



Icade choisit LANDesk Service Desk

Icade fait le choix de la rapidité et de la simplicité pour la gestion de ses services

Paris, le 26 avril 2011 – LANDesk Software l'un des principaux éditeurs de solutions de gestion des systèmes, de la sécurité du point d'extrémité et de la gestion des services informatiques, annonce qu'Icade, société cotée en bourse, spécialisée dans l'immobilier et les secteurs de la foncière, la promotion et les services, a choisi LANDesk® Service Desk pour passer à une nouvelle dimension dans la gestion de ses services IT.

Composé de 1 900 collaborateurs répartis sur 120 sites, le service informatique d'Icade gère actuellement 2 100 tickets par mois, émanant d'utilisateurs sédentaires comme nomades.

En 2007, Icade regroupe ses équipes informatiques et développe en interne un outil lui permettant de centraliser les appels utilisateurs. La diversité et le volume de ces sollicitations ont rapidement montré la limite de cet outil, et la nécessité d'utiliser un nouvel outil plus évolué, qui fasse gagner du temps aux équipes IT et augmente leur efficacité.

Début 2010, la société cherchait ainsi à passer à une étape nouvelle dans sa gestion des services informatiques, afin de pouvoir, entre autres, dissocier les incidents des changements dans les sollicitations utilisateurs, inverser le mode d'alimentation des tickets - plus de formulaires, moins de téléphone - et enfin, permettre aux utilisateurs de suivre l'état d'avancement de leurs demandes. L'outil devait également être en mesure d'élaborer un reporting par organisation et pouvoir intégrer les processus de validation technique et budgétaire dans le workflow. Il devait enfin préparer la gestion des niveaux de services et élaborer une base de connaissance.

Amplement satisfait par LANDesk Management Suite qu'Icade utilisait depuis quelques temps, la direction informatique du groupe a été rapidement convaincue par l'adaptabilité et la capacité à être rapidement mis en place de LANDesk Service Desk. « Il y avait une véritable convergence d'intérêts entre Icade et LANDesk Software », note Philippe Dominique, Directeur Technique d'Icade.

L'initiative du projet a été lancée en mars 2010 et le projet a débuté en mai, dirigé par LANDesk Software, épaulé par son partenaire Osiatis. Suite aux ateliers menés pendant l'été, 60 analystes étaient déjà formés fin novembre ; début décembre intervenait la mise en production du projet. « Nous n'avons eu qu'à nous féliciter d'une gestion de projet efficace, grâce à une très bonne équipe et une maîtrise parfaite des enjeux de la part de LANDesk Software », commente Philippe Dominique. « Nous avons détecté un réel potentiel du produit, qui a su s'intégrer à l'organisation existante et être effectif en très peu de temps. »

Icade a bénéficié d'un retour sur investissement rapide : « Au fur et à mesure de l'utilisation du produit, nous nous sommes aperçus que sa mise en production avec des fonctions réduites permettait aussi de travailler sur les comportements et permettait d'anticiper et de bien préparer les évolutions. Nous avons également atteint notre objectif d'utilisation du formulaire web (65% contre 40% avant LANDesk Service Desk) au lieu du téléphone, nous permettant de libérer nos équipes pour effectuer d'autres tâches », complète Philippe Dominique.

Frederic Pierresteguy, Directeur Général de LANDesk Software pour la zone Europe du Sud partage cet enthousiasme : « Nous sommes ravis de ce contrat qui renouvelle la confiance établie avec Icade depuis déjà plusieurs années. » Une confiance confirmée puisque Icade verra déjà la prochaine génération de son Service Desk, lancée en production mi-mai 2011. Cette deuxième version comprend la refonte de la gestion des profils, l'ajout des processus dédiés à un outil « métiers », un catalogue de services, la mise en production de Service Desk 7.4, ainsi que la mise en place d'une base de connaissances.

A propos d'Icade

Icade est une société immobilière cotée, filiale de la Caisse des Dépôts, qui exerce, les métiers de foncière, de promotion, et de services associés dans les secteurs des bureaux, parcs tertiaires, centres commerciaux, équipements publics, santé et logement. La maîtrise de ses différents métiers permet à Icade d'apporter des solutions adaptées aux besoins de ses clients et d'intervenir de manière globale sur les problématiques actuelles de l'immobilier. En 2010, Icade a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 1 432 millions d'euros et un cash-flow net courant de 175 millions d'euros. Au 31 décembre 2010, l'actif net réévalué de liquidation atteint 4 187 millions d'euros soit 81,4 euros par action.

Pour en savoir plus : www.icade.fr

À propos de LANDesk Software

LANDesk Software est l'un des fournisseurs leaders des solutions de gestion du cycle de vie des systèmes, de sécurité du point d'extrémité et de gestion des services informatiques, destinées aux ordinateurs de bureau, serveurs et périphériques mobiles de l'entreprise. LANDesk permet aux services informatiques de générer une valeur ajoutée en contrôlant plus précisément l'environnement informatique des utilisateurs finaux depuis une console unique, une infrastructure légère et des solutions ITIL apportant un vrai retour sur investissement à des milliers de clients dans le monde entier. Le siège social de LANDesk se trouve à Salt Lake City, dans l'Utah (États-Unis). La société compte diverses filiales en Amérique, en Europe et en Asie-Pacifique, dont vous trouverez les détails sur le site www.landesk.fr

Copyright © 2011, LANDesk Software, Inc. et ses filiales. Tous droits réservés. LANDesk et ses logos sont des marques commerciales ou déposées de LANDesk Software, Inc. et de ses filiales aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres marques et noms appartiennent à leurs propriétaires respectifs