



Besoins de l'entreprise

- Réorganiser l'ensemble du service informatique afin d'être en corrélation avec les bonnes pratiques ITIL.
- Se doter en premier lieu d'un Service Desk de qualité.

Solutions

- Déploiement de LANDesk® Service Desk pour améliorer le niveau de service aux utilisateurs tout en permettant aux techniciens de définir et de suivre facilement les nombreuses procédures de support.

Avantages pour l'activité

- Amélioration de la qualité de service immédiate grâce à l'adhésion instantanée des équipes de support à l'outil
- Gain de productivité et de qualité dans la saisie des appels
- Réduction de l'encours par une affectation des appels efficace + de 70% des incidents déjà traités et résolus par les équipes de hotline niveau 1 et gain de temps pour les équipes supports Leroy Merlin.
- Valorisation des équipes support au travers de la base de connaissances
- Meilleure analyse des incidents grâce aux outils de reporting
- Facilité d'utilisation grâce à un outil simple, ergonomique et répondant aux bonnes pratiques ITIL

NetworkD – Leroy Merlin

Entreprise pionnière du Groupe Adeo, la société Leroy Merlin est aujourd'hui en France l'enseigne de Grande Surface de Bricolage leader sur le marché de l'amélioration de l'habitat et du cadre de vie. Spécialisée dans la vente de produits et de solutions, Leroy Merlin France s'est donnée pour ambition « d'aider chaque habitant à rêver sa maison et la réaliser » et met la satisfaction de chacun de ses clients au coeur de son métier. Elle propose ainsi une offre de produits variée et de qualité (environ 60 000 références en moyenne) qui anticipe et répond à la diversité des attentes de chaque habitant, un accompagnement pédagogique dans l'élaboration et la mise en œuvre de leurs projets (pose, atelier de bricolage...) et des services facilitants (Financement, livraison...). 18 500 collaborateurs dans 108 magasins portent aujourd'hui cette ambition. Leroy Merlin France réalise aujourd'hui un chiffre d'affaires annuel de plus de 4 milliards d'euros.

■ La refonte du Système d'Information : l'enjeu de Leroy Merlin

A son arrivée à la Direction du Système d'Information de Leroy Merlin, Franck Drécourt a engagé une réflexion pour restructurer outils et équipes dans l'esprit des normes ITIL. En se donnant 3 années pour compléter ce changement, il a tout d'abord confié à Eric Kuprowski,

Responsable du Support Informatique, la délicate tâche de mettre en place un Service Desk dont l'objectif est d'être le point de contact pour répondre à tous les types de sollicitations quel que soit le corps de métier.

■ Le choix de la continuité

En février 2009, la décision a été prise de se doter d'un tout nouvel outil de Service Desk plus performant. Déjà utilisatrice des solutions LANDesk pour l'administration de parc, Leroy Merlin s'est donc orienté vers son partenaire Sparxent|NetworkD afin d'envisager une continuité pour la partie dédiée au support. LANDesk Service Desk a donc été choisi puis déployé avec une nomenclature repensée et adaptée par les équipes techniques de Sparxent|NetworkD pour répondre aux besoins spécifiques de Leroy Merlin, notamment en termes de reporting et de niveaux de service (SLA).

■ 12000 appels par mois

Totalement installé et intégré début juin, LANDesk Service Desk a ainsi été lancé auprès des équipes de support constituées d'une équipe de 20 techniciens externalisés de Niveau 1 et de 30 collaborateurs (techniciens de niveau 2, de niveau 3 et de déploiement), avec un premier objectif: recevoir, traiter et résoudre les incidents plus rapidement. Très vite, la solution mise en place s'est révélée fiable et efficace, permettant d'améliorer le temps de traitement : à ce jour les quelques 12000 appels par mois sont correctement routés vers les bons intervenants et l'encours, historiquement élevé, a été fortement réduit. Grâce à cela, la seconde phase du projet correspondant à la mise en œuvre d'une base de connaissances a pu être initialisée. Ceci permettra de rendre les équipes polyvalentes et ainsi de garantir le niveau de service aux utilisateurs.

■ Des objectifs ambitieux

Le choix de LANDesk Service Desk se révèle donc être un choix concluant. La réactivité étant le mot clé de la nouvelle politique mise en place, l'équipe d'Eric Kuprowski s'est donnée comme objectif de pouvoir faire résoudre le plus d'incidents possibles par les techniciens de niveau 1.

Auparavant, 65% des incidents étaient traités et résolus par ces derniers : l'objectif est d'atteindre rapidement les 85%, et les nouvelles tendances vont dans ce sens.

Ainsi, l'équipe de support Leroy Merlin verra sa disponibilité améliorée et pourra se concentrer sur de nouvelles tâches à valeur ajoutée telles que la mise en place d'une base de connaissances, ou encore des plans d'amélioration de services.

Par le biais de son association avec Sparxent|NetworkD, Leroy Merlin peut ainsi continuer à proposer à ses clients un service à la hauteur de sa réputation, tout en bénéficiant d'un consulting de haut niveau en matière de Service Desk et de bonnes pratiques ITIL.



«Nous avons immédiatement constaté une amélioration de la qualité de service grâce à l'adhésion instantanée des équipes de support aux solutions LANDesk. Plus de 70% des

incidents sont traités et résolus par les équipes de hotline niveau 1, apportant un réel gain de temps pour les équipes Support. En outre la bonne connaissance des solutions LANDesk qu'ont les consultants Sparxent/NetworkD, nous a permis de nous fournir un outil « sur mesure », bien adapté à notre métier et à nos besoins »

— Eric Kuprowski

Responsable Support Informatique

Leroy Merlin

NetworkD Europe SAS
www.networkd.fr
17 Square Edouard VII
75009 Paris

France
Tel: +33 (0)1 53 43 91 33
Fax: +33 (0)1 53 43 94 94

NetworkD Corporation
www.networkd.com
3300 Irvine Avenue
Suite 261
Newport Beach, CA 92660

United States
Tel: +1.949.222.2287
Fax: +1.949.222.2226

NetworkD Ltd.
www.networkd.co.uk
Grove House, Lutyens Close,
Chineham Court, Basingstoke,
Hampshire RG24 8AG

United Kingdom
Tel: +44 (0) 1256 338 470
Fax: +44 (0) 1256 338 471

NetworkD GmbH
Stiglmaierplatz,
Dachauer Strasse 37,
80335 München

Germany
Tel: +49 (0) 89 / 54 55 81 66
Fax: +49 (0) 89 / 54 55 83 33

Ces informations sont fournies pour les produits LANDesk®. Ce support n'implique la concession d'aucune licence, expresse ou implicite, par forclusion ou autre ni aucune garantie. LANDesk ne garantit pas que le présent document est exempt d'erreurs. LANDesk se réserve le droit de l'actualiser, de le corriger ou de le modifier, notamment au niveau des spécifications et des descriptions produits, à tout moment et sans préavis. Pour obtenir des informations produits actualisées, rendez-vous sur <http://www.landesk.fr>.

Copyright © 2008 Tous droits réservés. LANDesk est une marque déposée par LANDesk Software Ltd ou pour ses sociétés affiliées aux Etats-Unis et/ou autres pays. Avocent et le logo associé sont des marques déposées par la société Avocent et/ou ses filiales. Les autres noms ou marques peuvent être revendiqués par leurs détenteurs respectifs. Les résultats de chaque client peuvent varier en fonction de la spécificité et des circonstances de la société. 0808/LP/JJ/NH

