

# »»» Automatiser L'outil Informatique



Valeo est un des principaux fabricants mondiaux d'équipement pour l'automobile. Implanté dans vingt-cinq pays à travers le monde, il a pour clients les principaux constructeurs de voitures et de poids lourds. L'innovation est son activité quotidienne, et ses cinquante-trois centres de recherche conçoivent et testent sans arrêt de nouveaux équipements.

Le centre de recherche et développement de Créteil est spécialisé dans l'électronique pour automobile. Il emploie plusieurs centaines d'ingénieurs et de techniciens qui utilisent quelques 600 PC pour leurs activités quotidiennes. Les utilisateurs sont des professionnels de haute compétence pour qui l'informatique est un outil indispensable. Sa disponibilité est donc un critère majeur de fonctionnement, et le département informatique s'engage chaque année, auprès des directions utilisatrices, à atteindre un niveau de service toujours plus ambitieux.

## Le meilleur outil d'administration du parc

En 1998 fut entreprise la recherche d'un outil d'administration du réseau d'ordinateurs. « Nous cherchions à remplir trois fonctions : une prise en mains des postes à distance, une distribution de logiciels à travers le réseau (télédistribution) et une gestion automatique de l'inventaire du parc installé, logiciels et matériels », explique Bertrand Fantini, responsable de l'infrastructure du réseau sur le site, qui complète : « Nos critères de sélections portaient sur la performance du système, sa facilité d'utilisation et le coût global d'utilisation. » Six mois d'analyse et de tests comparés ont abouti à la sélection du logiciel LANDesk® Management Suite. Elle est maintenant utilisée aussi sur d'autres sites de Valeo, comme L'Isle d'Abeau qui dispose d'un parc de 300 PC, et d'autres.

## Atteindre les objectifs

La solution LANDesk a fortement augmenté l'efficacité du service d'assistance téléphonique. Une équipe de quatre personnes assure une permanence de 8 heures à 19 heures tous les jours. Comme seulement 10 % des appels nécessitent aujourd'hui un déplacement, elle peut répondre plus rapidement

### Besoins

- Atteindre les objectifs de service aux utilisateurs
- Assurer la mise à jour permanente des logiciels
- Connaître à tout moment la composition du parc de PC

### Solution

- LANDesk® Management Suite

### Avantages

- Qualité de l'assistance aux utilisateurs
- Fiabilité de l'inventaire
- Productivité du service informatique

« Nos spécialistes sont plus productifs grâce aux fonctionnalités de LANDesk Management Suite et à sa facilité d'emploi, et l'administration du réseau a gagné en efficacité »

BERTRAND FANTINI.

L'INFRASTRUCTURE

VALEO

aux demandes des utilisateurs, et entreprendre simultanément d'autres tâches. En septembre 2001 par exemple, le niveau de service a atteint 97 % pour les 487 appels enregistrés. « Nos spécialistes sont plus productifs grâce aux fonctionnalités de LANDesk Management Suite et à sa facilité d'emploi, et l'administration du réseau a gagné en efficacité », reconnaît Bertrand Fantini, « Nous essayons en permanence d'améliorer la qualité du service, et nos utilisateurs sont satisfaits. »

### Gagner du temps

Grâce à la solution Intel, l'installation de logiciels s'est accélérée. Cette tâche était autrefois confiée à des équipes d'intervention extérieures. Chaque mise à jour sur les 600 PC mobilisait quelques personnes pendant plusieurs jours, l'équivalent d'un mois/homme et de plusieurs dizaines de milliers de francs.

Today, just one of Valeo's helpdesk engineers is responsible for all software updates, which now require only a few hours to prepare and one day of testing prior to distribution. "LANDesk Management Suite is a very practical tool," Bertrand Fantini explains. "Its Windows\*-based interface allows our engineers to work quickly and accurately."

Le service d'assistance installe aussi chaque jour des modules ou des logiciels à la demande. Cela lui prend vingt à trente minutes pour un envoi groupé, à moins qu'il ne le fasse en ligne, en prenant la main sur le poste à distance à l'occasion d'un dépannage individuel – à cette occasion, le dépannage est immédiat. « Ce service est très apprécié des utilisateurs, qui peuvent demander l'installation de mises à jour de leurs logiciels spécifiques », confirme Bertrand Fantini.

### Disposer de données fiables

Les ingénieurs du service d'assistance technique sont de fervents utilisateurs de la fonction inventaire de la solution Intel. Ils se reposent sur sa fiabilité, par exemple, pour sélectionner les postes par système d'exploitation, pour repérer les utilisateurs de logiciels spécifiques ou pour vérifier en permanence que les bonnes versions sont bien en fonction.

L'inventaire des 600 postes est installé dans une base SQL sur un serveur dédié. Un module de LANDesk Management Suite, installé sur chaque PC, envoie la composition logicielle et matérielle de l'ordinateur à chaque démarrage, l'inventaire est ainsi mis à jour en temps réel.

« L'inventaire de nos 600 PC est permanent et fiable grâce à la solution LANDesk », apprécie Bertrand Fantini, « il nous sert à régler de nombreux petits problèmes quotidiens autant qu'à gérer des projets plus importants. Par exemple, la connaissance du numéro de série de chaque machine est une aide précieuse. Comme nous changeons les ordinateurs de nos utilisateurs tous les deux ans, nous avons immédiatement connaissance de l'emplacement exact des nouveaux matériels, et des personnes à qui ils ont été affectés. Cet inventaire nous fait gagner énormément de temps. »

## Garantir le service

Le contrat de service avec les utilisateurs a été mis en place depuis l'installation de la solution Intel. Il garantit aux utilisateurs la prise en charge de leur problème dans l'heure qui suit l'appel, si le problème est bloquant. Le service d'assistance prend alors la main sur le poste à distance. Si le problème n'est pas bloquant, c'est dans un délai de 48 heures que la solution sera trouvée.

« Au-delà de soixante ordinateurs sur un réseau, l'utilisation d'un outil comme LANDesk Management Suite est indispensable. Il nous permet d'atteindre les objectifs de notre contrat de service avec les utilisateurs », conclut Bertrand Fantini.

« Au-delà de soixante ordinateurs sur un réseau, l'utilisation d'un outil comme LANDesk Management Suite est indispensable. Il nous permet d'atteindre les objectifs de notre contrat de service avec les utilisateurs »

BERTRAND FANTINI.  
L'INFRASTRUCTURE  
VALEO



### Corporate Headquarters

698 West 10000 South  
Suite 500  
South Jordan, Utah 84095

[www.landesk.com](http://www.landesk.com)

### FOR PRODUCT INFORMATION

U.S. and Canada ..... + 1-800-982-2130  
Europe ..... + 44 (0) 118-902-6200  
Ireland ..... + 353-1-469-3726  
Japan ..... + 81 (3) 3435-8261  
Brazil ..... + (55-11) 3048-4080  
Mexico ..... + 52-55-5261-4340  
China ..... + 8610-8518-3138

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 © 2004 LANDESK SOFTWARE, LTD. OR ITS AFFILIATES. ALL RIGHTS RESERVED. LANDESK, TARGETED MULTICAST AND PEER DOWNLOAD ARE REGISTERED TRADEMARKS OR TRADEMARKS OF LANDESK SOFTWARE, LTD. OR ITS AFFILIATES IN THE UNITED STATES AND/OR OTHER COUNTRIES.

EACH CUSTOMER'S RESULTS MAY VARY BASED ON ITS UNIQUE SET OF FACTS AND CIRCUMSTANCES.

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

LSI-0287-FR 0804/JA/SH