

Dossier de presse



C3M Relations Presse

Tél. : 01 47 34 01 15 – www.agence-c3m.com

Michelle Amiard - michelle@agence-c3m.com

Anthony Rubbo - anthony@agence-c3m.com

Tél. : 06 33 04 39 25

Caroline Bargibant
Responsable Marketing
Bureaux : 17, Square Edouard VII, 75009, Paris
Tél. : +33 (0)1 53 43 91 33
Fax : +33 (0)1 53 43 94 94 ou
caroline.bargibant@networkd.com
www.networkd.fr

Retrouvez les communiqués et le dossier de presse sur www.agence-C3M.com

Sommaire

1.	NetworkD, le leader mondial de l'administration de parc et du service desk	4
	LE SPECIALISTE DE L'AMELIORATION DU SUPPORT ET DE LA REDUCTION DES COUTS	4
	SUPPORT ET ADMINISTRATION DE PARC : GOUFFRE ET OPPORTUNITES	4
	DES PARTENARIATS TECHNOLOGIQUES AVEC DES EDITEURS CLES	4
2.	NetworkD : des faits et des chiffres	6
	METIER	6
	LOCALISATION	6
	EFFECTIFS ET CHIFFRE D'AFFAIRES	6
	REFERENCES	6
3.	Un consulting de haut niveau, fruit de 10 ans d'expérience	7
	UNE REFLEXION EN AMONT AVEC BUSINESS PROCESS CONSULTING	7
	LE CONSULTING TECHNIQUE PAR DES EXPERTS DE TERRAIN	7
	Des experts pour un meilleur ROI	7
	Conseil sur la gestion et le suivi du niveau de service	8
4.	Des services professionnels avec les meilleures solutions du marché	9
	ADMINISTRATION DU PARC INFORMATIQUE : AUTOMATISER ET OPTIMISER	9
	LA GESTION VITALE DE LA SECURITE ET DES MISES A JOUR	9
	DES SERVEURS AUX PERFORMANCES ET A LA DISPONIBILITE CONTROLEES	9
	GESTION DES POSTES MOBILES ET PDA, DES CLIENTS LEGERS	10
	GESTION DE PARC INFORMATIQUE : SAVOIR OU SE TROUVE QUOI !	10
	UN SUPPORT EFFICACE POUR ASSISTER LES UTILISATEURS	11
	GESTION DES CHANGEMENTS : MINIMISER LES IMPACTS ET REDUIRE LES COUTS	11
5.	Un centre de formation aux logiciels et aux méthodes	13
	DES CURSUS SUR LES PRODUITS DES PARTENAIRES	13
	HELP DESK INSTITUTE (HDI) : FORMER ET CERTIFIER LES PROFESSIONNELS DU SUPPORT	13
	Un partenariat exclusif en Europe francophone	13
	Un cursus pour chaque profil du support	13
6.	NetworkD, éditeur de logiciels	14
	LES QUATRE PILIERS D'VALUE SUITE™	14
	iControl for Windows™ : la fin des mots de passe oubliés	14
	iLaunchPad™ marie Help Desk et administration de parc	14
	iRecall™ étend les fonctionnalités de LANDesk®	14
	iBridge™ : une solution de gestion complète et enrichie des configurations	15
	iSurvey™ : mesurer la satisfaction des clients ou des utilisateurs	15
	HiTIL™ repaint FrontRange® HEAT aux couleurs ITIL®	15
7.	Une entreprise visionnaire qui choisit la spécialisation	16
	PAR JEAN-JACQUES LAPAUW, DIRECTEUR COMMERCIAL DE NETWORKD	16
	Administration de parc, les quatre familles d'un marché en mouvement	16
	NetworkD se focalise sur son métier et sur celui de ses clients	16
	TROIS QUESTIONS A LAURENT ROUSSEL, BUSINESS DEVELOPMENT MANAGER ENTREPRISE SOLUTIONS	16

D'où vient ce renouveau du support ?	16
Alors, comment NetworkD procède-t-il ?	17
Et quel rôle joue la solution iValue Suite™ que vous éditez ?	17
8. Les Hommes	18
JEAN-JACQUES LAPAUW : DIRECTEUR COMMERCIAL	18
LAURENT ROUSSEL : EXPERT EN SUPPORT D'ENTREPRISE	18
9. Glossaire	19

1. NetworkD, le leader mondial de l'administration de parc et du service desk

Le spécialiste de l'amélioration du support et de la réduction des coûts

Créé en 1996, NetworkD est devenu en 10 ans, le leader mondial des fournisseurs de **solutions d'administration de parc et de support aux utilisateurs (Service Desk)** pour les entreprises. Effet visé, la réduction des coûts, l'amélioration des performances des utilisateurs et l'augmentation de l'efficacité de l'équipe support.

NetworkD apporte une valeur stratégique, avec un retour sur investissement très quantifiable, à travers ses solutions et ses services de **gestion de l'infrastructure**. A partir d'une analyse de la gestion de l'infrastructure actuelle, NetworkD se propose, tout en réduisant les coûts, d'aligner l'informatique avec la stratégie de l'entreprise. Cette démarche s'inspire d'ITIL® et des meilleures pratiques en la matière.

