



# (I) Transformation organisationnelle chez Matrix42.

Comment le groupe WITTMANN établit le point de contact unique entre l'informatique et les utilisateurs grâce à l'ITSM de Matrix42.

## Une unité globale pour l'informatique

Une forte croissance inorganique et l'acquisition de l'entreprise Battenfeld en 2008 ont conduit Gerald Danko à trouver deux départements informatiques lors de son arrivée en tant que CIO dans le groupe WITTMANN en 2021. Son idée était d'en faire le Wittmann Group IT, fidèle à la devise «le meilleur de deux mondes». En tant que prestataire de services, cette unité globale soutient avec ses solutions la croissance et le succès du groupe qui, en tant qu'acteur mondial de la technique de moulage par injection, est présent sur tous les marchés importants du plastique.

En raison de différents canaux, comme trois systèmes de tickets, des e-mails, des équipes, etc., il n'y avait pas de coordination uniforme de l'exploitation informatique dans toute l'entreprise. Gerald Danko et son équipe ont d'abord commencé par analyser proprement les processus de base, comme les perturbations de l'exploitation informatique, en «formation sèche», encore sans logiciel. Pour cela, il a fait appel à son partenaire Hillside. «J'avais déjà réalisé quelque chose de comparable auparavant et j'avais eu de très bonnes expériences avec la société Hillside», explique Gerald Danko à propos du choix de son partenaire. «Il était clair que nous avi-



ons besoin d'un système de tickets commun, mais dans un premier temps, nous ne voulions même pas parler d'un outil», poursuit Danko. «Nous avons d'abord décrit les processus et mis en place un projet phare avec le département infrastructure, puis à l'automne nous avons mis en place le catalogue de services avec Hillside et évalué trois produits logiciels. En décembre 2021, nous avons opté pour Matrix42», poursuit Gerald Danko.

### Attribution flexible des tâches à tout moment grâce au Service Desk global

En janvier 2022, l'équipe a commencé à mettre en place l'ensemble des processus dans le système de tickets. Le travail dans le service desk a commencé dès le mois de mai. «Le processus de gestion des incidents fonctionne déjà bien. Nous sommes en train d'établir la gestion des problèmes et des demandes de changement», explique Gerald Danko pour décrire les prochaines étapes. Entre-temps, l'IT travaille de manière transversale, et les synergies sont assez rapidement visibles, en particulier dans le Service Desk unifié. «Si les collègues de Vienne ne sont pas disponibles, les tâches sont transmises aux collègues de Kottlingbrunn ou d'Allemagne, et vice versa», poursuit Gerald Danko. Une fonctionnalité particulière de la solution Matrix42 est la gestion des connaissances. «Nous avons commencé à documenter la manière



dont nous parvenons aux solutions et quelles sont les solutions dans leur ensemble», explique Gerald Danko en soulignant l'importance de la base de connaissances. Il s'agit en premier lieu de commenter les tickets complexes par la suite et de leur attribuer des tags afin que d'autres personnes confrontées à un problème similaire puissent en tirer des enseignements. Le service informatique n'est pas le seul à profiter de cette fonction. «Nous utilisons également Knowledge en dehors de l'IT, dans les départements d'étude de projet et de service, pour transmettre rapidement les connaissances nécessaires aux nouveaux collaborateurs sous la forme d'un wiki», explique Gerald Danko.

### Casser les silos et promouvoir un team building actif

Le véritable défi de l'optimisation des processus commerciaux basée sur le logiciel est la culture d'entreprise. Il est tout à fait humain que chacun se soit construit son propre refuge sur son site. «Au début,

j'entendais toujours : 'Non, nous ne pouvons en aucun cas nous aider mutuellement, là-bas c'est très différent de chez nous'. Bien sûr, je ne peux pas attendre d'un jour à l'autre qu'un collègue puisse soutenir le suivant sur l'autre site», explique Danko. Pour favoriser la collaboration de toutes les personnes concernées, la formation d'un team a donc lieu en arrière-plan. «Hillside nous offre un grand soutien, car le partenaire ne se charge pas seulement de l'implémentation technique, mais connaît et surmonte également ces défis sociaux», fait remarquer Gerald Danko en faisant l'éloge de l'entreprise.

”

**Je dois avouer que j'ai un peu sous-estimé le facteur humain. La collaboration active avec tous les employés concernés est essentielle pour que la mise en oeuvre de solutions informatiques visant à optimiser les processus commerciaux soit un succès.**

Gerald Danko, CIO du groupe WITTMANN



## Web frontend et processus d'onboarding pour les utilisateurs

Le prochain objectif est de débloquer le portail de services, qui permettra aux utilisateurs de signaler les dysfonctionnements. «Beaucoup de nos clients n'imaginent pas grand-chose d'un portail de services. C'est pourquoi nous avons prévu de lancer une grande action publicitaire. Nous informons les clients de ce qu'est le portail de services, de ce qui se passe en arrière-plan et de l'intérêt de l'utiliser», explique Gerald Danko. Les avantages sont évidents : les utilisateurs bénéficient d'une bonne traçabilité et d'une bonne transparence. Plus tard en l'été, le processus d'embarquement peut être utilisé pour commander des services tels que du matériel et des droits d'accès avec un flux de travail d'approbation simple. Le système de tickets est actuellement mis en place manuellement dans Matrix42 et devrait à l'avenir fonctionner automatiquement via le portail de services. Les utilisateurs y verront leurs tickets ouverts et l'état d'avancement de leur traitement. Au final, le processus d'intégration devrait permettre de commander automatiquement du matériel, de créer automatiquement des utilisateurs et d'attribuer automatiquement des autorisations. Le client profite ainsi



d'un gain de temps, de durées de processus réduites, de coûts moindres grâce à la suppression de systèmes redondants ainsi que de processus de conformité et de sécurité améliorés.

”

Pour nous, Matrix42 est la solution par excellence pour rendre le travail global possible. Il était important pour nous que la solution puisse être étendue relativement facilement et que les transactions standard puissent être automatisées. De plus, les utilisateurs doivent

pouvoir commander eux-mêmes du matériel grâce à un workflow d'approbation simple. Pour cela, Hillside soutient notre solution Matrix42 et c'est une bonne chose que tout vienne d'une seule source.

Gerald Danko, CIO du groupe WITTMANN

## 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.

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



Le groupe Hillside IT consulting est un prestataire de services de gestion des services informatiques établi à l'échelle internationale et basé à Klagenfurt en Autriche. Depuis 2004, la société dispose d'une grande expérience dans les domaines de la gestion des services d'entreprise, de la gestion des services informatiques, de la gestion de la sécurité de l'information, du contrôle de gestion informatique et de l'EDI. En tant qu'entreprise ouverte à l'innovation dans un secteur en pleine croissance et en constante évolution, le groupe Hillside dispose d'une grande flexibilité. La qualité, des structures vivantes et une grande capacité d'adaptation sont les facteurs clés essentiels de son succès à long terme. Sous l'égide de la holding sidion Group, le groupe Hillside agit comme un partenaire constant et fiable pour ses clients. L'équipe de Hillside s'occupe de plus de 400 clients satisfaits dans toute l'Europe et développe des solutions d'organisation informatique pour les secteurs les plus divers. Globalement et simplement – sur la base d'approches éprouvées et d'un savoir-faire acquis au fil des décennies.



Follow us