

BREST MÉTROPOLE HABITAT

choisit Bomgar Remote Support pour optimiser la productivité de ses agents et le service proposé à ses locataires



« Nous sommes ravis de la collaboration avec Bomgar. Elle a été plus qu'efficace. Bomgar nous a accompagnés dans la mise en œuvre du projet, depuis la méthodologie et le paramétrage, jusqu'à la formation et la phase de montée en charge, pour s'assurer du bon fonctionnement de la solution en environnement d'utilisation. Nous avons pris la décision, dès 2018, d'élargir son périmètre d'utilisation en l'intégrant à notre solution de gestion de tickets. »

ANDRÉ CARO, DIRECTEUR DES
SYSTÈMES D'INFORMATION

Brest Métropole Habitat est maître d'ouvrage pour le compte des collectivités locales sur l'ensemble du territoire du pays de Brest. Elle gère près de 19 000 logements et compte 323 employés. L'entreprise représente l'Office HLM auprès des partenaires (collectivités, associations, structures de quartiers...). Ses équipes offrent tous les services de la vie au quotidien au sein des logements HLM et des quartiers : accueil du demandeur de logement, accompagnement des locataires, service au quotidien tant sur les aspects techniques qu'administratifs et aide en cas de problème.

Une transformation digitale des métiers pour optimiser les opérations d'états des lieux

Brest Métropole Habitat (BMH) a souhaité opérer une transformation digitale de ses procédures métier. Aujourd'hui 100% des employés nomades sont équipés d'un smartphone Samsung Galaxy Ace 4 ou Xcover 3. De plus, chaque jour, 190 tablettes Samsung sont utilisées : 35 d'entre elles servent au personnel affecté à la réalisation des états des lieux d'entrée et de sortie, 85 permettent aux gardiens d'immeuble de mieux renseigner les locataires et les autres sont utilisées par les ouvriers de BMH pour effectuer le suivi des interventions. Cette dématérialisation des opérations permet à Brest Métropole Habitat de conserver une preuve numérique, facilement lisible et accessible à tout instant, de manière centralisée.

L'impératif d'une maintenance agile et sécurisée

Si la dématérialisation a permis de faciliter les formalités d'états des lieux, leur déroulement était régulièrement perturbé par des dysfonctionnements, liés à la tablette, à l'application, ou aux smartphones. Les solutions limitées utilisées par la DSI ne permettaient pas de dépannage à distance dans de bonnes conditions de sécurité. Les employés étaient donc obligés de passer au siège, parfois plusieurs fois par semaine. Ceci occasionnait une perte de temps et d'efficacité, y compris pour les techniciens de support de la DSI, régulièrement débordés.

Le choix de la solution Bomgar

Brest Métropole Habitat recherchait donc un partenaire proposant une solution de prise en main à distance efficace, facile à utiliser et sécurisée, pour éviter que des tiers non autorisés n'accèdent aux applications. Des tests ont été réalisés avec la solution Bomgar Remote Support et l'application de Brest Métropole Habitat, sur des environnements Samsung, depuis un datacenter partenaire situé en région parisienne. Un mois plus tard, en juin 2016, le client, convaincu, a choisi de retenir cette solution. La mise en œuvre au sein de Brest Métropole Habitat a duré 15 jours, paramétrage et formations compris. À l'issue de cette période, les collaborateurs étaient prêts à l'utiliser.

Les avantages de Bomgar Remote Support

- La fluidité de la navigation et de l'interaction
- La sécurité de l'application
- La maîtrise de l'environnement Samsung
- La proximité géographique et linguistique
- Un outil industrialisable qui peut être géré en interne même lors de montée en puissance du nombre d'utilisateurs

1 an après, les bénéfices clés pour l'entreprise

QUALITÉ DE SERVICE : le service fourni aux locataires par les agents, les gardiens et les ouvriers est plus réactif et de meilleure qualité car les interlocuteurs de BMH sont présents sur le terrain en permanence

SATISFACTION : les employés sont satisfaits du service fournis par les 3 techniciens via Bomgar Remote Support. Ceci a un impact positif sur leur motivation et leur plaisir de travailler

EFFICACITÉ ET AGILITÉ : la DSI dispose désormais d'un outil central pour assister les personnels nomades. En cas de problème, les techniciens prennent la main facilement et résolvent les problèmes en temps réel. Les 10 heures gagnées chaque semaine par la DSI (10 à 20% de gain de productivité) sont désormais consacrées à la formation des collaborateurs aux outils et aux applications

INTEROPÉRABILITÉ : les techniciens interviennent sur leur PC, dans l'application et depuis l'ERP de l'entreprise. Il est ainsi possible de rebasculer immédiatement les corrections et de resynchroniser l'application avec les tablettes

ACCESSIBILITÉ ET SECURITÉ : grâce à la solution Bomgar, BMH garde la main sur les contenus confidentiels et critiques, pour déterminer qui a accès à quels documents, et à quel moment :

- Les administrateurs et le conseil d'administration, situés à l'extérieur de l'entreprise, peuvent être assistés à distance dans la récupération des éléments confidentiels, relatifs au Conseil d'Administration
- Les dossiers liés aux marchés publics et aux appels d'offres sont également concernés par ces mesures de sécurité
- Dans un futur proche, les commissions indépendantes d'attribution de logements (présidées par des élus) pourront recevoir les dossiers des demandeurs de logements, documents qui sont confidentiels, de manière sécurisée



A PROPOS DE BOMGAR

Bomgar est le leader des solutions d'accès sécurisés pour les entreprises. Les solutions Bomgar pour le support et la prise en main à distance, et pour la gestion des accès privilégiés et des identifiants aident les professionnels du support et de la sécurité informatiques à améliorer leur productivité et la sécurité de leurs systèmes en proposant des connexions fiables et contrôlées à tout type de système ou périphérique, partout dans le monde. Plus de 12 000 entreprises dans 80 pays utilisent Bomgar pour fournir des services d'assistance de qualité et réduire les risques de menaces sur les données et les systèmes critiques. Bomgar est une entreprise privée et possède des bureaux à Atlanta, Jackson, Washington D.C., Francfort, Londres, Paris et Singapour. Connectez-vous à Bomgar : visitez www.bomgar.fr.

CONTACT

INFO@BOMGAR.COM

+33 (0)1 44 75 75 80

BOMGAR.COM/FR

©2017 BOMGAR CORPORATION. TOUS DROITS RÉSERVÉS DANS LE MONDE. BOMGAR ET LE LOGO BOMGAR SONT DES MARQUES DÉPOSÉES DE BOMGAR CORPORATION. LES AUTRES MARQUES MENTIONNÉES SONT LA PROPRIÉTÉ DE LEURS PROPRIÉTAIRES RESPECTIFS.

