

Implémentation de la Solution IT Service Management (ITSM)

Client : **Wixalia**

Pays : **150 Pays**

Industrie : **Santé, IT**

Module : **ITSM, CSM**

À Propos

WIXALIA est une entreprise de transformation digitale spécialisée dans la connectivité et les déploiements de solutions évolutives pour les établissements sanitaires et médico-sociaux.

Wixalia a choisi de connecter ses clients et collaborateurs à la plateforme Now afin de créer des expériences uniques et optimiser les délais de traitement des demandes.

Défis

Le client avait pour challenge de centraliser l'ensemble des opérations liées à ses stations-services.

- ✓ Augmentation de 30% du nombre de tickets traités par la DSI
- ✓ 1 portail Web accessible à tous les clients de Wixalia

Solutions

- ✓ Gérer de manière efficace le traitement des demandes des employés internes (non IT - IT / IT - IT)
- ✓ Gérer les équipements IT et non IT à travers la plateforme ServiceNow

Résultats

- ✓ Simplification des échanges entre les départements
- ✓ Efficacité dans le traitement des demandes clients