Ses solutions et technologies innovantes lui ont permis de totaliser plus de 2 000 clients à travers le monde, en 10 ans.

Basé à Newport Beach, en Californie, NetworkD étend son activité dans le monde avec des bureaux situés aux États-Unis, en Europe et en Asie. **La filiale française a été créée en 2005**, suite au rachat d'une société de services partenaire de LANDesk®, disposant de 5 ans d'expertise en la matière.

Support et administration de parc : gouffre et opportunités

Dans son étude de 2005 sur les priorités des directeurs informatiques, le Gartner Group pose la question : sur quels postes les entreprises dépensent-elles réellement leurs budgets ? On retrouve alors tous les pans concernant le support en tête des réponses, avec le tiercé : support et gestion des incidents (63 % des réponses), gestion des ressources (60 %) et gestion des modifications de logiciels (60 %).

L'heure est à la consolidation et à la standardisation informatiques, avec pour objectif une meilleure efficacité opérationnelle et la satisfaction des utilisateurs. Dans ce contexte, une optimisation de ces opérations représente un puissant levier pour réduire les dépenses.

Des partenariats technologiques avec des éditeurs clés

LANDesk® / NetworkD : le duo gagnant au niveau mondial

NetworkD est le premier partenaire de LANDesk Software® dans le monde. NetworkD est également l'unique centre de formation certifié LANDesk Software® habilité à dispenser des formations officielles en France.

Depuis 1985, l'éditeur assiste le service informatique dans l'automatisation et la simplification des inventaires logiciels et matériels, le déploiement d'applications, et la migration de systèmes d'exploitation et

d'applications, la résolution de problèmes de Help Desk grâce à des outils de contrôle distant, le contrôle de conformité des licences logicielles, et la sécurité des serveurs et des postes de travail.

En 1998, NetworkD a signé un accord avec LANDesk Software®. NetworkD a été consacré « Partenaire Platinum » en 1999, et nommé « meilleur ESP-Expert Solution Provider - de l'année de 2000 à 2004 ».

Ainsi, cette collaboration maintes fois récompensée, apporte aux clients simplicité de déploiement et facilité d'utilisation pour une gestion sécurisée de leur système informatique.

Les PME-PMI à l'honneur avec l'association FrontRange Solutions® / NetworkD

NetworkD et FrontRange Solutions® se sont associés en 1996.

Fondée en 1989, FrontRange Solutions® est un éditeur mondial majeur de solutions de gestion de la relation client (GRC ou CRM) et de Service Desk interne et externe, destinées aux PME-PMI et aux départements des grandes entreprises. Les suites logicielles HEAT et ITSM de gestion du support technique et IT Service Management aident les entreprises à contrôler tous les paramètres de leur support : gestion des appels, bases de connaissances, console de supervision dynamique...

NetworkD a prouvé sa valeur année après année. S'élevant d'abord au rang de partenaire Gold de FrontRange Solutions® en 1999, il s'est arrogé la place de 3^{ème} partenaire mondial en 2003, puis de N°2, les deux années suivantes, en 2004 et 2005.

2. NetworkD : des faits et des chiffres

Métier

Intégrateur des solutions de LANDesk® et de FronRange®, dans le domaine de la gestion d'infrastructure, de l'administration de parc, du support et de la gestion de services (IT Service Management).

Editeur de ses propres solutions, la suite logicielle iValue™.

Centre de formation dans les métiers du Service Desk.

1^{er} partenaire LANDesk® en Europe du Sud, au regard du nombre de postes déployés depuis 2001.

Unique partenaire français spécialisé dans les métiers du Service Desk.

Un taux de renouvellement des contrats de maintenance, de 95 % par an.

Localisation

Siège de la société-mère : Newport Beach, Californie.

Siège de l'entité française : Marcq-en-Barœul ; bureaux et centre de formation à Paris.

Effectifs et chiffre d'affaires

Effectif France : 15

Effectif monde : 250 au travers de 5 pays.

Chiffre d'affaires : 25 millions de dollars dans le monde et 4,2 millions d'euros en France.

Références

En France, on peut citer : Arcelor, Leroy Merlin, Intel, La Redoute, Honeywell, Arte, Coca Cola, Norauto, Société Générale, Volvo, l'AFP, Cofidis, la Sacem, Hygena, RTL, But, BMW, Dalkia...

Nombre de références en France : 150

Total de postes gérés : 200 000

3. **Un consulting de haut niveau, fruit de 10 ans d'expérience**

Une réflexion en amont avec Business Process Consulting

Les consultants « Enterprise Solutions » de NetworkD sont certifiés ITIL® (*Information Technology Infrastructure Library*®). Ils retiennent la partie la plus appropriée d'ITIL® et la combine avec les meilleures pratiques de l'industrie pour obtenir un environnement d'administration de parc, de support et de gestion des services adapté à chaque entreprise.

