



TUC RAIL : 1 PORTAIL ESM CENTRALISÉ AU SERVICE DE 1000 UTILISATEURS



En Belgique, le focus de Tuc Rail est tourné vers l'étude et la réalisation des grands projets d'Infrabel. Une mission réalisée grâce à 1000 collaborateurs. Comment assurer un support efficace et un accompagnement intelligent de ce millier d'utilisateurs ? Rencontre avec Dimitri De Caluwé, Lead IT Service Management Team.

Imaginer de nouvelles infrastructures, moderniser des lignes existantes, concevoir des ouvrages d'art... 600 collaborateurs sont actifs dans le bureau d'étude à Bruxelles et 400 sur les différents chantiers du pays. Autant d'utilisateurs à accompagner chaque jour pour que les outils informatiques soient une source de productivité sans compromis au sein de Tuc Rail.

A PROPOS DE TUC RAIL

Dimitri De Caluwé est Lead IT Service Management Team chez Tuc Rail. Mais avant tout un 'problem solver'. Tuc Rail est une filiale d'Infrabel. Le bureau d'ingénierie et de Project Management spécialisé dans les grands projets d'infrastructure ferroviaire fête ses 30 ans en 2022. L'infrastructure IT accueille 1000 collaborateurs répartis à Bruxelles et sur les différents chantiers dans le pays.

L'INTERFAÇAGE COMME PRIORITÉ

Tuc Rail ne fait pas exception dans le nombre élevé d'applications nécessaires aux opérations quotidiennes dans l'entreprise. Une situation qui peut vite devenir un casse-tête pour le service desk. *"Il est impératif que nous puissions faire parler toutes les applications de manière centralisée. Jusqu'ici, nous n'avions pas non plus trouvé la solution idéale qui puisse autant servir de tableau de bord aux ingénieurs réseau qu'aux autres services de support internes. C'est chose faite grâce*

Il est impératif que nous puissions faire parler toutes les applications de manière centralisée. Jusqu'ici, nous n'avions pas non plus trouvé la solution idéale

à la solution Ivanti Unified IT implémentée par Econocom" confirme Dimitri De Caluwé, Lead IT Service Management Team.

ON(OUT)BOARDING SIMPLIFIÉ

Chez Tuc Rail, le processus 'Joiners, Movers, and Leavers' représentait l'équivalent d'un FTE, rien que pour la gestion du matériel. Grâce à la solution Enterprise Service Management d'Ivanti, l'équipe de Dimitri De Caluwé peut allouer ce temps à d'autres tâches. *"Notre ESM est synonyme d'automatisation, de précision et d'efficacité. Sans oublier les aspects de sécurité qui s'inscrivent parfaitement dans notre politique BYOD et qui permettent de pointer rapidement les data breach éventuels"*.

UX ET MOINS 30 % DE TICKETS

Dimitri De Caluwé ne pourrait plus envisager la gestion des problèmes IT de ses utilisateurs via Excel ou dans un bloc note. Ce temps-là est bien révolu grâce à son à Ivanti, son Service Manager centralisé.

Nous avons maintenant une vue transparente sur l'attribution des licences. Plus de gaspillage et un meilleur contrôle du budget.

"La solution a d'abord été intégrée pour ITSM avant d'être déployée pour notre département RH en 2021. Aujourd'hui, tous les collaborateurs impliqués dans le support utilisent Ivanti en back-end". Au-delà de l'automatisation de la gestion des services dans tous les départements de Tuc Rail, c'est l'expérience utilisateur qui est également boostée. "Nos 1000 utilisateurs sont responsabilisés dès le début du processus et le portail offre une recherche intuitive en mode 'google search'. Du reset de mot de passe à la location d'un vélo, on est immédiatement chez

LES AVANTAGES DIRECT DE L'ESM IVANTI SELON DIMITRI DE CALUWÉ

- Connexion à toutes les applications de l'organisation
- Diminution de 30 % du nombre de tickets grâce à l'aspect 'knowledge management'
- Augmentation de l'UX grâce à l'automatisation et au self-service
- Récupération de temps pour le service desk et création d'autres services à valeur ajoutée
- Approche service delivery performante à tous les étages de l'organisation
- Système de licences flexibles et personnalisables (budget control)
- Onboarding et outboarding simplifié

la bonne personne. Je constate également une diminution de 30 % du nombre de tickets".

BUDGET SOUS CONTRÔLE

Bien sûr, il n'y a pas vraiment de taille unique dans les solutions de gestion unifiée. Un challenge supplémentaire pour Dimitri De Caluwé lors des marchés publics dont il a la responsabilité. "Nous connaissons nos besoins mais une dernière touche de développement est toujours nécessaire pendant l'implémentation." Le responsable IT note également un avantage important à ses yeux : "Nous avons maintenant une vue transparente sur l'attribution des licences. Plus de gaspillage et un meilleur contrôle du budget".

EXPERTISE TECHNIQUE, FLEXIBILITÉ ET ORIENTATION CLIENT

Travailler en mode marché public n'est pas une mince affaire. Car définir ses besoins est une chose, mais encore faut-il obtenir le juste prix. "Établir un cahier des charges est une obligation que nous respectons mais ce n'est pas la phase la plus agréable du projet. Néanmoins, nous sommes arrivés à faire le bon choix et nous pouvons aujourd'hui vérifier trois qualités chez Econocom. D'abord l'expertise technique, car tout a été réalisé de manière très professionnelle. Ensuite la flexibilité dans les moments parfois imprévus. Last but not least l'orientation client qui se traduit par une écoute active mais surtout une proposition vraiment adaptée" souligne Dimitri De Caluwé.

L'ENTREPRISE SERVICE MANAGEMENT AVEC ECONOCOM

"Notre approche intégrée de la gestion des services et des actifs informatiques permet d'accroître la productivité du personnel, la qualité des données et la fourniture de services pour l'IT et bien d'autres départements. Et ce, tout en facilitant la consolidation des fournisseurs et des outils, même lorsque les exigences augmentent".

MODERNISONS ENSEMBLE VOTRE INFRASTRUCTURE IT ET RENOUÉZ ENFIN AVEC L'INNOVATION.

Contactez-nous : marketing.be@econocom.com

econocom