

Ouest France

Un centre de services informatique mutualisé grâce à LANDesk® Service Desk



Déjà utilisateur de la solution de gestion de parcs et de télédistribution LANDesk® Management Suite, Ouest France a capitalisé sur son expérience pour réorganiser son support informatique. En s'appuyant sur ITIL, le groupe de presse a déployé LANDesk® Service Desk pour bâtir un véritable centre de service. A la clé : des gains en terme de coût, mais également en réactivité et en adaptabilité.

Ouest France est un des exemples de grandes réussites sur le secteur de la presse. Né en 1944, ce quotidien est depuis 1975 le premier journal francophone au monde en termes de tirage, avec environ 800 000 exemplaires diffusés chaque jour. En rassemblant l'ensemble de ses éditions locales, le journal compte 63 rédactions différentes et 530 journalistes auxquels s'ajoutent plus de 2600 correspondants. Ce fleuron de l'information écrite a souhaité en 2007 optimiser l'organisation de son support informatique afin d'offrir à la fois un meilleur service à ses utilisateurs et également de réduire ses coûts. L'objectif a été atteint par le SI de Ouest France, en s'appuyant sur un référentiel ITIL® et, surtout, en déployant la solution LANDesk® Service Desk, qui est venue étoffer LANDesk® Management Suite.

Avec plus de 1500 employés, Ouest France se présente comme une entreprise d'une taille conséquente. Pour rester efficace dans un tel contexte, la DSI s'est organisée pour être au plus proche des besoins des utilisateurs. Elle est ainsi composée de cinq services informatiques complémentaires : quatre « métiers » (administratif, commercial, éditorial, production) et un transverse pour assurer la cohérence du tout. Chacun d'entre-eux gère ses propres ressources. Globalement, la DSI se compose d'une soixantaine de personnes, qui se partagent à peu près équitablement entre les fonctions Support et Etudes.

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 d'un outil permettant de pousser facilement les mises à jour et les patches de Windows XP vers l'ensemble des postes de travail. De l'automatisation de ces mises à jour au quotidien dépendait en effet le succès de cette migration. C'est LANDesk Management Suite qui a été rapidement sélectionné pour effectuer cette tâche. « 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, bien sûr, 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 jours 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.

En s'imposant, Didier Kurz reconnaît que LANDesk Management Suite – aujourd'hui disponible en version 9.0 – a été une première étape qui a permis d'en envisager de nouvelles. « Nous travaillons sur des métiers qui évoluent en permanence. Par exemple, l'information que

manipulent les journalistes ne se limite plus aujourd'hui à du texte. Elle englobe très naturellement de l'image et de la vidéo, et se destine tout autant à un support papier qu'Internet. Le cycle des solutions que nous mettons en place est beaucoup plus court qu'auparavant. Avec la maîtrise que nous avait offert LDMS, nous avons alors réalisé que nous pouvions modifier et adapter notre SI plus rapidement ».

C'est pourquoi, en 2007, la DSI de Ouest France a souhaité optimiser les processus de support de différents métiers internes, avec dans un premier temps un focus sur les aspects administratifs et commerciaux. En effet, le service Support pour ces deux métiers était externalisé et consistait uniquement en un support bureautique. Les incidents concernant les applications métiers (des progiciels, dont un ERP et des développements spécifiques) étaient pour leur part traités directement par les Etudes, avec une incidence directe – et non négligeable - sur leur productivité. Face à une situation où le service Support semblait peu sollicité et le service Etudes au contraire beaucoup trop, une solution devait être trouvée.

« Notre objectif était de créer un centre de services mutualisé, point d'entrée unique pour les utilisateurs, afin d'optimiser notre organisation et nos coûts coté Support et de dégager les Etudes au maximum du traitement des appels. En matière de choix progiciel, notre principal prérequis était d'avoir une certaine autonomie vis-à-vis de l'outil. Client LANDesk avec LDMS, nous nous sommes naturellement tourné vers cet éditeur », commente Didier Kurz.

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. Puis est apparue la nécessité de l'outil. Et c'est LANDesk Service Desk qui s'est presque naturellement imposé. *« Son intégration avec LDMS 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 ».*

Le résultat est un succès. Le centre de services mutualisé est opérationnel depuis septembre 2008 et reçoit en moyenne 700 appels téléphoniques par semaine et beaucoup moins d'appels de niveaux 2 impliquant le service Etudes. *« Les utilisateurs sont satisfaits et le service Etudes a gagné en organisation et en capacité d'adaptation. Ils sont ainsi capables de livrer des projets sur des cycles plus courts, de déployer plus rapidement et de manière plus sécurisée ».*

Avec ce succès, le périmètre du centre de services a ensuite été étendu au support des systèmes éditoriaux pour la rédaction. Aujourd'hui, cette démarche ITIL est en train d'être prolongée à de nouveaux métiers (publicité, production), aux correspondants et à d'autres journaux du groupe Ouest France. Didier Kurz insiste néanmoins : *« LDMS et LDSD nous ont permis de mieux gérer nos services de support et nous ont rendu plus mature mais ce ne sont que des moyens. L'organisation est un second élément nécessaire à la réussite de tels projets ».*

Désormais, Ouest France envisage plus sereinement un futur, au sein duquel LANDesk a encore des rôles à jouer. *« Les solutions déployées nous permettent de traiter, de mesurer et donc d'anticiper. Nous avons franchi un premier palier... mais d'autres restent à franchir. Je pense notamment à la gestion de Problèmes – la capacité de réagir lorsque cinq 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.



« Les utilisateurs sont satisfaits et le service Etudes a gagné en organisation et en capacité d'adaptation. Ils sont ainsi capables de livrer des projets sur des cycles plus courts, de déployer plus rapidement et de manière plus sécurisée ».

— **Didier Kurz**

Responsable du Service
Informatique Administratif
Ouest France

Visit www.landesk.com for more information.

LANDesk se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis, le présent document ou les spécifications et les descriptions des produits associés. LANDesk ne fournit aucune garantie concernant l'utilisation de ce document et décline toute responsabilité pour toute erreur pouvant apparaître dans le présent document et ne s'engage pas à mettre à jour les informations qu'il contient. Pour obtenir des informations produits actualisées, rendez-vous sur www.landesk.com.

Copyright © 2010 LANDesk Software, Ltd et ses sociétés affiliées. Tous droits réservés. LANDesk et ses logos sont des marques déposées ou des marques de fabrique de LANDesk Software, Ltd. et de ses sociétés affiliées aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms et marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

698 West 10000 South • Suite 500 • South Jordan, Utah 84095, États-Unis LSI-0891-FR 03/10 SM/BB/DL