

# Nous misons entièrement sur l'expérience numérique !

Comment ALHO soutient les processus commerciaux interfonctionnels et augmente massivement son efficacité grâce à Matrix42 Enterprise Service Management

## Oser la recomposition

L'équipe d'André Lienesch, responsable de la transformation numérique, a compris rapidement l'opportunité que représentaient des processus de service allégés et numérisés pour une entreprise de construction comme le groupe ALHO. En tant qu'entreprise familiale depuis trois générations, ALHO propose un partenariat complet dans le domaine de la construction de systèmes, allant des conteneurs de haute qualité aux bâtiments modulaires permanents en passant par les bâtiments temporaires en conteneurs. L'entreprise n'a cessé de croître. Avec de plus en plus de sites, de projets et de collaborateurs, il était clair que sans solution ITSM innovante, sans système de tickets, sans automatisation des tâches standard et sans boutique en ligne attractive, cela ne fonctionnerait pas et qu'il fallait changer quelque chose de toute urgence.

Toutes les tâches de service et tous les processus étaient jusqu'à présent effectués par mail, tableaux Excel et autres solutions de fortune. Il fallait donc trouver une solution cohérente qui permette au service informatique de garder la main sur les opérations et le développement

et qui se concentre sur l'acceptation par l'entreprise. L'évaluation des solutions envisageables et le choix de Matrix42 ont été effectués par l'équipe informatique. «Il n'y avait pas d'exigences techniques particulières, si ce n'est que nous avons suivi l'approche «Best of Suite» lors de la sélection et que notre entreprise est soutenue de la meilleure manière possible, explique André Lienesch.



**Avec Matrix42, nous réduisons sensiblement le travail supplémentaire improductif. Nous avons pu ainsi casser les silos et améliorer considérablement la qualité et l'efficacité de nos données. Aujourd'hui, nous sommes nettement plus rapides, nous n'avons pour la première fois plus aucune rupture de système et nous nous réjouissons de la solution d'un seul fournisseur,** explique André Lienesch, responsable de la transformation numérique chez ALHO Group Services GmbH.



## Matrix42 comme centre de service de l'entreprise

Début 2022, le système de tickets a été lancé afin d'organiser le statu quo, d'enregistrer les perturbations dans l'informatique et de traiter les commandes de manière efficace. L'étape suivante consistera en des accords de niveaux de service, une gestion de la demande et du changement, afin d'être en fin de compte encore plus contraignant et plus stable et de pouvoir offrir une meilleure qualité de service. Dès le début, TAP.DE, en tant que partenaire de Matrix42, a participé au choix de la solution en tant que conseiller et a réalisé l'implémentation en collaboration avec l'équipe ALHO-IT sur le plan stratégique et technique. Depuis la mise en service, le service informatique n'est pas le seul à profiter de la valeur ajoutée. De plus en plus de départements de l'entreprise utilisent désormais Matrix42 - notamment grâce à l'ouverture permettant de connecter d'autres solutions via des interfaces. Par exemple, le département des ressources humaines utilise le User Onboarding dans Matrix42 : le processus RH utilisé jusqu'à présent nécessitait une grande coordination en raison des différentes méthodes de travail dans les différentes filiales de l'entreprise. «Avec l'introduction de Matrix42 dans toute l'entreprise, nous pouvons maintenant, d'une part, consulter l'état actuel du processus et, d'autre part, créer de la sécurité dans le processus grâce à la définition claire des tâches et des responsabilités», affirme Kevin Groß, chargé du recrutement chez ALHO. Dans le cas de l'onboarding du personnel, le service du personnel envoie simplement un ordre à l'IT en saisissant une demande dans le masque de création, qui comprend non seulement la création automatique d'utilisateurs, mais aussi l'information du parc automobile lorsqu'une voiture de société a été approuvée. Si du mobilier de bureau et des équipements informatiques sont nécessaires, les unités d'entreprise compétentes sont «déclenchées»

pour mettre à disposition l'équipement correspondant. Plus tard dans l'année, la solution Matrix42 introduira les processus RH autour des étapes User Change/Move et User Leave.

