



L'APEC choisit InterAct pour améliorer la Qualité de Service de son Système d'Information et optimiser ses postes de travail

L'organisation

L'Apec a été créée en 1966 par les partenaires sociaux afin d'améliorer le fonctionnement du marché de l'emploi cadre.

L'Apec est le partenaire des entreprises pour le recrutement et l'accompagnement des cadres, à toutes les étapes de leur vie professionnelle (premier emploi, mobilité, évolution professionnelle...). Aujourd'hui 50 000 entreprises et 600 000 cadres utilisent les services de l'Apec via apec.fr ou dans l'un des 46 centres implantés dans toute la France.

Le challenge

M. Bénézet-Toulze Directeur de la Production Informatique et des Innovations Technologiques de l'APEC, gère 1000 postes de travail répartis sur 46 sites à travers la France. Offrir une performance et une QoS homogène sur l'ensemble du territoire est un défi pour la DSI et l'amélioration continue est un enjeu permanent:

« Nos objectifs et besoins initiaux étaient et restent le suivi de la qualité de service des postes de travail ainsi que le suivi des dysfonctionnements ».

La solution

InterAct fournit à la DSI les informations factuelles, tangibles et quantifiables relatives à l'usage, la performance et la qualité de service du poste de travail et des applications. InterAct repose sur une technologie brevetée de mesure et d'analyse de l'expérience utilisateur. InterAct est le leader européen des solutions d'optimisations techniques et financières du poste de travail.

Les bénéfices

• Amélioration de la Qualité de Service

« InterAct nous a apporté:

- une meilleure connaissance, tant sur le poste de travail (informations techniques) que sur l'utilisateur final (usage et besoins).
- un très bon niveau de satisfaction de nos utilisateurs. Une relation claire et factuelle avec les « métiers » : ils savent comment nous suivons les accords sur la qualité de service (SLA) et nous savons répondre à leurs demandes ponctuelles,
- un suivi rapide et efficace des dysfonctionnements: InterAct nous savons diagnostiquer et réagir plus vite aux incidents, et souvent les anticiper,
- une configuration du poste de travail au plus juste des besoins des utilisateurs métier »

« Depuis que nous avons installé InterAct je n'entends plus un seul « bruissement » concernant la qualité des services informatiques liés aux postes de travail »

• Faire des économies sur la gestion du parc de postes de travail

Au-delà de l'amélioration de la qualité de service, M. Bénézet-Toulze a constaté, et mesuré, des économies significatives sur le parc de postes de travail:

- « - la gestion des postes est maintenant sous contrôle. Nous avons réalisé les optimisations nécessaires. Nous ne traitons que les exceptions et nous savons anticiper sur les évolutions prévues, tant systèmes qu'applicatives.
- nous gérons mieux le cycle de vie des postes de travail, ce qui nous a permis de porter l'amortissement en 5 ans au lieu de 3 ans (gains investissements matériels) »

« le retour sur investissement InterAct a été de 6 mois environ »

• Exploiter les axes d'optimisation

M. Bénézet-Toulze ne compte pas s'arrêter là et souhaite aujourd'hui exploiter d'autres axes d'optimisations:

« Au-delà de l'utilisation actuelle nous comptons exploiter les informations issues d'InterAct autour de nouveaux thèmes: la sécurité et le développement durable. En matière de sécurité, l'objectif est de s'assurer que l'utilisation des postes de travail est conforme aux règles de gouvernance interne.

En ce qui concerne le développement durable, nous nous intéressons au suivi des consommations, notamment électriques des postes et les impressions.»

InterAct est une suite logicielle qui permet d'optimiser techniquement et financièrement votre parc de postes de travail, en se basant sur l'expérience utilisateur réelle.

Vous exploitez la source d'optimisation la plus importante de votre Système d'Information. Pour en savoir plus www.avitis.net