



SOCIÉTÉ

nom: Katoen Natie

localisation: Anvers

secteur: logistique

site Internet: www.katoennatie.com

SOLUTION

HEAT Service Management on-premise

AVANTAGES

- Traitement efficace des tickets
- Accroissement de la productivité/gains de temps
- Diminution des coûts
- Intégration avec la téléphonie IP
- Gestion des priorités
- Gestion de rapports
- Réduction du nombre de tickets grâce à un portail en libre service et un répertoire de connaissances

A PROPOS DE KATOEN NATIE

Katoen Natie est une entreprise internationale qui propose des solutions logistiques personnalisées pour des entreprises multinationales dans les secteurs de la chimie, de l'automobile, de la grande distribution et des biens de consommation. Son siège est situé à Anvers. Katoen Natie dispose de 85 sites internationaux répartis dans 22 pays et emploie quelque 11.000 personnes, dont 3.000 en Belgique.



«Le nombre de tickets diminue, notamment grâce au portail en libre-service intégré à HEAT. »

Frank Brugge, ICT Manager



Katoen Natie optimise ses coûts grâce à son helpdesk 24x7

Pour accroître l'efficacité de son helpdesk et des utilisateurs de PC, Katoen Natie a demandé à Econocom d'installer le logiciel d'IT Service Management HEAT de HEAT Software. Il permet désormais à Katoen Natie de mieux suivre et anticiper les problèmes et demandes IT. Cela permet de générer des économies importantes.

« La réduction du nombre d'interventions du helpdesk se traduira à terme par des économies », déclare Frank Brugge, ICT Manager chez Katoen Natie. « Le fait de travailler plus efficacement et de disposer de rapports dynamiques qui nous signalent les problèmes les plus fréquents nous permet d'éviter certains incidents et de les résoudre plus rapidement. Nous avons moins de problèmes à régler et gagnons ainsi en productivité, que ce soit au niveau du helpdesk ou des utilisateurs finaux. A l'échelle mondiale, l'économie réalisée est conséquente. Il s'agit d'un projet à long terme. Un déploiement international prendra encore sans doute un an ou deux. Le projet implique également un investissement en temps et en ressources mais nous avons déjà calculé les bénéfices que nous en tirerons. »

Intégration avec la téléphonie

Le helpdesk de Katoen Natie réceptionne environ 400 tickets par semaine, provenant de 1.400 utilisateurs de PC dispersés à travers toute l'Europe. A terme, les sites hors Europe utiliseront eux aussi le système, portant le nombre total d'utilisateurs à plus de 2.000. Le helpdesk central supporte tout ce qui se rapporte à l'IT. Katoen Natie peut désormais visualiser dans la solution HEAT de HEAT Software le nombre de tickets entrants. Chose jusqu'ici impossible. Les utilisateurs PC peuvent choisir de contacter le helpdesk via le portail ou par téléphone. Grâce à l'intégration réalisée avec le central téléphonique via la technologie de softphone IP HEAT Voice, leur numéro de téléphone est reconnu et HEAT génère automatiquement un ticket intégrant les informations concernant l'appelant. Cela permet de gagner du temps. Contrairement à la situation précédente, tous les appels téléphoniques sont automatiquement enregistrés et le helpdesk bénéficie d'une visibilité globale de l'ensemble des tickets qui lui sont destinés.

Self-service et répertoire de connaissances réduisent le nombre de tickets

« Nous constatons, dès à présent, une diminution du nombre de tickets », déclare Frank Brugge. « Nous le devons notamment au portail en libre service que nous avons associé à HEAT. Les utilisateurs PC peuvent y rechercher eux-mêmes des solutions pour répondre aux problèmes les plus courants. L'un des atouts du logiciel HEAT Software HEAT repose sur ses nombreuses fonctions supplémentaires : base de connaissances, intégration avec la téléphonie et génération de rapports. »

Le répertoire de connaissances, intégré au portail, est utilisé à la fois par les utilisateurs PC et les collaborateurs du helpdesk. Les utilisateurs finaux qui créent un ticket en ligne se voient proposer automatiquement une

solution potentielle à leur problème ou question. La base de connaissances dédiée au helpdesk inclut pour sa part des scénarios permettant de résoudre des problèmes fréquents. « De cette façon, nos collaborateurs techniques ne sont pas obligés de tout réinventer », commente Frank Brugge.

