

ÉTUDE DE CAS

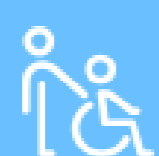
SAUVEGARDE 42, Externalisation de la gestion du support utilisateurs

Dans le but d'améliorer le traitement du support utilisateurs de l'Association, la Direction de la Sauvegarde 42 a souhaité faire appel à un spécialiste de l'informatique à même d'assurer relais et continuité dans la gestion des demandes.

01. PRÉSENTATION DU CLIENT SAUVEGARDE 42

Typologie : 500 salariés - 20 établissements

L'Association est engagée dans la protection de l'enfance et l'aide aux adultes en situation de fragilité sociale. Basée dans le Département de la Loire en région Auvergne-Rhône-Alpes.



8 500

Personnes accompagnées



20

Établissements



500

Salariés



430

Postes de travail



450

Utilisateurs de téléassistance

02. BESOINS

Externalisation d'une part importante de la gestion du support utilisateurs

L'Association rencontrait une réelle problématique concernant la prise en charge de son support utilisateurs dû à un volume important de demandes adressées à une équipe réduite (un responsable de service et parfois des étudiants en alternance).

La Direction de l'Association a souhaité faire appel à un spécialiste de l'informatique afin d'assurer le relais et d'apporter de l'expertise sur :

- Le maintien en condition opérationnelle du Système d'Information
- Le support de niveau 1 et 2 des utilisateurs



03. PARCOURS ET SOLUTIONS

Leur parcours : Widip Services Managés > Offre Support et Supervision

Pour répondre à ces problématiques, il était nécessaire d'initialiser la prestation avec une équipe support et un Team Leader dédiés au client.

Puis dans un deuxième temps les réalisations suivantes :

- Le transfert de compétences
- La rédaction de la documentation
- La définition des process de fonctionnement
- La communication auprès des cadres et des utilisateurs

Bénéfices apportés :

- Une équipe support dédiée à l'Association
- Une prise en charge continue et plus rapide des demandes utilisateurs
- Une prise en charge des traitements moins fluctuante
- Une réduction considérable de charge de travail support pour le responsable de service
- L'intervention des équipes Widip sur site si nécessaire
- Un abonnement mensuel facturé au forfait

Services Managés
Offre Support informatique
et Supervision

TÉMOIGNAGE CLIENT SAUVEGARDE 42

SAUVEGARDE 42, Externalisation de la gestion du support utilisateur



« L'hybridation très intéressante de deux services, l'un interne et l'autre externe, nous a apporté la garantie d'une prise en charge continue de nos demandes utilisateurs. »

Jean-Francois Hervouët | Directeur Général
Adjoint de l'Association Sauvegarde 42

Note attribuée à WIDIP :



Quels sont les défis à relever aujourd'hui dans votre activité ?

Nos principaux défis aujourd'hui, se situent d'abord au plan métier, avec la prise en charge des publics dans un contexte socio-économique difficile et souvent dégradé. Au plan des systèmes, la dématérialisation et la numérisation de nos traitements ainsi que la mise en conformité RGPD sont les chantiers majeurs.

Quel a été le fait déclencheur de votre projet ?

Nous étions face à une réelle problématique : une phase de déploiement important des outils numériques, renforcée par le télétravail en période pandémique, et une équipe informatique en effectif limité, souvent surchargée par les demandes utilisateurs au détriment parfois de la conduite de projets. Le traitement des demandes était insuffisamment continu.

Quels services avez-vous choisi chez Widip ?

Nous avons choisi l'offre Support et Supervision, nous permettant l'externalisation de notre support utilisateurs et mettant à disposition de l'Association une équipe de support dédiée.

Quel a été l'élément différenciateur pour choisir Widip ?

Notre choix s'est porté vers Widip à la suite du retour d'expérience très positif d'une association partenaire, ayant bénéficié du service Cloud Widip.

Qu'est-ce que vous a concrètement apporté la solution Widip ?

Widip a parfaitement su comprendre notre besoin en nous proposant l'offre Support et Supervision. Cette dernière nous a apporté une stabilité en terme de traitement de demandes utilisateurs et nous a surtout permis de soulager notre équipe en interne. La redirection des tickets vers le support Widip nous garantit un traitement moins fluctuant.

Et si vous deviez résumer ce projet en une phrase ?

L'hybridation très intéressante de deux services, l'un interne et l'autre externe, nous a apporté la garantie d'une prise en charge continue de nos demandes utilisateurs.

Offre adoptée : Services Managés, Offre Support et Supervision

Actions mises en place : Externalisation de la gestion du support utilisateurs

Durée du projet : 3 semaines

Les bénéfices de la solution : Une équipe support dédiée avec une prise en charge rapide et continue des demandes utilisateurs