



# De l'outil informatique au „couteau suisse“ pour les affaires

Comment Endress+Hauser Flow assure une expérience utilisateur sans faille grâce à l'Enterprise Service Management de Matrix42.

## Au début, il y avait le helpdesk

Tout a commencé en 2007 chez Endress+Hauser Flow avec Matrix42 Empirum. Quatre ans plus tard, Günther Ciperle a rejoint l'entreprise, leader dans la fabrication de débitmètres industriels pour les liquides, les gaz et la vapeur, en tant que chef d'équipe du service d'assistance. La première mission de Günther Ciperle consistait à remplacer l'application existante du service d'assistance, qui était devenue obsolète et avait atteint la fin de son cycle de vie. Dans le cadre d'une procédure de sélection avec quatre concurrents, le choix s'est finalement porté sur Matrix42. Un catalogue d'évaluation a servi de base à l'acquisition d'un nouveau helpdesk. Lors de l'évaluation, l'équipe de décideurs informatiques a examiné différents aspects tels que la fonctionnalité, l'applicabilité, la flexibilité, mais aussi des points tels que la compatibilité ITIL et le rapport qualité/prix. À la recherche d'un soutien pour l'implémentation, le choix s'est porté sur l'entreprise TAP.DE, avec laquelle ils avaient déjà fait de très bonnes expériences lors de l'introduction de Matrix42 Empirum.



**Avec TAP.DE, nous avons trouvé le bon partenaire, qui nous a soutenu activement depuis le début et ce jusqu'à aujourd'hui dans tous les thèmes liés à Matrix42**

Günther Ciperle, Expert Service Manager,  
Endress+Hauser Flow

## Un nouveau départ „au vert“

Après quelques années de travail fructueux avec la solution de helpdesk Matrix42, qui avait été initialement conçue pour le monde informatique uniquement, il a été décidé en 2019 de mettre le système à l'épreuve. « une fois de plus, une mise à jour complète. Le helpdesk devait continuer à être utilisé pour les questions informatiques, y compris la base de données de gestion des configurations et les processus déjà existants. De plus, Matrix42 a été utilisé pour d'autres processus. Par exemple, le processus d'entreprise «Support Next Level» a été introduit dans le monde entier pour traiter les messages de dysfonctionnement provenant des processus de production. En outre, des workflows RH individuels ont été mis en place pour les données contractuelles ainsi que pour l'entrée et la sortie des collaborateurs. De même, le département RH est soutenu par des fonctions Matrix42 supplémentaires, comme les changements d'emploi des collaborateurs ou les changements organisationnels des départements. Le workflow du personnel a d'abord été mis en place sur le site suisse de Reinach, suivi peu après par celui de Cernay en France. Actuellement, les conditions sont réunies pour que toutes les entreprises du groupe Endress+Hauser implantées sur le «Campus Reinach» puissent être prises en charge par une équipe RH dans le centre de services partagés. Pour cela, le souhait est d'avoir un workflow RH uniforme pour tous.



**Dans le Support Next Level, la qualification et le traitement des messages d'erreur issus des processus de production se déroulent désormais de manière structurée et compréhensible.**