NetworkD intervient régulièrement sur la base d'objectifs de réduction des coûts liés à la fourniture des services, d'amélioration de la gestion du service client, d'augmentation de la performance des niveaux de service...

Les 6 points-clés de la méthodologie NetworkD « Operational Success™ »

La méthodologie NetworkD « Operational Success™ » se concentre sur les 6 axes suivants :

- alignement de la solution de Service Desk et d'Administration de Parc sur les contraintes d'entreprise,
- des méthodologies assurant que l'équipe utilise bien les outils et obtient les bonnes informations afin de gérer et d'interpréter correctement les transactions,
- des métriques pour refléter exactement la réalité afin d'avoir une action proactive, pour réduire les coûts, améliorer l'état de l'infrastructure PC et la satisfaction des utilisateurs,
- une technologie adéquate pour configurer correctement les solutions afin de permettre la collecte de ces métriques et la constitution des états,
- la formation et l'organisation assurant que les équipes de la DSI sont formées et possèdent les compétences nécessaires à un support de qualité,
- le monitoring des performances. Une fois le système de mesures mis en place, l'établissement d'un plan de performance pour les technologies et les personnes qui l'utilisent aide à mettre en lumière les problèmes rencontrés, remarquer les performances exceptionnelles et communiquer les informations sur les infrastructures d'Administration de Parc et de Service Desk.

Le consulting technique par des experts de terrain

Des experts pour un meilleur ROI

Les équipes d'experts de NetworkD assurent le consulting auprès des clients. Cet accompagnement de pointe dans le déploiement des projets d'IT Service Management réduit le temps de déploiement. NetworkD garantit ainsi à l'entreprise un retour sur investissement (ROI) plus rapide et une meilleure utilisation du potentiel des outils retenus.

Ces consultants disposent d'une riche expérience sur l'installation et la configuration avancée des solutions informatiques, tels que les logiciels de Help Desk et d'Administration de Parc. Au total, NetworkD a déployé plus de 800 000 postes clients !

Conseil sur la gestion et le suivi du niveau de service

Tout incident peut causer de sérieux dommages sur l'activité de l'entreprise. D'où une pression permanente sur les personnes en charge du système d'information pour proposer un haut niveau de service aux utilisateurs. La gestion des niveaux de service devient donc un facteur clé de l'entreprise.

Les experts de NetworkD définissent avec les entreprises, des Agréments de Niveaux de Service (SLA – Service Level agreement) entre l'équipe informatique et les utilisateurs, avec pour objectif d'améliorer perpétuellement le service fourni.

Pour y parvenir, NetworkD aide ses clients à définir une stratégie afin de :

- ? établir, suivre et mesurer la performance du niveau de service,
- ? distinguer les situations prioritaires,
- ? prévenir toute mauvaise communication entre la DSI et les directions opérationnelles à propos des engagements de service,
- ? définir des niveaux de services.

4. Des services professionnels avec les meilleures solutions du marché

Administration du parc informatique : automatiser et optimiser

L'explosion des réseaux et des équipements informatiques a amené l'administration de parc informatique (Desktop Management) sur le devant de la scène. En effet, l'administration et la maintenance des ressources informatiques représentent un poste budgétaire important pour une entreprise.

Les spécialistes d'administration de parc NetworkD ont retenu depuis des années **LANDesk® Management Suite** pour assurer l'automatisation des tâches d'administration des systèmes et de la sécurité.

Cette plate-forme permet consultation, gestion, mise à jour et protection proactive des postes de travail, serveurs et équipements mobiles, depuis une seule et même console.

Autres fonctions capitales permettant d'automatiser les tâches et de réduire les coûts avec LANDesk® Management Suite : gestion sécurisée et exclusive des systèmes sur Internet, supervision des licences logicielles, télédistribution de logiciels, déploiement de systèmes d'exploitation et migration des profils, prise de contrôle et résolution des problèmes à distance, gestion des inventaires, etc.

La gestion vitale de la sécurité et des mises à jour

Pirates, virus ou dysfonctionnements, les logiciels et systèmes d'exploitation sont vulnérables. Des milliers de vulnérabilités sont enregistrés tous les ans. Chaque jour, les fournisseurs d'applications et de systèmes d'exploitation sortent des mises à jour. Alors, autant faire le maximum pour intégrer les dernières mises à jour (patches) de sécurité.

NetworkD aide ses clients à définir des solutions de gestions de patches et de sécurité pour établir une ligne de conduite en la matière, afin de stabiliser les applications et les systèmes d'exploitation de l'entreprise. Dans ce but, NetworkD a opté pour **LANDesk® Security Suite**. Ce logiciel améliore la sécurité avec les outils de gestion et de réparation de vulnérabilités qui assurent une configuration optimale et un contrôle d'accès aux données au niveau de chaque appareil. Le scanner logiciel intégré inspecte le réseau et ses équipements et renvoie les besoins en termes de patches, les menaces de malwares et les vulnérabilités de configuration. LANDesk® Security Suite recherche, établit la priorité, télécharge et distribue les patches nécessaires. Puis, il supprime les spywares, adwares et autres malwares.

