Tenexa

CAS CLIENT

Groupe Atrya - IT Service Manager

MATRIX42 | ATRYA MANAGEMENT

Mise en place d’une solution ITSM chez Groupe Atrya

Le **groupe ATRYA** est un groupe familial français spécialisé dans la conception, la fabrication et l’installation de menuiseries. Fondé en 1980 sous la marque **TRYBA**, filiale historique du groupe, le groupe ATRYA, né en 2004, a su s’imposer comme l’un des leaders sur le **marché européen de la menuiserie.**

Le groupe ATRYA est le partenaire du confort de votre habitat et vous assure bien-être, sécurité et économies d’énergie. Aujourd’hui, le groupe ATRYA réunit plusieurs structures qui regroupent les marques spécialisées dans la fabrication et la commercialisation de menuiseries dédiées aux professionnels.

Le groupe dispose de 8 sites de production répartis entre la France et la Suisse pour son pôle B2C (TRYBA) et son pôle suisse. Le groupe possède également une division consacrée à l’énergie avec TRYBA ENERGY et trois pôles services transversaux qui sont des maillons essentiels de son bon fonctionnement. Globalement, le groupe est implanté en **France, Suisse, Roumanie, Belgique, Allemagne, Portugal.**

Les enjeux du projet initialement

Pour mener à bien ses opérationns sur ses 25 sites et assurer une qualité de services aux utilisateurs de 1 200 postes de travail, le groupe ATRYA s’appuyait historiquement sur un outil ITSM qui ne répondait plus à ses besoins (outil vieillissant, utilisation complexe, difficulté de prise en main).

C’est dans ce contexte que la filiale informatique du groupe ATRYA (ATWIN) s’est fait accompagner par apini (ex Tribe IT Partners) pour définir les contours d’un nouveau projet ITSM et de sécurité et pour identifier une solution qui répondrait à ses atentes.

À l’issue de ce travail de fond, il a été choisi d’utiliser la solution SaaS Matrix42 et de s’appuyer sur l’expertise de Quodagis Integration pour déployer ce projet stratégique au niveau du groupe.

Ce qui a été mis en place

UNE **DÉMARCHE PROGRESSIVE** EN COLLANT AU PLUS PRÈS DU STANDARD DE **LA SOLUTION**

Un cadre de travail et une méthodologie sont alors définis. L'objectif étant de lancer le projet par étapes afin d'en assurer une parfaite maîtrise et d'offrir un niveau de fonctionnalité comparable à celui de la précédente plateforme.

Il s'agissait notamment de **gérer** les demandes applicatives des 300 concessionnaires en France et les demandes de la société Soprofen qui est un client ATWIN. Depuis février 2020, de nombreux domaines ont été abordés : **la gestion des incidents et des demandes de services ou encore la mise en place d'un portail utilisateur en Self-Service.**

Va également être mise en oeuvre une démarche orientée **Change Management et Catalogue de Services** qui n'existait pas historiquement dans le dernier outil et qui était traitée via Lotus Notes.

À travers cette nouvelle approche, l'objectif est donc de piloter l'ensemble des sujets ITSM depuis un outil central et de se conformer aux bonnes pratiques (ITIL) pour gagner en qualité et en performance.

SOLUTION

Gestion de demandes

Gestion de changements

Portail

Catalogue de services

Les bénefices

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

Le nouveau dispositif permettra aussi de fluidifier la gestion de 2 500 à 3 000 tickets par mois. Grâce aux premiers déploiements réalisés, les équipes du groupe ATRYA peuvent désormais accéder à de nombreuses statistiques, gérer plus efficacement les demandes émises, analyser les informations de chaque structure du groupe, permettre aux utilisateurs de suivre l'avancement de leur demande, etc.

Enfin, grâce au SaaS et à la richesse de l'offre de Matrix42, il n'est plus nécessaire pour l'équipe d'ATRYA de maintenir la solution ni de la faire évoluer. Tous ces éléments sont directement gérés par l'éditeur et Quodagis Integration.

