

»» SFD (Société Financière de Distribution)



De la mise en place d'un Système d'Information performant basé sur les nouvelles technologies pour fournir la réactivité indispensable à l'évolution du métier de la téléphonie.

Leader national

SFD est une entreprise de 2000 collaborateurs bénéficiant du soutien d'un groupe puissant (le groupe SFR), qui a su grandir et mûrir avec son marché, celui de la téléphonie mobile. Le réseau de SFD a été créé en 1998 et compte aujourd'hui 260 magasins Espace SFR situés dans la plupart des grands centres commerciaux en France. En 2004, le réseau s'est doté d'une implantation de prestige de 350m², en s'installant sur les Champs Elysées (Mégastore). Organisé en 17 directions régionales, le choix des implantations dans les centres commerciaux permet d'être au plus proche des consommateurs. Le réseau est homogène et chaque magasin bénéficie du même concept de distribution. Le taux de croissance de SFD a augmenté de +22% entre 2002 et 2003 et témoigne de ce dynamisme.

Besoins en matière de télédistribution logicielle

Le système informatique de la Société Financière de Distribution de SFR se compose de 300 postes au sein des agences commerciales et du siège social et de 1900 points de vente répartis à travers la France. Fortement implantée sur le territoire français, SFD avait besoin d'une solution globale, facile à mettre en place, ergonomique et accessible en terme de coût. En décembre 2003, SFD décide donc d'acquérir une solution pragmatique répondant à leurs besoins d'administration distante de leurs 2200 postes.

De plus, outre les terminaux des points de vente, le déploiement de cette solution concerne également l'infrastructure informatique existante, englobant les différents serveurs du groupe afin d'en limiter les interruptions.

Toujours dans l'optique de fournir une réactivité indispensable et maximale, SFD souhaitait parallèlement déployer une solution lui permettant de mettre à jour leur Système d'Information, de le rendre plus performant sur le standard des dernières technologies.

Sylvain Coquio, Directeur des Systèmes d'Information de SFD avait évalué différentes solutions de gestion de parc du marché. Le choix de la Direction Informatique s'est porté sur LANDesk® Management Suite, une solution globale, facile à mettre en place, ergonomique, accessible en terme de coût et dont les périmètres de fonctionnalités étaient en parfaite adéquation avec leurs besoins immédiats.

Besoins de l'entreprise

- Distribution plus efficace des mises à jour vers les terminaux de points de vente
- Support PC plus centralisé dans un environnement distribué
- Réduction du temps d'interruption des 2200 postes répartis sur 260 enseignes et 14 agences commerciales ainsi que des deux serveurs

Solution

- LANDesk® Management Suite
- LANDesk® Inventory Manager

Avantages pour l'activité

- Réduction du temps consacré à la mise à jour mensuelle des logiciels
- Économies et gains de productivité du service informatique
- Meilleure productivité des développeurs internes et du service informatique (incluant la hotline)
- Mise à jour continue du Système d'Information

“Nous avons obtenu un retour sur investissement très important car les mécanismes de distribution de LANDesk Management Suite sont adaptés à notre Système d’Information distribué dans toute la France et que l’objectif de rationalisation des coûts est atteint tout en augmentant la qualité de service aux utilisateurs internes.”

CHRISTIAN AUSSET
DIRECTEUR DES OPÉRATIONS IT
SFD FRANCE

“Nous avons pu obtenir d’une part, un panorama de la globalité de notre parc informatique mais aussi des différents terminaux et autres serveurs pilotant chaque enseigne grâce à la fonction d’inventaire. Cela nous a permis d’effectuer les différentes mises à jour systèmes et correctives de sécurité via la télédistribution logicielle et dans certains cas, prendre la main à distance sur des postes pour différents paramétrages. Nous avons constaté à ces occasions, l’aisance de déploiement des logiciels que LANDesk Management Suite permet.”

Gains de temps et d’argent

Profitant de cette refonte de l’existant via LANDesk Management Suite, SFD en a profité pour préparer le déploiement du Service Pack 2 de Windows* XP. Cela a ainsi permis à l’entreprise d’optimiser la télédistribution de ses logiciels. De manière globale, les terminaux des points de vente sont équipés d’applications propriétaires fonctionnant toutes en mode web. L’application principale métier est quant à elle écrite en Windev* et accède à une base de données locale Oracle* en mode client serveur.

Pour la télédistribution des mises à jour des différentes applications, SFD a utilisé tous les modes de distribution logicielle que la solution est à même de proposer :

- LANDesk® Dynamic Preferred Server : mode offrant un équilibre de charges et une tolérance aux pannes fonctionnelles pour faciliter la distribution des paquets logiciels à travers l’entreprise et notamment vers des utilisateurs itinérants.
- La technologie LANDesk® Targeted Multicast™ qui réduit au minimum la bande passante utilisée pour distribuer de volumineux paquets logiciels vers de nombreux utilisateurs, sans reconfiguration du matériel dédié ou du routeur.
- La technologie LANDesk® Peer Download™ qui utilise la bande passante locale pour accéder à des logiciels déjà fournis à un sous réseau.
- D’autres fonctionnalités de distribution à base de tâches, une gestion de la configuration à base de stratégies et autres avantages ont été mis en application.