Des serveurs aux performances et à la disponibilité contrôlées

Quand un serveur tombe, la productivité chute rapidement. L'équipe informatique a besoin d'outils puissants qui feront tourner les serveurs avec des performances accrues. Il convient donc de surveiller en temps réel l'activité des serveurs et d'être informé au plus vite de tout problème survenu ou imminent.

LANDesk® Server Manager a été choisi par NetworkD, car il offre le plus haut niveau de disponibilité et de performances des serveurs grâce à une gestion active de leur configuration et de leur approvisionnement. L'entreprise peut choisir un niveau de contrôle personnalisé pour chaque machine : de la collecte

d'informations sans agent et la récupération pour un impact serveur minimal, à une analyse robuste des performances, de la maintenance et de la récupération après sinistre.

Gestion des postes mobiles et PDA, des clients légers

Les multiples applications mobiles complètent la panoplie des employés nomades, qui peuvent se connecter aux données de l'entreprise où qu'ils se trouvent. Toutefois, l'équipe informatique doit relever un lourd défi : suivre des postes clients mobiles en les maintenant à jour sans qu'ils soient connectés en continu au réseau. Dans ce contexte, des outils et des processus adaptés sont indispensables à ces équipements pour leur conserver un fonctionnement optimal.

Avec **LANDesk® Handheld Manager**, complément de LANDesk® Management Suite, les techniciens de NetworkD proposent une gestion de l'inventaire et la distribution de logiciels pour les appareils portables. Ils proposent aussi : la découverte et gestion des périphériques, la distribution de logiciels, la surveillance des périphériques et des alertes en cas de changements, un ajustement de la bande passante et le redémarrage au point d'arrêt, des mises à jour et la maintenance des appareils automatisées. Une solution d'autant plus pertinente que la technologie d'échange de fichiers LANDesk® Handheld File Exchange est optimisée pour le bas débit et les connexions intermittentes des appareils mobiles.

Gestion de parc informatique : savoir où se trouve quoi !

Maintenir à jour l'inventaire des équipements et autres ressources informatiques peut monopoliser de nombreuses personnes. Il s'avère essentiel de connaître de façon détaillée non seulement ces ressources, mais également leur état de fonctionnement. Il devient alors possible de déterminer les coûts, de les maîtriser et d'agir en connaissance de cause.

Pour y parvenir, une bonne gestion de parc (Asset Management) repose sur une combinaison étudiée de personnes, d'outils et de processus. Cette stratégie permettra aux équipes informatiques d'accéder rapidement à des données fiables, et donc de contrôler les coûts, d'améliorer les services et de suivre l'évolution des ressources tout au long de leur cycle de vie.

Experts du logiciel **LANDesk® Asset Manager Suite** les ingénieurs de NetworkD accompagnent les entreprises pour déployer et paramétrer cette solution selon leurs besoins. L'outil de gestion de parc unifié prend le contrôle sur l'ensemble du cycle de vie du parc informatique, aide à éviter les achats inutiles et facilite les réponses aux audits.

On retrouve parmi les fonctions principales :

- le suivi des ordinateurs, téléphones, équipements de bureau, les contrats de maintenance...
- l'accès aux données sur le parc depuis un point unique,
- la découverte automatique des ordinateurs, des switches, routeurs... sur le réseau et la création d'inventaires détaillés des logiciels et matériels installés,
- la génération de rapports sur l'utilisation des licences logicielles,
- le contrôle d'accès aux périphériques et la surveillance de toutes données depuis une console Web.

Un support efficace pour assister les utilisateurs

Pour assister les utilisateurs finaux d'une informatique en évolution continue, le service de support (Help Desk) de l'entreprise nécessite un point de contact central, entre utilisateurs et informaticiens (Service Desk) capable de traiter toutes les demandes. Cela génère des coûts. Alors, il devient primordial de maîtriser ces coûts tout en maintenant un niveau de service élevé et de qualité.

NetworkD offre un accompagnement optimal pour déployer des solutions de support basées sur les meilleures pratiques de l'industrie afin :

- ? d'augmenter la productivité et le rendement de l'équipe de support,
- ? de superviser et contrôler les coûts et les niveaux de service,
- ? de générer des rapports centralisés sur tous les aspects du Help Desk,
- ? de réduire le coût total de possession (TCO),
- ? de mieux gérer les niveaux de service et d'automatiser l'escalade des problèmes et des notifications,
- ? de proposer des outils de résolution de problèmes et de bases de connaissances,
- ? d'accéder aisément à un portail Utilisateurs en interne ou depuis l'extérieur.

Pour ces prestations, NetworkD a choisi FrontRange ITSM® et **HEAT® Service & Support®** qui proposent des solutions de support et d'IT Service Management complètes et faciles d'utilisation permettant de réduire les coûts, d'améliorer les relations et les interactions au sein des équipes de support et la satisfaction client. Ces solutions abordables, pratiques et reconnues, aident l'entreprise à contrôler le support, à gérer les problèmes, et à devenir proactive.

