

Témoignage client

BIODERMA

LABORATOIRE DERMATOLOGIQUE

Le laboratoire Bioderma gère son parc informatique et son service desk avec la solution WinGoo Service Desk.



Bioderma est un laboratoire dermatologique qui développe et commercialise, **en étroite collaboration avec les dermatologues et les centres de recherche institutionnels de renom**, des produits dermo-cosmétiques destinés à la prescription médicale et au conseil **officiel**. Présent dans plus de 70 pays, il est reconnu au niveau international. Aujourd'hui, il est l'un des laboratoires les plus prescrits et a connu ces dernières années une forte croissance.



En 2012, le laboratoire Bioderma, basé à Lyon, a décidé de mettre en place une solution d'ITSM en mode Saas pour gérer un parc informatique de 300 postes.

Considéré comme un fournisseur de service à part entière dans l'entreprise, la direction informatique se doit d'accompagner la forte croissance de l'organisation. La DSI a donc souhaité s'équiper d'un outil ITSM pour mesurer les niveaux de services délivrés, mettre en œuvre un processus d'amélioration continue et communiquer sur son activité au près de la Direction Générale.

La DSI était donc particulièrement vigilante sur les capacités de l'outil en matière de production d'indicateurs.

Madame Sandrine Klenovski, Responsable Etudes Informatique, en charge du projet, souhaitait déployer un outil en mode Saas afin de bénéficier d'une mise en œuvre express, éliminer les contraintes d'infrastructures et avoir une visibilité totale des coûts à long terme.



Avec simplement 2 jours de déploiement, la mise en œuvre de WinGoo Service Desk chez Bioderma, structure de premier plan, nous a permis de valider le caractère innovant de notre approche "

Andy Boyer, chef produit WinGoo Service Desk.



Répondant à ces contraintes, **WinGoo Service Desk** a en plus été retenu pour sa richesse fonctionnelle et son ergonomie, sa facilité de paramétrage, sa capacité à couvrir l'ensemble de processus ITIL et les différentes facettes de la gestion de parc. La mise en œuvre du module Service Desk a démarré par la formalisation d'un catalogue des incidents et des demandes de service. La bibliothèque de workflows fournie en standard dans **WinGoo Service Desk** a permis de couvrir l'ensemble des processus de traitement en transférant automatiquement les demandes et les incidents aux équipes chargées de les traiter comme aux managers chargés de les valider. **WinGoo Service Desk** a aussi permis d'automatiser les notifications dans le cadre des traitements d'incidents ou demandes de service.



WinGoo Service Desk est une solution facile à utiliser et évolutive. Les temps d'accès sont excellents.



Discovery

Dans un second temps les données relatives au parc informatique ont été récupérées à l'aide de l'outil d'inventaire automatique Discovery. Aujourd'hui tous les tickets sont gérés via WinGoo Service Desk et la gestion de parc et contrats est totalement opérationnelle.

WinGoo Service Desk est depuis l'outil incontournable pour la préparation des comptes-rendus d'activité au près de la Direction Générale.

Depuis le déploiement de WinGoo Service Desk, Bioderma apprécie tout particulièrement l'intégration de l'ensemble des fonctionnalités dont elle a besoin en une seule et même plateforme.



Portail WinGoo Service desk pour les clients de la DSI



Cette solution nous a permis de structurer notre Service Desk.



Sandrine Klenovski

Responsable Etudes Informatiques chez Bioderma

En Bref

Volumétrie : 250 tickets/mois.

Parc : 300 postes (siège).

Objectifs :

- Intégrer une solution de Service Desk en quelques jours.
- Permettre la mise en place de processus ITIL : gestion des incidents et demandes de service.
- Mise en place d'une gestion de parc, intégrant la gestion des contrats de maintenance.

Bénéfices :

- WinGoo Service Desk répond à l'ensemble des besoins en une seule solution.
- WinGoo Service Desk aide à structurer les process de l'entreprise.
- WinGoo Service Desk a facilement été adopté par l'ensemble des utilisateurs de la DSI.

