

Transformation de la gestion du parc électronique pour l'espace de travail d'aujourd'hui

Le musée d'histoire naturelle de Londres fait une avancée majeure dans l'administration de son parc électronique, en réduisant ses coûts et en améliorant sa productivité avec Dell Technologies PCaaS



Profil client



Biotechnologie et sciences | Royaume-Uni



« En 20 ans de carrière en informatique, je n'avais jamais vu un tel engouement ni reçu autant de félicitations que ce que nous avons observé après la transition vers le télétravail et la réception des nouveaux ordinateurs. Cela a été rendu possible grâce à Dell Technologies PCaaS. »

Richard Hinton

Responsable des solutions technologiques et de la planification de l'architecture d'entreprise, Musée d'histoire naturelle de Londres

Besoins de l'entreprise

Le musée d'histoire naturelle de Londres souhaitait moderniser la façon dont il gérait les cycles d'actualisation de ses 1 400 appareils clients. Nombre d'entre eux étaient vieillissants et les coûts augmentaient. En adoptant Dell Technologies PCaaS (PC as a Service), le musée a transformé ses processus, en simplifiant la gestion du cycle de vie et en optimisant les dépenses, tout en alignant la logistique de ses déchets informatiques sur ses objectifs de développement durable.

Résultats commerciaux

- Réduction des coûts de gestion de l'équivalent d'un emploi à temps plein redéployé
- Amélioration de la productivité du personnel avec des tickets de support en baisse de 75 %
- Gestion simplifiée du cycle de vie, intégrant la récupération des actifs
- Liquidité des flux de trésorerie protégée grâce à des paiements flexibles
- Plus de temps disponible pour les tâches informatiques stratégiques
- Alignement du service informatique sur la stratégie de développement durable du musée

Solutions en un coup d'œil

- [Dell Technologies PC as a Service \(PCaaS\)](#)
 - [Dell OptiPlex, Precision et Latitude](#)
 - [ProDeploy Client Suite](#)
 - [ProSupport Suite pour PC](#)
 - [Services de revente ou de recyclage du matériel](#)
 - [Dell Financial Services](#)

Il n'est pas étonnant que le musée d'histoire naturelle de Londres soit l'un des 10 plus grands musées au monde. Faites le tour de son bâtiment emblématique et admirez les expositions, comme l'ont fait des millions de visiteurs depuis son ouverture en 1881.

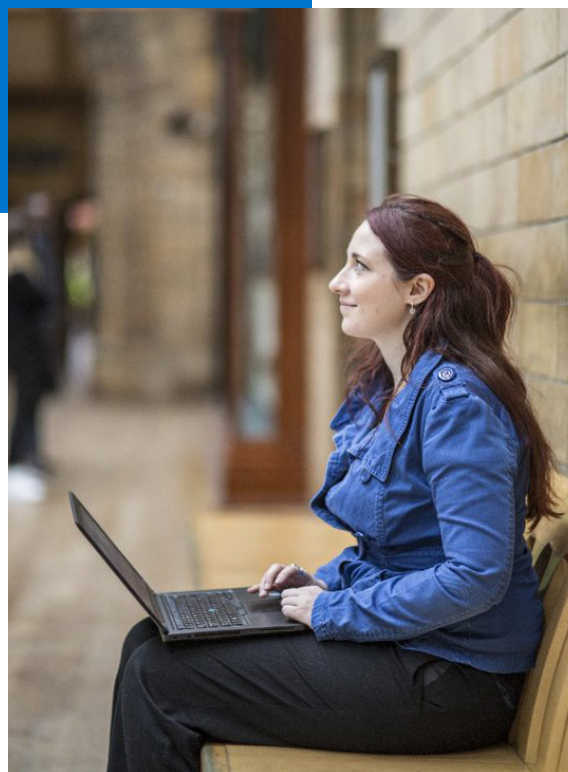
Le musée compte environ 80 millions de spécimens, allant de la botanique, l'entomologie et la minéralogie à la paléontologie et la zoologie. Même si un grand nombre d'entre eux sont exposés, une part considérable reste en coulisses, pour répondre aux besoins des études du musée sur les sciences de la terre et de la vie. Ces études sont menées par des équipes de chercheurs, de scientifiques, d'étudiants et de stagiaires, qui s'appuient sur un ensemble d'ordinateurs de bureau, d'ordinateurs portables et de stations de travail hautes performances pour faire leurs découvertes.