Gestion des changements : minimiser les impacts et réduire les coûts

Les changements non managés sont responsables de 80 % des pannes dans les DSI. Même quand les changements sont planifiés, 20 % de ceux-ci causent tout de même des problèmes par manque de visibilité sur les dépendances qui impactent directement l'activité de l'entreprise. Un constat qui fait réfléchir !

Dans un environnement économique en perpétuelle évolution, les infrastructures sont également amenées à s'adapter. Et les changements contrôlés cessent d'être un problème pour devenir des avantages concurrentiels. NetworkD aide les entreprises à optimiser et automatiser les actions qui contrôlent ces changements.

Afin de déployer au mieux ces pratiques, les équipes de NetworkD utilisent les produits IT Service Management de l'éditeur FrontRange®. La gamme IT Service Management est, entre autres, basée sur les recommandations ITIL® (Information Technology Infrastructure Library®).

Pour assurer la gestion des changements, les solutions HEAT[®] Service & Support et ITSM de FrontRange[®] intègre plusieurs modules :

- gestion des incidents (suivi, mesure d'impact, résolution),
- gestion des problèmes (identification, source, résolution),
- gestion de modifications (suivi, mesure impact, optimisation...),
- gestion des mises en production (planification, déploiement, suivi),
- gestion du niveau de service pour mieux répondre aux attentes des utilisateurs ou les adapter,
- gestion des configurations (identification, reporting...),
- gestion de la disponibilité (mesure des performances et la disponibilité des composants et des services, reporting en temps réel...).

Toute la panoplie est reconnue pour sa pertinence en matière de gestion du changement. Le choix de la solution HEAT ou ITSM de FrontRange[®] se fera en fonction de la maturité des process de l'entreprise et de sa volonté d'adopter ITIL[®].

5. Un centre de formation aux logiciels et aux méthodes

Des cursus sur les produits des partenaires

Situé au cœur de Paris, le centre de formation NetworkD dispense des cours sur les solutions des éditeurs LANDesk®, FrontRange®, ses partenaires technologiques et stratégiques. Les formateurs NetworkD sont certifiés par les éditeurs concernés et disposent de plusieurs années d'expérience, étayées par une pratique régulière de terrain. Les cours sont donnés en français.

Depuis début 2006, NetworkD représente en France le Help Desk Institute.

Help Desk Institute (HDI) : former et certifier les professionnels du support

Un partenariat exclusif en Europe francophone

Pour professionnaliser les métiers du support, NetworkD a noué un partenariat exclusif sur la France, Belgique et Suisse francophone avec HDI (Help Desk Institute). Ce spécialiste, leader de la formation aux métiers du support, est mondialement reconnu par la profession pour son sérieux et la pertinence de ses cours. Ces formations ouvrent sur des certifications reconnues au niveau international. Une manière pour les intéressés de prouver leur niveau de compétences, et un atout pour les entreprises qui disposent d'une évaluation indépendante de chaque collaborateur ou candidat.

Ces formations sont dispensées en français par les formateurs certifiés de NetworkD, et les supports de cours sont intégralement en français.

Un cursus pour chaque profil du support

Les trois formations HDI s'adressent aux différents profils d'un service de support : superviseur, technicien de support expérimenté, débutant.

6. NetworkD, éditeur de logiciels

Les quatre piliers d'iValue Suite™

Les quatre logiciels d'iValue Suite™ complètent aux niveaux fonctionnel et technique des solutions de gestion de support technique ou d'administration de parc, tel que LANDesk® Management Suite, Altiris®, Microsoft SMS®, et Novell Zenworks®. Ces solutions conformes aux meilleures pratiques et aux recommandations ITIL® s'intègrent aisément à tout système d'information.

iControl for Windows™ : la fin des mots de passe oubliés

La première raison des appels au support technique des entreprises concerne la réinitialisation des mots de passe, ce qui peut représenter jusqu'à 30 % des appels. Il devient donc urgent de réduire considérablement le volume de ces appels onéreux et sans valeur ajoutée.

Avec **iControl for Windows™**, les utilisateurs peuvent modifier ou retrouver eux-mêmes leurs mots de passe. Le principe repose sur des questions-réponses. L'administrateur définit le texte des questions et le nombre auxquelles devra répondre chaque utilisateur pour retrouver ou modifier son mot de passe, et ainsi s'authentifier. La gestion des comptes utilisateurs est sécurisée et combinée à une plus grande indépendance de l'utilisateur !

Bâti sur une architecture Microsoft.Net, iControl for Windows™ peut aussi fonctionner indépendamment d'iValue Suite™. La solution supporte de multi-domaines et bénéficie d'un chiffrement pour l'échange et le stockage des données. L'administration via le Web permet d'accéder en toute sécurité à toutes les fonctions. iControl for Windows™ s'intègre aisément avec FrontRange HEAT Self Service® grâce à des modèles prédéfinis. Il s'intègre naturellement avec iLaunchPad™.

iLaunchPad™ marie Help Desk et administration de parc

En interfaçant les outils de Help Desk et d'administration de parc, **iLaunchPad™** de NetworkD permet de diminuer la durée des appels, d'augmenter le ROI et d'améliorer l'efficacité des équipes de support.

