

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Sodexo choisit ITSM, la solution de gestion des services informatiques de FrontRange

Paris, le 08 février 2010 - **FrontRange Solutions, éditeur majeur de solutions de gestion des services informatiques, annonce que Sodexo a choisi d'acquérir tous les modules de sa suite progicielle ITSM afin d'améliorer les services IT rendus aux utilisateurs internes. Le déploiement de la solution permettra également à Sodexo de structurer la démarche ITIL dans laquelle elle est engagée.**

La direction informatique de Sodexo a mis deux plateformes de Service Desk à disposition des 5000 collaborateurs utilisateurs de PC répartis sur tout le territoire national. Un numéro de contact unique permet ainsi aux collaborateurs basés au siège de Sodexo France, à Guyancourt, et à ceux de la holding, située à Issy-Les-Moulineaux, ainsi qu'aux personnes travaillant en régions, de faire part de leurs besoins. Ceux-ci sont de deux natures, comme l'explique Nataly Coleou, Directrice Support Utilisateurs : « *Nous disposons d'une hotline pour Sodexo France et d'un service de proximité pour les collaborateurs de la holding. Nos équipes support répondent à environ 7000 sollicitations par mois, recueillies par e-mail ou par téléphone. Il s'agit là de déclarations d'incidents à traiter ; il faut y ajouter les 700 demandes correspondant à des nouveaux besoins* ».

Sodexo acquiert ITSM pour 70 opérateurs du Service Desk

Avant cette acquisition, l'entreprise disposait de trois outils qui ne communiquaient pas entre eux : un logiciel de gestion de parc ainsi que deux solutions pour gérer, d'une part, les demandes et incidents de la holding, et d'autre part ceux de Sodexo France.

Afin d'être plus efficace, la direction informatique a donc souhaité remplacer ses trois logiciels, devenu obsolètes, par une solution unique. A l'issue d'une étude des produits du marché et d'un appel d'offres, Sodexo a choisi la suite ITSM de FrontRange.

Nataly Coleou commente : « *Deux solutions avaient particulièrement retenu notre attention. L'une provenait de la société éditrice de notre ancien module de gestion de parc, et l'autre de FrontRange. ITSM a finalement emporté la décision car c'est un outil à la fois puissant et souple. De plus, comme nous avons un projet de coordination du support à l'international, la disponibilité du logiciel dans de nombreuses langues a été déterminante.* »

Outre le module de gestion des incidents, déployé récemment, Sodexo prévoit la mise en place des modules : gestion des demandes et gestion du parc d'ici fin août 2010.

Déploiement et démarche ITIL vont de concert !

Sodexo a démarré le processus de formation aux bonnes pratiques préconisées par ITIL auprès de ses collaborateurs de la Direction des Systèmes d'Information. Pour Nataly Coleou, la démarche ITIL ne peut pas être dissociée de la mise en application concrète permise par le progiciel de FrontRange : « *Nous nous appuyons sur ITSM pour avancer sur les recommandations ITIL. L'outil est structurant ; il apporte de la réflexion pour identifier comment nous pouvons optimiser notre organisation au service des utilisateurs* ».

À propos de Sodexo

La Qualité de Vie au service de la performance. Parce que nous sommes convaincus que la Qualité de Vie participe au progrès des individus et à la performance des organisations, Sodexo, créé par Pierre Bellon en 1966, est depuis plus de 40 ans, le partenaire stratégique des entreprises et des institutions en quête de performance et de bien-être. Présents dans 80 pays, les 380 000 collaborateurs du Groupe, animés par une même passion du service, créent et mettent en oeuvre une gamme unique de Solutions de Motivation et de Services sur Site. En cela, Sodexo est l'inventeur d'un nouveau métier qu'il exerce en favorisant l'épanouissement de ses équipes et le développement économique, social et environnemental des villes, régions et pays dans lesquels il exerce ses activités.

Chiffres-clés Groupe (au 31 août 2009)

14,7 milliards d'euros de CA consolidé

380 000 collaborateurs

33 900 sites

50 millions de consommateurs chaque jour

80 pays

6,5 milliards d'euros de capitalisation boursière (au 9 novembre 2009)

A propos de FrontRange Solutions

Editeur majeur de logiciels de gestion intégrée du système d'information, FrontRange Solutions combine innovation et automatisation afin de simplifier les processus métier tels que : le management des services informatiques (ITSM), le helpdesk, la gestion de vie des postes utilisateurs ainsi que la gestion de Parc. Depuis sa création en 1989, FrontRange Solutions propose également des solutions en matière de gestion de la relation client. Actuellement, plus de 150.000 sociétés utilisent FrontRange pour optimiser les interactions avec leurs clients externes ou internes et obtenir de meilleurs résultats. Basée en Californie, la société emploie 700 personnes à travers les 5 continents. Plus d'informations sur www.fronrange.fr

GoldMine, HEAT, Enteo, Centennial Discovery, DeviceWall et les autres noms de produits et marques de FrontRange Solutions sont la propriété de FrontRange Solutions USA Inc. et/ou de ses filiales aux Etats-Unis et/ou dans les autres pays. Tous les autres noms de produits, de sociétés et marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Contacts presse

Hardcom RP

Catherine Bienbeau

Tél. : 01 30 15 24 38

E-mail : catherine@hardcom.com

FrontRange Solutions France
Place de la Pyramide - Tour Ariane - La Défense 9 – 92088 Paris La Défense
Alessandra Favalli
Marketing Manager South Europe
Tél. : +33 (0)1 55 68 10 67
Email: Alessandra.Favalli@frontrange.com