

MATRIX42



Un pour tous. Et tous pour un.

Matrix42 Enterprise Service Management – la plateforme stratégique pour tous les processus de service chez Alnatura.

Étude de cas

À propos d'Alnatura

Depuis plus de 25 ans, Alnatura est synonyme d'aliments bio et de produits naturels issus de la production écologique. Le premier supermarché bio d'Allemagne a été ouvert par Alnatura. La stratégie de durabilité se poursuit dans l'informatique du campus Alnatura à Darmstadt et dans les plus de 140 magasins à travers l'Allemagne. Ici, on s'occupe de tous les sujets techniques, des systèmes de marché et des applications commerciales à l'infrastructure informatique en passant par la gestion du lieu de travail. Alnatura et Matrix42 sont liés par un partenariat fructueux de plus de huit ans. Depuis 2020, le partenaire de Matrix42 Cubefinity GmbH est co-responsable du client en tant que conseiller.

Le défi

En 2013, Alnatura s'apprêtait à se lancer dans la gestion des services informatiques. Le responsable de l'époque pour l'introduction d'un outil ITSM approprié s'était déjà fixé sur une solution dans ses processus de sélection. Dans le cadre d'une évaluation ultérieure d'un outil de gestion des actifs logiciels, Matrix42 s'est glissé dans le pool des solutions possibles. En regardant de plus près le logiciel, l'entreprise a décidé de se séparer du système mis en place au bout de deux ans et de reprendre toutes les fonctions qui y étaient représentées dans Matrix42. Les raisons: Matrix42 a su convaincre en raison de ses fonctions plus nombreuses à des conditions plus avantageuses et de son approche plus globale de la gestion des processus, des licences et des clients. De plus, Alnatura met entre-temps la main à la pâte et participe activement au développement du système. Depuis 2016, Matrix42 est utilisé dans l'informatique d'Alnatura ; depuis 2019, il est utilisé presque partout dans l'entreprise.



Chez Alnatura, nous nous considérons comme une communauté de travail dans laquelle tous les collègues fournissent des prestations les uns avec les autres et les uns pour les autres. Cette interaction peut être soutenue de manière optimale par un bon système tel que Matrix42, qui s'adapte facilement aux changements de processus et d'exigences

Andreas Köhler, responsable du département
IT Operations, Alnatura

L'idée initiale d'étendre la gestion des services informatiques à d'autres secteurs de l'entreprise est née de la constatation que d'autres secteurs de l'entreprise avaient et ont toujours les mêmes défis que l'informatique. Ainsi, d'autres départements comme le marketing ou le Facility Management fournissent également des services qui doivent être gérés et facturés. L'équipe d'Andreas Köhler, Roland Frankenbach et Michail Kampouridis a lancé des ballons d'essai qui ont rapidement trouvé un terrain fertile. D'autres secteurs avaient des défis similaires en ce qui concerne la représentation et la numérisation des processus de service et étaient heureux d'être soutenus par un logiciel approprié. C'est ainsi que, pas à pas, on en est arrivé au point où ces secteurs peuvent également proposer leur gamme de services sur le portail libre-service de Matrix42. Continuer ainsi aurait entraîné des durées de processus nettement plus longues et la sécurité des processus n'aurait pas été assurée.



En optant pour cette voie, Matrix42 est passé chez nous d'un outil quelconque à une véritable plate-forme stratégique.

Andreas Köhler, responsable du département
IT Operations, Alnatura

La solution

Après avoir introduit avec succès les processus de gestion des incidents et des changements dans Matrix42, il s'agissait de faire évoluer l'informatique et l'ensemble de l'entreprise le long de la chaîne des processus de service. Cela allait de la gestion des contrats et des licences à la réservation des prestations en libre-service. D'où la question suivante : comment l'informatique doit-elle se positionner, comment les systèmes doivent-ils fonctionner en arrière-plan afin de générer le moins de travail possible ? «Du point de vue de l'informatique, l'objectif final est que nos collaborateurs réservent leurs services, qu'ils soient mis à disposition de manière automatisée et que plus personne dans l'informatique n'ait à faire quoi que ce soit manuellement», explique Köhler.

Les processus de gestion établis chez Alnatura pour le on-boarding et le off-boarding des collaborateurs en sont un parfait exemple. Auparavant, le déroulement en série de l'ensemble du processus jusqu'à l'obtention d'un compte d'employé fini avec toutes les autorisations durait plusieurs jours et chaque cas devait être retravaillé manuellement. Aujourd'hui, l'ensemble du processus se déroule automatiquement sans intervention opérationnelle de l'informatique. Il en va de même pour la procédure de changement et de désinscription. En février/mars 2022, l'IT gérait avec ce processus 3.600 inscriptions, 600 réinscriptions et 1.300 désinscriptions. Chacune d'entre elles aurait pris environ 15 à 20 minutes si elle avait été traitée manuellement. Au final, il s'agit donc d'un énorme gain de temps et de qualité.

Les avantages

L'idée de l'ESM chez Alnatura a tellement mûri que l'ensemble des prestations de l'entreprise peut être représenté sur le portail libre-service: de la réception au service informatique et au marketing, en passant par la gestion des installations, le service juridique et même les magasins Alnatura. Du point de vue du client interne, tout le monde travaille en fait avec Matrix42. «C'est ainsi que nous voulions construire le portail : Chaque personne qui offre un service dans l'entreprise a la possibilité de se connecter avec ceux qui ont besoin de ce service». Outre la possibilité de servir d'intermédiaire entre le prestataire de services et le demandeur, le portail offre les autres avantages suivants :

- Les modules de Matrix42 tels que la gestion des actifs et des contrats, le Service Desk (système de tickets), le Service Catalog (plus de 2.000 articles pouvant être commandés) sont basés sur une base de données et peuvent être utilisés via n'importe quel navigateur.
- Organisation et optimisation des processus internes de demande, d'approbation et de mise à disposition via une plateforme centrale en libre-service pour toutes les offres de service (par exemple, toutes les tâches d'embarquement et de débarquement des collaborateurs sont facilement représentées dans le Service Catalog à l'aide de workflows).
- 4 250 utilisateurs actifs, presque tous les services et filiales travaillent avec le système.
- Transparence totale de tous les services offerts, non seulement en ce qui concerne les accords de niveau de service uniformes, mais aussi en ce qui concerne les coûts et les ressources nécessaires.
- Garantir que tous les services sont mis en œuvre avec une qualité élevée et uniforme
- Amélioration durable de la qualité des processus de service grâce à une gestion globale des services d'entreprise
- Encouragement à penser en termes de processus, prise de conscience accrue des possibilités de rationalisation des processus et utilisation de logiciels de soutien des processus.



MATRIX42

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.

Cubefinity

Cubefinity est spécialisée dans le conseil, la mise en œuvre, la formation et le support ainsi que dans la vente des solutions Matrix42 et Microsoft Power BI pour toutes les entreprises. Des entreprises renommées de tous les secteurs d'activités sont soutenues par nos consultants répartis dans toute l'Allemagne, l'Autriche et la Suisse. Le siège de Cubefinity se trouve en Basse-Bavière.

Follow us