

figleaves.com vise l'excellence et s'appuie sur Infra pour l'amélioration continue de son IT Service Management

« Nous étions à la recherche d'une solution globale qui répondrait immédiatement à nos besoins présents et futurs : infraEnterprise s'est avéré être la réponse idéale. »



Objectifs de l'entreprise

Améliorer l'efficacité du Service Help Desk.

Solution

S'appuyer sur infraEnterprise pour le déploiement d'une solution Help Desk répondant aux exigences de figleaves.com en terme d'amélioration continue de son IT Service Management.

Bénéfices pour l'activité

- » Une meilleure efficacité des ressources.
- » Une satisfaction clientèle en hausse.
- » Des conclusions d'analyses et des rapports de gestion globaux qui participent à une amélioration de tous les instants.

Fondée au Royaume-Uni en 1998, figleaves.com est le plus important revendeur en ligne de lingerie de marque, maillots de bain et vêtements de nuit hommes et femmes. L'entreprise s'est depuis attaquée avec succès au marché américain en 2004. De nos jours, les clients de figleaves.com peuvent choisir en ligne parmi plus de 200 marques ; des valeurs sûres telles que Wonderbra, jusqu'au haut de gamme des grands couturiers, comme par exemple Maliza de La Perla.

Basé à Londres, le département Opérations Techniques fournit une expertise réseau et développement, ainsi qu'un service de support sur les nombreux systèmes de l'entreprise, aussi bien les systèmes internes que les systèmes externes à destination des clients. Au total, le parc s'élève à 150 serveurs et près d'une centaine d'applications à maintenir – comprenant les serveurs Web critiques pour l'activité de l'entreprise puisqu'ils assurent le commerce en ligne 24h sur 24.

Cependant, avec le système existant de gestion des appels, l'équipe Help Desk rencontrait des difficultés pour établir des priorités dans les nombreuses demandes de support.

De plus, il n'était pas possible d'estimer le temps passé sur un problème spécifique, ni même, point crucial, d'identifier les systèmes dont l'entretien se révélait être onéreux.

Help Desk intégré

En conséquence, figleaves.com décida d'investir dans un nouveau système pour supporter ses activités en pleine croissance. En 2006, l'entreprise invita six fournisseurs de

solutions de Service Management, dont Infra Corporation, à participer à un appel d'offres.

Paul Kennedy, Responsable des Opérations Techniques chez figleaves.com, déclare : « Avec l'ancien système, l'équipe Support s'échinait sur une longue liste de demandes, plutôt que de se concentrer sur la résolution des priorités. Elle n'était pas en mesure d'évaluer automatiquement l'importance de chaque appel, pas plus que les répercussions sur l'activité commerciale. Il est clairement apparu que nous avions besoin d'une solution Help Desk plus flexible ».

« Après une étude approfondie du marché, nous avons choisi la solution de Service Management d'infraEnterprise car elle représentait le meilleur rapport qualité/prix en terme de fonctionnalités clés en main et d'extensibilité par rapport aux futurs besoins ».

« Infra proposait également des connecteurs pour une intégration facilitée avec des technologies tierces : par exemple, l'intégration aisée du système avec Active Directory permet une connexion unique, ce qui est plus convivial pour les utilisateurs, et bien évidemment plus facile à maintenir. »

Un déploiement facile

Le déploiement de l'ensemble de la solution, basée à 100% sur le Web, s'effectua en seulement huit semaines, y compris la formation des opérateurs. Grâce à infraEnterprise, figleaves.com peut maintenant suivre les problèmes jusqu'à leur résolution, établissant des fiches de suivi horaire pour évaluer le temps passé sur chaque incident.

Toujours selon Kennedy : « Infra dresse un résumé exact de la manière dont le temps est utilisé. Non seulement l'identification des besoins en formation devient plus facile, mais cela permet également de soutenir les arguments du département lors de demandes de ressources supplémentaires ou de mises à jour de systèmes. Par exemple, l'analyse des statistiques d'Infra a mis en évidence que le support du système logistique interne s'avérait relativement onéreux. Nous avons alors pris les initiatives nécessaires pour remédier à cette situation ».

