



YAWIZE
Your ServiceNow Partner!

CFAO Motors Sénégal Automatisation des processus IT



Parlez à un expert

Contexte

CFAO Motors est un distributeur exclusif de cinq marques de renommée mondiale : Toyota, Peugeot, Suzuki, Yamaha et Bridgestone. CFAO Motors couvre Saint Louis et Dakar avec ces 3 points de vente. Comptant ainsi sur 170 professionnels compétents, le groupe met l'accent sur la réactivité et la disponibilité de ses équipes pour une prestation de service de qualité. Dans le but d'assurer la productivité continue de l'ensemble de ses collaborateurs, l'équipe informatique souhaitait s'outiller d'une solution permettant la prise en charge rapide des incidents et problèmes. Également, avoir une visibilité sur les performances d'équipe IT, en vue d'améliorer les interventions et garantir le fonctionnement continu des services. Surtout garantir une maîtrise sur le budget et le parc informatique pour optimiser les coûts.

Défi

Le défi consistait à mettre en place une solution simple d'utilisation permettant aux salariés de la CFAO de pouvoir trouver un expert/technicien pouvant résoudre rapidement leurs soucis informatiques. Nous avons donc déployé pour la CFAO une plateforme ITSM avec une forte orientation utilisateur, permettant donc à leurs collaborateurs d'adhérer sans contrainte à la plateforme ITSM mise en place. La solution mise en place, a permis aujourd'hui à la CFAO de résoudre drastiquement le temps de résolution des incidents informatiques et surtout de renforcer la confiance des équipes métiers en vers la direction informatique.



contact@yawize.com
www.yawize.com



Immeuble Seydi Djamil,
Rue Léo Frobenius

Solution

-  Solution de gestion des processus IT (plateforme utilisée GLPI).
-  Mise en place de portails pour les ends users, techniciens et manager dans le but de faciliter le traitement des incidents et demandes.
-  La plateforme donne une vue globale sur les tickets grâce à des rapports détaillés et orientés métier. Elle permet aussi de faire l'inventaire du parc informatique pour permettre par exemple d'avoir le cycle de vie des équipements informatiques de l'entreprise.

Objectif

L'objectif de la solution était de répondre aux différentes demandes et réclamations des collaborateurs de la CFAO. Egalement, le déploiement de la solution offrait une visibilité complète sur l'ensemble des incidents déclarés (En cours, soumis, résolus).

Avantages

Cette solution à permis :

- Une organisation et une gestion de l'ensemble des incidents
- Une visibilité totale du parc informatique
- Une assignation des tâches selon les équipes
- Des tableaux de bord sur les performances
- Un Suivi de consommation du budget informatique

Modules Clés

Cette solution d'automatisation de processus IT comprend les fonctionnalités suivantes:

Le portail :

Une vitrine « user friendly, » accessible à tous les utilisateurs de la CFAO, afin que les collaborateurs puissent soumettre leurs demandes et requêtes

La gestion des incidents :

Pour permettre aux équipes IT d'identifier les incidents, de les classer et de les prioriser. Ce module permet aussi d'affecter les incidents ou problèmes aux utilisateurs ou groupes appropriés.

La CMDB – base de données des composants informatiques :

Des modules seront intégrés pour la construction, le suivi continu de votre base de données.

La gestion des assets

La gestion des actifs et des éléments de configuration CI concerne la création des actifs, la définition d'états et de sous-états appropriés, la synchronisation des actifs et des CI, la gestion des consommables et la mise hors service des actifs.

