

Témoignage Client

CSEE TRANSPORT CONTRÔLE SES LICENCES LOGICIELLES ET SUIT LES RECOMMANDATIONS ITIL AVEC CIM DATACENTER D'APSYNET

La mise en place de Cim DataCenter aide CSEE Transport à prendre en compte les meilleures pratiques ITIL dans le cadre de la gestion des incidents et d'une administration rigoureuse de la sécurité liée aux licences logicielles.

CSEE Transport, dont le siège social est installé aux Ulis en Région Parisienne, compte 620 personnes réparties sur 6 sites (2 en France et 4 à l'étranger). Carl Chevalerias, responsable du groupe « Services Utilisateurs » de 8 personnes aux Ulis, a pour mission notamment de gérer le parc des 650 PCs et des logiciels et d'assurer les prestations s'y rattachant.

UNE SOLUTION INTÉGRÉE

Carl Chevalerias a souhaité fin 2001 mettre en place une solution intégrée d'inventaire, de gestion de parc, de suivi des licences et de Help Desk. Les différents outils utilisés à l'époque étaient soit inappropriés, soit obsolètes et ne communiquaient pas entre eux.

« *Nous recherchions un outil unique nous permettant de connaître et gérer avec précision notre parc informatique (matériel et logiciel) pour mettre en place une gestion des appels et des incidents plus productive, mais aussi renforcer notre politique de sécurité vis-à-vis des licences logicielles* » explique Carl Chevalerias.

Depuis novembre 2002, CSEE transport utilise au quotidien la solution Cim DataCenter pour l'inventaire et la gestion du parc (matériel et logiciel), des appels et des interventions, ainsi que pour le suivi des licences logicielles.

La société étant implantée sur trois sites, des serveurs relais situés à Riom et Madrid centralisent localement les données d'inventaire. La consolidation s'effectue chaque nuit au siège des Ulis.

Apsynet

Siège Social
15, rue du Vieux Pont
92000 Nanterre
Tél. : 01 55 17 21 31
Fax : 01 55 17 21 33

contact@apsynet.fr
www.apsynet.fr



SECTEUR D'ACTIVITÉ

Industrie

A PROPOS DE CSEE TRANSPORT

CSEE Transport, dont le siège social est installé aux Ulis en Région Parisienne, est filiale du groupe Ansaldo Signal, le leader mondial des systèmes de signalisation, de contrôle-commande et de supervision ferroviaire, notamment pour la grande vitesse.

En 2004, CSEE transport compte 620 personnes réparties sur 6 sites (2 en France et 4 à l'étranger) et réalise un chiffre d'affaires consolidé de 110,5 millions d'Euros, dont 60% à l'export.

LE PARC INFORMATIQUE

Le parc machines géré par le siège social est réparti sur 3 sites, Les Ulis, Riom (Puy-de-Dôme) et Madrid, et comporte plus de 650 machines sous Windows 2000 XP, 20 serveurs NT 2000 et 2003, et près de 15 serveurs Unix VMS.

LES OBJECTIFS

- Mettre en place une solution intégrée d'inventaire, de gestion de parc, de suivi des licences et de Help Desk
- Améliorer le productivité du Help Desk
- Renforcer la politique de sécurité vis à vis des licences logicielles

LA SOLUTION

Cim DataCenter

UNE DÉMARCHÉ DE SUIVI DES RECOMMANDATIONS ITIL

Ayant entamé par la suite une démarche d'amélioration des processus, Carl Chevalerias s'appuie sur les recommandations ITIL pour anticiper les incidents liés à des causes connues, gérer leur prise en charge et leur résolution. Les risques liés aux logiciels ont notamment été pris en compte. Ainsi, les automates mis en place signalent toute défaillance de ce type, lors de l'installation d'un logiciel non-conforme, ou en cas d'absence (ou de désactivation) de logiciels indispensables à la protection de certains postes.

Le suivi des licences logicielles permet par ailleurs de mettre plus aisément en regard les licences installées et celles effectivement acquises.

« La génération d'alertes et l'envoi automatique de mails lors de changements susceptibles de mettre en péril la sécurité de l'entreprise s'inscrit dans notre démarche de suivi des recommandations ITIL » explique Carl Chevalerias.

C'est aussi dans cette démarche que le groupe « Services Utilisateurs » utilise le module Help Desk de Cim DataCenter. Il lui permet de gérer les interventions, de la réception de l'appel à sa clôture, en passant par les interventions et le suivi par mail, y intégrant une évaluation, faite par l'utilisateur, du niveau de qualité du service.

La mise en œuvre de fonctions avancées de Cim DataCenter, telles que des requêtes SQL par exemple, permet au groupe d'établir des indicateurs sur la résolution des incidents et d'en suivre la progression, dans le respect des recommandations ITIL.

« Cim DataCenter est pour nous un outil stratégique, il nous permet d'unifier au sein de CSEE Transport certains processus métier du Service Informatique en tenant compte de bonnes pratiques ITIL (gestion des logiciels, du parc matériel, des incidents...) » conclut Carl Chevalerias.



Apsynet

Siège Social
15, rue du Vieux Pont
92000 Nanterre
Tél. : 01 55 17 21 31
Fax : 01 55 17 21 33

contact@apsynet.fr
www.apsynet.fr

LES BÉNÉFICES

- Connaissance exhaustive du parc informatique (matériel et logiciel)
- Gestion proactive des biens
- Accroissement de la productivité de Help Desk
- Consolidation de la politique de sécurité vis à vis des licences logicielles par la détection et l'envoi de mail automatique
- Mise en regard des licences installées et acquise facilitée
- Unification de processus métier du SI
- Prise en compte des bonnes pratiques ITIL

LES PROJETS FUTURS

- Intégrer la gestion des problèmes et la gestion du changement
- Mettre en place de SLA (Service Level Agreement/Accord sur les niveaux de services)

« Cim DataCenter est pour nous un outil stratégique, il nous permet d'unifier au sein de CSEE Transport certains processus métier du Service Informatique en tenant compte de bonnes pratiques ITIL »

Carl Chevalerias
Responsable du Groupe « Services Utilisateurs »
CSEE Transport