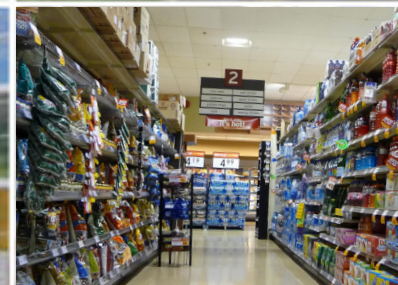




TÉMOIGNAGE CLIENT

metro



« Nous avons choisi C² ENTERPRISE parce que cette application correspondait très bien à nos exigences, qu'elle était offerte à un prix concurrentiel et que l'on pouvait l'adapter à l'évolution de nos besoins. »

Lyne Noël,
Directrice, Systèmes d'information de détail

À PROPOS DE METRO

En affaires depuis plus de 55 ans, chef de file dans les secteurs alimentaire et pharmaceutique au Québec et en Ontario, la chaîne de magasins Metro emploie quelque 65 000 personnes.

D'un bout à l'autre de ces deux provinces, l'organisation englobe un réseau de près de 600 marchés d'alimentation, qu'elle exploite sous les bannières Metro, Metro Plus, Super C et Food Basics.

Elle compte également 250 pharmacies sous les bannières Brunet, Clini-Plus, The Pharmacy et Drug Basics.

C² ENTERPRISE, FACTEUR D'EFFICACITÉ CHEZ METRO DEPUIS 10 ANS

Problématique

À la recherche d'un nouveau système de gestion du soutien technique, la chaîne de magasins d'alimentation Metro souhaitait mettre en œuvre une solution évolutive qui serait aussi dotée de fonctions de gestion des stocks. L'entreprise voulait s'assurer de faire un choix éclairé en optant pour une solution qui répondrait à ses besoins à long terme.

Solution

Depuis 2002, Metro utilise l'application C² ENTERPRISE pour la gestion de son Centre d'assistance et l'établissement de l'inventaire de ses actifs technologiques. Année après année, cette solution a pris en charge le très important volume de demandes de soutien technique en provenance de centaines d'utilisateurs.

Avantages

L'automatisation et la normalisation des processus que permet de réaliser C² ENTERPRISE procurent à Metro une grande efficacité. Au fil des ans, la souplesse de l'application a constitué un avantage marqué, permettant à la direction de l'adapter à la croissance de ses affaires.

Application évolutive recherchée

En 2001, l'application utilisée par les épiceries Metro pour gérer les demandes de soutien technique de son personnel a cessé d'être prise en charge par son fournisseur. Metro se met alors à la recherche d'une solution capable de gérer le fort volume de demandes d'assistance provenant d'une grande partie de ses établissements canadiens. L'application choisie devait également permettre de faire une gestion des stocks efficace et, durant de nombreuses années, évoluer parallèlement aux besoins de l'organisation. Le choix de Metro s'arrête sur le système C² ENTERPRISE.

« L'application répondait parfaitement à nos besoins, son prix était concurrentiel et nous savions que nous pouvions grandir avec cette solution », indique Lyne Noël, Directrice, Systèmes d'information de détail.

Besoins comblés depuis maintenant 10 ans

Comme le souhaitait Metro, C² Entreprise a accompagné l'entreprise au fur et à mesure que ses besoins ont changé. Le Centre d'assistance dirigé

par Lyne Noël reçoit aujourd'hui les demandes provenant des quelque 300 magasins du Québec, ainsi que des bureaux et des entrepôts du Québec et de l'Ontario. De ce fait, C² ENTERPRISE a pris en charge un nombre impressionnant de plus de 57 600 appels en 2011.

L'application est utilisée pour maintenir l'inventaire de l'ensemble des appareils technologiques dans ces établissements, depuis les ordinateurs personnels jusqu'aux balances servant à peser les aliments.

Au fil des ans, plusieurs modules ont été ajoutés à la configuration de base: le module InterAction, qui permet de transférer automatiquement les incidents aux équipes pertinentes; InterMail, pour soutenir les fournisseurs externes et interagir facilement avec eux; Profiler, qui aide les préposés à l'assistance à bien cerner les demandes qui leur sont adressées en posant les questions appropriées; et WebClient, module donnant accès à l'application à distance.

Normalisation, automatisation, efficacité

« Nous avons absolument besoin d'un système comme C² ENTERPRISE, mentionne Lyne Noël. Cela nous permet de normaliser nos processus d'affaires, d'automatiser les tâches et d'assurer une gestion beaucoup plus efficace de notre Centre d'assistance. Un incident bien identifié est à moitié réglé », dit-elle à cet égard.

La direction peut ainsi économiser temps et ressources tout en améliorant la productivité. Par exemple, C² ENTERPRISE permet d'établir des rapports d'incidents à partir desquels on peut affecter des équipes à des problèmes récurrents et les régler rapidement. Metro s'en sert également pour fournir des échantillonnages d'incidents aux vérificateurs chargés de voir si les demandes d'assistance sont traitées dans les règles. Par ailleurs, l'aisance conférée par C² ENTERPRISE dans la gestion des stocks est « un élément essentiel au déploiement efficace des technologies au sein de l'organisation », souligne Lyne Noël.

Poursuite de l'adaptation dans les années à venir

Conjointement avec les spécialistes de C2, la direction est à implanter l'utilisation des normes ITIL relatives à la gestion des incidents. L'objectif ainsi poursuivi est de documenter les processus de façon optimale et de permettre aux équipes de travail d'atteindre une plus grande maturité.

En adaptant continuellement C² ENTERPRISE à l'évolution de ses besoins, Metro entend tirer profit de la solution durant de nombreuses années encore.

“

Nous avons absolument besoin d'une application comme C² ENTERPRISE. Cela nous permet de normaliser nos processus d'affaires, d'automatiser les tâches et d'assurer une gestion beaucoup plus efficace de notre Centre d'assistance. ”

*Lyne Noël,
Directrice, Systèmes d'information
de détail.*



Siège Social Amérique du Nord

Canada et États-Unis

+1.450.978.1200

sans frais : 1.866.978.1200

Courriel : INFO@C2ENTERPRISE.COM

WWW.C2ENTERPRISE.COM

Témoignage Client_Metro_2012