

Avec la solution HP sur le Cloud, SFD réduit ses coûts et augmente sa productivité



Partenaire de l'opérateur SFR, SFD choisit la solution de service d'assistance en mode SaaS, HP Service Anywhere

Secteur

Prestation de service

Objectif

SFD désirait moderniser ses outils logiciels pour améliorer sa productivité globale dans les 300 magasins qu'elle gère pour le compte de l'opérateur de téléphonie mobile SFR.

Approche

Après une étude du marché, ce distributeur de solutions communicantes choisit la solution HP Service Anywhere en mode SaaS installée sur le Cloud de HP.

Bénéfices informatiques

- Un seul outil global pour gérer l'ensemble des besoins
- Une mise en place rapide sous une forme externalisée
- Une suppression de la maintenance grâce au Cloud Computing

Bénéfices pour l'entreprise

- Un accès à l'application HP Service Anywhere via un simple navigateur Internet
- Des fonctionnalités nouvelles installées automatiquement au fil du temps
- Des pertes d'appels réduites de 32 pour cent à 3 pour cent



« Par rapport aux autres produits concurrents, le principe de fonctionnement d'HP Service Anywhere est bien plus rapide à mettre en œuvre que notre ancienne configuration, car il présente l'avantage de ne pas impacter nos méthodes de travail précédentes. Ce qui a pour résultat de générer nettement moins de stress pour nos utilisateurs ».

– Christian Ausset, DSI Adjoint, SFD



SFD adopte le mode SaaS géré par HP pour améliorer ses activités

SFD, faisant face à la fin de support de ses versions d'Asset Center et de Service Center utilisés pour la gestion des actifs informatiques et des tickets de support des incidents, choisit de mettre en place la solution HP Service Anywhere en mode SaaS sur le Cloud gérée avec HP. Ce choix fait suite à une volonté d'unification d'application, de modernisation et de réduction des coûts de fonctionnement.



Défi

Remplacer des outils logiciels en fin de support par une solution plus économique et performante

SFD est un distributeur de solutions communicantes. Cette entreprise est le premier distributeur et partenaire de l'opérateur de téléphonie mobile français, SFR. Elle gère 300 magasins sur les 850 regroupés sous le nom « Espace SFR », et propose des solutions de communications au grand public et aux entreprises. Ceci comprend des services innovants comme par exemple, les toutes dernières avancées technologiques pour la téléphonie fixe et mobile, le Cloud, l'Internet....

Jusqu'en 2013, SFD utilisait d'anciennes versions de logiciels pour la gestion de ces actifs informatiques et des demandes de prise d'appel, ces produits en fin de vie devaient être remplacés. En plus une analyse d'exploitation menée en 2012 a démontré que 32 pour cent des appels étaient perdus du fait de l'engorgement du centre d'appel dépendant de la création exclusivement manuelle des tickets. Soit près de 20.000. Ceci a entraîné une perte du chiffre d'affaires et une insatisfaction des commerciaux dans les points de vente, chargés de répondre aux problématiques des clients 6 jours sur 7. De plus SFD désirait réduire ses coûts aussi bien d'investissement que d'exploitation.

Solution

SFD choisit HP Service Anywhere en mode SaaS via le Cloud

Pour remédier à cette situation générale, SFD décide de passer à l'action et de moderniser ses solutions logicielles. Après consultation des différentes offres du marché, elle opte pour la solution HP Service Anywhere (HP SAW) en mode SaaS installée dans un environnement Cloud.

Pour Christian Ausset, DSI Adjoint de SFD, « par rapport aux autres produits concurrents, le principe de fonctionnement de HP SAW était proche de notre ancienne configuration, rapide à mettre en œuvre et n'impactant pas la personnalisation des méthodes de travail précédentes ».

En plus, le modèle sous forme de licence de HP Service Anywhere est très intéressant financièrement par rapport à une solution sur site, c'est-à-dire dans les locaux de l'entreprises, et non dans le Cloud. De plus, le mode SaaS apporte de multiples avantages : une implémentation plus rapide, des coûts et des risques réduits, sans oublier une flexibilité accrue.

Avantages

Une simplification des processus

La première étape a été de définir les exigences fonctionnelles de HP SAW entre SFD et le partenaire HP, Deodis, chargé de la mise en place du produit. Ensuite, l'installation de HP Service Anywhere s'est faite en moins de deux mois. Ce qui est un bénéfice notable, comparativement à une solution traditionnelle sur site qui nécessite un temps de mise en œuvre deux fois plus long.

La solution en un coup d'œil

Logiciel

- HP Service Anywhere

La solution a donc pris place sur le Cloud de HP dont la plateforme de production est en Angleterre et celle de sauvegarde en France. Ce qui permet d'éviter des problèmes de sécurité des données.

Le second avantage est qu'en vertu du mode SaaS, un commercial dans un magasin peut utiliser HP SAW depuis son PC, sa tablette et son smartphone, en passant par un simple navigateur Web. SFD n'a donc pas eu besoin de racheter de nouveaux ordinateurs.

Troisième avantage : une seule solution assurera la gestion des incidents, des tickets, des demandes de changements de téléphone et de l'inventaire. Pour l'instant seuls les tickets d'incidents sont traités, la gestion des biens et des changements sera implémentée pour la fin de l'année, avec la gestion du stock.

SFD a toutefois accès aux informations concernant les machines, les écrans, les cartes de paiement, ainsi que les scanners dans la version actuelle.

Cette approche simplifiée améliore à nouveau l'efficacité, renforce l'agilité et optimise les changements de processus de gestion pour le service d'assistance téléphonique des points de vente et le back-office. Ce qui permet par exemple, de fermer un ticket plus rapidement.

En ce qui concerne les 32 pour cent de pertes d'appels téléphoniques, SFD a l'intention de ne pas dépasser les 3 pour cent d'ici la fin 2014. Ce qui est primordial puisque cette entreprise utilise intensément le téléphone pour son activité. Pour les aider, HP a développé spécifiquement pour SFD, une application de CTI (Couplage Téléphonie/Informatique). Lorsqu'une personne appelle, un membre du service d'assistance de SFD voit apparaître sur son écran le numéro et la fiche d'information correspondante. Ce couplage permet de suivre plus aisément l'évolution d'une demande, d'un incident....

Dernier point, grâce au mode SaaS et au Cloud, toutes les améliorations futures de HP SAW seront disponibles au fil du temps comme par exemple, des fonctions de Chat et de messagerie instantanée qui amélioreront la collaboration en temps réel et par voie de conséquence, la productivité. Sans oublier une configuration sans ligne de code, mais par interface graphique simple, permettant de modifier aisément les processus de fonctionnement.

Aujourd'hui, SFD profite pleinement des avantages de HP Service Anywhere grâce à une simplification globale de son organisation et des meilleures pratiques des processus ITIL grâce à une gestion collaborative et à la fourniture de nouveaux services aux utilisateurs.

Découvrez tous les détails sur
hp.com/go/spm

Sign up for updates
hp.com/go/getupdated

© 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modification sans préavis. Les seules garanties sur les produits et services HP sont exposées dans les déclarations de garantie expresses qui les accompagnent. Aucune partie de ce document ne peut être considérée comme constituant une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité en cas d'erreurs techniques, d'erreurs rédactionnelles ou d'omissions dans ce document.

