

»» Résoudre 80% des appels au support Helpdesk sans se déplacer



Résoudre les pannes informatiques à distance et gagner en réactivité grâce à LANDesk® Management Suite

Fort d'une expérience internationale de plus d'un siècle, les Laboratoires ANIOS sont aujourd'hui reconnus comme l'un des leaders français de la désinfection. Afin d'optimiser son informatique, outil stratégique touchant directement à la production, les Laboratoires ANIOS se sont dotés de LANDesk® Management Suite. Objectif : rationaliser les processus d'administration du parc informatique pour faire gagner en réactivité et en productivité l'ensemble de l'organisation.

Au printemps 2003, le service informatique des Laboratoires ANIOS s'est penché sur les différents leviers lui permettant d'être plus réactif et plus productif. Premier constat : composé de 8 personnes, le service perdait un temps précieux en déplacements pour résoudre les problèmes informatiques de ses clients internes. Rapidement, le service informatique décide d'acquérir un outil logiciel permettant de prendre la main à distance sur les postes de travail afin de gagner en efficacité.

Plusieurs solutions du marché pouvaient alors répondre à ce premier besoin de télé-résolution des problèmes : outils gratuits, solutions logicielles dédiées à la prise de contrôle à distance et enfin suites logicielles offrant différentes fonctionnalités d'administration de parc. Pour choisir la solution adéquate, Olivier Vernez, responsable du service informatique, s'est appuyé sur son expérience acquise au sein de la DSI d'un grand groupe français. « Les outils gratuits sur lesquels nous nous étions arrêtés étaient finalement peu efficaces tandis que la plupart des solutions étudiées semblait incomplètes ou peu évolutives. Nous avons alors opté pour LANDesk® Management Suite qui, par sa richesse fonctionnelle et sa simplicité d'implémentation constituait un choix d'avenir dans la perspective d'une meilleure maîtrise du parc et à terme, de son homogénéisation » explique Olivier Vernez.

Maîtriser la composition matérielle et logicielle du parc informatique

En mai 2003, LANDesk® Management Suite est rapidement déployé sur la totalité du parc informatique des Laboratoires ANIOS, soit 200 postes répartis sur les sites de Lille Hellemmes et de Mélantois. Expert Solution Provider de LANDesk Software, la société ADMS (ancienne division LANDesk chez Access-IT) a été chargé de la mise en oeuvre de la solution. « Tout en ayant su capitaliser sur la solution de LANDesk Software, l'équipe d'Access-IT/ADMS possède une réelle compétence dans le domaine de l'administration de parc. Sur le terrain, ils ont

Besoins

- Un inventaire précis du parc, à la fois matériels et logiciels
- Un outil de prise de main à distance permettant au service informatique de régler la majorité des problèmes sans se déplacer et d'améliorer la productivité du service
- Disposer de capacités de télé-distribution de logiciels afin d'industrialiser les processus de masterisation

Solution

- LANDesk® Management Suite

Avantages

- Résolution de la totalité des problèmes informatiques bénins par le help desk grâce à la prise de main à distance, sans aucun déplacement
- Connaissance exacte du parc matériel et logiciel
- Capitalisation sur la solution de LANDesk Software : projets de masterisation à distance et de gestion des licences logicielles

su répondre à chacune de nos questions. Grâce à leurs compétences mixtes sur les produits de Microsoft* et ceux de LANDesk Software, la solution a pu être facilement intégrée dans notre environnement Windows » souligne Olivier Vernez.

Le premier bénéfice apporté par LANDesk® Management Suite a été presque immédiat puisque, grâce à son outil d'inventaire, le service informatique a pu très rapidement disposer d'une vue globale et détaillée de la composition, matérielle et logicielle, de son parc informatique. Les informations fournies par cet inventaire sont essentielles : pour les prises de contrôle à distance en offrant au help-desk une « photo » de la composition de la machine à dépanner, mais également dans le cadre d'opérations de télédistribution de logiciels pour une sélection fine des machines à cibler (logiciels installés, mémoire disponible, correctifs de sécurité manquants...).