Les techniciens diagnostiquent et résolvent les problèmes à distance, et évitent l'escalade onéreuse dans la résolution des problèmes.

La console iLaunchPad™ s'intègre avec la plupart des outils de Help Desk et permet d'utiliser les fonctionnalités de LANDesk® Management Suite, Altiris®, Microsoft SMS®, et Novell Zenworks®, sans pour autant disposer des consoles d'administration de ces derniers. Ainsi, le support accède à l'administration de parc en un clic depuis la console de Service Desk : inventaire, distribution de logiciels, réinitialisation du mot de passe, prise de contrôle à distance, chat, exécution distante, transfert de fichiers, redémarrage à distance, etc.

iRecall™ étend les fonctionnalités de LANDesk®

iRecall™ Solution éditée par NetworkD étend aujourd'hui LANDesk® Management Suite, ajoutant des fonctionnalités avancées d'Asset Management et de Conformité.

La solution iRecall™ va simplifier les actions du Service Desk en fournissant de puissantes fonctions de Surveillance des Assets et fournira de nombreuses statistiques sur l'utilisation et le cycle de vie de ces biens.

Au-delà de ces fonctions d'Asset Management, iRecall™ permettra également d'accéder à une analyse fine des campagnes de télé-distributions ainsi que de leur efficacité.

iRecall™ est la solution indispensable à LANDesk® qui aidera les entreprises à garder leur parc informatique conforme.

iBridge™ : une solution de gestion complète et enrichie des configurations

iBridge™ de NetworkD rapproche les informations des applications de Service Desk et d'Administration de Parc, afin de corréliser les données de ces deux environnements. Il autorise l'utilisation d'un outil d'inventaire matériel sur la base Client de l'application de Service Desk afin d'associer des PC, moniteurs et autres périphériques directement à leurs propriétaires. Résultat : l'entreprise dispose d'une base de données de gestion des configurations (recommandation ITIL®) ou CMDB (Configuration Management DataBase).

iBridge™ copie et met à jour les enregistrements d'inventaires de LANDesk® Management Suite vers la base de données HEAT Service and Support®, permettant d'avoir une vue d'ensemble de la tendance des actifs. Les informaticiens peuvent définir des seuils sur différents éléments.

Lorsqu'ils sont atteints ou dépassés, iBridge™ génère automatiquement des tickets de maintenance préventive. En possession de cette information, le Service Desk cesse d'être réactif pour devenir proactif.

iBridge™ permet également le transfert des biens d'un utilisateur à un autre, la génération de rapports détaillés.

iSurvey™ : mesurer la satisfaction des clients ou des utilisateurs

Complément de HEAT Service and Support® de FrontRange®, iSurvey™ mesure la perception par les utilisateurs, de la qualité du service rendu. Une excellente façon d'améliorer continuellement les processus.

Un e-mail envoyé automatiquement au client ou à l'utilisateur final renvoie vers un lien sur une enquête de satisfaction en ligne. Cette enquête de satisfaction, ainsi que sa périodicité, peuvent être personnalisées facilement.

iSurvey™ est la seule application développée en XML qui s'intègre directement dans la base de données HEAT. Les résultats de l'analyse sont visibles via un écran HEAT spécifique, et des rapports peuvent être aisément créés pour établir un compte-rendu des performances du Service Desk.

HiTIL™ repeint FrontRange® HEAT aux couleurs ITIL®

Mondialement reconnu et accepté comme un ensemble de recommandations pertinent pour appliquer les meilleures pratiques du Service Management, ITIL® (*Information Technology Infrastructure Library*®) est devenu une référence incontournable. Pourtant, les mises en place d'ITIL® restent limitées, et souvent réservées aux grandes entreprises car la démarche nécessite des ressources humaines pour assumer certains rôles spécifiques, et un investissement en consulting et en logiciels.

Désormais, HiTIL™ fait d'ITIL® une réalité pour les entreprises de toutes tailles !

Elaboré par NetworkD, HiTIL™ transforme HEAT Service & Support® de FrontRange® en une solution complète de Service Management, grâce à une configuration personnalisée. Ainsi, l'entreprise améliore l'efficacité et la valeur du support interne et externe via un service guidé par des processus, en évitant la lourde charge d'une implémentation intégralement ITIL®.

7. Une entreprise visionnaire qui choisit la spécialisation

Par Jean-Jacques Lapauw,
directeur commercial de NetworkD

Administration de parc, les quatre familles d'un marché en mouvement

Un premier groupe d'éditeurs se concentre sur le desktop management. C'est le cas de LANDesk®, Altiris®, Criston®, Microsoft®... Leurs offres couvrent les besoins d'inventaire, de télédistribution, de prise de contrôle à distance, ou bien encore de migration de système d'exploitation. Depuis deux ans, elles s'enrichissent : fonctions de sécurité (patches, antivirus, spyware, accès), gestion de périphériques (USB, Bluetooth, Wifi, CD/DVD-Rom), etc. Une stratégie intelligente, car une bonne sécurité passe par la maîtrise de l'inventaire et une télédistribution efficace sur des architectures de plus en plus distribuées.

