



Une communauté d'agglomération française optimise la gestion de ses postes de travail

Marne & Gondoire améliore la productivité de son personnel et aide ses administrateurs IT à mieux gérer leurs charges de travail grâce à une solution complète de gestion de postes clients.



Profil de l'entreprise



Entreprise	Marne & Gondoire
Secteur	Service public
Pays	France
Employés	250
Site Internet	marneetgondoire.fr

Besoin de l'entreprise

Afin d'offrir plus d'efficacité dans tous ses services, Marne & Gondoire avait besoin d'un ensemble complet d'outils pour aider son équipe informatique restreinte à mieux contrôler l'infrastructure des postes de travail.

Solution

La communauté d'agglomération a choisi les appliances de gestion des systèmes Dell KACE pour gérer et déployer ses postes de travail en plus de son infrastructure Dell existante.

Avantages

- Les employés restent productifs grâce à une mise à jour automatique des patches (correctifs de sécurité)
- Des rapports générés en temps réel simplifient la conformité logicielle
- Une visibilité approfondie sur les postes de travail permet de réduire les dépenses sur les licences logicielles
- Le personnel bénéficie d'un service informatique plus réactif qui l'aide à rester efficace
- La communauté d'agglomération est mieux préparée à une croissance potentielle du nombre d'utilisateurs

Solutions présentées

- Gestion des systèmes
- Virtualisation du data center
- Stockage

“Nous disposons d'une information à jour sur notre inventaire logiciel grâce aux appliances Dell KACE. Cela nous donne une plus grande visibilité, donc un meilleur contrôle sur les postes de travail, nous pouvons aussi modifier les accords de licences avec la certitude que nous avons en main une information correcte.”

Yvon Mana, Responsable Informatique, Marne & Gondoire

Les institutions du service public en Europe font face à une croissance des contraintes alors que leurs budgets se resserrent. C'est pourquoi beaucoup d'entre elles ont massivement investi dans l'informatique pour optimiser l'efficacité opérationnelle. Cependant la gestion de ces infrastructures prend de plus en plus de temps, ce qui réduit leur efficacité.

La communauté d'agglomération Marne & Gondoire devait faire face à cette situation. Son infrastructure, supportant 18 villes, s'était développée au fil du temps et l'administration des postes de travail devenait trop lourde pour l'équipe composée de seulement deux informaticiens.

Pour les administrateurs, la gestion du parc de postes de travail de la communauté d'agglomération devenait un défi. La gestion des licences posait problème parce que l'équipe n'avait pas les moyens de produire un inventaire logiciel détaillé. Elle comptait sur les responsables des services pour l'informer de l'installation de nouveaux logiciels. Les administrateurs devaient aussi installer les mises à jour sur chaque poste physique, ce qui posait un problème particulier avec Java, le langage de programmation utilisé sur de nombreuses applications clés de l'institution. Les mises à jour avaient lieu régulièrement et devaient être rapidement installées pour garantir un bon fonctionnement des applications, permettant au personnel de travailler efficacement. L'application de ces correctifs s'effectuait manuellement, ce qui amenait certains employés à attendre leurs mises à jour et provoquait une certaine frustration.

Marne & Gondoire se tourne vers un fournisseur d'une solution de bout-en-bout

Alors qu'elle recherchait une solution, l'institution a assisté à un événement client organisé par Dell. Marne & Gondoire détenait une relation de long terme avec ce fournisseur de solutions informatiques, ayant déployé des solutions Dell dans son data

center et sur les postes de travail dans ses bureaux. L'activité de son data center s'appuie sur des serveurs virtualisés Dell PowerEdge sur lesquels fonctionne le logiciel VMware® et le stockage Dell EqualLogic, tandis que le personnel utilise des postes de travail, des ordinateurs portables et des stations de travail Dell. Matthieu Ferreira, Administrateur Informatique chez Marne & Gondoire, commente : "Nous avons installé Dell de bout-en-bout chez Marne & Gondoire. Selon nous, Dell offre un conseil de confiance et ses événements sont une excellente occasion de découvrir les dernières solutions."

C'est en effet lors d'un événement organisé par Dell que Marne & Gondoire a pu découvrir les solutions d'administration Dell KACE. Cette technologie propose des appliances de gestion des déploiements et d'administration quotidienne des postes de travail ainsi que des appliances mobiles. Yvon Mana, Responsable Informatique chez Marne & Gondoire, a tout de suite cerné l'intérêt de Dell KACE pour Marne & Gondoire.

"Nous n'avons plus d'appels du personnel pour nous indiquer un problème d'application lié à un besoin de mises à jour. Avec les appliances KACE, nous sommes passés d'un service informatique réactif à un service proactif."

Yvon Mana, Responsable Informatique, Marne & Gondoire

Technologie en œuvre

Services

Dell KACE JumpStart Training

Logiciels

Appliance de gestion des systèmes Dell KACE K1000

Appliance de déploiement des systèmes Dell KACE K2000

Il explique : "Nous avons tout de suite compris que Dell KACE pouvait nous faire gagner du temps en automatisant de nombreuses tâches manuelles. De plus, la solution offre une façon simple de tenir à jour l'inventaire de nos dispositifs et logiciels."

L'appliance de gestion fait bonne impression à l'équipe informatique

L'évènement a été suivi de près d'une conférence Web et d'une démonstration de Dell KACE. Le client a souhaité faire un test à la fois de l'appliance de gestion des systèmes Dell KACE K1000 et de l'appliance des déploiements de systèmes Dell KACE K2000. "Nous étions intéressés par Dell KACE et avons installé des versions virtuelles des appliances. La solution s'avérait simple à utiliser et intuitive," commente Yvon Mana.

