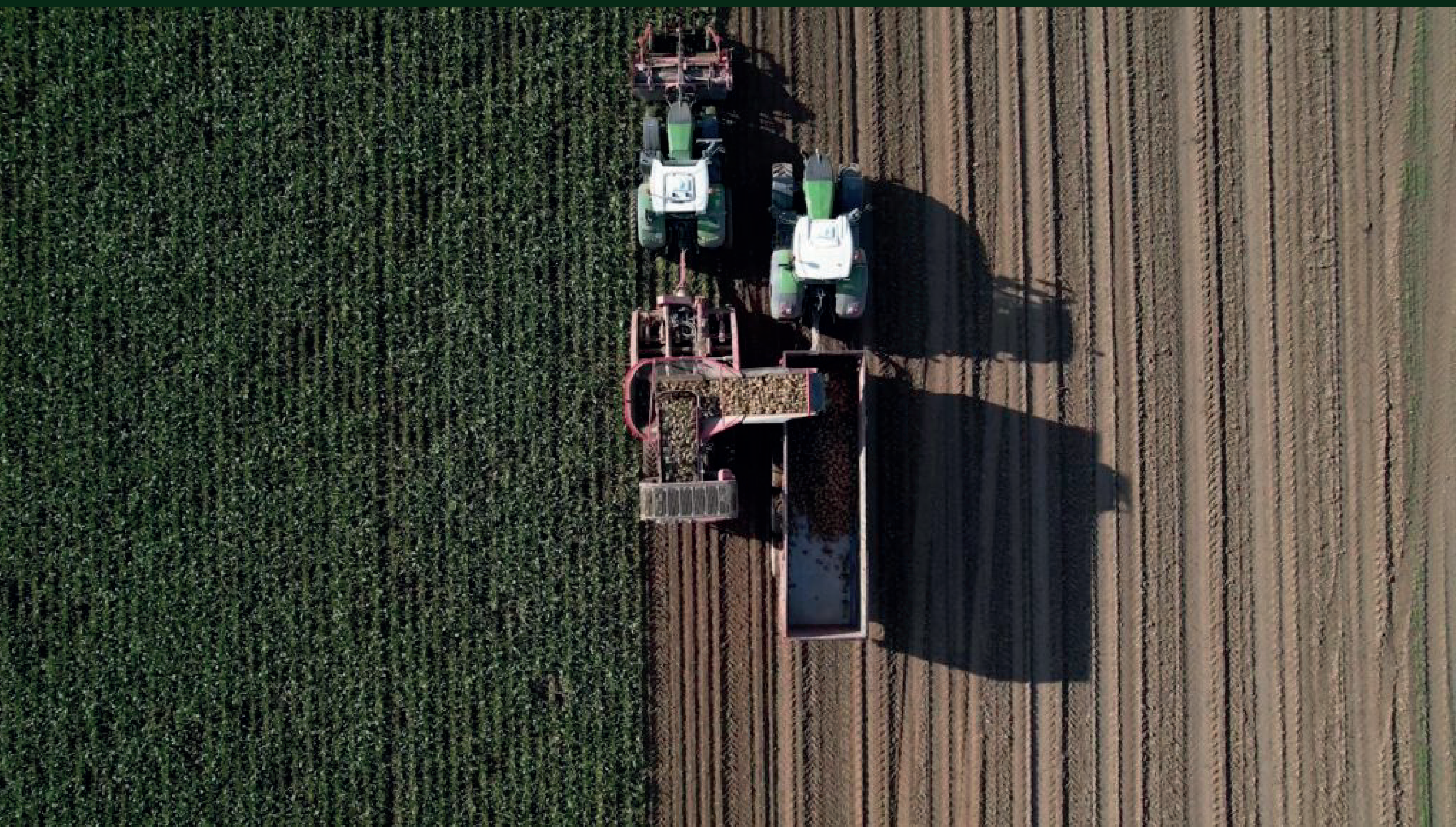




CAS CLIENT

Le nouveau portail de services améliore l'expérience utilisateur et la qualité du support

La coopérative Cristal Union a modernisé ses processus de service informatique avec Matrix42 et Tenexa, ce qui lui permet de mieux soutenir les utilisateurs au quotidien.



