

SPIE BELGIUM – DIVISION ICS | SUCCESS STORY

EVS

Grâce à la mise à disposition d'une équipe de consultants SPIE dédiée au Service Desk, EVS optimise la qualité de son support utilisateur.

Fondé en 1994, EVS est le leader des technologies de production vidéo en direct. Centre de diffusion et studio de production, EVS complète notamment sa gamme de produits et de solutions par l'eSport, l'assistance vidéo, le replay & les effets, les serveurs de production... Au sein de l'entreprise, l'équipe IT est distribuée en 4 groupes de compétences : Service Desk, Infrastructure, Réseaux & Sécurité et l'Applicatif. Après avoir fait une analyse du marché, c'est à SPIE Belgium – Division ICS que Yves Rolus, Manager IT Infrastructure & Service Desk, a fait appel pour externaliser le Service Desk.



Yves Rolus



IT Infrastructure & Service Desk Manager d'EVS depuis 4 ans

« Je recommande SPIE pour la solution User Corner. Mon expérience est très positive ! »

Le challenge de retenir une équipe Service Desk compétente sur site et sur du long terme

Lors d'une précédente expérience avec une équipe interne à EVS, il était difficile pour Yves Rolus de la garder sur du long terme. Les collaborateurs souhaitant rapidement évoluer dans la société et changer de fonction, le renouvellement trop fréquent de l'équipe ne permettait pas de fournir du travail de qualité. À côté de cet élément, la nécessité pour l'équipe d'avoir des compétences IT fortes. Le domaine d'activité d'EVS étant purement lié à l'IT, la plupart des collaborateurs internes connaissent ce milieu. « Toute la difficulté de l'équipe informatique, dont celle du Service Desk, est d'être reconnue comme un partenaire intégrant du business. Notre image IT est donc très importante. D'où la nécessité que l'équipe ait les compétences techniques pour mener ses tâches à bien, auprès d'utilisateurs avertis », insiste Yves Rolus. Dernier élément essentiel pour le Manager dans sa recherche de prestataire : la notion de backup. En cas d'absences des consultants, la solution doit proposer la mise à disposition de collaborateurs tout aussi compétents et formés aux procédures de la société.

« Notre image IT est très importante. D'où la nécessité que l'équipe ait les compétences techniques pour mener ses tâches à bien, auprès d'utilisateurs avertis. »

La décision prise alors par Yves Rolus fût d'externaliser le Service Desk à un prestataire externe à condition que l'équipe soit dédiée, présente sur site et immergée dans la culture de l'entreprise. L'offre User Corner de SPIE Belgium – Division ICS s'est dès lors avérée être la solution.

User Corner : la mise à disposition d'une expertise dédiée de proximité

Afin de répondre à la demande d'EVS, SPIE a placé un premier profil confirmé dans l'équipe Service Desk. « Le premier consultant a directement apporté de la rigueur et de la professionnalisation dans le travail quotidien. Nous avons donc rapidement demandé à renforcer l'équipe de deux collaborateurs expérimentés supplémentaires », raconte Yves Rolus. L'équipe formée du Manager et des trois spécialistes support utilisateur de niveau 2 et 3 répond à environ 330 tickets par mois provenant des 500 employés d'EVS répartis dans le monde. Les tâches quotidiennes s'étendent de l'analyse à la résolution des problèmes, en passant par la collaboration interne sur des projets business ou la réalisation de missions plus administratives (gestion des bases de données, gouvernance...).

De par leur expérience lors de missions précédentes et la formation continue chez SPIE, les 3 consultants ont les connaissances requises pour remplir leurs tâches en toute efficacité. De plus, l'intégration des profils à la culture de l'entreprise étant un pilier de la solution User Corner, les 3 consultants connaissent parfaitement les spécificités de l'organisation et peuvent ainsi maximiser le service rendu aux utilisateurs.

Également compris dans la solution : la possibilité de former des internes SPIE comme backups compétents qui répondent aux attentes d'EVS en cas de besoin.

Gestion simplifiée, performance et proximité culturelle de l'équipe Service Desk

« C'est une réussite avec les 3 consultants de SPIE! Ils font intégralement partie de l'équipe IT et de la culture d'entreprise. De plus, leurs compétences et leurs expériences respectives les rendent autonomes

et efficaces au quotidien. La solution libère du temps pour le reste de l'équipe IT qui peut alors se focaliser davantage sur des projets et moins sur l'opérationnel », s'exclame Yves Rolus.




« C'est une réussite avec les 3 consultants de SPIE! Ils font intégralement partie de l'équipe IT et de la culture d'entreprise. La solution libère du temps pour le reste de l'équipe IT. »

La relation avec Hervé Delvaux, le Responsable Commercial SPIE qui gère le projet, se passe très bien également. L'IT Infrastructure & Service Desk Manager apprécie la réactivité et la capacité de répondre à ses exigences.

Par ailleurs, au travers de sa solution User Corner, SPIE s'occupe de la gestion de l'humain. EVS ne doit pas prendre en charge la recherche de personnes compétentes. De plus, sur demande du client, la solution peut être adaptée ou suspendue à tout moment en fonction de la charge de travail et ce, sous réserve de 20 jours de préavis. « C'est bien plus facile à gérer pour nous », commente le Manager.

« Mon expérience est très positive. J'ai une bonne relation avec mon Responsable Commercial, les 3 profils sont de grande qualité et la solution d'externalisation me libère de la difficulté de retenir une équipe Service Desk sur du long terme », conclut Yves Rolus.



-  Au travers de ses solutions, EVS met en valeur les contenus de sports, divertissements et actualités en direct.
-  Maison-mère : Seraing
Bureaux R&D répartis en Europe, Amérique, Asie, Australie et au Moyen-Orient / Bureaux de support commercial et technique dans plus de 100 pays
-  500 employés, dont 300 à Seraing



Intéressé par nos solutions ?

SPIE Belgium – Division ICS
Chaussée de Louvain 431c
1380 Lasne
Tél. : +32 (0)2 352 83 11
Email : ics.be@spie.com
www.spie-ics.be