Objectif de modernisation

Au fil du temps, il est devenu de plus en plus difficile pour le musée de gérer efficacement ce panel d'appareils. La plupart de ses machines vieillissaient et devenaient peu fiables, ce qui nécessitait un investissement initial important. Le nombre de tickets du centre d'assistance était en constante augmentation et l'équipe informatique avait de ce fait de moins en moins de temps pour collaborer avec des tiers à la mise au rebut d'anciens appareils pour respecter les objectifs de développement durable du musée. Richard Hinton, le responsable des solutions technologiques et de la planification de l'architecture d'entreprise, était très clair quant aux changements qu'il souhaitait apporter. « Nous avons accepté que la gestion de l'espace de travail numérique prenait de plus en plus de temps », explique-t-il. « Nous devons améliorer l'efficacité de chaque segment du cycle de vie de notre espace de travail numérique. »

Une solution client d'un conseiller de confiance

Le musée d'histoire naturelle de Londres entretient une relation de longue date avec Dell Technologies, qui l'accompagne dans sa transformation numérique. Dell Technologies sous-tend déjà le travail de ses 350 chercheurs et a aidé les développeurs à créer des applications destinées aux enfants qui donnent vie au monde naturel. « Nous entretenons une excellente relation avec Dell Technologies », souligne Richard Hinton, « et j'étais certain que nous trouverions une solution ».



« La transparence de PCaaS et la prévisibilité que cette solution nous offrait dans la gestion de notre parc électronique nous ont plu. »

Richard Hinton

Responsable des solutions technologiques et de la planification de l'architecture d'entreprise, Musée d'histoire naturelle de Londres

La solution proposée par Dell Technologies était le PC as a Service (PCaaS). « La transparence du PCaaS et des solutions de financement flexibles nous ont plu », se souvient Richard Hinton. En collaboration avec Dell Financial Services (DFS), les parties prenantes pouvaient définir un plan de paiement mensuel adapté au musée. Richard Hinton explique : « Avec un plan de financement flexible de DFS, j'ai estimé que le PCaaS était un concept que je pouvais facilement promouvoir auprès de l'équipe dirigeante du musée ». John Melrose, chef de projet informatique du musée pour les ordinateurs des utilisateurs finaux, a immédiatement compris les avantages du PCaaS. « Tout était géré, de la création d'images au déballage, en passant par l'intervention sur site d'un expert pour nous aider à déployer la solution. Plus un support continu. »

John Melrose et ses collègues du service informatique ont collaboré avec un responsable des prestations Dell Technologies Services pour planifier l'actualisation des 1 400 appareils du musée. Au cours de ce processus, les ordinateurs sont arrivés prêts à être déployés avec des images logicielles préinstallées, afin que le musée puisse déployer jusqu'à 10 appareils par jour. Un chef de projet des services de configuration Dell Technologies a coordonné l'installation de chaque nouvel ordinateur de bureau, ordinateur portable ou station de travail et a guidé leurs utilisateurs pour la prise en main. « Cela s'est très bien passé », souligne Richard Hinton, « à l'image de toute l'aide que Dell Technologies nous avait apportée au préalable. »

Le personnel tweete sa satisfaction

Les commentaires du personnel ont été sans égal pour un projet informatique et ont été reçus immédiatement sur les réseaux sociaux. « Tout était positif, les scientifiques tweetaient à l'adresse de leurs collègues à quel point leur expérience avait été exceptionnelle. En 20 ans de carrière en informatique, je n'avais jamais vu un tel engouement ni reçu autant de félicitations que ce que nous avons observé après la transition vers le télétravail et la réception des nouveaux ordinateurs. Cela a été rendu possible grâce à Dell Technologies PCaaS », explique Richard Hinton.

