



Next Service Level.

Comment Diakonie Schweinfurt redéfinit la qualité de ses processus de service avec une gestion intégrée des services d'entreprise à partir du cloud.

À propos de la Diakonie Schweinfurt

«Ce qui compte, c'est la personne.» Sous cette devise, plus de 700 employés aident les personnes dans le besoin dans leur travail diaconal. Afin qu'ils puissent accomplir au mieux ces diverses tâches axées sur les soins aux personnes âgées et le coaching de vie, le service informatique de Diakonie Schweinfurt, en collaboration avec le partenaire Matrix42 TAP.DE, a mis en place une nouvelle solution de gestion des services afin de répondre au mieux aux demandes croissantes des utilisateurs. Parce qu'il n'y a presque plus aucun moyen de contourner le cloud, le choix s'est porté sur Matrix42 Enterprise Service Management Suite du cloud pour standardiser et automatiser les services et les processus.

Le défi

La situation chez Diakonie Schweinfurt avant le déploiement de Matrix42 était caractérisée par une forte croissance. De nouvelles entités juridiques ont été incluses dans le support, le nombre d'utilisateurs a fortement augmenté. La taille du service informatique a également augmenté, mais toujours en retrait par rapport à la croissance des ressources à mettre à disposition. La documentation des actifs et des licences était basée sur Excel et devenait de plus en plus complexe. Dans le même temps, il n'y avait pas de système de ticket en place pour le support utilisateur. « Pour nous, le système de tickets était une boîte aux lettres partagée. Lorsque vous utilisez une boîte postale comme système de tickets, vous atteignez rapidement vos limites », explique Tobias Schafferhans, responsable informatique, Diakonisches Werk Schweinfurt. Le temps était venu de mettre en place un outil qui faciliterait le travail informatique, rendrait les choses plus claires et la recherche plus facile. Un «business as usual» aurait conduit de manière significative aux erreurs et à la confusion. De plus, le support n'aurait plus été en mesure de répondre aux exigences accrues des utilisateurs en termes de responsabilités et temps de réponse. Un aperçu rapide de l'infrastructure de l'appareil était donc particulièrement important:

- Quels sont les appareils et où se trouvent-ils ? Quel âge ont-ils et quand faut-il les remplacer?
- Où sont et quelles licences sont utilisées ? Avons-nous suffisamment de licences?



Avec le soutien du partenaire Matrix42 TAP.DE, nous avons opté pour la solution Matrix42 Enterprise Service Management basée sur le cloud, car nous avons réalisé que cela permettrait d'économiser des ressources telles que le matériel et le personnel. Et en cas d'erreurs ou de mises à jour, vous avez l'avantage que quelqu'un d'autre s'en occupe.

Tobias Schafferhans, responsable informatique, Diakonisches Werk Schweinfurt

La solution

Diakonie Schweinfurt utilisait déjà avec succès la distribution logicielle Matrix42 UEM Empirum en tant qu'installation sur site pour configurer les clients et déployer le logiciel. Avec cela, Matrix42 s'était déjà établi dans une certaine mesure. Sur la base de cette expérience positive, la décision a été prise en faveur de Matrix42 Enterprise Service Management en tant que solution holistique et intégrée comprenant un centre de services, une gestion des licences et des actifs. Couplé à Matrix42 Client Management UEM Empirum, le service informatique peut désormais accéder rapidement aux informations dont il a besoin pour pouvoir fonctionner correctement. De plus, le travail avec le support utilisateur est beaucoup plus facile.



Les avantages

Dès le départ, l'accent a été mis sur le système de tickets. Le centre de service en particulier est un atout, car les demandes et les défauts sont traités et documentés de manière plus professionnelle. Cela signifie qu'à l'avenir, des évaluations rapides seront également possibles, ce qui contribuera à optimiser en permanence les opérations informatiques et les niveaux de service. Bien sûr, avec environ 600 clients et environ 1 000 utilisateurs, il faut toujours un certain temps pour enregistrer et gérer les données de base au début. Si vous alimentez correctement le système en données et que vous le maintenez, vous bénéficierez ensuite de nombreux avantages, tels que:

- Création automatique de tickets et de notifications via la billetterie en ligne et la connexion par e-mail
- Utilisation du portail libre-service pour l'intégration des nouveaux employés
- Gestion simplifiée de tous les appareils, applications et plates-formes à partir d'une seule solution
- Soulagement grâce à des processus automatisés de gestion des services (informatiques) pour toutes les plates-formes (distribution de logiciels, support, administration et maintenance)



Pourquoi Matrix42? Le point de départ était le système de tickets. Diverses solutions ont été envisagées, par ex. La solution de Matrix42 et j'ai découvert que beaucoup plus pouvait être fait avec sans avoir à créer différentes interfaces entre différents systèmes. Cela nous donne une solution avec laquelle nous pourrions couvrir un large éventail de sujets à l'avenir,

déclare Tobias Schafferhans.



Conclusion

Au cours d'une année, la gestion complète des actifs ne devrait avoir lieu que via Matrix42, y compris la gestion complète du cycle de vie depuis l'approvisionnement, l'échange, les cas de garantie et tout ce qui va avec. Le système de tickets doit encore être étendu, notamment en élargissant le propre catalogue de services du système de boutique de Matrix42. Il existe des idées initiales pour cela, telles que les applications utilisateur, le matériel et l'approvisionnement des clients. La gestion des licences doit être établie de manière à ce que les licences soient correctement attribuées et délimitées dans le contexte que Diakonie Schweinfurt s'occupe elle-même d'autres organisations diaconales et d'organisations à but non lucratif en tant que prestataire de services.

MATRIX42

www.matrix42.com

Simplify and Secure Digital Work

À propos de Matrix42

Matrix42 aide les organisations à numériser l'espace de travail de leurs employés et à le rendre plus sûr. Le logiciel Digital Workspace Experience gère les appareils, les applications, les processus et les services de manière simple, sûre et conforme. Ce logiciel innovant intègre de manière transparente les environnements de travail physiques, virtuels, mobiles et cloud dans les infrastructures existantes.



SMARTER WORK | BETTER LIFE

Le groupe d'entreprises TAP.DE accompagne des moyennes entreprises, des groupes et des établissements publics dans le développement et l'optimisation de leurs processus de gestion, ainsi que dans le fonctionnement durable de leurs environnements professionnels informatiques. Les spécialistes de TAP.DE développent des concepts stratégiques pour les domaines de l'automatisation du lieu de travail, de la sécurité des points terminaux, de la gestion des services informatiques et de la conformité. Faisabilité, mesures à effet rapide et amélioration des services et processus internes sont toujours au premier plan.

Follow us