Ces différents modes de télédistribution permettent ainsi à SFD de mettre à jour aisément tous ses serveurs distants mais aussi toutes les stations des points de vente en une seule nuit. De plus, l’utilisation du module LANDesk Management Gateway permet d’opérer en toute sécurité des prises de contrôle à la demande via Internet.

Avantages pour l’entreprise et le service informatique

Le taux de réussite de la télédistribution atteignant quasiment toujours les 100%, il garantit ainsi à l’équipe de développement que le Système d’Information est toujours homogène et aligné aux exigences commerciales. La charge de travail diminue de façon drastique, les développeurs internes peuvent désormais consacrer plus de temps aux autres fonctionnalités de la suite. De ce fait, le déploiement de la solution LANDesk a permis à SFD de ne plus faire appel à la sous-traitance pour le déploiement des applications et évolutions diverses.

En effet, SFD était auparavant obligé de recourir à du personnel intérimaire pour les assister dans les tâches de télédistribution de versions de logiciels sur l’ensemble de leurs agences. En fonction de l’urgence, ce personnel pouvait aller jusqu’à 11 techniciens en simultané entièrement dédiés au déploiement. LANDesk Management Suite a permis d’obtenir plus de réactivité et d’homogénéité mais aussi de bénéficier d’une optimisation des ressources humaines pour les tâches quotidiennes.

“Toujours dans une optique de réduction de coûts, nous avons opté pour LANDesk Inventory Manager qui permet d’améliorer nos performances grâce à une gestion complète de nos biens matériels et logiciels. La supervision des licences logicielles permet non seulement de réduire le coût de celles-ci mais nous garantit également une conformité parfaite. D’autre part, un référentiel de biens unifié nous permet de fédérer le capital information et ainsi de transformer les données brutes en Business Intelligence”, déclare Sylvain Coquio.

Mieux servir les utilisateurs

Le service informatique ainsi que les équipes de support niveau 2 et 3 de SFD utilisent dorénavant les fonctions de prise de main à distance pour la gestion de la hotline. Au total, une vingtaine de personnes sont concernées. La hotline peut dorénavant intervenir seule pour remettre à niveau n’importe quel poste à partir de l’une unique console web LANDesk. La fonction de gestion des licences apporte une meilleure visibilité des applications installées et utilisées afin d’en réduire le coût de possession et ainsi les dépenses informatique.

“Par exemple, notre Système d’Information en points de vente dédié à l’encaissement et au back office a connu en 18 mois plus de 30 versions. Nous la déployons à chaque fois sur 900 postes. En rationalisant le SI, nous avons ainsi pu optimiser l’allocation de nos ressources budgétaires et humaines mais aussi notre qualité de service”, conclut Christian Ausset.

“Nous recourions auparavant à des intérimaires, pouvant aller jusqu’à 11 techniciens en simultané pour faire face aux déploiements de versions de logiciels sur l’ensemble de nos agences. LANDesk Management Suite nous permet d’obtenir plus de réactivité et d’homogénéité mais aussi de bénéficier d’un gain d’intérêt important dans les tâches quotidiennes. Nous avons pu faire évoluer plus rapidement notre Système d’Information grâce à un taux de réussite de la télédistribution atteignant presque toujours les 100%. ”

SYLVAIN COQUIO

DIRECTEUR DES SYSTÈMES D’INFORMATION

SFD FRANCE



Siège social

698 West 10000 South

Suite 500

South Jordan, Utah 84095, États-Unis

www.landesk.fr

POUR EN SAVOIR PLUS

France : +33 0810 000 212

Brésil :+ (55 11) 5105-5800

Canada et États-Unis : + 1-800-982-2130

Chine :+ 8610-8518-3138

Allemagne :+49(0) 89/90405740

Irlande :+ 353 (0)1 809 4268

Italie :+ 39 (02) 407 9884

Japon :+ 81 (3) 3435-8261

Corée :+ 82-2-706-9510

Mexique :+ 52 (55) 5061-4933

Royaume-Uni :+ 44 (0) 118-902-6200

COPYRIGHT © 2006 LANDESK SOFTWARE, LTD OU POUR SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES.

LANDESK EST UNE MARQUE DÉPOSÉE DE OF LANDESK INC. AUX ÉTATS-UNIS ET DANS D'AUTRES PAYS. * TOUTES LES AUTRES MARQUES CITÉES SONT LA PROPRIÉTÉ DE LEUR DÉTENTEUR RESPECTIF.

LES RÉSULTATS DE CHAQUE CLIENT PEUVENT VARIER EN FONCTION DE LA SPÉCIFICITÉ ET DES CIRCONSTANCES DE LA SOCIÉTÉ.

LSI-0596 1006/LP/NH