Résoudre les problèmes dès le premier appel

La prise de main à distance, deuxième fonctionnalité utilisée par le service informatique des Laboratoires ANIOS, répondait parfaitement aux objectifs de réactivité du service. Très rapidement, cet outil a permis au service de fortement diminuer ses déplacements. L'équipe informatique est actuellement en train d'étudier l'impact exact du remote control sur ces dépannages, mais les premières constatations indiquent que la totalité des problèmes bénins, soit une très grande majorité d'appels, est résolue via LANDesk® Management Suite sans aucun déplacement. Les collaborateurs des Laboratoires ANIOS ont, de leur côté, particulièrement apprécié l'arrivée de ce nouvel outil utilisé pour régler leurs problèmes informatiques mais également pour mener quelques actions pédagogiques.

Industrialiser les processus d'administration de parc

Réactivité et productivité étant les maîtres mots de la politique menée par le service informatique des Laboratoires ANIOS, LANDesk® Management Suite est vite apparu comme un outil essentiel de rationalisation des processus d'administration de parc.

Le service informatique réalise déjà quelques opérations ponctuelles de télédistribution de logiciels via cette solution, mais il souhaiterait dans un proche avenir industrialiser ces processus et par exemple, mettre en oeuvre des masterisations complètes de poste de travail grâce aux capacités de télédistribution de LANDesk® Management Suite. Le déploiement automatisé du Service Pack 2 Windows XP de Microsoft est également à l'étude. Enfin, les possibilités de gestion des licences logicielles offertes par la suite de LANDesk Software intéressent beaucoup Olivier Vernez dans l'optique d'une rationalisation des renouvellements.

« Dans notre métier, l'informatique touche directement à la production. C'est pourquoi il était essentiel de déployer une solution d'administration capable de faire gagner en productivité nos clients internes. L'acquisition d'une suite complète comme LANDesk® Management Suite était un choix d'avenir car à terme, nous pourrions homogénéiser notre parc informatique et mieux le maintenir » conclut Olivier Vernez.

« Tous les problèmes informatiques bénins, qui représentent la très grande majorité des appels au help-desk, sont désormais résolus sans aucun déplacement grâce à l'outil de prise de main à distance de LANDesk® Management Suite. »

OLIVIER VERNEZ

RESPONSABLE INFORMATIQUE

LABORATOIRES ANIOS



Siège Social

698 West 10000 South
Suite 500
South Jordan, Utah 84095
Etats-Unis

www.landesk.com

INFORMATION PRODUITS

numéro Azur0810 000 212
Etats-Unis et Canada +1-800-982-2130
Europe +44-0-845-230-5580
Japon +81-3-3435-8261
Brésil +55-11-5503-6502
Mexique +52-55-5093-8211
Chine +8610-8518-3138

CETTE INFORMATION EST FOURNIE PAR LANDESK SOFTWARE PRODUCTS. AUCUNE LICENCE NI GARANTIE, IMPLICITE OU EXPLICITE, DE BONNE FOI OU AUTREMENT, N'EST TRANSMISE PAR CE DOCUMENT. LANDESK SOFTWARE NE SAURAIT GARANTIR QUE CES PRODUITS NE COMPORTENT PAS D'ERREURS, ET SE RESERVE LE DROIT DE LES METTRE A JOUR, CORRIGER OU MODIFIER, Y COMPRIS DANS LEURS SPECIFICATIONS ET DESCRIPTIONS, A TOUT MOMENT ET SANS PREAVIS. POUR TOUTE INFORMATION SUR LES PRODUITS LES PLUS COURANTS, CONSULTEZ LE SITE [HTTP://WWW.LANDESK.COM](http://WWW.LANDESK.COM).

COPYRIGHT © 2004, LANDESK SOFTWARE LTD. TOUS DROITS RESERVES. LANDESK ET LANDESK TARGETED MULTICAST SONT DES MARQUES DEPOSEES PAR LANDESK SOFTWARE LTD OU SES FILIALES AUX ETATS-UNIS ET DANS D'AUTRES PAYS.

*LES AUTRES NOMS ET MARQUES INDIQUES PEUVENT ETRE REVENDIQUES PAR LEURS PROPRIETAIRES RESPECTIFS.

LES RESULTATS DE CHAQUE CLIENT PEUVENT VARIER SELON LA COMBINAISON DE FAITS ET DE CIRCONSTANCES QUI LUI EST SPECIFIQUE.

LSI-0333-FR 1104/JA/MJD/BB