

## Cushman & Wakefield

### Un standard mondial pour le savoir-faire, le service et l'exécution IT

#### Besoins de l'entreprise

- Créer un Service Desk consolidé s'appuyant sur les principes et les meilleures pratiques ITIL® pour fournir du support IT à 2 000 collaborateurs à travers l'Europe et démontrer la véritable valeur de l'IT pour l'ensemble de l'entreprise.

#### Solution

- LANDesk® ITBM Suite

#### Avantages pour l'activité

- Service Desk IT intégré et paneuropéen pour accompagner le développement de l'activité
- Premiers résultats EMEA prometteurs pour fournir un Service Desk IT mondial et consolidé à 15 000 collaborateurs
- Meilleure Interaction avec les clients et donc plus grande confiance des utilisateurs dans le Service Desk IT
- Meilleure perception du service IT et de sa redevabilité envers l'entreprise

Cushman & Wakefield est la plus importante société privée au monde de conseil en immobilier d'entreprise et ambitionne de le rester. C'est-entre autres- grâce à un Service Desk consolidé qu'elle peut y parvenir. Steve Kennedy, directeur adjoint de Cushman & Wakefield, explique la situation du Service Desk d'il y a 5 ans : « Le Service Desk IT servait juste à consigner des appels et, même alors, seuls 30% des appels au Royaume-Uni étaient effectivement enregistrés. En dehors du Royaume-Uni, il n'y avait aucun moyen de capturer des appels. » Pour Steve Kennedy, développer et exploiter une infrastructure et un modèle de fourniture de services IT est fondamental pour soutenir l'activité globale de l'entreprise.

#### L'établissement des processus fondés sur les meilleures pratiques grâce à une approche pragmatique d'ITIL®

A l'époque la société était en train de restructurer son département IT pour réduire le nombre d'arrêts non planifiés. L'équipe en charge de la gestion des services IT en profita pour mettre en place une stratégie basée sur les meilleures pratiques et sur les principes ITIL®. Cushman & Wakefield met un point d'honneur à fournir un niveau de service homogène à ses clients à travers le monde. Pourquoi ne pas appliquer ce même principe à la fourniture de services IT à ses collaborateurs ?

Et Steve Kennedy de poursuivre : « Lorsque j'ai rejoint Cushman & Wakefield, je souhaitais créer une infrastructure IT basée sur les meilleures pratiques plutôt que sur un ensemble standard de processus ITIL. Nous avons rapidement développé une série de processus structurés et répétables qui ont été facilement déployés à travers l'Europe. Ils ont clairement démontré la capacité du département IT en matière de remontée d'informations, de possession totale et de redevabilité. »

#### La création d'un Service Desk Paneuropéen

Avec son équipe, Steve Kennedy met en place de manière cohérente, structurée et proactive un Service Desk qui s'appuie non seulement sur les meilleures pratiques ITIL, mais aussi sur LANDesk® ITBM suite, une application via une console pour fournir du support IT et métier aux utilisateurs internes, clients et citoyens. La solution associe notamment des fonctions de gestion des incidents, des problèmes et des changements et également d'affectation basées sur des processus et vérifiées ITIL, ainsi que des niveaux de service, une remontée et une notification par email.

L'équipe gère une infrastructure IT centralisée composée à la fois de biens fixes et mobiles. Elle dispose d'un petit nombre d'experts IT dédiés dans chaque pays, tous travaillant à partir du même système LANDesk®.

## Une plus grande confiance des utilisateurs pour une meilleure perception de l'IT

En règle générale, le Service Desk paneuropéen de Cushman & Wakefield traite 2 000 appels IT par mois, principalement des demandes administratives liées à la réinitialisation de mots de passe et à l'accès aux fichiers ainsi que des demandes de nouveaux équipements et de configuration pour de la visioconférence. LANDesk ITBM a été le moteur de l'évolution de l'entreprise qui est passée d'une simple gestion des biens à une véritable gestion de la configuration.

Cushman & Wakefield peut désormais démontrer des analyses d'impact, facilite la résolution des problèmes et informe dans les temps et automatiquement les utilisateurs des ressources IT sur l'évolution de la situation. Enfin la perception de l'IT s'est aussi sensiblement améliorée. Les employés savent qu'ils obtiendront directement une réponse et que leur demande sera traitée de manière appropriée et rapidement.

## Les projets pour demain

Cushman & Wakefield continue d'envisager de trouver des moyens pour optimiser le Service Desk IT, notamment en automatisant l'interaction entre sa solution de supervision et le logiciel LANDesk ITBM pour synchroniser les mises à jour entre les deux systèmes. Ainsi, les bureaux américains de Cushman & Wakefield ont aussi déployé LANDesk ITBM Suite, cette solution étant actuellement exécutée de manière indépendante et en infogérance. Le but est d'intégrer le Service Desk EMEA aux sites implantés aux États-Unis et en Asie afin de créer un Service Desk consolidé et transparent.

Steve Kennedy a des projets ambitieux pour l'avenir. Tout comme son entreprise qui s'appuie sur sa plate-forme de services complets pour aider ses clients à relever leurs défis à court terme et à obtenir une valeur optimale à long terme, Steve espère reproduire cette approche pour l'activité IT :

« Lorsque que j'ai commencé, c'était vraiment passionnant. LANDesk ITBM nous offrait l'infrastructure idéale pour définir et créer un tout nouvel ensemble de processus à déployer à travers la région EMEA. Depuis lors, le Royaume-Uni s'est avéré un excellent programme pilote au point que nous souhaitons partager ce succès avec toutes les entités de Cushman & Wakefield. Mon but ultime est de disposer d'un Service Desk mondial et totalement intégré pour fournir un support IT de haut niveau et d'envergure mondiale à nos collaborateurs. Et d'après les premiers échos positifs reçus par mon équipe, nous allons dans le bon sens ! »

« Depuis le déploiement de LANDesk® ITBM Suite, l'interaction avec les clients s'est sensiblement améliorée et suscite davantage de confiance des utilisateurs dans le Service Desk IT. La perception de l'IT s'est donc sensiblement améliorée. Nous sommes désormais redevables et pouvons démontrer la véritable valeur de l'IT pour l'activité de notre entreprise. »

— Steve Kennedy

Directeur adjoint

Cushman & Wakefield LLP

Visit [www.landesk.com](http://www.landesk.com) for more information.

LANDesk se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis, le présent document ou les spécifications et les descriptions des produits associés. LANDesk ne fournit aucune garantie concernant l'utilisation de ce document et décline toute responsabilité pour toute erreur pouvant apparaître dans le présent document et ne s'engage pas à mettre à jour les informations qu'il contient. Pour obtenir des informations produits actualisées, rendez-vous sur [www.landesk.com](http://www.landesk.com).

Copyright © 2010 LANDesk Software, Ltd et ses sociétés affiliées. Tous droits réservés. LANDesk et ses logos sont des marques déposées ou des marques de fabrique de LANDesk Software, Ltd. et de ses sociétés affiliées aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms et marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

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

LSI-0884-FR 03/10 SM/BB/DL