Günther Ciperle, Expert Service Manager,  
Endress+Hauser Flow



### **Optimiser les processus, améliorer la qualité et augmenter la satisfaction.**

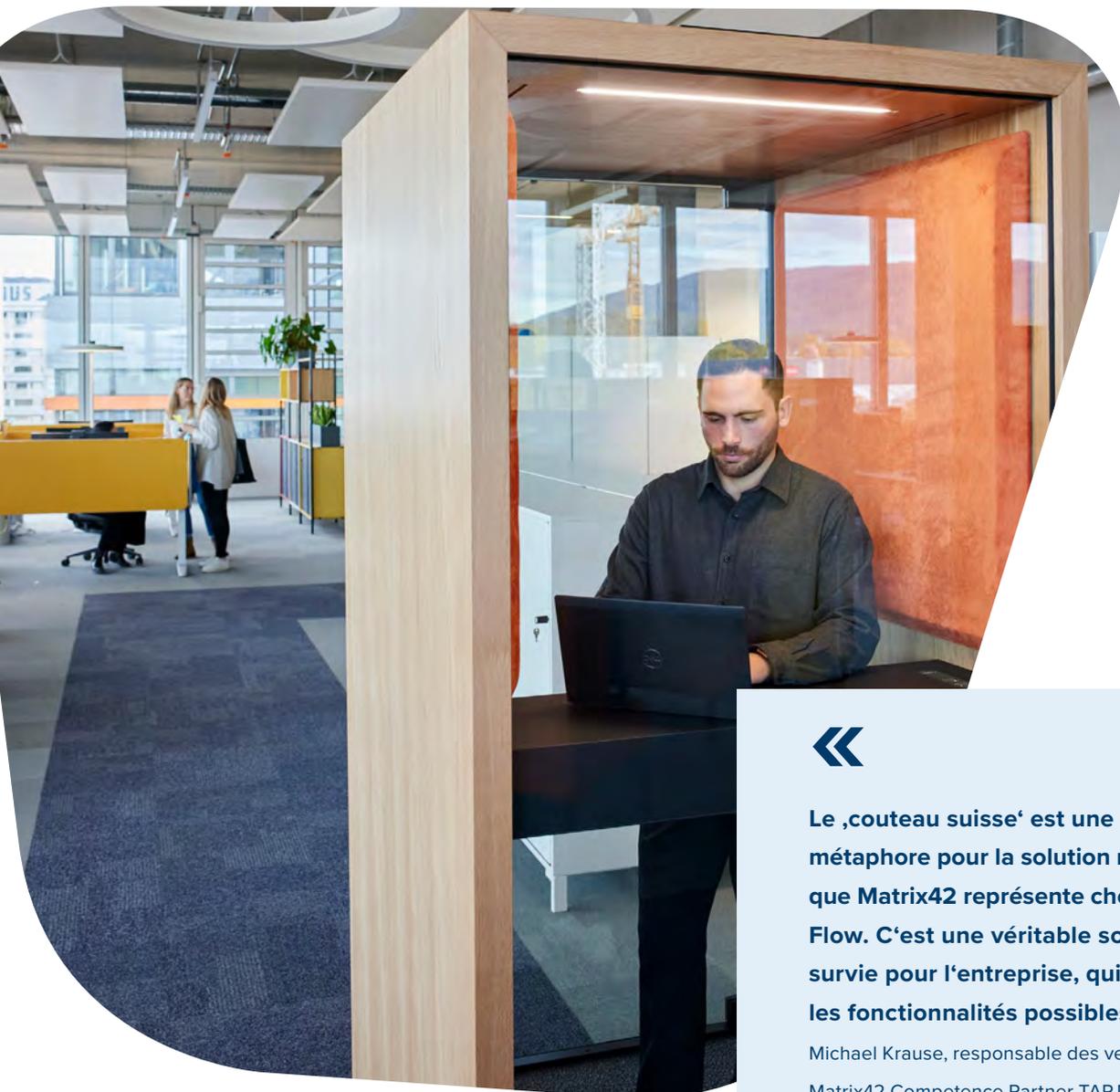
Endress+Hauser Flow dispose de l'ensemble de la suite Enterprise Service Management de Matrix42. «Nous utilisons beaucoup le portail en libre-service, qui est ouvert à environ 15 000 utilisateurs dans le monde entier. Les utilisateurs ont ainsi la possibilité de créer eux-mêmes des demandes de service, des incidents et des commandes 24 heures sur 24, de suivre l'avancement du traitement et de poser des questions à l'aide de la fonction de commentaire», explique Günther Ciperle.

L'Enterprise Service Management prend en charge la fonction centrale de l'ensemble. Qu'il s'agisse de sujets liés au service immobilier, à l'électronique, à l'informatique, au marketing, à la construction ou au prototypage, les demandes ou les dysfonctionnements peuvent être signalés au service compétent via le portail en libre-service. L'Enterprise Service Management de Matrix42 a ainsi été établi comme point de contact central pour les questions informatiques et commerciales. L'expérience et la satisfaction de l'utilisateur sont ainsi améliorées chez Endress+Hauser Flow, car les processus de service liés à l'utilisateur sont traités de manière transparente et efficace. La communication active y contribue, tout comme la base de connaissances, une collection de manuels et de guides internes.



**Nous sommes très contents de cette solution intégrée qui permet à nos collaborateurs de la production, des RH et d'autres secteurs d'activité de faire avancer leurs propres sujets de manière légère et intelligente. Je vois l'avantage principal d'une part dans la communication entre les services, et d'autre part dans l'uniformisation des processus commerciaux tels que le workflow du personnel ou le Support Next Level. Les utilisateurs n'ont pas ici différentes applications devant eux, mais interagissent intuitivement sur leur thème spécifique dans les interfaces unifiées du portail en libre-service ou du Service Desk.**

Günther Ciperle, expert Service Manager,  
Endress+Hauser Flow



**Le ,couteau suisse' est une excellente métaphore pour la solution multifonctionnelle que Matrix42 représente chez Endress+Hauser Flow. C'est une véritable solution de survie pour l'entreprise, qui contient toutes les fonctionnalités possibles.**

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



### **Conclusion**

Avec l'introduction de l'Enterprise Service Management de Matrix42, Endress+Hauser a relié les systèmes de flux, réduit les ruptures de système et optimisé la communication. Au final, la qualité et la satisfaction des services ont augmenté. La collaboration avec le partenaire TAP.DE permet d'accéder à un vaste savoir-faire. «Nous sommes très satisfaits de la collaboration et des résultats obtenus», conclut Günther Ciperle.

# 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