Avenue,
Suite 261,
Newport Beach, CA 92660
United States

Tel: +1.949.222.2287
Fax: +1.949.222.2226

NetworkD Ltd.
Grove House, Lutyens Close,
Chineham Court, Basingstoke,
Hampshire RG24 8AG
United Kingdom

Tel: +44 (0) 1256 338 470
Fax: +44 (0) 1256 338 471

NetworkD GmbH
Stiglmaierplatz,
Dachauer Strasse 37,
80335 München
Germany

Tel: +49 (0) 89 / 54 55 81 66
Fax: +49 (0) 89 / 54 55 83 33