

Europe Airpost équipe son Help Desk avec NetworkD pour voler de ses propres ailes

Paris, le 30 juin 2009 - NetworkD, spécialiste dans la gestion du cycle de vie des systèmes, dans la gestion de la sécurité des postes de travail et serveurs, le service desk et les solutions d'amélioration des processus informatiques pour les entreprises à travers le monde annonce aujourd'hui avoir été choisi par Europe Airpost pour intégrer et implémenter les outils de LANDesk® Service Desk.

Besoins de l'entreprise

Mettre en place un Service Desk structuré et fonctionnel

Solution

8 jours de Service pour mettre en œuvre LANDesk® Service Desk adapté aux besoins d'Europe Airpost par NetworkD

Résultats:

- Plus d'appel téléphonique (sauf incident majeur rare) : uniquement des messages d'alerte par mail.
- Traçabilité des incidents optimale
- Création d'un historique des incidents pour une bonne analyse des problèmes récurrents
- Planification des changements de matériels améliorée
- Grande modularité avec la possibilité de façonner le processus incident à l'image d'Europe Airpost

« En utilisant l'existant nous avons voulu agir vite et bien. NetworkD nous a amené son savoir faire et son pragmatisme en implémentant un outil de Service Desk approprié à nos besoins et adaptés à nos demandes. En 3 mois le ROI de cette collaboration a déjà été mesurable et aujourd'hui notre Service Desk allie qualité, autonomie et efficacité grâce au travail sur mesure effectué par les équipes NetworkD », **Fabrice De Biasio, DSI Europe Airpost**

L'héritière de l'aéropostale

Europe Airpost, Filiale d'Air Contractors Limited Ireland, elle-même filiale de CMB et de 3 P Air Freighters, est une Compagnie aérienne française qui compte plus de 500 collaborateurs et une flotte de 21 avions, dont 15 B737-300 Quick Change (convertibles cargo / passagers).

Cette flotte importante lui permet de se positionner sur tous les segments de marché : le transport de fret et le transport de passagers, avec un réseau de transport principalement déployé sur l'Europe et le bassin méditerranéen.

Le succès et l'originalité d'Europe Airpost reposent essentiellement sur sa flotte composée en majorité de Boeing 737-300 quick-change.

La compagnie fonctionne ainsi 24 heures sur 24 avec une activité de transport de passagers le jour et une activité de transport de fret la nuit grâce à l'exploitation de sa flotte d'avions quick-change.

■ Un projet informatique structurant

L'équipe informatique d'Europe Airpost a entamé, sous la direction de Fabrice De Biasio, Directeur des Systèmes d'Informations d'Europe Airpost, une refonte de tout son système d'information en se basant sur des infrastructures virtuelles englobant le stockage et la restructuration de ses outils de réseau. Dans le cadre de cette refonte, s'est rapidement posée la problématique du Help Desk.

Jusque lors, le Help Desk se résumait à une procédure manuelle déclenchée par un formulaire e-mail, qui débouchait le plus souvent par des appels téléphoniques au service concerné. Outre le caractère

souvent répétitif et consommateur de ressources, cette solution ne permettait aucune traçabilité, aucun reporting et bien entendu aucune automatisation des tâches.

■ **S'appuyer sur les outils existants**

L'état des lieux des outils à disposition a permis de mettre en avant LANDesk® Management Suite, utilisé jusque là pour contrôler les machines à distance et dont le potentiel était largement sous exploité. Fabrice De Biasio et son équipe ont ainsi décidé de renouveler sa confiance à NetworkD pour sa grande connaissance des outils LANDesk® et son savoir faire éprouvé en matière de Service Desk pour les accompagner dans leur projet.

■ **Un cahier des charges exigeant...**

Pour arriver au niveau de Help Desk escompté, Europe Airpost souhaitait que:

- tous les incidents soient notifiés par mail (hors incident majeur)
- chaque utilisateur soit informé de la prise en compte de sa demande par mail
- la hotline traite ou dispatche l'incident dans les 15 minutes après réception
- chaque incident soit qualifié et classé dans une catégorie avec définition d'un SLA par type d'incident
- des reportings et statistiques puissent être élaborés

■ **... pour des résultats excellents**

En mettant en place un Chef de Projet chez Europe Airpost épaulé par Guillaume Serton, Solution Architect chez NetworkD, un travail conjoint a été menée pour identifier les incidents et adapter la solution LANDesk® Service Desk aux besoins d'Europe Airpost.

Mise en production en Décembre 2008, l'outil s'est rapidement révélé :

- conforme aux besoins : grâce à sa modularité, l'application a su répondre à l'ensemble des besoins d'Europe Airpost
- rapide : 8 jours de prestation de service pour la mise en production complète du projet
- transparente : aucun collaborateur n'a été perturbé par ce nouvel outil qui est facilement venu s'intégrer à l'infrastructure existante.

■ **Une réduction de 30% à 40% du nombre d'incidents**

Ce projet a permis de fédérer toute l'équipe informatique d'Europe Airpost. Les 2 personnes à la hotline + les 2 administrateurs réseaux sont passés d'un quotidien fait à 80% de résolutions d'incidents et à 20% de développement projet à l'inverse, amenant ainsi plus de pro activité et plus de provisioning à l'ensemble de l'équipe.

En réduisant la file d'attente des incidents, tout en étant capable de rationaliser ces derniers pour moins de redondance et de perte de temps, Europe Airpost a ainsi pu se consacrer à l'amélioration de matériel obsolète et à la refonte de son infrastructure.

« Travailler avec NetworkD nous a permis de nous faciliter la vie et de gagner un temps considérable grâce à des outils et une expertise de qualité », déclare Fabrice De Biasio, Directeur des Systèmes d'Informations d'Europe Airpost. Pour preuve, les services d'administration type NetworkD Sparxent Active Control sont actuellement en cours d'études pour, à l'horizon 2010, maximiser encore plus le rendement de ses solutions d'administration de parc LANDesk®

« La réalisation d'un tel projet sur une durée aussi courte de 8 jours a été rendue possible grâce à notre expertise sur la solution. En s'appuyant entièrement sur la base développée par l'équipe Service Desk NetworkD, ce déploiement nous a permis de valider et conforter nos acquis en respectant les contraintes de temps d'Europe Airpost. C'est la toute première fois que nous menons à bien un projet aussi complet en aussi peu de temps ! » **Guillaume SERTON, Solution Architect chez NetworkD.**

Le cas client NetworkD / Europe Air Post est également disponible à l'adresse suivante : http://www.networkd.fr/pdf/Europe_Airpost_%20ss_final_290609.pdf

A propos du Groupe NetworkD, une Société du Groupe Sparxent

NetworkD Group, une société de Sparxent, est spécialisée dans la prestation de solutions de sécurité des points d'extrémité, de gestion du cycle de vie des systèmes, de centres de services et d'amélioration des processus informatiques aux entreprises et aux organisations du monde entier. NetworkD se spécialise dans la réduction des coûts opérationnels, l'amélioration de l'expérience du consommateur et l'augmentation de l'efficacité du personnel de soutien. NetworkD, dont le siège social se situe à Newport Beach, en Californie, compte des bureaux régionaux et des centres de développement à travers les États-Unis, le Royaume-Uni, la France, l'Allemagne et l'Ukraine. Veuillez consulter notre site au <http://www.networkd.com>.