



CAS CLIENT

Mise en place d'une solution ITSM
chez SEPTEO



MATRIX42





Mise en place d'une solution ITSM chez SEPTEO

Présentation de l'entreprise Septeo

Septeo est une entreprise spécialisée dans la fourniture de solutions logicielles pour les professionnels du droit, de l'immobilier et des entreprises. Fondée il y a plus de 20 ans, Septeo s'est imposée comme un acteur incontournable dans son domaine grâce à ses produits performants et adaptés aux besoins spécifiques de ses clients.

En 2023, l'entreprise a atteint un chiffre d'affaires de 150 millions d'euros et emploie plus de 2000 collaborateurs à travers le monde. Ses solutions sont utilisées par des milliers de professionnels pour optimiser leurs processus métiers et améliorer leur efficacité.



Les enjeux du projet initialement

Le projet initial chez Septeo visait à répondre à un besoin croissant de modernisation et de digitalisation des processus métiers et à mettre en place une solution de gestion des services informatiques (ITSM) pour améliorer la gestion des incidents, des demandes et des changements IT au sein de l'entreprise.

Les principaux enjeux étaient :

01

Centralisation des demandes

Avoir une plateforme unique pour centraliser toutes les demandes et incidents IT afin de mieux les suivre et les résoudre.

02

Amélioration de la réactivité

Réduire les temps de réponse et de résolution des incidents grâce à une meilleure organisation et une automatisation des processus.

03

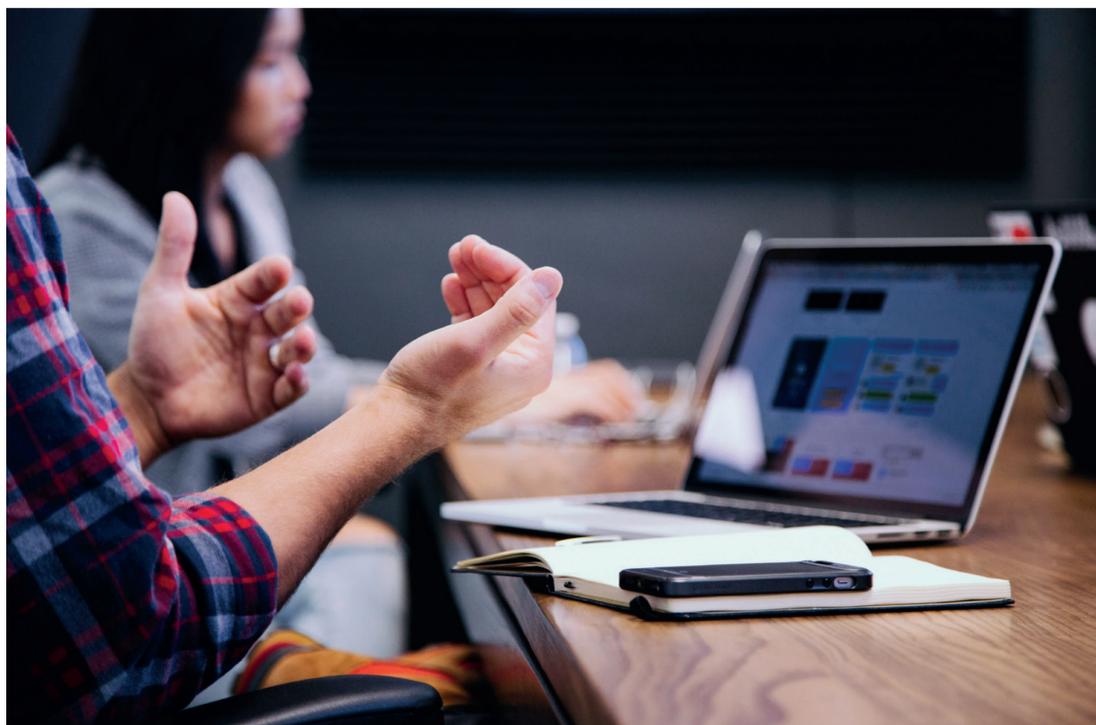
Optimisation des ressources

Mieux gérer les ressources IT et les répartir en fonction des priorités et des urgences.

04

Conformité et suivi

Assurer un suivi précis des opérations et garantir la conformité aux normes et réglementations en vigueur.



Les enjeux actuels et évolutions à venir

Aujourd'hui, les enjeux pour Septeo incluent :



Automatisation avancée :
Utilisation de l'intelligence artificielle pour prédire les incidents et automatiser les tâches répétitives.



Amélioration de l'expérience utilisateur :
Simplifier l'interface et les processus pour que les utilisateurs puissent soumettre et suivre leurs demandes facilement.

