

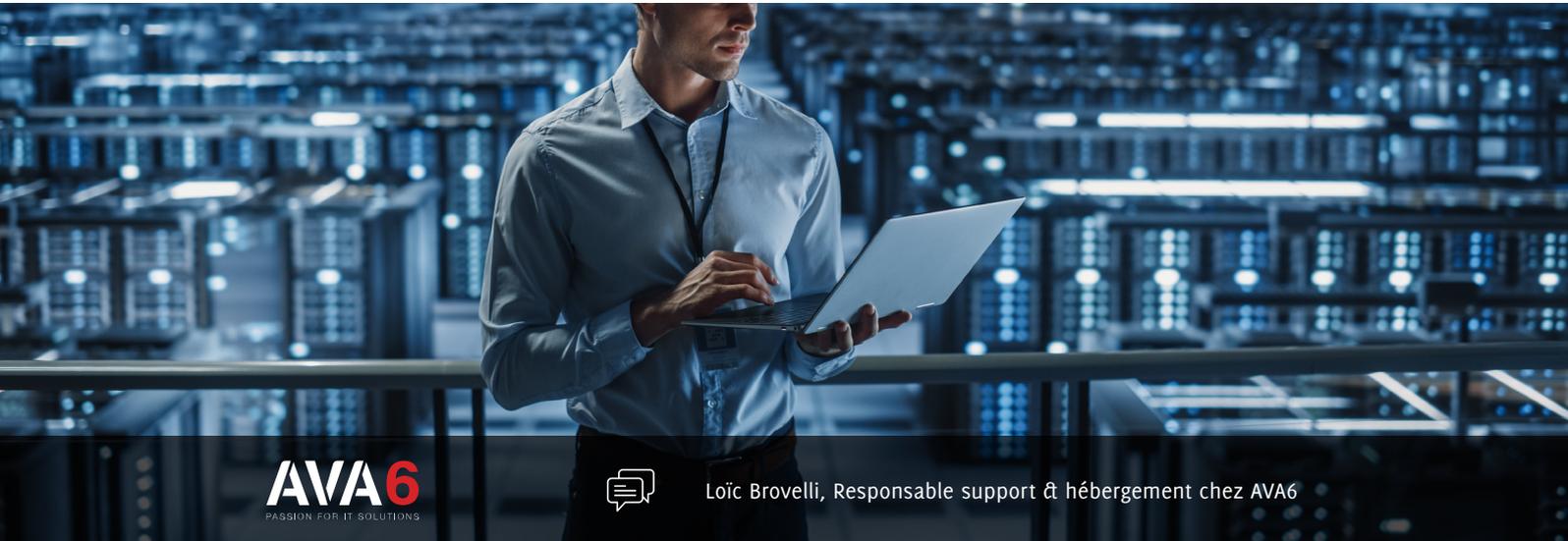
Étude de cas



RETOUR D'EXPÉRIENCE

AVA6

• TICKETING • GESTION DES CONTRATS • RELATION CLIENT • ESN



Loïc Brovelli, Responsable support & hébergement chez AVA6

« iTop devient un outil central de gestion de la relation client »

6 000 tickets gérés

en 2021

250 contrats actifs

dans iTop

Environ 500 clients

chez AVA6

AVA6

AVA6 est une société de services informatiques spécialisée dans les systèmes et réseaux, les infrastructures et la sécurité. Forte de 90 consultants experts et de ses 6 agences en France, cette ESN indépendante accompagne ses clients, PME, grands comptes et collectivités depuis 10 ans.

Pour faciliter la gestion du support technique et des contrats clients, AVA6 a choisi de s'appuyer sur la solution ITSM iTop. Levier de performance et de satisfaction client, l'outil open source est rapidement devenu central dans l'entreprise. À tel point qu'AVA6 envisage de centraliser l'ensemble de sa gestion de la relation client dans iTop pour offrir aux collaborateurs un outil commun et ainsi gagner en efficacité.

Retour sur le choix et les bénéfices tirés, avec le témoignage de Loïc Brovelli, Responsable support & hébergement chez AVA6.

Challenge

Gérer le support et les contrats clients efficacement.

Solution

Une solution ITSM adaptable en toute autonomie, sans programmation, ni délai, ni surcoût.

