



# Témoignage

SimplyDesk



 **AIGLE AZUR**

**Eric LAFEUILLE,**

Responsable support chez Aigle Azur

## BESOINS

- ▶ Optimiser la gestion des tickets d'incidents
- ▶ Informer les utilisateurs sur le suivi de leurs tickets
- ▶ Disposer de statistiques sur l'activité HelpDesk
- ▶ Gérer le parc informatique de la compagnie (âge, garantie, système d'exploitation...)

## ENJEUX

- ▶ Rationaliser les coûts et les temps passés à la gestion des incidents
- ▶ Assurer un suivi qualitatif
- ▶ Disposer d'indicateurs de performance du service support
- ▶ Anticiper les budgets associés au renouvellement du parc informatique

## « Nous faisons confiance à PCI depuis bientôt 10 ans ! »

*Aigle Azur, deuxième compagnie aérienne française est un utilisateur historique de la solution GIMI proposée par PCI et plus spécifiquement de ses modules de HelpDesk et de gestion de parc informatique. Avec plus de 400 postes et autant d'utilisateurs, cette solution était cependant que très peu utilisée ces dernières années. Grâce à l'arrivée de SimplyDesk, refonte complète de la solution GIMI en mode SaaS, basée sur les nouveaux standards de développement et d'accessibilité, la compagnie Aigle Azur s'est lancée dans la refonte de l'organisation de sa fonction support, et bien au delà.*

**Retour sur cette migration réussie avec le témoignage d'Eric LAFEUILLE, responsable support chez Aigle Azur.**

« A la sortie de SimplyDesk, nous avons sauté sur l'occasion pour réorganiser notre fonction support »

*« A mon arrivée en 2014 chez Aigle Azur, nous étions équipés de la solution GIMI qui, je l'avoue, n'était que très peu utilisée. En effet, nous n'avions pas fait les mises à jour du logiciel et de fait, la solution était devenue **obsolète tant en termes d'ergonomie que d'usages**. Nous gérons les demandes d'incidents et les questions de nos collaborateurs de manière assez artisanale et nous ne pouvons résolument disposer d'indicateurs fiables pour le reporting de nos activités. A la sortie de SimplyDesk, nous*



# BÉNÉFICES

- ▶ **Rationalisation des process** pour la gestion des incidents
- ▶ **Optimisation** du parc informatique
- ▶ **Automatisation de remontées d'informations** (statistiques d'activité, renouvellement du parc informatique...)
- ▶ **Information en temps réel** des utilisateurs
- ▶ Mise en place d'une **base de connaissances et FAQ associées**

## AIGLE AZUR

- ▶ 2ème compagnie aérienne française
- ▶ Flotte de la famille Airbus A320
- ▶ Aigle Azur dessert l'Algérie, le Portugal, le Mali et le Sénégal au départ de 6 villes françaises
- ▶ Effectif : 1 200 collaborateurs au total

## PCI

- ▶ Entreprise fondée en 1994
- ▶ Spécialisé dans les logiciels de gestion de parc
- ▶ Plus de 700 clients utilisateurs des solutions PCI en France, DOM-TOM et dans le monde

## PCI - siège social

24, avenue Joannes Masset  
69009 Lyon  
France

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

*avons sauté sur l'occasion pour réorganiser notre fonction support »* explique Eric LAFEUILLE, responsable support chez Aigle Azur.

A travers une interface full-web accessible depuis tous types de devices, SimplyDesk offre la possibilité aux utilisateurs de déposer de manière simple et intuitive, un ticket d'incident mais également de suivre l'avancée du traitement de ce dernier. Côté support, l'ensemble des demandes sont centralisées sur une plateforme unique, permettant ainsi de réaliser un reporting en temps réel des activités du service.

*« Nos utilisateurs ont dû se remettre à créer des tickets. Nous avons dû faire face à une petite résistance au changement, mais **la solution est tellement simple d'utilisation et intuitive que les utilisateurs se la sont rapidement appropriés.** Ils apprécient également le fait d'être informés en temps réel des étapes de traitement de leur ticket. »*

*“Pour aller encore plus loin dans notre démarche, nous avons également mis en place **une base de connaissances dédiée au support (procédures, manuels, bonnes pratiques...)** afin d'accélérer les temps de réponses. A très court terme, **cette base dans une version “démocratisée” sera accessible à nos utilisateurs finaux.** Et tout ceci bien sûr est centralisé sur SimplyDesk !”*

### « Nous avons pris la décision de nous équiper du module de gestion de parc informatique »

Au-delà de l'utilisation de SimplyDesk pour la gestion du HelpDesk, Aigle Azur a souhaité également s'appuyer sur la solution de PCI pour la gestion de son parc informatique.

*« **Nous faisons évoluer nos besoins au gré des développements de la solution.** PCI a mis en place un **site de démonstration sur lequel nous pouvons tester les nouvelles fonctionnalités, remonter nos remarques, et ainsi proposer des améliorations adaptées à nos besoins du terrain.** Je trouve que c'est une excellente idée ! C'est entre autres grâce à cette possibilité de tester grandeur nature les nouvelles fonctionnalités, que **nous avons pris la décision de nous équiper du module de gestion de parc informatique.** Nous envisageons également de nous servir de leur outil de workflow. Au delà même du département informatique, cet outil pourrait être déployé de manière plus générale, à d'autres services de notre organisation... »*

Le module de gestion de parc informatique permettra ainsi à Aigle Azur de **qualifier l'intégralité de son parc** (âges, garanties, systèmes d'exploitation,...) et ainsi de **pouvoir anticiper les renouvellements de matériel et les budgets prévisionnels associés.**

### « Ce partenariat de longue date n'est pas prêt de se terminer ! »

*« **Nous faisons confiance à PCI depuis bientôt 10 ans.** En effet, nous apprécions particulièrement leur réactivité et leur capacité d'écoute. Nous sommes régulièrement en contact avec leurs équipes ! »*

*« **Nous sommes vraiment très contents des choix ergonomiques et fonctionnels retenus pour le développement de SimplyDesk.** Et les perspectives d'évolution de la solution telles que le push d'applications laisse à penser que **ce partenariat de longue date n'est pas prêt de se terminer !** »* conclue Eric LAFEUILLE.

**Eric LAFEUILLE,**  
Responsable support chez Aigle Azur