



Du patchwork au „système IT-ERP“ global

Comment GRIMME récolte la transparence et la clarté des données avec Matrix42 Enterprise Service Management.

À propos de GRIMME

La fabrique de machines agricoles GRIMME à Damme, fondée il y a plus de 160 ans, est passée d'une forge à un groupe d'entreprises agissant à l'échelle internationale et comptant plus de 2850 collaboratrices et collaborateurs. GRIMME développe et produit des machines innovantes pour une récolte plus rationnelle des pommes de terre, des betteraves sucrières et des légumes. Le slogan de l'entreprise „Récolter le succès ensemble !“ symbolise également le partenariat avec Matrix42 et son partenaire neo42. Le logiciel de gestion des services d'entreprise récemment lancé par Matrix42 est une solution globale et intégrée composée des modules Service Desk, Service Catalog, Distribution de logiciels ainsi que Gestion des licences, des actifs et des contrats.



”

„Avec le mot-clé „IT-ERP“, nous illustrons l'importance de cette solution pour l'informatique, afin d'être plus opérationnels“.

Martin Linnemann, chef d'équipe du support informatique,
GRIMME Landmaschinenfabrik GmbH & Co. KG

Le défi

Lorsque la collaboration avec Matrix42 a commencé en 2012, GRIMME n'utilisait pas de logiciel intégré. „Tout était au coup par coup, nous n'avions en fait que des tickets dans la boîte aux lettres Outlook, aucune transparence derrière, nous ne savions pas en cas de vacances quels tickets étaient encore ouverts, lesquels avaient déjà été traités“, explique Martin Linnemann, chef d'équipe du support informatique. Le manque de documentation sur les tickets et la mentalité „hands-on“ pour de nombreuses solutions n'étaient que deux des nombreux défis à relever. Il y avait également beaucoup d'installations manuelles de logiciels, ce qui prenait beaucoup de temps. Il y avait bien une distribution de logiciels, mais elle n'était pas vraiment durable. Ce qui n'existait pas, c'était une possibilité de rétrospective et d'évaluation, donc pas d'informations pertinentes pour la direction informatique et la direction générale sur la charge de travail de l'équipe. „À l'époque, nous gérons la gestion des actifs avec une liste PHP/HTML, tout était manuel, rien n'était automatisé et rien n'était inventorié“, explique Martin Linnemann. „La question de départ était donc de savoir comment dissoudre ce patchwork et introduire pour GRIMME un logiciel aussi intégré que possible, qui nous offre la transparence et la clarté des données souhaitées“, résume Martin Linnemann.



La solution

Avant de prendre une décision, l'équipe de direction informatique a examiné de nombreuses applications différentes, tant intégrées (gestion des services et des clients à partir d'une seule source) que de deux fabricants différents (connexion via des interfaces). Elle a ensuite effectué des démonstrations et des présentations avec un cercle restreint de fournisseurs. „Nous avons rapidement opté pour la solution intégrée d'un seul fournisseur. De notre point de vue, la solution de Matrix42 était plus moderne, plus flexible et plus rapide à développer“, constate Martin Linnemann. En 2012, GRIMME a mis en œuvre la gestion des services d'entreprise de Matrix42 en environ six mois. „Actuellement, nous utilisons de nombreuses applications dans l'Enterprise Service Management, comme le Service Desk, la gestion des actifs, le Service Catalog, la gestion des licences et des cont-

rats“, explique Martin Linnemann. A l'aide de ces modules, on peut maintenant très bien réaliser les différentes tâches, comme par exemple

- Lien entre les actifs/l'inventaire et les données de base à l'aide du Service Desk
- Commande de logiciels et de machines virtuelles et génération de noms d'hôtes définis via le catalogue de services
- Évaluation des données d'inventaire en ce qui concerne les licences documentées avec la gestion des licences
- Installations de logiciels et de systèmes d'exploitation à l'aide de Matrix42 UEM Empirum
- Appel d'une session de contrôle à distance via FastViewer

”

„Nous trouvons la collaboration avec neo42 très agréable, car les services de conseil et de vente sont sur la même longueur d’onde que nous, c’est-à-dire que leur méthode de travail est très similaire à la nôtre. Nous n’avons pas besoin d’expliquer beaucoup de choses en détail, les collègues de neo42 nous comprennent et peuvent rapidement nous aider dans le conseil et la mise en œuvre. C’est très proche de nous et de notre façon de travailler“.

Martin Linnemann, chef d’équipe du support informatique,
GRIMME Landmaschinenfabrik GmbH & Co. KG

Les avantages

En plus des classiques comme l’économie de temps et de coûts grâce à la standardisation et à l’automatisation, ainsi que la réduction des risques grâce à l’amélioration de la conformité ou des processus de sécurité, GRIMME a en tout cas gagné en clarté grâce à Matrix42 en ce qui concerne la charge de travail des collaborateurs du support. De plus, il y a plus de transparence sur les demandes, leur statut et la documentation des tickets.

„Cela nous a en tout cas permis de réaliser des économies, nous ne pouvons pas en mesurer directement le montant. La rentabilité n’a jamais été au centre des préoccupations, il s’agissait plutôt de transparence et de simplification de l’organisation et des processus“, explique Martin Linnemann.

Avantages pour les administrateurs informatiques:

- Les demandes de dysfonctionnement des utilisateurs arrivent à un endroit central et sont documentées.
- Des informations détaillées sur les utilisateurs, le matériel utilisé, les logiciels installés, etc. sont disponibles.
- Les tickets existants sont reliés, il y a une communication centrale avec les utilisateurs.

Avantages pour les utilisateurs :

- Toutes les demandes et les pannes sont disponibles de manière transparente et sont documentées de manière centralisée. Les commandes sont traitées facilement via le catalogue de services. Il y a de la transparence dans l’offre du service informatique.



La conclusion

Pour l’instant, GRIMME se concentre clairement sur l’Enterprise Service Management. „C’est là qu’il se passe le plus de choses chez Matrix42 et si nous nous risquons à faire des prévisions, l’Enterprise Service Management est la fonctionnalité dans laquelle nous investissons le plus de temps et de ressources“, constate Martin Linnemann.

GRIMME n’utilise pas encore pleinement la gestion des licences et des contrats. „C’est un sujet qui va nous occuper fortement l’année prochaine“, anticipe Martin Lindemann. D’une manière générale, l’IT de GRIMME travaille à développer la numérisation en interne et en externe. De plus, on attache de l’importance à la présentation simple des services et informations proposés par l’IT et à leur communication rapide à l’utilisateur.

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.

neo42

Depuis 2010, neo42 GmbH réalise des projets dans le domaine de la gestion unifiée des terminaux, de la gestion des services d'entreprise et de la gestion des actifs logiciels, du conseil à l'implémentation et à l'assistance. Spécialisée dans les solutions Matrix42 Secure Unified Endpoint Management, Microsoft Endpoint Manager ainsi que VMware, neo42 propose, en plus d'un suivi complet des clients et de formations, ses propres produits logiciels. En tant qu'entreprise de systèmes informatiques en croissance permanente, neo42 GmbH a son siège à Wiehl, près de Cologne. neo42 gère à distance la région DACH avec une équipe de près de 60 personnes.

Follow us