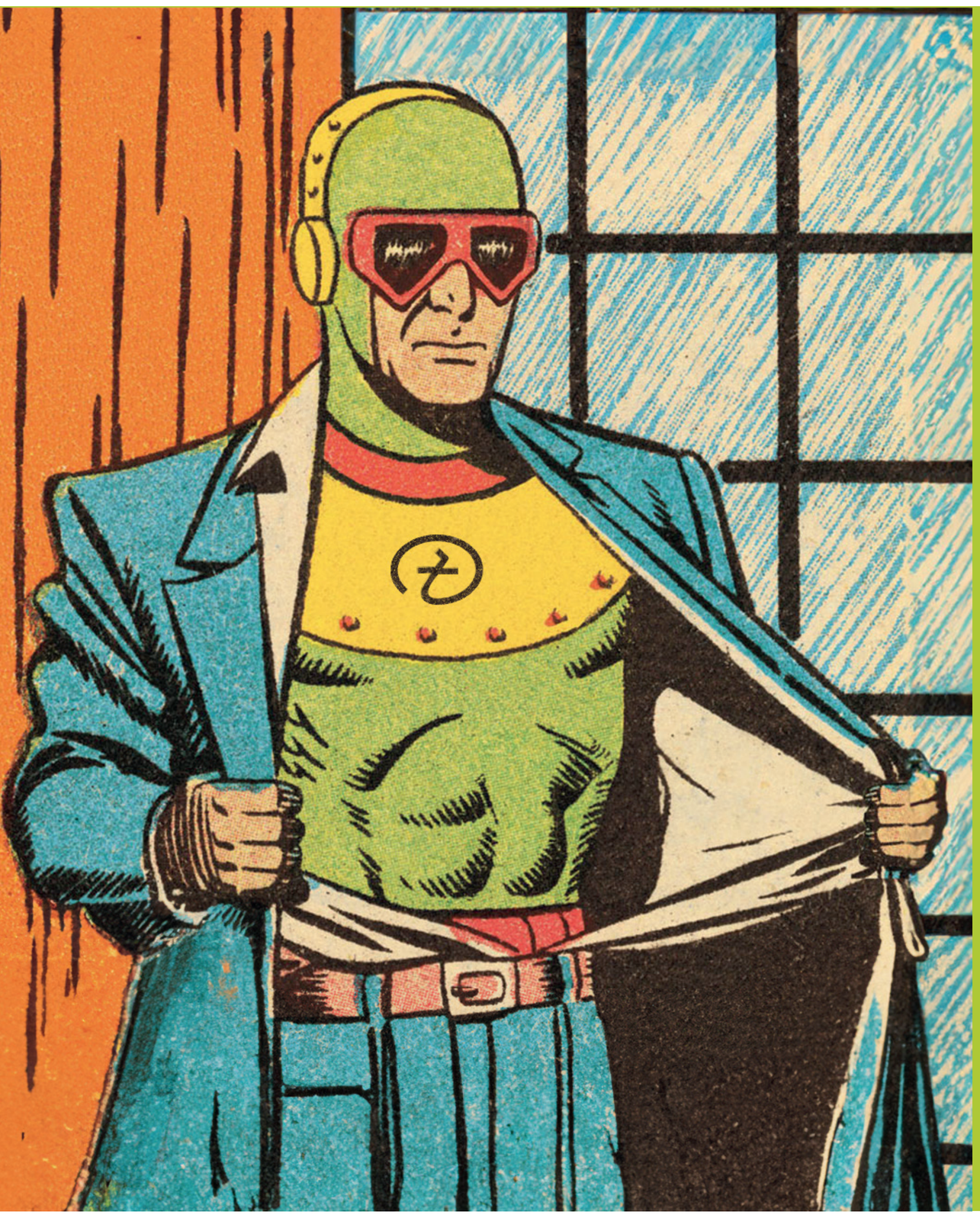
“Le groupe ATRYA apprécie l'accompagnement et l'exper se de Quodagis tout au long du projet qui lui permetent de monter en compétences et de gagner en autonomie sur la soluton Matrix42.”

Carole GRUBER

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

Tenexa

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

www.tenexa.com

+ 33 1 49 38 90 90

info@tenexa.com

Suivez-nous !