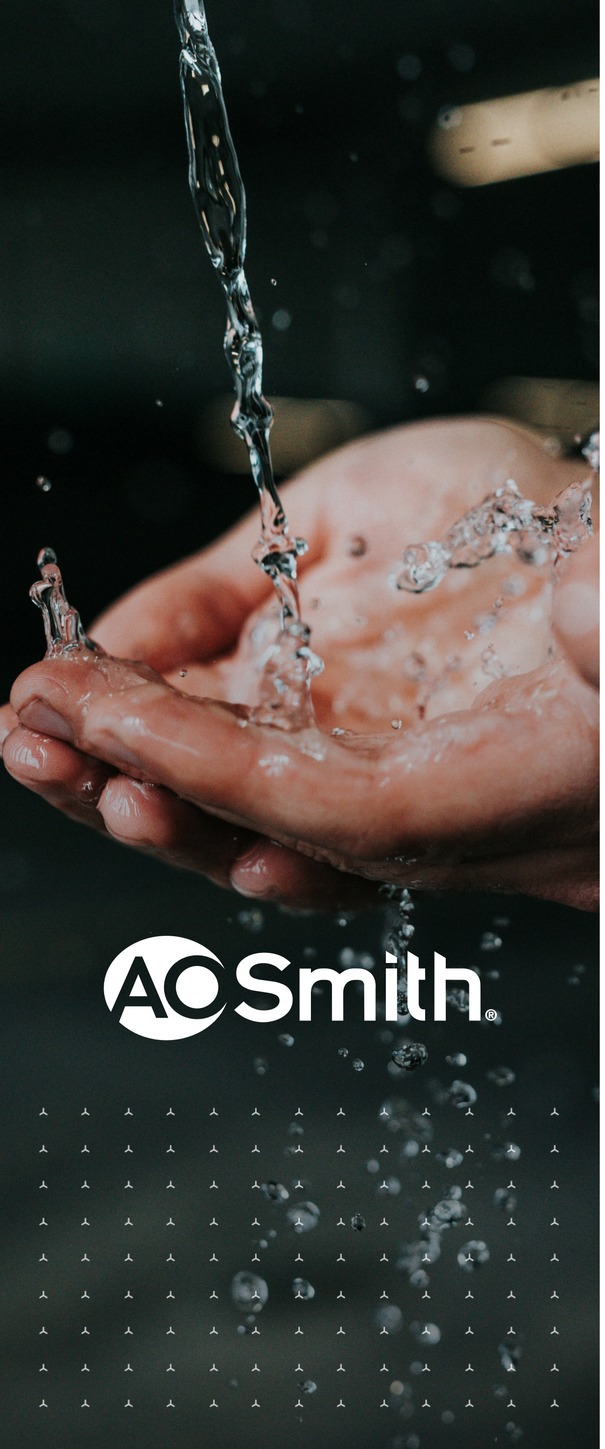


SYNTAX

TÉMOIGNAGE DU CLIENT

Comment les services gérés d'applications (AMS) nearshore de Syntax offrent un service de haute qualité à A. O. Smith

Résumé

A. O. Smith s'est associé à Syntax pour passer d'un modèle de soutien « far-shore » à un modèle « near-shore » et affiner le service afin d'obtenir la meilleure combinaison de ressources dédiées et partagées.

Une expérience AMS de haute qualité et d'un meilleur rapport qualité-prix

Chef de file mondial dans le domaine du chauffage et du traitement de l'eau, A. O. Smith fait preuve d'un engagement continu envers l'innovation, le développement de solutions de pointe et le repérage de nouvelles frontières dans l'industrie. En tant que fabricant industriel utilisant SAP, A. O. Smith cherche constamment à maximiser la valeur qu'elle tire de son environnement SAP. À mesure qu'A. O. Smith s'est développée par le biais d'acquisitions, le fait de fonctionner et d'agir comme une seule et même entreprise est devenu une priorité absolue, ce qui inclut la mise en place d'un modèle de services informatiques partagés pour l'entreprise.

La fonction TI ayant atteint un certain niveau de maturité, A. O. Smith recherchait un partenaire de services de gestion des applications (AMS) disposant lui aussi de capacités éprouvées et capable de couvrir un plus grand nombre de modules SAP. Pour remplacer le modèle AMS dédié à l'étranger du fournisseur en place, il était primordial de disposer d'un partenaire « near-shore ».

« Disposer d'une équipe située dans le même fuseau horaire est très précieux quand on y réfléchit », a expliqué Melissa Scheppele, chef des technologies de l'information et vice-présidente principale mondiale des technologies de l'information chez A. O. Smith.

À l'avenir, le partenaire idéal en matière de services gérés devra offrir une grande valeur ajoutée et une grande souplesse au même coût, garantir la transparence et la visibilité du processus, et partager les pratiques exemplaires afin d'améliorer la qualité du service offert aux utilisateurs d'affaires.