MATRIX42

CRISTAL_UNION



Mise en place d'une solution ITSM chez Cristal Union

Présentation de Cristal Union

Acteur majeur de son secteur en Europe, le groupe Cristal Union, fonctionnant en coopérative, est spécialisé dans la culture de la betterave et les industries qui en découlent, qu'il s'agisse de l'alcool, des biocarburants ou, bien sûr, du sucre. Ancré dans la moitié nord de la France, doté de treize sites de productions français, Cristal Union mobilise environ 9000 coopérateurs et 2000 salariés, et collabore avec 2500 clients répartis dans 100 pays.

Les enjeux du projet initialement

01

De nombreux collaborateurs et terminaux :

Cristal Union a décidé de moderniser ses services informatiques, afin que ceux-ci soient plus innovants et à la hauteur de ses enjeux. Au sein de sa DSI, la société compte environ 3300 terminaux, 2000 identités, 50 applications, le tout piloté par 45 collaborateurs.



« Nos équipes DSI travaillent en collaboration entre elles mais aussi avec les supports métiers à la résolution des incidents et des demandes techniques ou métiers. »

José Andrada - Responsable du centre des services informatiques

02

Moderniser et renforcer l'outil :

Les enjeux de cette innovation étaient multiples. La mission de support, tout d'abord, était l'un des chantiers prioritaires ; en raison d'une expérience utilisateur d'assez basse qualité. Par ailleurs, cette évolution était pour Cristal Union l'opportunité de déployer de nombreuses innovations, comme la mobilité, le self-service ou encore l'ouverture aux partenaires externes.

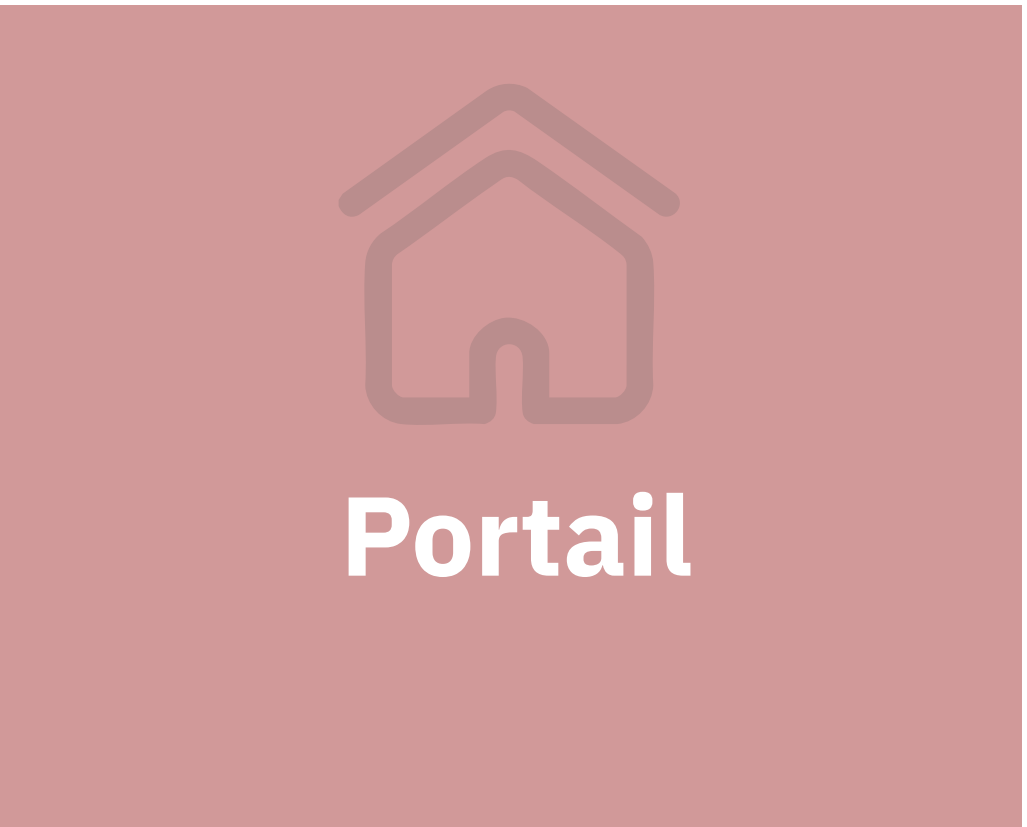
Enfin, en mettant à jour ses services informatiques, elle pouvait aussi et surtout aller plus loin en matière de performances, en industrialisant sa lutte contre la cybercriminalité ou en pilotant de façon plus fiable son parc informatique.