Baisse de 75 % des demandes de support liées au matériel

Après le déploiement, la personnalisation de chaque appareil en fonction des besoins individuels de chaque utilisateur a augmenté leur productivité. « L'augmentation de la productivité obtenue grâce à la solution PCaaS de Dell Technologies a été mise en évidence par la baisse de 75 % des appels de support au centre d'assistance », explique John Melrose. De plus, plusieurs membres du personnel ont remplacé leurs anciens appareils Apple par du matériel Dell Technologies, préférant les performances et le look de la technologie Dell. Richard Hinton ajoute : « Nous avons eu accès à une gamme d'appareils qui répondaient aux exigences de toutes nos typologies d'utilisateurs. »

Télétravail simplifié

L'actualisation des appareils a permis au musée d'accroître ses capacités de travail, avec un personnel disposant chez eux d'ordinateurs portables fiables et hautes performances. « Nous aurions eu du mal à prendre en charge le télétravail sans l'actualisation de nos appareils qu'a permise la solution PCaaS de Dell Technologies », avoue Richard Hinton. Grâce aux fonctionnalités de sécurité intégrées aux appareils, le musée avait également la tranquillité d'esprit de savoir que son réseau n'était pas en danger. De plus, grâce à la flexibilité de ProSupport, Dell Technologies pourrait prendre en charge les appareils, que les collaborateurs se trouvent sur site ou à distance.



« Nous aurions eu du mal à prendre en charge le télétravail sans l'actualisation de nos appareils qu'a permise la solution PCaaS de Dell Technologies. »

Richard Hinton

Responsable des solutions technologiques
et de la planification de l'architecture
d'entreprise, Musée d'histoire naturelle de
Londres



« L'augmentation de la productivité obtenue grâce à la solution PCaaS de Dell Technologies a été mise en évidence par la baisse de 75 % des appels de support au centre d'assistance. »

John Melrose

Chef de projet informatique,
Musée d'histoire naturelle de
Londres

Le service informatique économise l'équivalent d'un temps plein

Avec le soutien de Dell Technologies Services, l'équipe informatique a pu redéployer l'équivalent d'un poste à temps plein à des activités plus stratégiques que la gestion et le support des appareils. Le redéploiement des ressources a été possible grâce aux services PCaaS, qui permettent de gagner du temps. Par exemple, la solution PCaaS inclut le service de récupération d'actifs Dell Technologies Asset Recovery, qui assure le nettoyage des données pour une sécurité renforcée et une plus grande tranquillité d'esprit lors de la mise au rebut des appareils. Selon John Melrose, « Maintenant que Dell Technologies Services supervise la gestion, nous pouvons passer plus de temps avec le personnel et être plus présents ».

Des paiements flexibles pour protéger le flux de trésorerie

Le musée n'a pas besoin de débloquer des investissements initiaux importants, ce qui lui permet de maintenir son flux de trésorerie. De plus, il a obtenu un tarif mensuel par machine qui rentre dans son budget. Ce modèle de paiement, combiné à une meilleure connaissance de l'utilisation des appareils clients, aide le musée à planifier l'avenir, en veillant à ce que le personnel dispose de la technologie dont il a besoin pour rester le plus productif possible. « En plus », conclut Richard Hinton, « si nos besoins changent, nous disposons désormais du support technique et de la flexibilité de paiement DFS pour nous assurer que notre parc électronique reste adapté à nos besoins afin de conserver notre position de leader en tant que centre de recherche et attraction publique. »