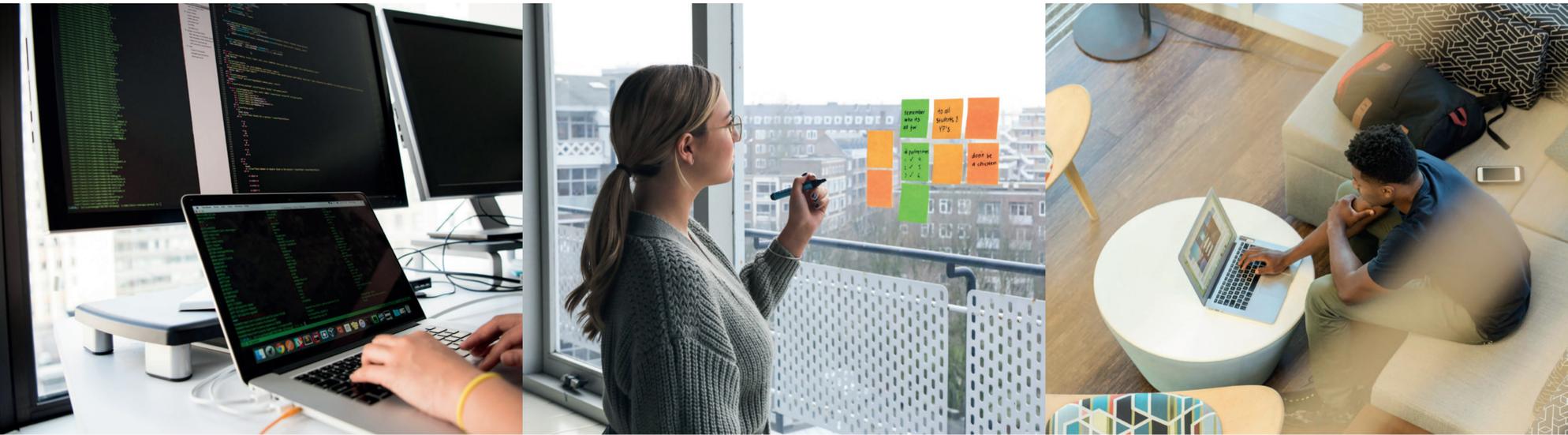


Expansion des fonctionnalités :
Intégrer des modules supplémentaires pour couvrir d'autres aspects de la gestion IT, comme la gestion des actifs et la surveillance en temps réel.



Évolution continue :
Adapter et améliorer constamment la solution ITSM en fonction des retours des utilisateurs et des nouvelles technologies disponibles.

Les bénéfices



Les principaux bénéfices de la mise en place de la solution ITSM chez Septeo sont :



Augmentation de l'efficacité : Les temps de réponse et de résolution des incidents ont été significativement réduits, permettant une continuité de service optimale.



Visibilité accrue : Les équipes IT disposent désormais d'une vue d'ensemble sur toutes les demandes et incidents, facilitant la priorisation et la gestion des ressources.



Satisfaction des utilisateurs : Les employés de Septeo bénéficient d'une meilleure expérience utilisateur, avec des délais de traitement plus courts et une communication améliorée.



Conformité assurée : La solution ITSM permet un suivi détaillé et une documentation complète des actions menées, garantissant ainsi la conformité aux normes ITIL et autres régulations.

Ce qui a été mis en place



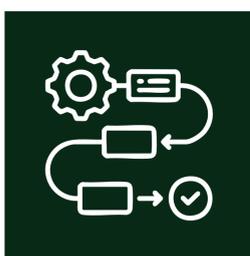
PORTAIL DE SERVICES

Un portail en ligne où les utilisateurs peuvent soumettre leurs demandes, signaler des incidents et suivre l'avancement de leurs tickets.



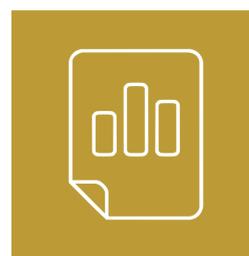
BASE DE CONNAISSANCES

Une bibliothèque de ressources et de guides pour aider les utilisateurs à résoudre les problèmes courants de manière autonome.



AUTOMATISATION DES WORKFLOWS

Des processus automatisés pour la gestion des incidents, des demandes de service, des changements et des problèmes, réduisant ainsi la charge de travail manuel pour les équipes IT.



TABLEAUX DE BORD ET RAPPORTS

Des outils de reporting et de tableau de bord pour suivre les performances, identifier les tendances et prendre des décisions basées sur les données.



GESTION DES ACTIFS IT

Un module pour suivre et gérer les actifs IT de l'entreprise, de l'acquisition à la mise hors service.

“ La mise en place de la **solution ITSM chez Septeo** a transformé notre gestion des services informatiques. Nous avons gagné en **efficacité et en réactivité**, ce qui nous permet de mieux servir nos utilisateurs internes. L'automatisation des processus nous a libérés du temps pour nous concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. ”



Amale E.
Chef de Projet SI chez SEPTEO



A PROPOS DE TENEXA

Fondée en 1985, Tenexa (ex Groupe Infodis) est une ESN composée de plusieurs filiales, chacune spécialisée dans des segments de marché spécifiques (Infodis IT, Atexweb, IT-tude & Prolival). Le Groupe Tenexa se positionne vers l'avenir avec un accent marqué sur les services Cloud, la cybersécurité, et l'infogérance globale des services IT, couvrant du DataCenter jusqu'à l'utilisateur, pour répondre aux besoins diversifiés de ses clients dans le cadre d'une stratégie d'innovation permanente.

Le groupe propose des services de haute qualité, made-in France, à plus de 600 clients, incluant des ETI et de grands groupes de divers secteurs. Avec une équipe de management renforcée, près de 1050 collaborateurs et un CA supérieur à 100M€, le groupe a enregistré une forte croissance au cours des trois dernières années, soutenue par une politique commerciale ambitieuse et une culture opérationnelle solide.



DIVISIONS

- Cybersécurité
- Multi-Cloud souverain, privé et public
- Consulting & intégration logicielle
- Infrastructure & applications
- Utilisateurs finaux
- BFA - Infogérance Core Banking



Pour que l'expérience digitale soit la plus humaine possible.

+ 33 1 49 38 90 90

info@tenexa.com

Suivez-nous !

