



UN SERVICE INFORMATIQUE AGILE POUR UN MEILLEUR MONDE DU TRAVAIL

La Chambre de commerce de Haute-Autriche optimise avec Matrix42 ses processus de services, afin d'être à tout moment en mesure de soutenir ses 650.000 membres.

Surmonter les systèmes rigides et les processus compliqués

Depuis plus de 100 ans, la Chambre de commerce de Haute-Autriche (AK OÖ) s'engage pour assurer des conditions de travail de qualité, et pour une participation de tous les acteurs économiques à la prospérité de la société. En tant que représentant légal des intérêts de ses membres, elle est aux côtés des plus de 650.000 salariés de Haute-Autriche pour toutes les questions relatives au droit du travail et au droit social, à la protection des consommateurs ainsi qu'à la formation professionnelle. Rien qu'en 2022, les experts de l'AK OÖ ont organisé près de 321.000 consultations et ont obtenu pour leurs membres plus de 105 millions d'euros devant les tribunaux.

Matrix42 nous a permis de réduire la durée des processus dans de nombreux domaines, par exemple lors de la mise à disposition de nouveaux logiciels et terminaux. De plus, nous avons obtenu une transparence continue de tous les processus de service. Le personnel informatique et les utilisateurs savent aujourd'hui à tout moment où nous en sommes dans le traitement d'une demande.

Jürgen Wolfinger, chef d'équipe de l'infrastructure informatique, Chambre de commerce de Haute-Autriche



”

„C'est justement en période d'incertitude, avec de nombreux changements conjoncturels dans le monde du travail, que le besoin de conseil augmente”, explique Jürgen Wolfinger, chef d'équipe de l'infrastructure informatique de l'AK OÖ. „Nos 550 employés ont donc besoin d'espaces de travail numériques performants et d'applications informatiques fiables pour pouvoir traiter rapidement toutes les demandes de nos membres. Ces derniers temps, il est devenu de plus en plus difficile pour le service informatique de l'AK OÖ de répondre aux exigences accrues des utilisateurs.

„Ces dernières années, de nombreuses nouvelles applications ont été ajoutées – et avec l'augmentation du travail à distance, l'assistance aux utilisateurs et la gestion des terminaux sont devenues de plus en plus complexes”, explique Dominik Schnallinger, administrateur système chez AK OÖ.

C'est surtout un système de helpdesk rigide et des processus de déploiement compliqués qui ont freiné le département informatique. Le logiciel utilisé jusqu'à présent dans le Service Desk ne pouvait que difficilement être adapté à de nouvelles tâches, comme adapter les processus de travail. Chaque modification devait être programmée à grands frais par le fabricant. De plus, le système de helpdesk ne fonctionnait pas correctement avec le Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). De fait, l'installation de nouveaux terminaux et la mise à jour des SCCM étaient particulièrement chronophages.

Les responsables informatiques de l'AK OÖ étaient donc à la recherche d'une plateforme de gestion de la mobilité qui soit simple d'utilisation pour la gestion des services. Les différents workflows – de la création de nouveaux utilisateurs à la résolution des problèmes, devaient pouvoir être représentés de la manière la plus conforme possible à ITIL. En même temps, l'équipe informatique souhaitait une intégration transparente de tous les processus de déploiement.

La nouvelle infrastructure réduit les coûts de matériel de 70.000 euros

Après une première étude de marché, l'AK OÖ est tombé sur la plateforme logicielle de Matrix42. La solution a tout de suite convaincu les responsables. „Matrix42 nous permet de gérer toutes les tâches liées à la gestion des services informatiques à l'administration des clients, et les applications via un système centralisé, transparent, automatisé et donc



très efficace. Selon Jürgen Wolfinger: „c'est pourquoi nous avons rapidement opté pour l'utilisation de la solution Matrix42”.

Dans un premier temps, la distribution et le packaging des logiciels ainsi que la gestion des correctifs ont été mis en place via le Unified Endpoint Management de Matrix42. Cette gestion du cycle de vie des clients offre, en plus de la gestion des ordinateurs de bureau, des serveurs et des ordinateurs portables, la mise à disposition d'applications et de configurations par le biais de Matrix42 Enterprise Mobility Management.

La distribution des logiciels dans les antennes de la Chambre de travail de Haute-Autriche est assurée par des points de distribution de Matrix42. „Notre architecture informatique fut ainsi considérablement simplifiée „, rapporte Jürgen Wolfinger. „Auparavant, nous devions exploiter un serveur distinct pour le déploiement des logiciels sur chaque site. Désormais, nous n'avons plus besoin que d'un seul ordinateur standard par site, sur lequel fonctionne le logiciel de Matrix42. Nous avons ainsi pu réduire les coûts de matériel de 75% et économiser environ 70.000 euros en frais d'investissement. De plus, nous pouvons dorénavant faire fonctionner les ordinateurs pour les points de distribution quasiment deux fois plus longtemps que les serveurs utilisés auparavant”.