Parallèlement, le parc automobile de plus de 200 véhicules est géré technologiquement par Matrix42, alors qu'auparavant il n'était géré que par différents tableaux Excel. «Rien n'était non documenté, la seule question était de savoir où cela se trouvait», décrit André Lienesch. Dans la «gestion de flotte 1.0», il s'agit tout simplement d'inventorier tous les véhicules et les contrats qui y sont liés avec toutes les informations. L'attribution des données les plus importantes de tous les véhicules, comme la plaque d'immatriculation, le numéro de châssis et le conducteur, est renseignée dans Matrix42. De plus, les résultats des cartes de carburant DKV (quantités consommées et coûts) peuvent être comparés avec les véhicules de l'entreprise. Les sinistres peuvent être signalés tout aussi facilement en interne via Matrix42. De cette manière, ALHO parvient à harmoniser l'ensemble du cycle de vie des véhicules avec ses utilisateurs, à les évaluer statistiquement grâce au reporting Power BI et à les optimiser en particulier.



**Avec l'Enterprise Service Management de Matrix42, nous avons enfin trouvé une solution intuitive pour la numérisation ciblée de processus de travail allégés.**

André Lienesch, responsable de la transformation numérique, ALHO Group Services GmbH

## Le „système ERP de l'IT“ permet l'excellence opérationnelle dans le business

ALHO vit une expérience typique des utilisateurs de Matrix42. L'impact positif de la solution Matrix42 dans l'ensemble de la configuration de l'entreprise ALHO est un effet bienvenu lors de l'introduction de la technologie, précise André Lienesch. «Mon objectif premier est de libérer les professionnels d'ALHO du travail superflu», explique Lienesch. «Et Matrix42, de par sa configuration et sa flexibilité d'utilisation, se prête parfaitement à la conception et à la numérisation de processus commerciaux plus intelligents et plus efficaces. Nous répondons ainsi à un réel besoin dans l'entreprise».

Matrix42 aide ALHO à exploiter les potentiels non seulement dans l'informatique, mais aussi dans toute l'entreprise. À la fin de la journée, il s'agit d'améliorer la qualité du service dans les activités opérationnelles avec un système simple et compréhensible, doté d'une bonne interface et facile à configurer. «En fin de compte, nous sommes là pour soutenir l'entreprise avec des projets phares et non pas pour nous soutenir nous-mêmes, résume André Lienesch. «Notre vision est, dans le meilleur des cas, de rationaliser tous les processus de travail, de les soutenir de manière adéquate sur le plan technologique et donc de toujours nous améliorer».



**Si les effets pour l'organisation n'étaient pas vraiment perceptibles, nous n'aurions pas l'acceptation des collaborateurs et de la direction. Y a-t-il un meilleur feed-back, détaché des chiffres clés, que celui des utilisateurs qui disent : j'en veux plus !**

Michael Krause, responsable des ventes et CEO de Matrix42  
Competence Partner TAP.DE

# MATRIX42

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

## Simplify and Secure Digital Work

### À propos de Matrix42

Matrix42 aide les organisations à numériser et à sécuriser l'environnement de travail de leurs employés. 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 basés sur le cloud dans les infrastructures existantes.



SMARTER WORK | BETTER LIFE

Le groupe d'entreprises TAP.DE accompagne les entreprises de taille moyenne, les groupes et les institutions publiques dans le développement et l'optimisation des processus commerciaux ainsi que dans l'exploitation durable des environnements de travail informatiques. Les spécialistes de TAP.DE développent des concepts stratégiques dans les domaines de l'automatisation du poste de travail, de la sécurité des points d'accès, de la gestion des services informatiques et de la conformité. L'aptitude à la pratique, les gains rapides ainsi que l'amélioration des processus et services internes sont toujours au premier plan.

## Follow us