

# SUPPORT IT ET EFFICACITÉ AU TRAVAIL TRANSFORMÉS

Business France automatise son support IT dans le monde entier pour renforcer la productivité du personnel dans un contexte compétitif accru



Service Public | France

## Besoin de l'entreprise

Business France voulait automatiser les processus de support des serveurs locaux et des périphériques dans ses 87 bureaux afin d'aider son personnel mondial à offrir les meilleures performances pour promouvoir les entreprises françaises dans le monde et attirer les projets d'investissement.

## Les solutions en aperçu

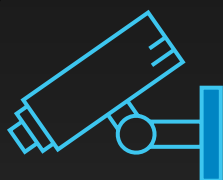
- Support entreprise et postes clients

## Résultats obtenus

- L'automatisation du support IT transforme la performance
- L'expédition de nouveaux terminaux au personnel s'accélère grâce à l'installation logicielle en usine
- L'équipe IT gagne du temps avec l'automatisation de l'administration et du support
- La planification automatisée évite de devoir programmer d'avance les mises à jour

### Une supervision proactive

diminue les perturbations pour l'équipe



### D'importants coûts

de déplacement sont économisés grâce à une mise à jour à distance des serveurs





Business France, un organisme d'État, promeut les entreprises françaises dans le monde et la France comme destination d'investissement. L'organisme compte de nombreux employés dans 87 bureaux répartis dans 124 pays.

L'agence fait face à la concurrence d'organismes similaires d'autres pays dont les gouvernements cherchent également à promouvoir leurs entreprises et attirer les investissements. Pour atteindre avec succès son objectif, le personnel de Business France doit faire preuve d'une grande efficacité. Son travail quotidien dépend en grande partie de l'informatique, si bien que les opportunités de toute une journée peuvent être perdues si un ordinateur ne fonctionne pas ou s'il est impossible d'accéder aux données sur le serveur.

## Des processus manuels de support limitent la performance

Pour minimiser les interruptions - et optimiser la productivité du personnel - Business France a décidé d'automatiser le support IT. Jusque là, le support assuré par ses équipes à Paris et Barcelone s'appuyait sur des processus manuels qui soulevaient plusieurs défis. Par exemple, l'équipe informatique devait faire une mise à jour des serveurs locaux en se rendant sur site. L'équipe devait aussi configurer l'image logicielle de plus de 2 000 postes clients de l'agence comprenant essentiellement des ordinateurs portables, avant de les expédier. Ce processus prenait beaucoup de temps et pouvait gêner l'équipe en charge de l'exploitation informatique pendant 24 heures.

Benjamin Ogier, qui conduit aujourd'hui l'automatisation des processus de support, explique : "Nous voulions apporter un meilleur niveau de service au personnel avec davantage de proactivité dans la façon de fournir le support. Nous cherchions à automatiser ce support autant que possible pour réduire le temps et le coût que demande l'assistance d'un tel réseau de bureaux hautement distribué."

## Un conseiller de confiance pour automatiser le support

Business France s'est adressé à Dell EMC, son fournisseur de solutions informatiques de longue date.

*"Nous n'avons plus besoin de planifier les mises à jour ou d'envoyer l'équipe IT dans les bureaux locaux car tout est automatisé par OpenManage Essentials."*

Benjamin Ogier, chef de projet, Business France

Dell EMC a proposé OpenManage Essentials (OME) pour aider à administrer les serveurs plus efficacement. Grâce à OME, Business France a pu automatiser le cycle d'administration de tous ses serveurs. Ainsi, des déploiements rapides sont assurés, de même qu'une supervision de la performance 24x7. OME a été combiné à SupportAssist for Enterprise Systems pour faire le suivi des pannes matérielles et générer des rapports d'incident que les ingénieurs de ProSupport Plus peuvent examiner.

Pour ses postes clients, Business France a implémenté SupportAssist, composant de ProSupport Flex for Client. Business France a aussi fait appel à ProDeploy pour installer les images logicielles de l'agence dans l'usine Dell, une tâche ainsi épargnée à l'équipe informatique qui gagne du temps. La solution Support Assist fait une vérification active de la performance logicielle et matérielle. En cas de chute de performance, la solution déclenche des alertes qu'elle envoie automatiquement aux ingénieurs Dell EMC. De plus, le personnel IT de l'agence a commencé à travailler avec un responsable technique (Technology Service Manager) Dell EMC pour coordonner les activités de support et accélérer les processus de dépannage.

## Une transformation, du support IT à la performance

En automatisant le support, Business France s'assure que son personnel dans le monde entier peut compter sur l'informatique pour augmenter sa productivité. Qu'elle fasse la promotion des entreprises françaises sur un événement ou intervienne devant des investisseurs potentiels, l'équipe bénéficie d'ordinateurs portables performants et de l'accès aux serveurs pour travailler avec succès.

Benjamin Ogier illustre les améliorations au niveau des opérations avec l'exemple de la mise à jour des serveurs : "Nous n'avons plus besoin de planifier les mises à jour ou d'envoyer l'équipe IT dans les bureaux locaux car tout est automatisé par OME. Le personnel peut se consacrer à faire du travail de qualité pendant qu'OME opère discrètement en fond."

## L'automatisation des tickets d'incident réduit les perturbations

La probabilité qu'un ordinateur portable tombe en panne est grandement réduite grâce à la supervision de la performance qu'effectue Support Assist 24x7. "Par exemple, nous pouvons identifier si la batterie d'un portable commence à faiblir et en commander une nouvelle avant que l'ancienne ne s'arrête," indique Benjamin Ogier. "Avec SupportAssist, nous pouvons détecter les problèmes de façon proactive avant qu'ils ne créent d'incident, ce qui permet au personnel de rester productif."

Il ajoute : "Nous avons plus de temps pour nous occuper des tâches informatiques stratégiques car les tickets de support des postes de travail sont automatiquement gérés par SupportAssist. De plus, grâce à la préinstallation de notre image dans les nouveaux terminaux par ProDeploy, nous pouvons les expédier dans les bureaux sans perdre de temps."



Pour en savoir plus sur les solutions Dell EMC



Contactez un expert Dell



Liens des icônes réseaux sociaux