Des niveaux de services alignés avec les priorités

Les tickets que reçoit le helpdesk portent aussi bien sur des problèmes (incidents) IT que sur des demandes, par exemple: l'achat de matériel IT ou une installation logicielle. Chaque ticket indique une priorité déterminée et chaque priorité est associée à des niveaux de services (SLA) qui définit le délai de traitement du ticket. De ce fait, les problèmes urgents sont toujours traités en priorité. « Le système est nettement plus efficace que par le passé », souligne Frank Brugge. « Les utilisateurs finaux patientaient au téléphone pendant qu'on répondait à leur demande, même lorsque le problème n'était pas urgent. Désormais, ils doivent parfois faire preuve d'un peu plus de patience si leur problème ou leur demande ne bénéficie pas d'une priorité élevée. Mais ils y trouvent également leur avantage puisqu'ils peuvent compter sur une intervention rapide en cas de problème réellement important».



Par le passé, le helpdesk de Katoen Natie utilisait un outil développé en interne qui n'était pas conçu pour gérer un système de tickets et qui n'enregistrait que les signalements. Le prestataire de services logistiques a donc recherché une méthode plus efficace. La décision fut prise de recourir à un logiciel prêt à l'emploi plutôt que de développer une solution spécifique. « Lorsqu'il a fallu faire le choix de la technologie la plus appropriée, nous avons opté pour HEAT de HEAT Software parce que cette solution propose un plus vaste éventail de fonctionnalités. Les licences étaient par ailleurs moins onéreuses que celles de la solution concurrente », déclare Frank Brugge.

Adaptations sur mesure

Econocom partait d'une page blanche pour le déploiement du projet. « Econocom a organisé des ateliers, nous a apporté des conseils et a adapté le progiciel à nos contraintes

«Le helpdesk central de Moldavie assurera l'assistance de premier niveau tandis que les collaborateurs d'Anvers prendront en charge le support de second niveau. »

Frank Brugge, ICT Manager

L'adoption de la solution s'est faite naturellement grâce à une formation et un accompagnement adaptés des utilisateurs.

spécifiques », souligne Frank Brugge. « Suivirent ensuite les phases d'installation, de test et de formation des agents du helpdesk et des administrateurs. Nous avons commencé à utiliser le système de tickets en juin 2013 mais Econocom devait encore effectuer l'intégration avec HEAT Voice, un processus relativement complexe d'un point de vue technique. Aujourd'hui, nous sommes satisfaits. Nous avons l'intention de poursuivre notre collaboration avec Econocom. Les fonctions de génération de rapports seront étendues. En plus des fonctions Incident Management en mode Voix, nous voulons également demander à Econocom d'installer d'autres modules HEAT, notamment de Change Management et de Release Management. »

Le helpdesk prend le chemin de la Moldavie

Avant d'ajouter ces nouveaux modules, Katoen Natie désire délocaliser le helpdesk en Moldavie. « Nous fonctionnons aujourd'hui selon le principe 'follow the sun' en fonction des décalages horaires. Le soir, les quatre agents de helpdesk d'Anvers passent le relais à Houston qui est lui-même relayé ensuite par un collaborateur se trouvant à Singapour », explique Frank Brugge. « Le processus n'est pas optimal. Notamment parce que les collaborateurs travaillant à l'étranger doivent assurer d'autres tâches en plus du helpdesk. Nous avons donc décidé d'implanter un helpdesk en Moldavie où 10 personnes seront disponibles 24 heures sur 24. Elles assureront l'assistance de premier niveau tandis que les collaborateurs d'Anvers prendront en charge le support de second niveau, définiront les procédures et rédigeront les documents destinés à la base de connaissances. Lorsque ce helpdesk 24x7 sera opérationnel, nous déploierons HEAT sur l'ensemble des sites. Cela devrait être relativement aisé puisque chaque site utilise le serveur central situé dans notre centre de données d'Anvers. Lorsque nous lancerons le helpdesk moldave, la base de connaissances de HEAT s'avérera fort utile. Elle réduira en effet la somme de formations dont nos nouveaux collaborateurs auront besoin. »

More Information

Bureau France

65 Rue des 3 Fontanot, 92000 Nanterre, France
T: +33 155513090 W: www.HEATsoftware.com/fr