



## En bref

**Localisation :** Paris (France).

**Activité :** Banque et assurance.

### Profil Client :

Banque des particuliers, des professionnels, des entreprises et des institutions, LCL Banque Privée et Pôle Franchise et Commerce associé.

### Problématique :

Implémenter une solution de gestion des dysfonctionnements et des demandes de dépannage, des maintenances préventives et des demandes de petits travaux ou prestations.

### Modules IWS installés :

Portail utilisateur final, Isimport/ Isiexport/ Isimaint/ Isidesign/ Isimail, module gestion des incidents/demandes, module gestion de la connaissance, module gestion des référentiels/emails.

### Bénéfices :

- Maîtrise du patrimoine optimisé ;
- Meilleure réactivité des équipes du CAL ;
- Suivi du traitement des demandes optimisé ;
- Meilleure gestion des prestataires externes.

**IWS**  
by isilog

## IWS - outil au service de la logistique.

Comment la mise œuvre d'IWS a amélioré significativement la gestion du patrimoine, le traitement des demandes de dépannages, le suivi des maintenances et la gestion des fournisseurs par LCL.

Le Centre d'Appel Logistique (CAL), au sein de la Direction de l'Immobilier et de la Logistique du LCL, a pour mission la gestion du patrimoine, et des demandes de dépannage alarmes, SAS, multi techniques exprimées par les 20.000 collaborateurs des 2.500 sites métier LCL (de l'agence en passant par le GAB) et les 4.000 collaborateurs des 20 « grands immeubles », le suivi des maintenances préventives et enfin le pilotage de la relation opérationnelle avec les fournisseurs.

### Entité concernée par l'outil

- ❖ Entretien, travaux et services (courrier, propreté, gardiennage,..) ;
- ❖ Centre d'appel (lun/ven 8h30 17h30 ; maxi 9 pers.) : par jour : 300 appels, 220 dossiers (+ 60 maintenance préventive) ;
- ❖ 56 interlocuteurs de terrain ;
- ❖ 4 pilotes fournisseurs (1 par domaine technique) ;
- ❖ 37 fournisseurs ;
- ❖ Des contrats homogènes à couverture quasi nationale.

### Volumétrie des activités traitées par le CAL

**Traitement des dysfonctionnements :** 500 dysfonctionnements concernant la propreté et 2 000 pour le courrier.

**Demandes de dépannage :** plus de 3.000 par mois dont 900 alarmes, 500 SAS, 1.400 multi techniques.

**Maintenance préventive et règlementaire :** Environ 10.000 opérations par an. Il s'agit ici de veiller à la planification puis la réalisation des visites périodiques faites ou non dans des plages imposées selon le domaine technique.

**Demande de petits travaux ou prestations :** 15 par mois.

**De nouveaux besoins**

Le CAL assurait ses missions via une application informatique développée en interne par LCL. Cette application arrivant en fin de vie, LCL a décidé de lancer une consultation du marché avec pour objectif la mise en place d’une nouvelle application répondant aux besoins exprimés par ses équipes.

**Sélection ISILOG**

Après étude des différentes solutions du marché pouvant répondre aux besoins du Centre d’Appel Logistique (application WEB de gestion du patrimoine et des demandes de dépannage, des maintenances préventives, et des demandes de petits travaux ou prestations), la solution proposée par ISILOG fut retenue, étant considérée comme la plus souple et la plus à-mê me de répondre parfaitement aux attentes des employés du CAL. Débuté en juin 2010 par une phase d’analyse puis de reprise de données, le projet fut mis en production en janvier 2011.

**La suite avec ISILOG**

En Novembre 2011, suite aux retombées très positives du projet, une version 2 du projet a été initiée et la migration dans la dernière version d’IWS LCL a été souhaitée afin de pouvoir bénéficier de la nouvelle ergonomie orientée utilisateur final (version 2012). Depuis la mise en production en avril 2013 de ce dernier projet, IWS permet une plus grande réactivité des équipes du CAL et surtout une optimisation du traitement des demandes techniques.



Dans ce projet IWS gère chaque jour 300 demandes de travaux, 220 dossiers et 60 maintenances préventives.

*“ IWS permet de gérer les 10.000 opérations de maintenance annuelle ainsi que les 3.000 demandes de dépannages mensuelles en provenance des 24.000 collaborateurs du groupe LCL. Dans ce projet IWS a su exprimer à la fois une grande adaptabilité et des performances qui ont conduit à l’amélioration significative de la réactivité des équipes du CAL”*

**Francis PREUDHOMME,**  
**MOA, LCL**



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