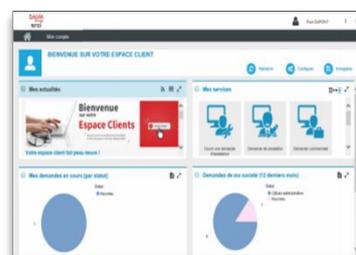




Cas client
GRUPE
SALVIA
DEVELOPPEMENT

IWS, outil complet de gestion des demandes d'assistance

LE GROUPE SALVIA DEVELOPPEMENT, spécialiste de l'immobilier public et privé, propose des solutions logicielles des gestion du patrimoine immobilier de sa construction à son entretien. Pour ce faire, il s'appuie sur l'expérience de ses **160 collaborateurs**, répartis sur ses sites en Ile-de-France et en région, au sein de ses différentes entités : **SALVIA DEVELOPPEMENT**, pour les solutions de gestion financière, de maîtrise d'ouvrage, de gestion des fluides et des états des lieux, **SRCI** pour son expertise dans la dématérialisation des flux, notamment en termes réglementaires (Actes et Helios) et des processus (parapheur, convocation, et signature électronique), et **ALTEVA** pour la GMAO immobilière dédiée aussi bien aux détenteurs de patrimoine qu'aux spécialistes de le maintenance.



Portail IWS en production
chez SALVIA DEVELOPPEMENT

UN NOUVEL OUTIL ORIENTE ITIL

En 2016, dans le cadre d'un projet interne d'évolution et d'amélioration de son système d'information, SALVIA DEVELOPPEMENT a décidé de remplacer l'outil interne de gestion des contrats et des demandes d'assistance par un ERP et un logiciel de gestion des demandes d'assistance. Les objectifs clairement établis étaient :

- Mettre le client au cœur des activités de SALVIA DEVELOPPEMENT ;
- Améliorer les échanges d'informations inter-services ;
- Améliorer la qualité de service client.

Les capacités de personnalisation d'IWS, son ergonomie ainsi que tous les modules intégrés ont convaincu les équipes de SALVIA DEVELOPPEMENT de le retenir comme nouvel outil de ticketing. Cette solution permettait aussi de proposer plus de services aux clients et de s'orienter vers les bonnes pratiques définies par ITIL.

EDITEUR
ITIL
PROGICIELS
QUALITE
REGLEMENTATION
PERFORMANCE

« IWS, un outil de ticketing performant
au service des utilisateurs finaux. »

LE DEMARRAGE DU PROJET

Tout au long du projet, les équipes d'ISILOG et celles de SALVIA DEVELOPPEMENT ont travaillé en étroite collaboration. La rédaction d'un cahier des charges a d'abord permis de préciser les fonctions et informations à retrouver dans IWS mais aussi les modalités d'échanges de la passerelle entre IWS et l'ERP interne Y2 de Cegid. Les écrans et les paramétrages ont été réalisés par les équipes de SALVIA DEVELOPPEMENT accompagnées par les équipes ISILOG. SALVIA DEVELOPPEMENT a en effet fait le choix de créer une équipe interne d'administrateurs formés sur le paramétrage des écrans afin d'être autonome sur le sujet.

L'IMPLICATION DES CLIENTS

SALVIA DEVELOPPEMENT a souhaité recueillir l'avis de ses clients pour son futur espace clients. Dans le cadre de cette démarche, plusieurs clients ont pu bénéficier en avant-première d'une version beta test afin de collecter leurs avis et remarques. Après l'envoi d'une communication (présentation de l'espace clients et logins) à l'ensemble des clients de SALVIA DEVELOPPEMENT, la mise en production a été effectuée le 25 juillet 2017. L'ancienne plateforme a été redirigée directement vers la nouvelle au moment de la mise en production. Le changement d'interface s'est donc fait naturellement et sur une période de moindre affluence. A ce jour, SALVIA DEVELOPPEMENT a enregistré plus de 14 000 demandes, 11 640 clients et 25 000 utilisateurs dans IWS.

UNE ADOPTION INTERNE

En termes d'accompagnement au changement, les utilisateurs internes de SALVIA DEVELOPPEMENT ont bénéficié de formations qui ont été l'occasion de présenter les nouvelles procédures induites par l'implémentation d'IWS. L'équipe en charge de l'intégration d'IWS reste quant à elle en support aux utilisateurs qui pourraient rencontrer des difficultés lors de l'utilisation d'IWS.

UN BILAN TRES POSITIF

Les clients de SALVIA DEVELOPPEMENT apprécient la simplification du suivi des demandes d'assistance, la possibilité depuis un espace unique de demander une formation ou une assistance, de télécharger des mises à jour ou bien encore de pouvoir effectuer facilement une demande administrative. Le module de catalogue de services proposé par IWS s'est révélé être un véritable atout pour proposer facilement de nouveaux services aux utilisateurs. En interne, les objectifs étaient autres mais le résultat est tout aussi positif. Diminution du temps de traitement des demandes grâce à la fonction d'actions rapides, création d'équipes dédiées en fonction du logiciel concerné par la demande ou bien encore une supervision facilitée grâce aux tableaux de bord graphiques sont quelques-uns des bénéfices constatés par les équipes de SALVIA DEVELOPPEMENT et induites directement par l'utilisation quotidienne d'IWS.

« Nous sommes très satisfaits d'avoir choisi la solution IWS qui contribue quotidiennement à fluidifier notre relation clients. »

Françoise FARAG

Présidente

SALVIA DEVELOPPEMENT

