



Le contrôle informatique par Absolute

Près de 1 200 ordinateurs Mac et PC Windows sont utilisés par le groupe d'agences Serviceplan. Le logiciel Absolute Manage pour la gestion du cycle de vie du parc informatique assure une gestion efficace.

Publicité, planification des médias, organisation d'événements ou développement de logiciel de gestion pour les services marketing, Serviceplan aide les entreprises dans tous les domaines de la communication. Pour ce faire, le groupe s'est doté de 30 filiales avec des succursales en Allemagne, à Zurich, Vienne, Paris et Dubaï. Une croissance qui présente également des défis particuliers pour le service informatique : avec près de 1 200 ordinateurs et environ 120 BlackBerry et iPhone, l'agence avait besoin d'une solution permettant la gestion simplifiée de ses équipements matériels et logiciels éparpillés sur divers sites. Les enjeux : avec 800 PC Windows et 400 Macintosh, il était décisif pour le service informatique de pouvoir gérer ces deux « univers informatiques » à l'aide d'un seul et même outil. L'Absolute Manage développé par Absolute Software assure aujourd'hui la gestion efficace et confortable du cycle de vie du parc informatique.

Mosaïque de Macs et Windows

Avant l'introduction d'Absolute Manage, Serviceplan administrait ses Mac à l'aide de la solution d'Apple, Remote Desktop et Mac OS Server. Pour la gestion des PC, elle utilisait True Image d'Acronis. Le problème : l'entretien des environnements systèmes éparpillés augmentait les contraintes de gestion et était par conséquent très coûteux, aussi bien en temps qu'en argent. Pour Manuel Miséré, directeur informatique chez Serviceplan, la réorganisation reposait donc principalement sur un produit multiplateforme devant permettre de gérer de la même façon les systèmes d'exploitation Macintosh et Windows. « Les solutions de gestion du cycle de vie du parc informatique compatibles avec les deux "univers informatiques" étaient rares, et seule une partie d'entre elles considèrent ces deux "courants" comme égaux. De plus, nous avons besoin d'un produit qui soit à la hauteur des applications très variées de nos ordinateurs », témoigne le spécialiste informatique dont l'équipe regroupe dix membres. Outre les postes de travail traditionnels sous Office, ils prennent également en charge des postes de travail destinés aux activités graphiques, de lithographie, montage et vidéo, avec des applications par conséquent très spécialisées pour chaque mission. « Il nous fallait un logiciel nous permettant de garder un œil sur tous ces programmes et, si besoin, de procéder à une nouvelle répartition », affirme M. Miséré. Une tâche loin d'être facile car la composition des terminaux de Serviceplan était aussi très hétérogène : en fonction du domaine d'application, les collaborateurs disposaient de postes de travail Mac ou PC, mobiles ou fixes. Et tous sans exception devaient être enregistrés, réparés et sécurisés.

Une solution unique pour tous

Lors de la recherche d'un produit approprié pour la gestion du cycle de vie du parc informatique, de nombreux fournisseurs dont les solutions étaient exclusivement adaptées à des ordinateurs Apple ou à des PC Windows, ont donc déjà été exclus. Outre Absolute Manage, le logiciel d'un concurrent a également réussi à se qualifier parmi les rares produits

« Grâce à cette liaison parfaite, nous pouvons ainsi visualiser sans problème les actifs recensés par Absolute Manage et les comparer avec le matériel autrement répertorié. »

Manuel Miséré,
directeur informatique chez Serviceplan

sélectionnés. Toutefois, seul Absolute Manage répondait parfaitement aux exigences requises par le service informatique. « Avec cette solution, nous pouvons même lire les données de production et de garantie des Mac en toute simplicité. De plus, l'interface utilisateur claire et simple a permis à nos collaborateurs de réduire considérablement leur période de formation », commente M. Miséré. Le rapport qualité/prix a également été un autre critère prépondérant au moment de prendre la décision.

En 2009, le coup d'envoi a enfin été donné pour l'installation d'Absolute Manage, autrefois connu sous le nom de LANrev. « Le déploiement de la solution a été réalisé rapidement et sans problème », se souvient le directeur informatique. « Deux semaines après le début de l'installation, mon équipe était déjà complètement formée et le logiciel était installé sur le serveur Mac ainsi que sur tous les postes Clients ». Absolute Manage recense les nouvelles machines via la fonction Auto Deployment, laquelle installe ultérieurement et automatiquement sur les ordinateurs les agents qui n'étaient pas raccordés au réseau lors de la phase de déploiement initiale et qui ont été acquis par la suite.

