

»» Rationaliser le support des PC pour développer une activité essentiellement basée sur les ressources humaines



Leader mondial

Adecco SA, la plus importante entreprise de solutions de ressources humaines, propose des services allant de la fourniture de personnel au développement de carrière en passant par la recherche de dirigeants et le recrutement par Internet. Chaque jour au service de quelque 130 000 clients et 700 000 collaborateurs, Adecco SA affiche les meilleurs chiffres d'affaires, part de marché, capacité d'autofinancement et capitalisation de marché de son secteur. Son bénéfice net en 2004 s'est élevé à 332 millions d'euros, en hausse de 9% par rapport à l'année précédente.

Besoins en matière de télédistribution logicielle

L'activité florissante de la société au Benelux concerne plus de 170 succursales à travers les Pays-Bas et 160 en Belgique. Fortement distribuée, cette entité prévoyait de remplacer l'ensemble de son parc de PC début 2004, soit 1100 systèmes aux Pays-Bas et 600 en Belgique.

La raison majeure de cette mise à niveau était de préparer le déploiement de Windows* XP. Cependant, Adecco souhaitait également mettre cette opportunité à profit pour optimiser la télédistribution de ses logiciels. D'une manière générale, les PC installés dans les succursales exécutent Microsoft* Office*, Lotus* Notes* et une application sur mesure qu'Adecco a développée en interne pour prendre en charge son cœur de métier.

Cette solution de front-office est composée de bases de données de candidats à un poste et de clients demandeurs ainsi que d'un système de saisie de commande. Les employés utilisent ce système pour établir des correspondances entre les candidats aux postes proposés, pour gérer les contrats et pour remplir les feuilles de temps. Une application client-serveur doit être mise à jour chaque mois sur chaque PC, une tâche fastidieuse mais essentielle.

Gains de temps et d'argent

Franck Lamouller, Directeur informatique d'Adecco pour le Benelux, a évalué certaines des principales solutions de gestion de systèmes disponibles sur le marché. Il est parvenu à la conclusion que la solution LANDesk® Management Suite offrait toutes les fonctionnalités (et plus) dont Adecco avait besoin ainsi que le meilleur rapport prix/performances, et ce de loin.

Besoins

- Distribution plus efficace des mises à jour vers une application front-office sur mesure
- Support PC plus centralisé dans un environnement distribué
- Réduction du temps d'arrêt pour 1700 PC répartis dans plus de 330 succursales

Solution

- LANDesk® Management Suite

Avantages

- Réduction d'environ 70% du temps consacré à la mise à jour mensuelle des logiciels
- Économies et gains de productivité du service informatique
- Meilleure productivité des collaborateurs dans les succursales

« Notre service informatique est plus performant et rentable dans la mesure où nous pouvons faire beaucoup plus avec le même nombre de personnes. Notre entreprise est également plus efficace grâce à une réduction des temps d'arrêt et à d'excellentes fonctionnalités qui nous permettent de servir mieux que jamais nos collaborateurs et a fortiori nos clients. »

FRANCK LAMOULLER

DIRECTEUR INFORMATIQUE POUR LE BENELUX

ADECCO NL

L'entité Adecco implantée au Benelux a déployé LANDesk Management Suite en même temps qu'elle a remplacé ses PC. Ainsi, grâce à la solution de LANDesk Software, Adecco a pu créer une image normalisée pour chaque poste de travail, notamment pour le système d'exploitation et les applications et installer cette image sur chaque nouveau PC.

Les avantages offerts par LANDesk Management Suite se firent immédiatement ressentir, comme l'explique Franck Lamouller. « Plutôt que d'exécuter des scripts manuellement pour mettre à jour notre application de front-office, nous préparons désormais les mises à jour sur les serveurs de distribution et il ne nous reste plus qu'à les envoyer. Ce qui aurait pris auparavant 5 ou 6 heures est désormais fait en 20 minutes pour l'ensemble de l'activité Benelux. »

Qui plus est, lorsqu'un PC tombe en panne, l'équipe du Help Desk peut désormais configurer un système de remplacement en 20 minutes seulement, contre au moins 4 heures auparavant. Ainsi, la productivité des employés travaillant dans les succursales s'est encore améliorée sur un marché s'appuyant essentiellement sur une réaction rapide et efficace aux demandes des clients.

Avantages pour l'entreprise et le service informatique

Adecco tire également parti des fonctionnalités de gestion des biens de la solution LANDesk® Management Suite. Auparavant, cette société s'appuyait sur un processus manuel pour assurer la maintenance de la base de données des configurations et des composants de ses PC. Désormais, LANDesk Management Suite gère une base de données centralisée, précise et complète, 24 heures sur 24.

« Au niveau informatique, il est précieux de pouvoir disposer d'une vue 100% à jour de l'ensemble de nos PC, » confirme Franck Lamouller. « Mais l'intérêt est également économique dans la mesure où nous refacturons les PC aux succursales. Nous bénéficions d'une vue 100% correcte des modifications à apporter. »

Autre avantage, celui concernant la télédistribution des logiciels sur les ordinateurs portables de l'entreprise. En effet, contrairement aux PC de bureau, ces systèmes utilisent généralement différentes versions de systèmes d'exploitation et d'applications. La fonctionnalité de gestion des biens est d'une aide inestimable pour suivre ces différentes configurations et éviter toute incompatibilité ou autre problème.