Ce qui a été mis en place

Cristal Union a travaillé main dans la main avec l’intégrateur Tenexa et l’éditeur Matrix42 dès 2021. Tenexa collabore avec de nombreuses entreprises sur des problématiques d’ESM, d’ITSM et d’ITAM. Matrix42, quant à elle, propose de nombreuses solutions aux sociétés afin que celles-ci puissent simplifier la gestion de leurs espaces de travail numérique, au travers de sa plateforme Digital Workspace Management.

Les premiers items traités en priorité furent :



La formation des utilisateurs et des intervenants a eu lieu à partir d’avril 2023 pour un lancement « live » effectué le 17 avril 2023. Comme le précise José Andrada :



« Il a été assez compliqué d’intégrer tous les items en même temps. Cela impliquait plus de temps passé à finaliser le projet. Nous regrettons le fait de ne pas avoir implémenté chaque item par itération agile. »

José Andrada - Responsable du centre des services informatiques



Des demandes simplifiées

La réfection du système informatique de Cristal Union a ainsi permis de simplifier la consultation des tickets émis, d'effectuer plus rapidement des recherches précises et de paramétrer les filtres.

José Andrada précise :

« A l'heure actuelle, près de 40 % des tickets passent par ce portail. De moins en moins de demandes se font via mail ou téléphone, puisque cela correspond aussi aux nouveaux usages personnels de chacun au quotidien. On gagne alors un temps précieux pour résoudre des incidents parfois assez simples à régler sans mobiliser des équipes de niveau supérieur pour intervenir dessus. Bien sûr, l'idéal serait à terme de laisser complètement derrière nous les emails, de conserver le téléphone en cas d'urgence, et de prioriser le portail pour tous les autres incidents. Mais nous n'y sommes pas encore... »