Second groupe, les éditeurs de briques logicielles proposent, soit une solution d'inventaire, soit un outil de prise de contrôle distante, soit la gestion des masters... L'entreprise doit alors s'assurer de la pérennité de ces produits, et peinera à suivre les différents cycles de mise à jour pour conserver des interfaces efficaces entre les briques. Aujourd'hui, les entreprises recherchent plutôt une solution globale et intégrée. Quant aux éditeurs de logiciels de sécurité, ils intègrent peu, ou pas, de fonctions d'administration de parc. Certains rachètent des spécialistes pour répondre à ces besoins complémentaires. Toutefois, l'architecture globale et composite s'avère lourde et complexe, surtout sous divers environnements et de multiples serveurs.

Dernière famille : les éditeurs issus de la gestion de parc (exemple, Staff & Line). Certains tentent une percée sur l'administration de parc souvent par add-ons ou par rachats. On retrouve alors les défauts décrits ci-dessus, engendrant une administration lourde et des performances moins efficaces.

NetworkD se focalise sur son métier et sur celui de ses clients

Nous consacrons nos efforts sur une spécialité : le service autour du Help Desk, notamment avec les logiciels LANDesk®. Chez NetworkD, nous avons choisi cette solution depuis 10 ans et sommes reconnus pour notre expertise en la matière. Nous sommes le premier partenaire mondial de LANDesk®. Ce positionnement de spécialiste nous a permis de déployer des méthodologies d'excellence opérationnelle, autour de notre offre *Infrastructure Management Services*. Notre démarche combine les meilleures pratiques de terrains et applique les recommandations ITIL® aux métiers du Desktop Management.

Trois questions à Laurent Roussel,
Business Development Manager Entreprise Solutions

D'où vient ce renouveau du support ?

Le marché du Help Desk et du Service Desk connaît une forte évolution en France et se développe grâce à l'arrivée d'ITIL®, la montée de la gouvernance IT, la demande de création de valeur de ces structures générant des coûts conséquents.

Ces démarches concourent à une évolution positive : l'informatique doit tout mettre en œuvre pour répondre aux besoins des directions opérationnelles afin de faire progresser l'entreprise. La DSI devient alors un centre de création de valeur.

Alors, comment NetworkD procède-t-il ?

Chez NetworkD, nous combinons trois axes complémentaires :

- L'approche consulting pour analyser les besoins et les coûts du Service Desk. Nous nous référons à 350 meilleures pratiques, mariant les recommandations ITIL[®] et le pragmatisme du terrain.
- Le projet technique utilise les solutions HEAT[®] et ITSM[®] de FrontRange[®].
- L'axe formation s'exprime à travers le partenariat avec HDI (Help Desk Institute), leader mondial de la formation au support. Outre les systèmes et des méthodes, NetworkD forme les hommes. Les techniciens du support et leurs managers bénéficient des meilleures pratiques de leurs métiers. Les formateurs NetworkD certifiés HDI et toujours sur le terrain, dispensent ces formations en français.

Et quel rôle joue la solution iValue Suite™ que vous éditez ?

Cette suite est proposée comme complément aux solutions de Desktop Management et solutions de Service Desk telles que les solutions de LANDesk et Fronrange[®]. Cette suite intègre des process que l'entreprise souhaite mettre en œuvre sans y parvenir, mariant le Service Desk et le Desktop Management de deux Editeurs Logiciels différents. Le module iControl for Windows™ apporte la sécurité d'accès et permet de respecter la conformité aux nouvelles réglementations européennes. Enfin, dans le cadre d'une mise en œuvre de la meilleure pratique ITIL[®], le module iSurvey™ gère les enquêtes de satisfaction afin de s'assurer que le système d'information s'aligne bien aux attentes et contraintes du terrain.

8. Les Hommes

Jean-Jacques Lapauw : directeur commercial

Participant activement à la naissance de NetworkD Europe, Jean-Jacques Lapauw y entre comme directeur commercial Europe du Sud en décembre 2004, à 38 ans : suivi commercial des grands comptes, gestion des relations avec LANDesk Software®... Il est aussi fortement impliqué dans la définition de la stratégie marketing. Jean-Jacques Lapauw est titulaire de la certification "ITIL Foundation".

Entre 2003 et 2004, LANDesk® France l'embauche comme Responsable Grands comptes pour définir la stratégie commerciale, suivre l'ensemble des grands comptes et des partenaires, collaborer à la stratégie marketing et élaborer des contrats-cadre. Il confirme alors son intérêt et son expertise dans les domaines de l'administration de parc et du Help Desk.

De 1993 à 2003, Jean-Jacques Lapauw préside une société de services informatiques française qu'il a cofondée. Responsable de 80 personnes, et gérant des filiales, il définit et déploie la stratégie du groupe, et en assure les directions commerciales et marketing. Outre le suivi commercial de certains grands comptes stratégiques, il gère les relations fournisseurs avec Microsoft® et LANDesk®.

