

Ouest France réorganise et déploie un centre de services informatiques mutualisé grâce à LANDesk® Service Desk

Déjà utilisateur de la solution de gestion de parc et de télédistribution LANDesk® Management Suite, le groupe de presse a déployé LANDesk® Service Desk pour bâtir un véritable centre de services.

Paris, le 10 février 2010 - Avocent Corporation, l'un des principaux fournisseurs de solutions d'administration des infrastructures IT, annonce que le groupe de presse Ouest France a décidé d'optimiser sa gestion informatique en choisissant les solutions Avocent LANDesk Service Desk dans le but d'améliorer le service aux utilisateurs et de réduire les coûts. Les solutions LANDesk accompagnent aujourd'hui les évolutions des besoins de Ouest France.

En 2003, Ouest France a décidé de migrer une grosse partie de son parc informatique du monde Apple vers des PC sous Windows XP. Pour maintenir un excellent niveau de sécurité global du SI, il fallait accompagner cette migration en permettant une automatisation des mises à jour quotidiennes. LANDesk Management Suite a répondu à cette exigence. « *Cette solution s'est imposée au cours des tests de déploiement de patches de sécurité que nous avons effectués* » explique **Didier Kurz, Responsable du Service Informatique Administratif Ouest-France**. « *L'offre est apparue très mature et apportait des gains qui allaient au-delà de nos besoins immédiats* ».

Parmi les bénéfices apportés par LANDesk Management Suite, Didier Kurz met en avant la télédistribution, mais également la gestion de parc centralisée et la prise en main de postes à distance. « *Avant la télédistribution, il fallait qu'une personne aille physiquement dans les 63 rédactions du groupe pour effectuer les mises à jour sur les postes de travail. Les coûts étaient énormes. Avec LANDesk, nous avons eu de très importants gains de productivité* ». Même résultat avec la prise en main à distance, puisqu'elle peut s'effectuer – avec l'accord préalable de l'utilisateur – sans installer le moindre logiciel sur le poste distant. « *Un vrai plus lorsque l'on travaille avec 2600 correspondants répartis de manière très large d'un point de vue géographique.* »

La mise en place des solutions LANDesk a permis de conforter le service informatique et de lui permettre de **s'adapter aux évolutions des nouvelles problématiques** notamment avec l'évolution des métiers du journalisme qui ne se contentent plus de traiter de l'information textuelle mais également des vidéos et de l'image.

En 2007, la Direction du Service Informatique souhaitait optimiser les processus de support des métiers internes – en premier lieu sur les aspects administratifs et commerciaux. La réflexion s'est portée vers une répartition plus pertinente des incidents entre le service Support et le service Etudes afin de gagner en productivité. En préalable au choix de l'outil, la DSI de

Ouest France s'est appuyée sur la mise en place d'un référentiel ITIL (V2), à partir duquel ont été déployés deux processus clés : la gestion des incidents et la gestion des problèmes. Une convention de services a ensuite été passée en interne avec les utilisateurs. Et c'est LANDesk Service Desk qui s'est presque naturellement imposé. « *L'intégration de LANDesk Service Desk avec LANDesk Management Suite était un vrai plus, de même que son ouverture à Active Directory* », confie Didier Kurz. « *Il y avait également des notions de gestion de Workflow et de Service Level Agreement qui correspondaient vraiment à ce que nous voulions faire* ».

Ouest France a su rentabiliser l'utilisation de ces solutions avec une organisation adaptée qui lui permet d'envisager les changements à venir avec plus de sérénité. « *Les solutions déployées nous permettent de traiter, de mesurer et donc d'anticiper. Nous avons passé une première étape... mais d'autres restent à franchir. Je pense notamment à la gestion de problèmes – la capacité de réagir lorsque 5 utilisateurs ont le même problème, par exemple – et la gestion des changements (déploiement d'une nouvelle application, d'un nouveau serveur, etc.)* », conclut Didier Kurz.

A propos de LANDesk Software

LANDesk Software, une division d'Emerson, est l'un des principaux éditeurs de solutions de gestion des systèmes, de la sécurité, des services IT et des processus pour les postes de travail, les serveurs et les équipements mobiles de l'entreprise. Grâce à LANDesk, des milliers d'entreprises déploient et utilisent sans peine des solutions de gestion de bout en bout. Le siège de LANDesk Software est situé à Salt Lake City dans l'Utah (USA). LANDesk Software dispose de représentations en Amérique, en Europe et en Asie. Site Web : www.landesk.fr

Copyright © 2010, LANDesk Software, Inc. and its parent or affiliated companies. All rights reserved. LANDesk and its logos are registered trademarks or trademarks of LANDesk Software, Inc., and its parent or affiliated companies in the United States and/or other countries. Other brands and names may be claimed as the property of others.