Bénéfices

Un outil devenu central dans la gestion de la relation client, capable de mutualiser les informations nécessaires à tous les services de l'entreprise.

Une solution adaptable aux besoins d'une ESN indépendante

D'abord spécialisé dans l'intégration d'infrastructures informatiques, AVA6 a étendu son champ d'action avec une offre d'infogérance (service de support, assistance et MCO). Ces nouvelles activités ont imposé à l'entreprise un changement de logiciel ITSM, afin de **gérer à la fois les configurations des moyens IT, les tickets et les contrats clients**.

« Nous avons besoin de **gagner en performance au niveau de notre outil de gestion des services informatiques**. Jusqu'en 2019, nous utilisions des outils gratuits comme GLPI ou soumis à licences comme Sage CRM, mais dans les deux cas les personnalisations généraient des surcoûts et étaient très difficiles à maintenir au fil des montées de version.

Nous avons connu iTop par le biais d'un partenaire durant notre recherche d'une nouvelle solution. iTop s'est démarqué de la concurrence par **sa capacité d'adaptation à nos besoins**.

À travers la version de démo, nous avons en effet pu confirmer qu'iTop était **un outil souple et totalement adaptable**. Nous avons pu l'ajuster à notre activité et à notre fonctionnement en toute simplicité. Nous avons par exemple paramétré la gestion des contrats clients en fonction de nos spécificités (forfaits illimités, forfaits par jetons...). »

Des personnalisations simples et pérennes

Un consultant Commodo a ainsi accompagné l'équipe support d'AVA6 dans le développement et la mise en place de personnalisations pour la partie support. De son côté, Loïc Brovelli, Responsable support & hébergement chez AVA6, a lui-même customisé la partie gestion des contrats avec l'ITSM Designer.

« L'ITSM Designer permet de **personnaliser iTop, sans aucune programmation**, par le biais d'une interface graphique (no-code).



À propos d'iTop



iTop est une solution open source de gestion des infrastructures de production informatique. La base de données d'iTop (CMDB) décrit les composants des systèmes d'information et leur utilisation (matériels, unités virtuelles, actifs logiciels). Le catalogue de services d'iTop modélise les processus ITSM – gestion d'incidents/helpdesk, demandes de changement... – et garantit leur bon déroulement, comme leur suivi.

J'ai pu très facilement ajouter des champs, créer de nouveaux CI (configuration item), etc. **C'est un vrai gain de temps, mais aussi financier** puisque les adaptations n'engendrent pas de coût supplémentaire. De plus, le maintien des adaptations mises en œuvre avec l'ITSM Designer est garanti dans les prochaines versions de la solution. »

Un levier pour la satisfaction client

En outre, Loïc Brovelli constate que la solution ITSM a **un impact positif sur la satisfaction client**. Au-delà du suivi des tickets et des contrats, iTop a permis de mettre en place un portail client réellement apprécié par les utilisateurs.

« Les clients accèdent ainsi aux informations dont ils ont besoin **en toute autonomie** (crédit restant, date d'échéance, pourcentage d'avancement du projet...). Ils sont ravis d'avoir de telles données à disposition quand ils le souhaitent, sans avoir à passer par un commercial. »

Utiliser iTop comme un logiciel de gestion de la relation client (CRM)

Le groupe AVA6 réalise de la croissance organique et externe chaque année. Dans ce cadre, le rôle d'iTop est central, car il permet aux différentes équipes du groupe de travailler sur un outil commun en conservant de la visibilité sur l'ensemble des demandes.

« iTop a vocation à devenir notre logiciel de gestion de la relation client (CRM). À terme, il nous permettrait de gérer **l'ensemble du cycle de vie d'une affaire commerciale**, de l'opportunité déclarée par l'avant-vente à sa transformation en contrat, pris en charge par un chef de projet. Nous pourrions ainsi **lier toutes les données entre elles**, pour que tous les services aient accès au même niveau d'information (par exemple, un commercial pourrait voir les tickets en cours lorsqu'il est en contact avec un client).

Je compte bien me servir de l'ITSM Designer pour faire d'iTop **une solution de gestion de relation client centrale pour AVA6**. »