Laurent Roussel : expert en support d'entreprise

En janvier 2006, Laurent Roussel, âgé de 34 ans, prend les fonctions de Business Development Manager Entreprise Solutions chez NetworkD Europe SAS. Depuis décembre 2004, il avait participé au lancement de NetworkD en tant que Senior Account Executive chargé de conseiller les entreprises sur l'administration de parc informatique et de vendre les solutions LANDesk®.

Il a en charge également le développement commercial des produits de la gamme iValue™ de NetworkD (passerelles et compléments pour produits de Help Desk et d'Administration de Parc).

Titulaire de la certification "ITIL Foundation", il est chargé de mettre en place le centre de formation du HDI (Help Desk Institute) en France, en Belgique et en Suisse.

Il gère les relations avec l'éditeur FrontRange Solutions® et HDI, et assume l'accompagnement en marketing et en communication sur les offres de Service Desk Desk, iValue Suite™ et HDI.

Auparavant, Laurent Roussel a travaillé dans des sociétés de services informatiques, puis occupé des postes à responsabilité commerciale sur des offres de consulting et de déploiement de la solution LANDesk®. En 2003, il a été consacré meilleur commercial LANDesk® d'Europe du Sud.

9. Glossaire

Administration de parc

L'administration de parc va permettre à l'administrateur d'effectuer le suivi technique de son parc informatique et d'administrer les ressources informatiques de son entreprise. Pour ceci, il va disposer de plusieurs types d'outils qui vont répondre à différents besoins : l'inventaire matériel et logiciel, la télédistribution, la prise de main à distance, le déploiement et la migration d'OS (XP, Vista, Linux, Mac OS, etc.), la sécurité des postes de travail (Antivirus, Patch de sécurité, contrôle des périphériques de type USB, Bluetooth, Wifi, etc..).

CMDB : Configuration Management DataBase

La gestion de la configuration, élément de la gestion de parc informatique, popularisée en France avec le développement de la méthode ITIL. La gestion de la configuration regroupe l'ensemble des processus permettant d'assurer le contrôle de tout élément constitutif de l'infrastructure de l'entreprise.

DTM : Desktop Management

Cf Administration de parc.

Gestion de parc

C'est le suivi en temps réel du patrimoine technique, informatique ou non, de l'entreprise. Elle offre une vision globale de l'état, du suivi et des coûts des appareils utilisés dans l'entreprise. Il s'agit de recenser les différents types de machines présentes dans l'entreprise, leur nombre, leur localisation et les logiciels qui y sont installés mais aussi de connaître aussi l'année de fabrication et d'acquisition de ces matériels et logiciels, le nom des fournisseurs etc. La gestion de parc est une fonction à la fois administrative et technique : elle apporte une connaissance patrimoniale de son parc et offre une vision globale de l'état, du suivi et des coûts des appareils utilisés dans l'entreprise.

Inventaire

C'est le référencement de l'ensemble des ressources informatiques de l'entreprise d'un point de vue matériel et logiciel. Ces informations sont stockées dans une base de données, elles seront analysées par des logiciels de reporting et serviront de base au suivi du parc et à son administration (télédistribution, gestion de la sécurité, migration et renouvellement des PCs).

ITIL® : Information Technology Infrastructure Library®

ITIL® est un ensemble de Best Practices autour de la gestion des services informatiques - ITIL® consiste en un ensemble de documentations donnant des conseils pour apporter une qualité de service aux utilisateurs.

ITSM : Information Technology Service Management

Les normes de gestion de services rendus sur la base d'une infrastructure informatique et de télécommunications, en suivant les recommandations ITIL.

Meilleures Pratiques

Les "Meilleures Pratiques" est la meilleure approche connue à une situation basée sur une observation d'un organisme efficace dans des circonstances similaires. Dans l'approche des Meilleures Pratiques, on dégage les idées et expériences de ceux qui ont rencontré par le passé les mêmes problématiques.

SLA : Service Level Agreement – Accord des Niveaux de Service

Contrat définissant les engagements du fournisseur de service (interne ou externe) quant à la qualité de sa prestation, et les pénalités engagées en cas de manquement. Cette qualité doit être mesurée selon des critères objectifs acceptés par les deux parties. Ex. : temps de rétablissement du service en cas d'incident.

Support

Le but primaire d'un service de support (ou Help Desk – Service Desk) est de résoudre des incidents soumis par les utilisateurs (sous forme de courriel, téléphone, fax, etc.) le plus rapidement possible. Il doit, en plus de sa tâche de résolution, s'assurer qu'aucune demande ne soit perdue ni laissée sans réponse.

Télédistribution

C'est la mise en œuvre de solutions techniques permettant de contrôler et d'automatiser l'acheminement de fichiers et de logiciels sur l'ensemble des PCs, portables, Serveurs et PDA de l'entreprise. Concernant les logiciels, une deuxième phase d'installation automatisée sera ensuite déclenchée sur les matériels concernés.