Outil de formation

Même si cela peut paraître surprenant pour une entreprise géographiquement distribuée, Adecco au Benelux ne repose pas massivement sur les fonctionnalités de contrôle à distance de LANDesk® Management Suite. Selon Franck Lamouller, ceci est dû en partie au fait que les PC de l'entreprise sont si récents qu'ils ne présentent que de rares problèmes techniques.

Aussi, les ingénieurs du Helpdesk utilisent régulièrement la fonctionnalité de contrôle à distance pour expliquer au personnel travaillant dans les succursales comment utiliser telle ou telle fonctionnalité spécifique de l'application de front-desk ou pour répondre à d'autres questions d'ordre logiciel. « Il s'agit donc autant d'un outil de formation que de dépannage, » poursuit Franck Lamouller.

Dans la mesure où Adecco utilisait déjà une application de contrôle à distance avant de déployer LANDesk Management Suite, cette société n'est pas en mesure de quantifier les avantages liés à cette fonctionnalité. Cependant, l'entreprise apprécie les avantages liés à la possibilité de fédérer toutes ses applications de support au sein d'une solution unique.

Mieux servir les clients

Adecco prévoit d'installer Windows XP sur ses PC à travers le Benelux en 2005. Une première expérience de l'utilisation de LANDesk® Management Suite a rendu Franck Lamouller optimiste pour ce projet. Et M. d'expliquer : « Normalement, ce genre de travail devrait prendre environ six semaines, mais je pense que les délais seront probablement divisés par deux. »

Le directeur informatique s'intéresse également à LANDesk Patch Manager pour venir renforcer le combat permanent de l'entreprise contre les virus et étoffer ainsi sa sécurité. Cependant, l'entité implantée au Benelux continue de profiter d'un large éventail d'avantages tirés de LANDesk Management Suite. Et Franck Lamouller de conclure :

« Notre service informatique est plus performant et rentable dans la mesure où nous pouvons faire beaucoup plus avec le même nombre de personnes. Notre entreprise est également plus efficace grâce à une réduction des temps d'arrêt et à d'excellentes fonctionnalités qui nous permettent de servir mieux que jamais nos collaborateurs et a fortiori nos clients. »

« Plutôt que d'exécuter des scripts manuellement pour mettre à jour notre application de front-office, nous préparons désormais les mises à jour sur les serveurs de distribution et il ne nous reste plus qu'à les envoyer. Ce qui aurait pris auparavant 5 ou 6 heures est désormais fait en 20 minutes pour l'ensemble de l'activité Benelux. »

FRANCK LAMOULLER

DIRECTEUR INFORMATIQUE POUR LE BENELUX

ADECCO NL



Corporate Headquarters

698 West 10000 South

Suite 500

South Jordan, Utah 84095

www.landesk.com

FOR PRODUCT INFORMATION

Brazil + (55 11) 3048-4080
Canada + 1-800-982-2130
China + 8610-8518-3138
Europe + 44 (0) 118-902-6200
France 0810 000 212
Ireland + 353 (0)1 809-4268
Italy + 39 (02) 72 54 64 64
Japan + 81 (3) 3435-8261
Mexico + 52-55-5448-4933
U.S. + 1-800-982-2130

THIS INFORMATION IS PROVIDED IN CONNECTION WITH LANDESK SOFTWARE PRODUCTS. NO LICENSE, EXPRESS OR IMPLIED, BY ESTOPPEL OR OTHERWISE, OR WARRANTY IS GRANTED BY THIS DOCUMENT. LANDESK SOFTWARE DOES NOT WARRANT THAT THIS MATERIAL IS ERROR FREE, AND LANDESK SOFTWARE RESERVES THE RIGHT TO UPDATE, CORRECT OR MODIFY THIS MATERIAL, INCLUDING ANY SPECIFICATIONS AND PRODUCT DESCRIPTIONS, AT ANY TIME, WITHOUT NOTICE. FOR THE MOST CURRENT PRODUCT INFORMATION, VISIT [HTTP://WWW.LANDESK.COM](http://WWW.LANDESK.COM).

COPYRIGHT © 2005 LANDESK SOFTWARE, LTD OU POUR SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES. LANDESK EST UNE MARQUE DÉPOSÉE DE OF LANDESK INC. AUX ÉTATS-UNIS ET DANS D'AUTRES PAYS. * TOUTES LES AUTRES MARQUES CITÉES SONT LA PROPRIÉTÉ DE LEUR DÉTENTEUR RESPECTIF.

LES RÉSULTATS DE CHAQUE CLIENT PEUVENT VARIER EN FONCTION DE LA SPÉCIFICITÉ ET DES CIRCONSTANCES DE LA SOCIÉTÉ.

*OTHER NAMES OR BRANDS MAY BE CLAIMED AS THE PROPERTY OF OTHERS.

LSI-0383-FR 0505/BB/JA