



Besoins

- Un outil de prise en mains à distance accessible via l'intranet de l'entreprise.
- Un inventaire permanent du parc informatique.
- Une infrastructure de télédistribution performante pour les 140 sites

Solution

- LANDesk® Management Suite

Avantages

- Support téléphonique efficace, même aux heures de pointe.
- Connaissance immédiate et complète des postes installés.
- Homogénéisation des postes par la télédistribution.

Heineken France

Le support aux utilisateurs grâce à LANDesk® Management Suite

Outil stratégique d'utilisation quotidienne, l'informatique nécessite un support permanent aux utilisateurs. Après avoir mis en place en quelques semaines sur 3 000 postes l'outil d'administration de parc et de gestion d'inventaire LANDesk® Management Suite, Heineken* France a pu, dans un premier temps, améliorer la qualité du support utilisateur. Ce n'est qu'un début.

Objectif numéro un : la qualité du support informatique

Heineken France est un des leaders de la production et de la distribution de bières dans l'hexagone. Avec huit millions d'hectolitres de bière produits chaque année, il sert le tiers du marché national. Ses 6 000 employés se répartissent dans cinq grands sites de production : Nord, Pas-de-Calais, Alsace (2 sites) et Marseille, et dans 140 sites de distribution répartis au plus proche de ses clients cafetiers, restaurants et particuliers.

L'informatique est bien sûr omniprésente dans les activités quotidiennes, et la récente fusion des services informatiques de ces différentes entités a été l'occasion de centraliser le support aux utilisateurs. Pour des raisons tant budgétaires que qualitatives, la direction a été ferme sur l'objectif attendu : apporter le meilleur service possible aux utilisateurs.

Respecter les priorités

Avec 3 000 postes informatiques répartis dans 140 sites, équipés de différents niveaux de systèmes d'information et traitant d'applications fort disparates (commercial, production, distribution), le défi n'était pas mince. Il devenait en particulier indispensable de remplacer la maintenance logicielle réalisée jusqu'alors manuellement par une tierce partie.

Conseillée par Software Spectrum*, son partenaire de services informatiques, la cellule informatique a choisi le logiciel LANDesk® Management Suite de LANDesk Software pour répondre à ce besoin urgent. Il répondait aux trois critères fixés : capacité à prendre la main sur tous les postes, gestion et mise à jour d'un inventaire complet du parc et télédistribution automatisée de logiciels. La rapidité du déploiement de la solution était une demande impérative.

« En octobre 2002, se souvient Samuel Hutin, le coordinateur technique du projet, nous avons commencé le maquetage du produit. Nous avons un objectif impératif : démarrer le Help Desk Informatique (HDI) le 1er janvier. Il fallait adapter le produit à notre organisation, monter la plateforme de support et déployer le logiciel sur tous les postes fixes d'un parc hétérogène (tous les systèmes d'exploitation Windows) et multidomains (les différents métiers de l'entreprise). »

Améliorer la résolution des problèmes

En quelques semaines, le pari était tenu, tous les postes fixes (80 % du parc) étaient équipés. La cellule HDI, mise en production dès les premiers jours de janvier, est dès lors parfaitement opérationnelle. Elle traite aujourd'hui environ 130 appels par jour, de 7 à 19 heures, avec six opérateurs en roulement. Elle est surtout capable de gérer le 'coup de feu' du matin, entre 8 et 10 heures, pendant lequel la quarantaine d'appels reçus doivent être dépannés sur-le-champ.

« Nous répondons en direct à 68 % des appels, apprécie Bernard Mathey, le responsable du Help Desk. L'essentiel des problèmes sont résolus immédiatement en prenant la main sur la machine de l'utilisateur et en disposant à l'avance de l'inventaire matériel et logiciel du poste. Grâce à LANDesk Management Suite, nous avons pu augmenter significativement la qualité de service. »

Les appels non traités immédiatement sont aujourd'hui soumis au support de deuxième niveau. Toutefois, l'apprentissage rapide de la résolution des problèmes dès le premier niveau encourage Bernard Mathey à promettre un taux de résolution immédiate de 80 % pour le proche avenir. Ce taux de service s'applique aussi aux ordinateurs portables, qui sont équipés au fur et à mesure du logiciel LANDesk Management Suite.

Homogénéiser le parc

Depuis son déploiement, Heineken continue en permanence de trouver de nouvelles utilisations à l'application LANDesk Management Suite, dont l'outil de télédistribution a permis une première homogénéisation du parc. Le mécanisme de distribution est à la fois plus simple et plus rapide.

Ainsi, au printemps 2003, le déploiement d'une nouvelle solution antivirale sur les 3 000 postes a été réalisé en un mois. « L'inventaire détaillé ayant permis de désinstaller efficacement l'anti-virus précédent, commente Samuel Hutin, nous avons pu télédistribuer le nouveau en un temps record. La faible bande passante disponible, qui était une contrainte majeure, a pu être contournée à l'aide de la technologie LANDesk Targeted Multicast™. »

La technologie LANDesk Targeted Multicast incorporée dans le logiciel permet en effet d'envoyer une seule fois un paquet important d'informations à un ensemble de postes. On économise ainsi le temps de ces distributions et on libère le réseau. Et on augmente ainsi la satisfaction des utilisateurs.

Un autre projet, encore à l'étude aujourd'hui, consiste à suivre précisément l'utilisation des logiciels. Grâce à LANDesk Management Suite, la direction informatique est à même de savoir quels utilisateurs utilisent quels produits, et de ne passer commande que du nombre exact de licences nécessaires. D'importantes économies sont attendues de cette opération, qui n'est en attente que de la disponibilité de l'équipe informatique.

Un outil indispensable pour la gestion du parc informatique

LANDesk Management Suite est intégré dorénavant à tous les projets, ainsi le déploiement en cours de l'application SAP*. L'outil est devenu indispensable.

Comme le dit Samuel Hutin en conclusion : « Retenu pour sa simplicité d'utilisation et de déploiement, LANDesk Management Suite a permis d'améliorer l'efficacité de notre Help Desk grâce à la prise en mains à distance et l'inventaire automatique. Non seulement a-t-il parfaitement satisfait notre besoin initial, mais il permet aujourd'hui d'industrialiser tous nos projets, d'une façon plus économique et avec un meilleur service aux utilisateurs. »



« LANDesk Management Suite a permis d'améliorer l'efficacité de notre Help Desk grâce à la prise en mains à distance et l'inventaire automatique. Non seulement a-t-il parfaitement satisfait notre besoin initial, mais il permet aujourd'hui d'industrialiser tous nos projets, d'une façon plus économique et avec un meilleur service aux utilisateurs. »

— Samuel Hutin
Coordinateur Technique
Heineken France