



OGF

NOTRE BUT ÉTAIT DE RÉDUIRE LE NOMBRE D'INCIDENTS RAPPORTÉS AU CENTRE D'APPEL INFORMATIQUE ET DE PROPOSER UN MEILLEUR SERVICE À NOS UTILISATEURS

SOMMAIRE

PROBLÈME

25% d'incidents au centre d'appel informatique liés à des comptes verrouillés et à des réinitialisations des mots de passe

SOLUTION

Rendre les utilisateurs finaux autonomes en cas d'oubli de mot de passe et de verrouillage de compte

PRODUITS

SSRPM (Self Service Reset Password Manager)

RÉSULTATS

- Réduction instantanée des appels et des incidents au centre d'appel
- Un meilleur Service aux utilisateurs finaux (satisfaction)
- Gain de productivité

Avec 540 millions de chiffre d'affaires, OGF est le numéro 1 français des services funéraires et représente le quart du marché national. Depuis 170 ans, OGF est leader dans tous ses secteurs d'activité. Aujourd'hui, ce sont 5600 collaborateurs répartis sur plus de 1000 sites qui accompagnent les familles avant, pendant et après les obsèques. François Tournemire est le Directeur des Infrastructures et du Support au sein de la Direction de l'Organisation et des Systèmes d'Information du Groupe OGF.

Depuis quelques années, OGF a mis en place un centre d'appel informatique afin de répondre aux questions des utilisateurs. Les statistiques d'activité du centre d'appel montraient que plus de 25% des incidents correspondaient à des comptes utilisateurs verrouillés et à des demandes de réinitialisation de mot de passe.

Pour les utilisateurs finaux, ces incidents correspondaient à une perte de temps et pour le centre d'appel, leur résolution générait une activité importante sans valeur ajoutée.

« Nous voulions réduire les incidents de cette nature au centre d'appel informatique en apportant une totale autonomie aux utilisateurs quand ils se trouvaient bloqués. », précise François Tournemire.

LA SOLUTION :

Quand nous avons détecté ce besoin, notre équipe infrastructure s'est mise à rechercher une solution. Nous avons trouvé plusieurs produits dont la solution SSRPM de Tools4ever. Ce qui a été déterminant dans le choix de la solution SSRPM de Tools4ever par rapport à d'autres produits proposant le même type de fonctionnalités, ce sont sa simplicité et sa rapidité de mise en œuvre.

Avec SSRPM, les utilisateurs d'OGF ne sont plus bloqués. L'outil permet à un utilisateur en agence de débloquer ou de réinitialiser son compte grâce à quelques questions de sécurité. Le fonctionnement est aussi simple qu'efficace. Comme le mécanisme de SSRPM ressemble beaucoup aux fonctionnalités qu'on rencontre sur des sites internet, l'outil est très compréhensible pour les utilisateurs finaux.

« SSRPM nous permet de rendre les utilisateurs autonomes et devrait supprimer à terme plusieurs centaines d'incidents mensuels au centre d'appel informatique. »



« SSRPM NOUS PERMET DE RENDRE LES UTILISATEURS AUTONOMES ET DEVAIT SUPPRIMER À TERME PLUSIEURS CENTAINES D'INCIDENTS MENSUELS AU CENTRE D'APPEL INFORMATIQUE »

FRANÇOIS TOURNEMIRE, DIRECTEUR DES INFRASTRUCTURES ET DU SUPPORT AU SEIN DE LA DSI DE OGF

LES RÉSULTATS DE CETTE SOLUTION POUR OGF

Les avantages directs de SSRPM pour le groupe OGF sont, principalement :

1. proposer un service même en dehors des heures d'ouverture du centre d'appel informatique
2. réduire le nombre d'incidents sans valeur ajoutée
3. augmenter la productivité de nos clients internes : les utilisateurs peuvent rapidement réactiver leur compte quand ils sont bloqués et le centre d'appel peut ainsi se concentrer sur les incidents plus complexes.

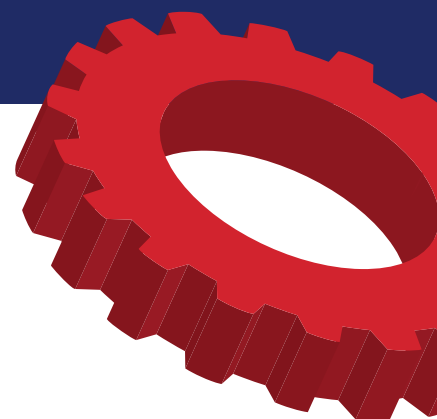
« Après une phase pilote prenant fin à l'issue du 1er trimestre 2012, nous avons rapidement pu constater une réduction des appels. Le déploiement de la solution sera finalisé pour tous nos utilisateurs fin juin 2012. Au vu des premiers résultats et une fois tous les utilisateurs inscrits, nous pensons réduire de 80% le nombre de ce type d'incidents. Sur des volumes de près de 4000 incidents par mois, cela compte.»

« La solution donne entière satisfaction aux utilisateurs. Ils sont très contents de l'autonomie que SSRPM leur apporte. »

LA COLLABORATION AVEC TOOLS4EVER

Nous étudions actuellement d'autres solutions de Tools4ever, notamment celle du Single Sign-On (Enterprise SSO Manager) et UMRA (User Management Resource Administrator), une solution permettant d'automatiser un nombre de tâches manuelles autour de la gestion des comptes et des données utilisateurs.

« Nous avons trouvé une bonne écoute chez l'équipe de Tools4ever, disponible et très réactive, et SSRPM est un outil simple qui se rapproche du monde de l'utilisateur, compréhensible et efficace. SSRPM répond totalement à nos attentes et à nos besoins ».



Tools4ever France

28 rue Kleber
93100 Montreuil, France
Tel. +33 (0)1 42 87 74 67
Fax. +33 (0)1 80 89 48 37
frsales.idf@tools4ever.com
www.tools4ever.fr