



## CUSTOMER SUCCESS STORY

# Le groupe Manitou choisit EasyVista

*Avec un chiffre d'affaires de 1,2 million d'euros en 2012, le groupe Manitou compte parmi les leaders mondiaux du secteur de la manutention. Le groupe conçoit, assemble et distribue des solutions de manutention destinées aux secteurs de la construction, de l'agriculture et de l'industrie.*

### EN BREF

Mettre en place une plateforme Service Desk en mode SaaS pour gérer les incidents et les demandes de services sur une plage horaire déterminée : 8h30/18h du lundi au vendredi

Basé à Ancenis (Loire-Atlantique), le groupe réalise presque trois quarts de son chiffre d'affaires à l'international. En effet, les 1 400 concessionnaires indépendants de Manitou commercialisent les marques Manitou®, Gehl®, Mustang®, Loc® et Edge® dans plus de 120 pays. Au 31 décembre 2012, Manitou employait environ 3 300 personnes dont 40% à l'étranger.

### LE BESOIN

En 2012, le Projet HD2 a été lancé par le groupe Manitou dans le but d'améliorer le helpdesk utilisateurs qui était un mix entre callcenter et support de proximité. Manitou a choisi de mettre en place une plateforme Service Desk en mode SaaS pour gérer les incidents et les demandes de service sur une plage horaire déterminée : 8h30/18h du lundi au vendredi pour la France et les filiales étrangères du groupe.

### LE CHOIX

Le projet s'est ordonnancé sur trois grands axes : organisation, technique (choix des solutions) et qualité (processus ITIL). Après consultation, la solution SaaS EasyVista a été sélectionnée pour sa capacité à répondre rapidement aux attentes du groupe. Le choix d'EasyVista s'explique également par la prise en compte des besoins réels de Manitou et par un positionnement financier attractif.

## **BÉNÉFICES :**

L'utilisation de l'outil pour le SAV de Manitou, un pilotage efficace du « Service Desk », la possibilité de mesurer très factuellement les performances en effectuant des statistiques, en travaillant sur les notions de prise en charge, de backlog, de traitement des tickets, d'escalade et d'historisation, une structuration de l'organisation du support

## **LA SOLUTION**

Après quelques mois de mise en place de la solution EasyVista, le bilan est une réussite : une gestion des incidents et des demandes de services a été mise en place efficacement, permettant de gérer une moyenne de 1 600 tickets par mois émis par téléphone ou mails. Au niveau de l'intégration, 35 jours auront été nécessaires pour rendre l'outil totalement opérationnel. L'adoption de l'outil par les équipes s'est faite de manière agile avec des référents utilisateurs. Ces derniers ont ensuite diffusé l'information auprès des utilisateurs.

### **Des bénéfices très concrets**

De manière générale, l'implémentation d'EasyVista a permis de structurer l'organisation du support utilisateur à la DSI. Manitou ne disposait pas d'outil ITSM au sens ITIL du terme. Les appels étaient recensés dans un fichier excel sans aucune notion de priorité, d'impact ou d'escalade. Il y avait une forte attente des utilisateurs et la mise en place de la solution a apporté une réelle satisfaction.

La solution EasyVista a permis de mesurer très factuellement les performances en effectuant des statistiques, en travaillant sur les notions de prise en charge, de backlog, de traitement des tickets, d'escalade et d'historisation. Manitou, grâce à son nouvel outil, peut donc piloter efficacement son « Service Desk ». Enfin, le SAV de Manitou utilise également la solution depuis peu pour une soixantaine d'utilisateurs back-office pour la gestion des incidents. Fort de ce succès, Manitou souhaite désormais étendre l'utilisation de la plateforme à la gestion des changements, à l'Asset Management et proposer un Portail Self-Service. Manitou couvrira ainsi la majorité des processus ITIL.

## **À PROPOS DE EASYVISTA**

EasyVista simplifie le Service Management en le rendant facile à déployer et à utiliser pour l'entreprise d'aujourd'hui. Conçue pour aider les organisations à automatiser et à personnaliser la fourniture de services, la plateforme EasyVista améliore l'efficacité des services informatiques et accroît la productivité des collaborateurs. Aujourd'hui, EasyVista permet à plus de 1 200 entreprises à travers le monde de proposer une expérience utilisateur radicalement différente, de simplifier et d'accélérer la création de services et de réduire le coût total de fourniture de services. EasyVista compte des clients dans de nombreux secteurs d'activité tels que les services financiers, la santé, l'enseignement supérieur, les technologies, le secteur public, la grande distribution, l'industrie... Avec un siège à New York et un siège à Paris, EasyVista (ALEZV:EN) est une société mondiale cotée en pleine croissance soutenue par des sociétés de capital-risque de premier plan.

**Pour en savoir plus, rendez-vous sur [easyvista.com/fr](https://www.easyvista.com/fr)**