Dans un deuxième temps, l'équipe de projet a mis en œuvre la gestion des services informatiques de Matrix42. Après la configuration de base de la solution serveur, la structure des utilisateurs et des rôles a été mise en place et tous les autres systèmes informatiques tels que Matrix42 UEM et Active Directory ont été intégrés. Ensuite, l'équipe informatique de l'AK OÖ a migré les principaux flux de travail et a créé de nouveaux processus de travail. Au total, la Chambre de commerce de Haute-Autriche gère aujourd'hui environ 20 processus de service différents via le Service Desk de Matrix42 - parfois avec plusieurs cycles d'approbation.

L'évolution du monde du travail exige de nous plus de flexibilité et d'efficacité. Grâce à Matrix42, nous sommes en mesure de répondre aux exigences accrues qui en découlent, et de faire évoluer notre gestion des services de manière ciblée vers l'ITIL.

Dominik Schnalliger, administrateur système, Chambre de commerce de Haute-Autriche



Effort d'ajustement du flux de travail réduit de 80 %

Jürgen Wolfinger apprécie particulièrement l'agilité et la flexibilité de la nouvelle plateforme de gestion des services informatiques : « Avec l'ancien système, il était presque impossible de concevoir ou d'adapter soi-même les flux de travail. Nous avons toujours dépendu du soutien du fabricant. Notre équipe de service peut désormais agir elle-même et, par exemple, créer des processus d'intégration individuels pour différents groupes d'utilisateurs. Cela nous permet d'économiser au moins 80 pour cent du temps et des coûts de fonctionnement antérieurs.

Lors du développement de ses processus de service, AK OÖ suit désormais systématiquement le cadre ITIL®. Matrix42 est fourni avec des processus ITIL prêts à l'emploi pour des tâches telles que la gestion des incidents, des problèmes, des changements, des connaissances, des niveaux de service et du catalogue de services. Cela permet à l'équipe informatique de normaliser et d'optimiser davantage ses activités opérationnelles.

Les processus standardisés et la transparence constante de la plateforme Matrix42 facilitent le traitement conjoint des demandes de service. « Avec l'ancien système, nous n'avions parfois aucune idée du nombre de demandes encore ouvertes, de ceux qui y travaillaient régulièrement, et de leur état réel de traitement», explique Dominik Schnalliger. « Aujourd'hui, la plateforme Matrix42 nous donne ces informations en un coup d'œil. Les utilisateurs peuvent également vérifier le statut de leurs tickets ouverts à tout moment”.



De deux heures à 45 minutes : les nouveaux appareils sont opérationnels plus rapidement

Avec Matrix42, la Chambre du commerce de Haute-Autriche bénéficie également d'un processus de déploiement plus rapide. Aujourd'hui, les utilisateurs ont besoin de beaucoup plus d'applications sur leur lieu de travail qu'il y a quelques années à peine, mais le temps nécessaire à la configuration des appareils finaux a été réduit. « Avant, il fallait environ deux heures pour qu'un nouvel ordinateur soit opérationnel. Aujourd'hui, l'installation est souvent terminée en seulement 45 minutes », explique Jürgen Wolfinger. « Avec environ 400 clients par an, cela nous fait gagner beaucoup de temps de travail. »

La transparence s'est également améliorée : lors de l'installation, les utilisateurs peuvent voir en temps réel ce qu'il se passe et quand le processus sera terminé. Les mises à jour logicielles et le déploiement de nouvelles applications sont également accélérés grâce à la solution UEM de Matrix42. Les administrateurs n'ont qu'à attribuer les applications et les mises à jour à un groupe spécifique d'appareils : elles sont ensuite automatiquement installées sur tous les appareils associés. « Dans le passé, nous devions sou-

vent intervenir manuellement et corriger les processus d'installation qui échouaient. « Ce n'est plus du tout nécessaire », déclare Dominik Schnallinger.

Le service informatique gagne du temps de travail supplémentaire lors du packaging du logiciel. « Avec Matrix42, nous n'avons besoin en moyenne que de la moitié du temps nécessaire pour packager de nouvelles applications », estime Jürgen Wolfinger. « En même temps, nous pouvons avoir plus rapidement un aperçu des versions de logiciel disponibles sur les appareils concernés »



Perspectives

„Grâce à Matrix42, nous sommes en mesure de répondre aux exigences croissantes et de développer davantage notre gestion des services dans le sens d'ITIL.“

Dominik Schnallinger, administrateur système, Chambre du commerce de Haute-Autriche

Simplify and Secure Digital Work

À propos de Matrix42

Matrix42 aide les organisations à numériser et à sécuriser l'environnement de travail de leurs employés. Le logiciel Digital Workspace Experience gère les appareils, les applications, les processus et les services de manière simple, sûre et conforme. Ce logiciel innovant intègre de manière transparente les environnements de travail physiques, virtuels, mobiles et basés sur le cloud dans les infrastructures existantes.

www.matrix42.com



Follow us