

➔ **NAOS - AUBERT FRANCE****naos**

INFORMATION & TECHNOLOGIES

Aubert 
le plaisir d'être parents.

NAOS structure le pilotage du SI et améliore ses performances avec les solutions ClariLog

Issue de l'entité informatique d'Aubert France SA, leader de la distribution de produits de puériculture en France, NAOS a été créée en 2015 sur la base d'un projet de mise en œuvre d'une solution d'hébergement pour le compte de plusieurs sociétés liées aux activités de la distribution spécialisée.

NAOS assure les missions d'Ingénierie Projet, Stratégie et Organisation de la fonction SI, Revendeur de matériel informatique, Hébergement et Services Telecom, Support et HelpDesk et a sous sa responsabilité la gestion de plus de 1500 postes de travail répartis sur 8 établissements centraux et plus de 200 magasins.

Lancé en septembre 2016, le projet ITSM de NAOS s'inscrit dans le cadre d'une profonde redéfinition de sa stratégie SI s'appuyant sur un schéma directeur de ses Systèmes d'Information à horizon 2020/2021.

L'objectif principal de ce projet ITSM est de **structurer la gestion des actifs informatiques** et la **gestion du support aux utilisateurs** au sein d'un même outil afin d'**offrir une vue à 360° aux équipes** assurant le support.

Les outils préalablement utilisés ne permettaient pas d'atteindre ces objectifs de structuration et professionnalisation : un utilitaire de scan réseau open source dont les données étaient exportées et suivies sous Ms Excel, un ticketing sommaire accessible au travers d'un intranet et non lié à l'inventaire.

Au terme d'un process d'analyse, sur documentations et démonstrations, de 8 solutions puis de mise en tests de 3 solutions présélectionnées, NAOS a retenu ClariLog.

En bref

> Volumétrie

- 1600 postes de travail
- 8 établissements centraux
- plus de 200 magasins
- 20 opérateurs Service Desk
- + de 10.000 tickets / an

> Objectifs

- Maintenir et assurer l'évolution du parc matériel & logiciel
- Améliorer la gouvernance du SI et le pilotage des ressources

> Solutions ClariLog

- Asset View avec le module Fast Inventory,
- Service Desk et Help Me

> Bénéfices

- Un outil intégré à notre SI pour traiter du volume
- Facilitateur aux projets
- Levier pour améliorer la performance IT

➔ NAOS - AUBERT FRANCE

Les raisons principales de ce choix étaient la **couverture fonctionnelle** et l'**accessibilité des solutions** proposées ainsi que la **qualité de l'accompagnement des équipes** dans les différentes phases du projet : **engagement, professionnalisme, clarté des échanges et disponibilité.**

Sur 3 jours en janvier 2017, ClariLog a accompagné le référent projet NAOS pour :

- > L'installation des solutions et utilitaires ClariLog : Asset View, Fast Inventory, Service Desk et Help me
- > La définition des règles de gestion
- > La formation à l'utilisation et le transfert de compétence à l'administration.

Dans un contexte très varié, le déploiement de la solution a été réalisé société par société, entre mars et décembre 2017, avec une interruption de mai à juillet, période consacrée au renouvellement du parc AUBERT.

Après une année et demi d'exploitation, **M. Chevalier, Manager IT**, tire le bilan suivant :

- > Une **solution intégrée au SI** qui permet de **gérer des volumes importants** : plus de 10 000 tickets par an et plus de 1000 configurations
- > Un **facilitateur de projets**
- > Un **levier pour améliorer la productivité des équipes** et la **satisfaction client**

« Pour nous ClariLog, c'est :

- > un **éditeur attentionné, honnête, à l'écoute de ses clients et du marché**
- > une **solution riche et accessible, stable (peu ou pas de bugs), paramétrée et configurée rapidement,**
- > des **perspectives d'évolution** »

M. Chevalier, Manager IT

Ce que disent les agents

- « Je peux personnaliser mes menus et adapter les écrans pour moi » Chef de projet – Support niveau 2
- « Quand j'ai un magasin, je vois en 1 clic le matériel affecté et je prends la main sur le poste » Technicien Support

Ce que disent les clients

- « Plus besoin de téléphone, avec les messages de NAOS dans le portail qui expliquent que le sujet est traité » Vendeuse
- « Avec le nouveau portail, je vois maintenant l'avancement de tous les tickets liés à mes magasins » Responsable de région

« Nous sommes fiers d'avoir été choisis par une marque aussi prestigieuse qu'AUBERT pour la performance de notre solution ClariLog - Asset View Suite en matière de fonctionnalités et d'ergonomie. » déclare **Denis Sennechael, Président de ClariLog**



www.clarilog.com

A PROPOS

Depuis 2003, nous accompagnons les responsables informatiques de plus 1000 sociétés et organismes publics dans la gestion de leur Help Desk et de leurs actifs IT.

Notre mission est de vous aider à relever vos défis quotidiens que sont la réduction des coûts d'exploitation tout en améliorant les performances de votre SI.

Nous vous proposons une nouvelle approche de gestion unique, simple et rapide, le Click & Manage, pour :

- Gérer votre Help Desk et votre maintenance
- Inventorier et gérer vos ressources informatiques matérielles, logicielles, réseau
- Définir des indicateurs de performance, d'analyse et d'alerte
- Démarrer une démarche ITIL de façon pragmatique.

Avec ClariLog, repositionnez vos utilisateurs et collaborateurs au cœur de votre système d'information.

ClariLog

ZAC du Bois de la Chocque
Avenue Archimède
02100 SAINT-QUENTIN

+33 (0)3 23 65 65 95
+33 (0)3 23 65 80 25



Click & Manage

