



nexthink

Systeme U

Lever le voile sur l'expérience employé

Déterminée à libérer le potentiel réel de ses services de support, la DSI de Système U s'est tournée vers l'analyse approfondie des postes de travail et de l'environnement informatique de ses employés.

Systeme U est l'un des acteurs majeurs de la grande distribution en France, avec 1 500 supermarchés indépendants et plus de 70 000 collaborateurs. La bonne performance de l'activité repose sur la sécurité des transactions digitales et la rapidité de la communication.

U IRIS, la DSI de Système U, s'est engagée à améliorer la productivité et l'expérience numérique des collaborateurs, mais il lui manquait une certaine visibilité pour mener à bien cette mission.

Grâce à Nexthink, Système U a pu obtenir des données cruciales sur son parc informatique, mais aussi identifier et résoudre des dysfonctionnements courants rencontrés par les utilisateurs et qui ralentissaient leurs activités.

Découvrez comment Système U a surmonté ses difficultés informatiques en exploitant la plateforme de gestion de l'expérience numérique Nexthink.

Témoignage...

UNE CONFORMITÉ RENFORCÉE DES POSTES DE TRAVAIL ET UNE MOBILITÉ PLUS RAPIDE

En 2016, la DSI de Système U, IRIS, a décidé de lancer une nouvelle stratégie à l'échelle mondiale, pour mieux superviser l'expérience numérique de ses collaborateurs. Elle a ainsi lancé un projet de transformation des postes de travail, non seulement pour optimiser l'expérience numérique quotidienne de ses utilisateurs, mais aussi pour améliorer leur productivité.

Cette stratégie portait sur deux grands axes :

- 1 Conformité renforcée des postes de travail :** IRIS souhaitait renforcer la conformité des postes de travail et les processus opérationnels de Système U, pour répondre plus rapidement et plus intelligemment aux besoins des utilisateurs.
- 2 Mobilité accélérée :** IRIS voulait aussi améliorer la mobilité des collaborateurs en simplifiant l'expérience utilisateur avec, par exemple, des systèmes d'authentification, des bureaux virtuels et un accès à distance aux systèmes informatiques, tout en tenant compte de la dimension environnementale.

Toutefois, malgré des objectifs clairs, IRIS éprouvait des difficultés à réaliser les bilans de santé détaillés de ses postes de travail sur certains sites spécifiques en France, notamment lorsqu'il s'agissait de mesurer les données de performance ou de comprendre le niveau de conformité des infrastructures informatiques.

La principale difficulté était de comparer les métriques de performance des différentes lignes de produits et sites de l'entreprise, ce qui compliquait la mission de diagnostic et de résolution des dysfonctionnements rencontrés par les collaborateurs sur leurs postes de travail.

Ces problèmes ont été résolus avec l'introduction de Nextthink.

“ Il nous manquait un outil nous offrant une vision en temps réel de tous nos postes de travail, pour être capable d'intervenir instantanément en cas d'incidents ou de pannes. L'autre enjeu était aussi de savoir quel était l'impact du poste de travail sur son environnement proche, notamment la navigation Web, le téléchargement de fichiers, etc. ”

Frédéric Gaborieau,

Responsable des Infrastructures IT

UN PILOTAGE EN TOUTE SÉRÉNITÉ GRÂCE À UNE VISION EN TEMPS RÉEL

Pour tester ses objectifs, IRIS a lancé trente projets informatiques distincts à travers l'architecture de Système U. Le parc informatique dans son ensemble, soit quelque 22 000 postes de travail, a été équipé de Windows 10, d'un logiciel antivirus commun, d'un accès Internet sécurisé et d'un compte Gmail unique.

Au lieu de vérifier la conformité des métriques vieilles de plusieurs semaines, IRIS a commencé à utiliser la plateforme Nexthink pour accéder en temps réel aux données des postes de travail des 70 000 utilisateurs. Chaque jour, il est devenu possible de comparer instantanément les métriques des différents supermarchés en matière, par exemple, de CPU, d'utilisation de la mémoire, de débit réseau et autres éléments majeurs, pour exploiter les informations et résoudre les défaillances.

UNE RÉOLUTION SANS PERTURBATION DE L'ACTIVITÉ

IRIS a également utilisé Nexthink pour gagner en agilité dans son approche curative des problèmes. Avec très peu de formation ou d'intervention de la part des spécialistes Nexthink du support, l'équipe IRIS a pu utiliser la solution pour résoudre des problèmes en arrière-plan, sans perturber le travail quotidien des collaborateurs de Système U.

AUTOMATISATION ET ÉVOLUTION DU SERVICE

Nexthink a permis à IRIS d'améliorer sa réactivité, mais aussi de renforcer son approche préventive. IRIS a pu rapidement enregistrer et adapter des scripts afin de remédier aux problèmes les plus couramment rencontrés par les utilisateurs finaux, tels que les écrans bleus, les crashes, les temps d'authentification trop longs et les instabilités de connexion.

L'utilisation de la plateforme Nexthink par les équipes d'IRIS a permis à son service de support d'automatiser ses investigations en lieu et place d'opérations fastidieuses manuelles – et ce, à l'échelle des milliers de postes de travail présents en France !

“ Nous avons pu améliorer radicalement notre réactivité. Avant Nexthink, nous devions effectuer des recherches par dichotomie, mais aujourd'hui, cela ne nous prend que quelques minutes, et sans interruption du service. ”

Frédéric Gaborieau,
Responsable des Infrastructures IT

Quelques Chiffres



30
Projets Informatiques



70,000
Collaborateurs



22,000
Postes de Travail

LE REGARD Tourné VERS L'AVENIR

L'équipe IRIS s'est fixé d'autres objectifs ambitieux pour l'avenir.

En 2020, elle prévoit d'étendre l'utilisation de ses alertes automatiques pour prévenir les menaces de sécurité et informer les utilisateurs des renouvellements de postes de travail. Et en capitalisant sur les progrès accomplis ces dernières années, elle compte améliorer la santé des infrastructures informatiques des 5 groupes d'entreprises et des 70 000 collaborateurs de Système U.

NEXTHINK

Nexthink s'impose comme le leader mondial de la gestion et du pilotage de l'expérience numérique des collaborateurs dans l'entreprise. Nos solutions permettent aux entreprises de créer un environnement de travail numérique placé sous le signe de la productivité en offrant une expérience numérique optimale aux collaborateurs. Grâce à une combinaison d'analyse des usages en temps réel, la collecte du ressenti des utilisateurs et l'automatisation, Nexthink aide les directions informatiques à mieux répondre aux enjeux du Digital Workplace.

“ Notre seul moyen de résoudre les incidents était de prendre le contrôle des postes de travail à distance. Aujourd'hui, nous pouvons identifier directement la cause du problème. ”

Frédéric Gaborieau,
Responsable des Infrastructures IT

Des questions sur la
plateforme Nexthink ?