PROFIL DU CLIENT

Nom : **A. O. Smith**
Secteur d'activité : **Fabrication | Chauffage et traitement de l'eau**
Siège social : **Milwaukee, Wisconsin**
Solutions : **Services gérés d'applications en nearshore, centre de services et soutien technique sur place (OST)**

Résultat

Un soutien informatique rentable, transparent et de haute qualité offert dans le même fuseau horaire

Modèle CSC éprouvé et pensée novatrice Ce qui distingue Syntax

Dans le cadre du processus d'appel d'offres pour les services de gestion des opérations (AMS), Syntax a procédé à une extraction des tickets à partir de l'outil de gestion des services informatiques (ITSM) d'A. O. Smith. Un examen minutieux a révélé que plusieurs tickets traités par le niveau de soutien AMS du fournisseur en place concernaient des interventions relativement simples, telles que la réinitialisation de mots de passe. Syntax a souligné que ces tickets pourraient être gérés plus efficacement et à moindre coût par un centre de services de niveau 1. Cette observation a donné lieu à une proposition visant à ce que Syntax gère également le centre de services de niveau 1, en tirant parti de la synergie entre le soutien AMS et celui du centre de services. Grâce au centre de service à la clientèle (CSC) de Syntax situé en nearshore, qui offre un point d'entrée unique pour les utilisateurs d'A. O. Smith, Syntax serait en mesure de trier efficacement les demandes et de résoudre rapidement les problèmes de soutien à tous les niveaux.

Parmi les facteurs les plus importants qui ont motivé le choix d'A. O. Smith en faveur de ce fournisseur de services gérés figurait l'approche globale et coordonnée de Syntax en matière de soutien des services gérés, allant du centre de services de niveau 1 au soutien technique sur place (OST), en passant par l'AMS et au-delà. Le fait que Syntax ait identifié et proposé une meilleure approche pour répondre aux besoins d'A. O. Smith en matière de services gérés a démontré un niveau supérieur de résolution de problèmes, de souplesse et de partenariat, ce qui a rendu sa proposition à la fois distinctive et convaincante en tant que partenaire à long terme.

Expertise et adaptabilité : transition vers des pratiques exemplaires et une innovation continue

L'ancien outil de gestion des services et la manière dont il avait été mis en œuvre suscitaient beaucoup d'inquiétudes au sein de l'entreprise. De plus, cet outil n'offrait pas de solution globale et évolutive. ServiceNow, l'outil de gestion des services choisi par Syntax, allait fournir une solution évolutive capable de s'adapter sans limites géographiques à mesure qu'A. O. Smith poursuivait son expansion mondiale, tout en offrant une visibilité complète sur les demandes et les incidents dans le système.

En optant pour Syntax, A. O. Smith a abandonné un modèle de soutien AMS « far-shore » existant, composé de 16 ressources juniors dédiées mais à fort roulement, et a commencé à bénéficier de spécialistes hautement qualifiés dans la résolution de problèmes, présentant un taux de roulement extrêmement faible et travaillant dans le même fuseau horaire que le client.

« Syntax a fait preuve de souplesse en collaborant avec nous pour peaufiner le modèle de service afin d'obtenir la meilleure combinaison de ressources dédiées et partagées », a expliqué Kim Bailey, responsable de l'intégration SAP. « Alors que le service d'assistance est entièrement dédié, le soutien aux applications est semi-dédié. Avec le soutien AMS, nous adoptons une approche très ciblée, équipe par équipe. »

Un partenariat fructueux qui offre des avantages clés

Syntax a réussi un doublé gagnant avec l'AMS et le Service Desk, répondant ainsi aux objectifs d'A. O. Smith en matière de services de soutien informatique rentables, transparents et de haute qualité pour les utilisateurs internes. Parmi les réalisations et les avantages les plus notables, mentionnons :

- Un modèle partagé de services AMS et de centre de service « near-shore » offrant un soutien adapté aux fuseaux horaires
- Une disponibilité mondiale effective dans la région, avec des sites en Europe, en Amérique du Nord et en Chine pour accompagner l'expansion mondiale
- Un centre de service central (CSC) par l'intermédiaire duquel les tickets AMS, Service Desk et OST sont enregistrés et traités de manière appropriée, en résolvant les problèmes au plus près du client interne afin d'éviter toute escalade inutile
- Une documentation à jour et exhaustive dès le départ, avec une rigueur établie pour assurer la maintenance et la mise à jour constantes de la documentation à l'avenir
- La transparence et les indicateurs de performance des services gérés, qui montrent précisément ce qui est réalisé et comment Syntax y parvient
- Une réactivité et un dialogue ouvert qui renforcent un véritable partenariat, les ressources et la direction du CSC de Syntax étant prêtes à recevoir la rétroaction et à s'adapter au besoin pour favoriser l'amélioration continue

« Désormais, les équipes sont plus soudées, les volumes ont augmenté, les dossiers sont réglés plus rapidement, et l'équipe [Syntax] de Puebla reçoit des commentaires positifs de la part de ses homologues d'A. O. Smith. Je ne vois pas grand-chose d'autre qui puisse davantage favoriser la satisfaction au travail. »

Melissa Scheppele
Cheffe des technologies de l'information et vice-présidente principale mondiale des technologies de l'information

SYNTAX

À propos de Syntax

Syntax est l'un des principaux fournisseurs mondiaux de solutions technologiques qui favorisent la transformation des entreprises dans le nuage. Nous aidons les organisations à moderniser leurs applications critiques grâce à des innovations basées sur l'IA, des résultats adaptés à leur secteur d'activité et des solutions complètes couvrant le conseil stratégique, la mise en œuvre et les services gérés. Grâce à notre approche Boutique @ Scale, nous adaptons chaque mission aux priorités de nos clients, en alliant l'agilité et l'attention d'une boutique à la portée et à la résilience d'une entreprise mondiale. Grâce à des partenariats stratégiques avec SAP, Oracle, AWS, Microsoft et d'autres chefs de file technologiques, nous donnons à nos clients les moyens d'évoluer plus rapidement, de travailler plus intelligemment et de se préparer pour l'avenir.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur syntax.com
hello@syntax.com

SAP Platinum Partner