

**MATRIX42**



# Matrix42 – le système ERP pour l'IT.

IT Service Management Automation Deluxe – l'intégration  
des fournisseurs de services au sein du groupe ALBA.

Étude de cas

## La collaboration d'ALBA avec Labtagon.

La relation commerciale entre ALBA et Labtagon GmbH à Mönchengladbach est particulièrement forte. Les deux travaillent ensemble avec succès depuis plus de 14 ans. ALBA mise depuis des années sur la gestion de l'espace de travail de Matrix42. Peter Rick, responsable de la gouvernance et de la gestion des services informatiques (au sein de l'entreprise de gestion des déchets), est convaincu par le produit utilisé : «Pour nous, Matrix42 est le système ERP pour l'informatique», constate-t-il.

### Le challenge

«Matrix42 nous permet de garder une vue d'ensemble», explique Peter Rick. Après tout, le département informatique de 50 personnes s'occupe depuis Berlin de 120 sites au total, en Allemagne et à l'étranger. Plus de 2.000 collaborateurs sur les 5.400 employés sont «concernés par l'informatique» et y accèdent chaque jour par des centaines de demandes de service. La tendance est à la hausse. Les services informatiques posent problème en raison d'une faible vitesse d'assistance due à une automatisation insuffisante, de processus informatiques manuels et opaques, de nombreux silos de données de fournisseurs de services externes et d'une explosion des coûts informatiques, ainsi que d'un taux de fluctuation élevé.

En ce qui concerne trois services informatiques importants, les tâches concrètes de Peter Rick sont les suivantes :

- Comment pouvons-nous standardiser et automatiser davantage la mise à disposition des services de télécommunication, de la commande à l'utilisation ?
- Comment pouvons-nous traiter les données de facturation du fournisseur externe Telekom de manière à les rendre utilisables pour la facturation interne des prestations ?



**L'informatique doit être efficace. Tout ce qui n'apporte pas de valeur ajoutée dans le processus peut et doit être supprimé. C'est ma mission !**

Peter Rick, ALBA Management GmbH

- Comment des systèmes tiers comme Dracocon peuvent-ils être connectés à Matrix42 via des interfaces et mis à disposition de manière automatisée ?

### La solution

«Il faut créer des solutions qui permettent de piloter de manière globale avec un degré d'externalisation élevé. Pour cela, il faut réduire la complexité et éliminer ce qui est inutile», explique Peter Rick. C'est d'autant plus important en cas de fluctuation élevée, afin d'éviter les erreurs et de garantir la traçabilité. Cela n'est possible que si les processus sont également corrects. On ne peut pas automatiser quelque chose qui n'a pas été standardisé auparavant. L'objectif est de passer du ticket à l'idée de libre-service. Si l'onboarding commence déjà de manière automatisée à partir de SAP, la commande individuelle de services de téléphonie s'effectue ensuite via un portail libre-service Matrix42 uniforme, sans aucune participation requise du service informatique d'ALBA.



La mise en œuvre de l'idée de libre-service se traduit par l'enthousiasme des collaborateurs et l'accélération des processus.

«Par exemple, les tickets informatiques déclenchés par l'utilisateur lui-même peuvent désormais être traités efficacement grâce à des processus d'approbation simplifiés et à des tâches générées automatiquement avec des formulaires pré-remplis».

Le deuxième cas d'utilisation est également lié aux télécommunications : il s'agit de décomptes provenant d'un système tiers ainsi que d'imputations de prestations propres aux personnes et aux centres de coûts. Les points faibles de ce processus : un manque de transparence et de traçabilité, des possibilités de contrôle limitées et une perte de temps importante due à des erreurs de comptabilisation en raison de coûts variables liés à l'utilisation. La formule magique est une fois de plus la standardisation avant l'automatisation. Concrètement : peu de variantes et d'options tarifaires réservables ainsi qu'un processus continu qui garantit, dès la commande avec les interfaces vers les télécoms, que les données de base sont compatibles.

Le troisième cas d'utilisation porte sur un autre défi lancé par les sociétés à l'IT : la réservation et la mise à disposition d'espaces de données sécurisés via le système de tickets. Cette solution doit également être administrée et gérée de bout en bout. Pour éviter que tous les processus soient exécutés manuellement, Labtagon crée une interface de communication entre Dracoon et Matrix42 au moyen d'un connecteur. Le résultat est entièrement automatisé : Les activités permettent d'exécuter des workflows standard, comme par exemple la création de nouveaux espaces de données ou de nouvelles autorisations d'utilisateurs. Les activités sont comme des petites briques de Lego, elles peuvent aussi être assemblées pour des processus plus complexes et pour l'interaction avec d'autres fournisseurs de services.



**De l'or est enfoui dans chaque IT. En collaboration avec le client, nous trouvons ces précieux potentiels et les faisons remonter à la surface.**

Alexander Weber, Labtagon



## Les bénéfices

Avec l'introduction d'une plate-forme de libre-service Matrix42 pour les services informatiques, le groupe ALBA, avec l'aide de Labtagon, a non seulement simplifié l'utilisation des services de télécommunication, de la commande à la mise à disposition, mais a également facilité le traitement ultérieur des données des systèmes de télécommunication et le partage des données sensibles avec Dracocon. Dans le cadre de la collaboration, les deux partenaires ont identifié et réduit de manière ciblée les inducteurs de coûts informatiques et de processus. ALBA peut augmenter durablement le traitement efficace des tickets IT grâce à des processus IT simplifiés et des workflows automatisés et, avec plus de transparence, gérer ses actifs et composants IT de manière efficace et en gagnant du temps. Ni les utilisateurs ni le service informatique ne doivent

changer de système pour effectuer leurs tâches. Il n'est pas nécessaire de passer à une autre interface, ce qui facilite grandement le travail.

En outre, toutes les solutions sont mises en œuvre de manière à éviter les développements individuels complexes, ce qui évite les problèmes lors des mises à jour du système et permet une grande réutilisation, non seulement chez ALBA, mais aussi chez d'autres clients.



## La conclusion

Avec l'utilisation de Matrix42 Digital Workspace Management et le soutien de Labtagon lors de l'implémentation, le groupe ALBA veille à ne pas perdre la vue d'ensemble, du système de tickets à la gestion des cartes SIM, en passant par les processus d'embarquement et de débarquement. Une grande valeur ajoutée est la transparence des coûts grâce à l'utilisation de Matrix42 – et ce jusqu'au dernier poste de travail.

# MATRIX42

[www.matrix42.com](http://www.matrix42.com)

## Simplify and Secure Digital Work

### À propos de Matrix42

Matrix42 aide les organisations à numériser l'espace de travail de leurs employés et à le rendre plus sûr. Le logiciel Digital Workspace Experience gère les appareils, les applications, les processus et les services de manière simple, sûre et conforme. Ce logiciel innovant intègre de manière transparente les environnements de travail physiques, virtuels, mobiles et cloud dans les infrastructures existantes.



Le spécialiste informatique Labtagon s'est spécialisé dans les services liés au système „Digital Workspace Management“ de Matrix42. Outre l'implémentation et l'adaptation du système, cela comprend également le développement de modules qui automatisent les processus commerciaux, connectent des systèmes tiers et étendent les fonctionnalités de „Digital Workspace Platform“. Labtagon GmbH, basée en Rhénanie, a été fondée en 2014 et opère à l'échelle internationale en tant que partenaire de Matrix42.

## Follow us