Le test a duré un mois, après quoi la communauté d'agglomération a immédiatement fait l'acquisition des deux solutions. A ce stade, l'équipe informatique a bénéficié de la formation Dell KACE JumpStart. Les experts de Dell KACE ont dispensé une formation pratique à l'équipe informatique en lui montrant comment tirer le meilleur parti de l'investissement de la communauté d'agglomération. Selon Matthieu Ferreira : "Cette formation était très souple et Dell a facilement organisé chaque session en fonction de mon planning. Dell comprenait nos enjeux et notre activité, ce qui a permis de se concentrer sur les aspects de Dell KACE qui apportaient le plus de valeur ajoutée à Marne & Gondoire, telle la gestion de l'inventaire."

Conformité logicielle simplifiée et réduction des coûts

Aujourd'hui, l'équipe informatique sait exactement quels logiciels fonctionnent dans l'infrastructure et sur quel matériel. Grâce à ces informations, les administrateurs peuvent ajuster l'utilisation des logiciels aux licences et assurer que la communauté d'agglomération est en conformité à tout moment. Ils

peuvent également voir si un logiciel est utilisé sur une machine donnée ou s'il peut être supprimé, ce qui, à long terme, va éviter les licences en surnombre et générer des économies. "Nous disposons d'une information à jour sur notre inventaire logiciel grâce aux appliances Dell KACE," explique Yvon Mana. "Cela nous donne une plus grande visibilité, donc un meilleur contrôle sur les postes de travail, nous pouvons aussi modifier les accords de licences avec la certitude que nous avons en main une information correcte."

Une meilleure productivité grâce aux mises à jour automatiques

Le personnel a constaté un changement de taille dans l'efficacité des mises à jour logicielles depuis le déploiement des appliances KACE. Il n'y a plus besoin d'attendre que les mises à jour soient installées dans la mesure où le logiciel est distribué sur toutes les machines dès qu'il est disponible. Selon Yvon Mana: "La satisfaction des employés s'est améliorée. Nous n'avons plus d'appels du personnel pour nous indiquer un problème d'application lié à un besoin de mises à jour. Avec les appliances KACE, nous sommes passés d'un service informatique réactif à un service proactif."

Une capacité à répondre rapidement aux demandes faites à l'assistance technique

A présent, l'infrastructure de Marne & Gondoire s'appuie sans problème sur deux administrateurs uniquement. En automatisant les patches logiciels, ils ont gagné un temps considérable et ont libéré leur journée de travail pour se consacrer davantage au personnel et aux projets informatiques stratégiques. Les administrateurs reçoivent beaucoup moins d'appels pour assistance et ont bien plus de marge pour les traiter le jour même. Ils sont également en mesure de concentrer leurs efforts à des projets majeurs impliquant le data center et le réseau.

"Une fois l'accès approuvé et tant que l'employé dispose de la bonne configuration sur son poste de travail, il n'y a pas de raison pour qu'il ne puisse pas télécharger l'application qui utilise KACE. Cela augmente l'efficacité et aide le personnel à accéder plus vite au logiciel nécessaire."

Matthieu Ferreira, Administrateur Informatique, Marne & Gondoire

La possibilité d'apporter une plus grande valeur ajoutée au personnel

Le personnel devrait également bénéficier d'une distribution des logiciels en self-service. L'équipe informatique utilise l'appliance KACE K1000 pour créer des bibliothèques logicielles auxquelles le personnel peut accéder pour ses demandes d'applications. Y figure par exemple une application rich-media qui inclut la vidéo et dont seul un petit nombre d'employés a besoin. Matthieu Ferreira explique : "Une fois l'accès approuvé et tant que l'employé dispose de la bonne configuration sur son poste de travail, il n'y a pas de raison pour qu'il ne puisse pas télécharger l'application qui utilise KACE. Cela augmente l'efficacité et aide le personnel à accéder plus vite au logiciel nécessaire."

Amélioration continue des services

Les avantages des appliances KACE vont se renforcer au fur et à mesure que l'équipe informatique active un plus grand nombre de fonctionnalités, en particulier dans l'appliance KACE K2000. La configuration des postes de travail, comme par exemple le déploiement d'un système d'exploitation, a toujours été une tâche fastidieuse pour le personnel informatique. Pour Yvon Mana : "Nous passons plusieurs heures à configurer un seul poste de travail. Il faut aussi effectuer de nombreuses tâches avant et après l'installation. L'appliance KACE K2000 fonctionne par configuration distante, ce qui diminue significativement le temps de chaque installation. Une fois que nous aurons mis cela en place, les coûts de travail par machine vont être divisés."

Prêts pour un développement à venir

Marne & Gondoire se trouve en meilleure position pour faire face à des changements éventuels dans sa mission. On peut s'attendre à ce que la communauté d'agglomération se développe et s'étende à de nouvelles villes et de nouveaux habitants. D'après Yvon Mana, l'équipe informatique sera responsable de plus de postes de travail avec l'augmentation du personnel. Il affirme : "Nous pouvons prendre en charge un plus grand nombre de postes tout en nous assurant que les charges de travail restent gérables pour nos administrateurs par le biais des appliances KACE. De plus, nous avons la possibilité de déployer l'appliance d'administration mobile Dell KACE K3000 à l'avenir pour prendre en charge toute avancée dans l'utilisation de tablettes et smartphones chez Marne & Gondoire."

"Nous avons installé Dell de bout-en-bout chez Marne & Gondoire. Selon nous, Dell offre un conseil de confiance et ses événements sont une excellente occasion de découvrir les dernières solutions."

Matthieu Ferreira, Administrateur Informatique, Marne & Gondoire

View all Dell case studies at Dell.fr/CustomerStories

