

U - GIE IRIS



IWS - outil au service d'ITIL.

Comment la mise œuvre d'IWS a amélioré significativement la qualité du service rendu aux utilisateurs grâce à une gestion des incidents et problèmes optimisée.

En bref

Localisation : Carquefou (France).

Activité : GIE Grande distribution.

Profil Client :

GIE Informatique des Centrales d'achats des 1 407 magasins U.

Problématique :

Améliorer le travail collaboratif entre les équipes informatiques et la qualité de service rendu aux utilisateurs.

Modules IWS installés :

Processus de gestion des configurations, Isiescalade, Isiline, Isimail / Isimailweb, Isidesign, Isibudget, Isiscan, IsiStock, Isiplanning, Isicab et BO.

Bénéfices:

- Meilleure réactivité ;
- Qualité de service client rendu en forte augmentation ;
- Meilleure gestion du parc informatique.

Système U est une coopérative de commerçants détenant plusieurs enseignes (Hyper U, Super U, Marché U, U express, Utile). C'est le 4ème distributeur de la grande distribution en France. Le groupement emploie près de 50 000 collaborateurs et dispose de 1 100 points de vente.

La société U-GIE-IRIS, Gie Informatique des Centrales d'achats des 1 407 magasins U est basée à Carquefou. U-Gie-Iris assure le développement et la maintenance des logiciels, l'exploitation informatique, l'assistance aux utilisateurs et la gestion du parc informatique pour l'ensemble du groupe. Son effectif est de 300 personnes.

La nécessité d'implémenter les processus ITIL est apparue dès 2003 dans le but d'améliorer le travail collaboratif entre les équipes informatiques et la qualité de service rendue aux utilisateurs.

Pour l'accompagner dans sa démarche ITIL, U-Gie-Iris a choisi le logiciel IWS de la société ISILOG. IWS lui a permis de mettre en oeuvre la gestion des incidents, des problèmes, des changements et la gestion des appels métiers pour les 35 équipes du groupe U réparties sur l'ensemble du territoire qui les utilisent quotidiennement.

IWS
by isilog

Concernant la gestion des incidents, un Help Desk (12 personnes - 4500 dossiers par mois) gère l'ensemble des appels concernant les utilisateurs des Centrales (assistance Bureautique, Matériel et Fonctionnelle) et 5 Help Desk (80 personnes) rattachés aux régions assurent l'assistance pour les magasins (19 000 dossiers par mois). La gestion des appels métiers pour des services dédiés à l'aide aux magasins (aide à la commande, qualité des informations, qualité des produits) en région représente 4000 dossiers par mois.

IWS permet par ailleurs au U-GIE-Iris de gérer le parc informatique des Centrales (4 500 PC, 10 000 matériels informatiques d'entrepôt).

Installé depuis 2006, IWS a permis d'implémenter concrètement les processus ITIL au sein des services informatiques permettant une meilleure réactivité des équipes grâce à un partage de l'information efficient et l'amélioration de la qualité du service rendu aux utilisateurs (moins 10% d'appels) grâce à une gestion des incidents et problèmes optimisée.



-10% d'appels au support informatique depuis la mise en place du catalogue de services IWS

« IWS a permis d'implémenter concrètement les processus ITIL au sein des services informatiques permettant une meilleure réactivité des équipes grâce à un partage de l'information efficient et l'amélioration de la qualité du service rendu aux utilisateurs (moins 10% d'appels) grâce à une gestion des incidents et problèmes optimisée. »

**Patricia LEDREN,
Responsable Helpdesk U GIE IRIS**



ZAC de la LORIE
8 rue Sacco et Vanzetti
44813 Saint-Herblain Cedex
Tél : +33 2 40 92 09 72
Email : info@isilog.fr
Web : www.isilog.fr



ISILOG,
entité du Groupe ISILOG