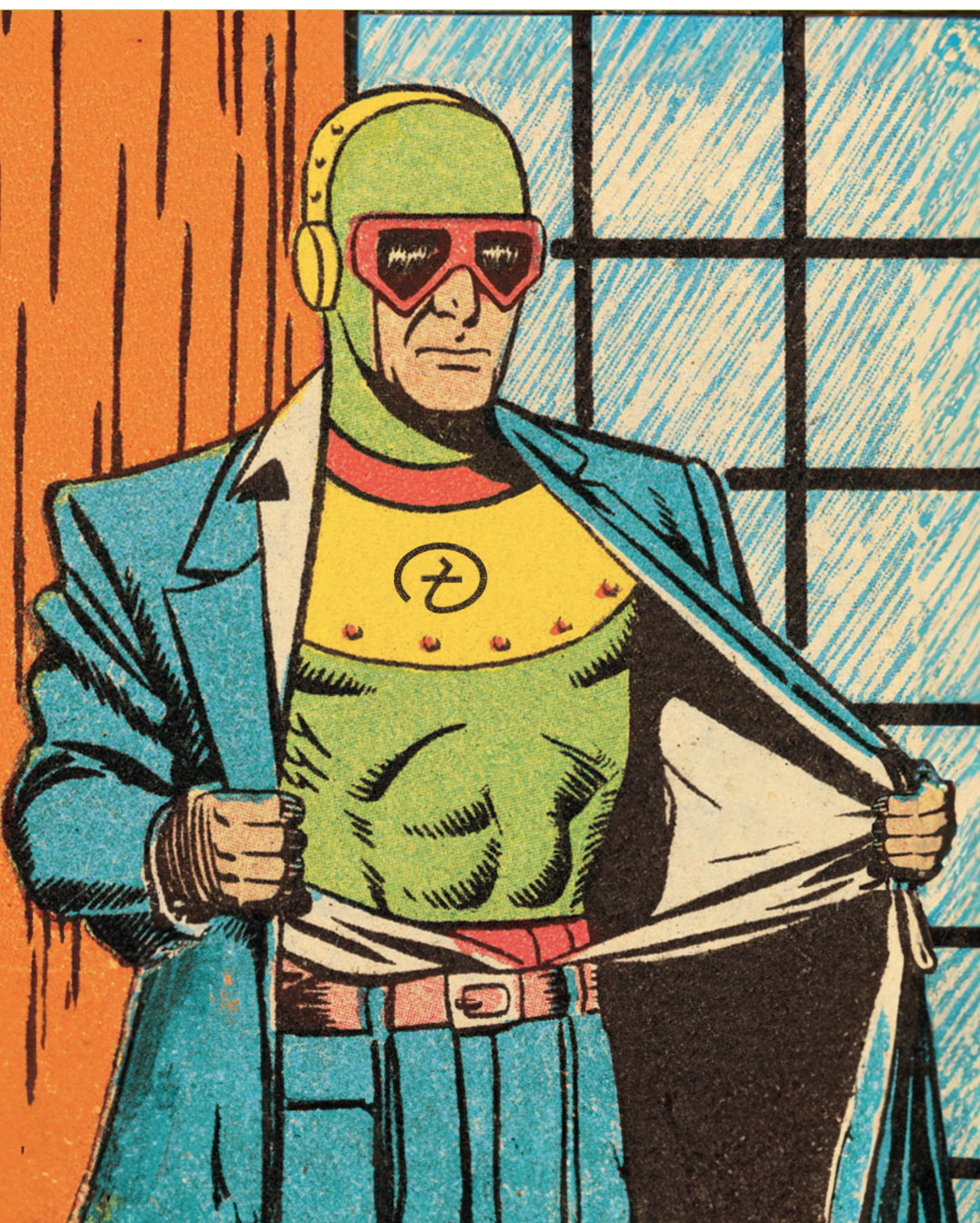
Bien que le chantier entrepris avec Tenexa et Matrix42 ait pris fin et fut un succès, Cristal Union entend encore mettre à jour plusieurs de ses ressources : celle permettant la gestion des actifs informatiques est déjà en cours, tandis que celles de base de connaissances et de gestions des problèmes devraient évoluer sous peu.



A PROPOS DE TENEXA

Fondée en 1985, Tenexa (ex Groupe Infodis) est une Entreprise de Services du Numérique (ESN) qui se distingue par son expertise et son innovation constante. Avec une stratégie résolument tournée vers l'avenir, Tenexa se concentre sur des domaines d'expertises clés tels que le Cloud, la Cybersécurité, et l'Infogérance globale des services IT, du DataCenter jusqu'à l'utilisateur final et son Workplace.

Le groupe propose des services de haute qualité, made-in France, à plus de 600 clients, incluant des ETI et de grands groupes et administrations 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



**L'innovation au service de
votre performance IT.**

www.tenexa.com

+ 33 1 49 38 90 90

info@tenexa.com

Suivez-nous !

