



Témoignage

SimplyDesk



 **SimplyDesk**



Sébastien Marguerite,
Responsable Informatique chez Alphy

OBJECTIFS

- ▶ Disposer d'un outil de ticketing performant
- ▶ Gérer de manière structurée les demandes d'interventions et les incidents
- ▶ S'affranchir d'infrastructures informatiques physiques

Alphy, franchiseur des agences de recrutement et d'Intérim
Lynx RH, aquila RH et Vitalis Médical



<http://www.alphy.com/>



<http://www.lynx-rh.com/>

<http://www.aquila-rh.com/>

<http://www.vitalis-medical.com/>

« Une solution simple de helpdesk pour une traçabilité accrue des demandes de nos collaborateurs »

Alphy, franchiseur des réseaux de recrutement et d'intérim Lynx RH, aquila RH et Vitalis Médical, s'est récemment muni de la solution SimplyDesk éditée par la société PCI.

Objectif : disposer d'un outil de ticketing, permettant la bonne gestion des incidents et des demandes d'intervention des 180 collaborateurs de l'entreprise.

SimplyDesk s'est avérée être la solution correspondant le mieux à nos attentes

« J'ai effectué de nombreuses recherches sur le web pour trouver une solution de helpdesk performante. Nous voulions un outil simple d'utilisation, tant pour la DSI d'Alphy que pour les personnes enregistrant leurs demandes de support. » explique Sébastien Marguerite, Responsable Informatique.



Suite au dos »

- ▶ 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

BÉNÉFICES

- ▶ Une solution simple d'utilisation tant pour le pôle Informatique d'Alphyr que pour les utilisateurs des autres services
- ▶ Une meilleure traçabilité des demandes
- ▶ Des statistiques permettant de mesurer la performance du helpdesk

ALPHYR

- ▶ Franchiseur de réseaux d'intérim **51 agences** en France
- ▶ Entreprise créée en **2009**
- ▶ **3 enseignes** : Lynx RH, aquila RH, Vitalis Médical
- ▶ **47,5 millions €** de CA en 2014

PCI - siège social

24, avenue Joannes Masset
69009 Lyon
France

www.simplydesk.com

Alphyr avait en effet besoin de tracer chacune des demandes des différents pôles (Juridique, Administratif, Comptabilité, Informatique, Communication) de ses 3 marques : Lynx RH, aquila RH et Vitalis Médical.

« *SimplyDesk correspondait en tout point à ce que nous recherchions : une solution simple qui ne nécessite pas ou très peu de formation, un outil en mode SaaS ne nous imposant aucune installation d'infrastructure et aucune mise à jour.* » remarque-t-il.

« SimplyDesk nous permet d'établir des statistiques précises »

« *L'outil de helpdesk ne permet pas seulement de tracer avec précision chaque demande. Nous pouvons également créer des statistiques qui rendent lisibles la répartition des demandes en fonction de leur fréquence, de leur priorité, de leur service dans l'entreprise ou encore de leur catégorie.* » souligne Sébastien Marguerite.

« *Notre gestion du helpdesk est beaucoup mieux organisée !* » lance-t-il.

« Les collaborateurs se sont très vite adaptés à SimplyDesk »

Le Responsable Informatique d'Alphyr remarque que les utilisateurs du portail web SimplyDesk n'ont eu aucun mal à se faire à la nouvelle solution. En effet, il leur suffit de se connecter à l'outil depuis leur navigateur web en renseignant leurs identifiants personnels. Puis, ils créent un ticket et renseignent dans des champs spécifiques leur demande, cliquent sur "Envoyer", et le tour est joué le ticket est automatiquement dispatché vers le pôle correspondant !

« *Certaines personnes nous contactent encore par téléphone pour nous faire part d'un incident. L'objectif à court terme est que l'ensemble des collaborateurs des réseaux Lynx RH, aquila RH et Vitalis Médical ne sollicitent plus le support d'Alphyr que via le portail Internet SimplyDesk.* » souligne Sébastien Marguerite.

« S'il fallait définir SimplyDesk ? Simple et efficace ! »

« *Nous sommes plus que satisfaits de nous être dotés de SimplyDesk. Nos 2 exigences principales, puissance technologique et simplicité d'utilisation, sont remplies !* » ajoute Sébastien Marguerite.

Alphyr prévoit d'ailleurs d'utiliser d'ici la fin de l'année 2015 de nouvelles fonctionnalités SimplyDesk pour la gestion du parc informatique ; ce qui représenterait plus de 250 matériels et logiciels à inventorier.

Sébastien Marguerite,
Responsable Informatique chez Alphyr