L'amélioration de la satisfaction client

Le nouveau Help Desk d'Infra englobe le personnel interne du Service Clientèle et de la Logistique, ainsi que les activités des parties tierces, dont notamment un centre d'appels externalisé. L'équipe Help Desk gère maintenant un large éventail d'incidents, comme par exemple les difficultés à mettre en ligne des articles en stock sur le site Web, ou les demandes relatives à des erreurs dans les commandes clients, mais aussi les interruptions des scanners utilisés par les manutentionnaires lors de la manipulation des articles. Figleaves.com s'étant fixé comme objectif d'expédier les articles commandés sous 24 heures, il revient à l'équipe des Opérations Techniques de résoudre rapidement et efficacement de tels appels.

A l'heure actuelle, plus de 90% des appels sont enregistrés via le Portail Client d'Infra. Lors de l'enregistrement d'un appel, les utilisateurs sont désormais en mesure de préciser l'impact d'un problème, indiquant s'il affecte un client unique, un ensemble de clients ou l'ensemble d'un service. Le Help Desk peut ensuite répondre sous la forme d'emails pour préciser l'évolution du statut de la demande. Etre capable de gérer les demandes en fonction de l'urgence et de l'impact, cela a permis de démultiplier l'efficacité du département.

« La fiabilité est une marque de fabrique figleaves.com ; l'équipe des Opérations Techniques s'efforce de la faire perdurer par des améliorations continues de son IT Service Management », commente Paul Kennedy.

« Avant le déploiement d'Infra, nous avions lancé une enquête de satisfaction auprès

de nos clients sur nos services. Nous avons obtenu une moyenne de 6,5 sur 10. A peine trois mois plus tard, au mois d'octobre 2006, notre indice de satisfaction avait bondi jusqu'à 8 – une amélioration significative et bien au-delà de nos attentes. »

Répondre aux besoins de l'activité

Autre nouveauté, le département Help Desk a introduit, pour la première fois, des Accords de Niveau de Service (Service Level Agreements – SLA). Les appels sont dorénavant classés en fonction du type d'article et du profil utilisateur. Une illustration : un souci de fonctionnement d'email ou d'ordinateur concernant un individu unique se verra attribué une priorité inférieure par rapport à un problème affectant un serveur Web. De plus, la comparaison des performances aux SLA, fait maintenant l'objet de rapports offrant à l'entreprise un moyen d'évaluation de l'efficacité de son Service Informatique.

Un support global

Avec une position internationale, des bureaux au Royaume-Uni et aux États-Unis, figleaves.com utilise la fonction fuseaux horaires d'infraEnterprise pour l'enregistrement automatique des incidents internes selon leur SLA associés, tandis que des SLA généraux sont appliqués au site Web. Des projets prévoient, dans un futur proche, l'introduction d'alertes SMS automatisées pour des appels hors des plages horaires prévues et relatifs au support du site Internet.

Amélioration du système

Suite au succès du nouveau Help Desk et du Portail Client, figleaves.com envisage de déployer un système de Gestion des Changements s'appuyant sur les solutions logicielles d'Infra. L'entreprise compte aussi augmenter ses équipes internes, sous la forme d'opérateurs dédiés au système Infra. Cette évolution permettra au Service Financier de prendre en charge des appels relatifs au suivi de gestion, et au Service Achat de répondre à des demandes non-techniques sur la gamme des produits.

Ces appels peuvent, le cas échéant, faire l'objet d'un transfert vers l'équipe technique et d'un suivi jusqu'à leur résolution.

Et Paul Kennedy de conclure : « Grâce au nouveau système d'Infra, nous possédons un Service Help Desk des plus efficaces. Nous avons en main une vision bien plus claire de la manière dont les problèmes peuvent affecter notre activité, nous permettant ainsi de cibler avec précision l'usage de nos ressources. La publication des Accords de Niveau de Service participent également à faire converger nos services vers les besoins de notre activité. »

« Nous étions à la recherche d'une solution globale qui répondrait immédiatement à nos besoins présents et futurs : infraEnterprise s'est avérée être la réponse idéale. En retenant la solution Infra, nous sommes absolument certains d'avoir fait le bon choix ».

France www.infra-corp.com/fr

Royaume-Uni www.infra.co.uk

USA www.infra-corp.com

Australie www.infra.com.au