Grâce aux processus automatisés, M. Miséré et ses collaborateurs ont pu nettement réduire la durée d'installation des nouveaux logiciels. Pour les responsables informatiques de Serviceplan, la fonction principale d'Absolute Manage est toutefois d'assurer l'inventaire automatisé de l'équipement matériel et logiciel en toute simplicité et dans un laps de temps moindre. Par l'intermédiaire de l'outil de gestion des actifs (Asset-Management-Tool), les administrateurs peuvent contrôler l'ensemble du parc informatique et savent à tout moment où se trouve chaque machine et quand elle doit être réparée ou remplacée. Pour la gestion des quelque 120 BlackBerry et iPhone de l'entreprise, le service informatique utilise aussi la plateforme WebHelpDesk. Une interface adaptée assure le lien direct avec Absolute Manage. « Grâce à cette liaison parfaite, nous pouvons ainsi visualiser sans problème les actifs recensés par Absolute Manage et les comparer avec le matériel autrement répertorié », se réjouit M. Miséré. Ceci simplifie considérablement le travail du service informatique et contribue à apporter un support sans faille aux collaborateurs.

La gestion des licences et de la sécurité est également un élément essentiel pour le service informatique vu les nombreuses applications utilisées. L'utilisation contractuelle des licences peut être simplement contrôlée à tout moment à l'aide de rapports que l'on peut générer facilement. En matière de sécurité, M. Miséré considère que la possibilité d'une administration en fonction du rôle est particulièrement utile : ainsi, les gérants de chaque société de Serviceplan peuvent, sur demande, avoir accès au système administratif et suivre, par exemple, l'utilisation de chaque licence de logiciel ou encore s'informer sur le matériel informatique existant. À l'aide d'une liste noire des logiciels (Software-Blacklisting), le service informatique est également en mesure de reconnaître un logiciel non autorisé sur les machines et demander à ce qu'il soit supprimé ou bloqué.

En matière de réductions des coûts, M. Miséré considère qu'il s'agit là encore d'un véritable succès. C'est ce que permet maintenant l'IT-Controlling complet : le fait de pouvoir contrôler à tout moment où et à quelle fréquence un logiciel est utilisé aide à fournir une analyse détaillée des coûts et des bénéfices. Vient s'ajouter à cela, l'interface utilisateur facile à utiliser. Le personnel informatique obtient toutes les informations requises, lesquelles sont transmises rapidement et clairement. Les ressources humaines ainsi « déchargées » peuvent être affectées judicieusement à d'autres tâches.

L'Absolute Manage permettait du reste d'assurer le lien pratique entre la sécurité informatique et la gestion d'énergie : après un délai prédéfini, la solution active l'écran de veille multiplateforme de chaque machine client. L'utilisateur peut ensuite le désactiver en saisissant un mot de passe. Si un ordinateur n'est pas utilisé pendant un long délai, l'écran se met en veille. Ceci permet non seulement d'économiser de l'énergie mais aussi de réduire le risque d'accès non autorisé tout en prolongeant la durée de vie des écrans LCD. Un aspect important notamment lorsque des collaborateurs ne travaillent pas à leur bureau mais ailleurs sur ordinateur portable.

Encore une fois, la solution est avantageuse lorsque, habituellement rapide, elle se révèle être extrêmement rapide pour le personnel informatique. Ce fut par exemple le cas lorsque, par négligence, on a oublié d'indiquer dans quelle machine un disque dur nouvellement commandé avait été installé. Il a suffi de consulter la facture avec le numéro de série, puis de chercher à l'aide d'Absolute Manage pour remettre de l'ordre dans cette affaire.

Manuel Miséré est satisfait : « La solution dépasse nos attentes. Elle est extrêmement flexible, est facile à utiliser et a un prix d'achat très avantageux. Absolute Manage vaut le coup en particulier pour les entreprises qui, comme nous, ont des parcs informatiques hétérogènes. » Ce qui est particulièrement important pour le directeur informatique, c'est le passage de la gestion passive des actifs informatiques vers une administration active et économique des ressources informatiques. « Cette évolution a été possible principalement grâce à Absolute Manage. »