



## Onet modernise son parc informatique grâce aux capacités analytiques temps réel de Nexthink

### ENTREPRISE

Onet

### DOMAINE D'ACTIVITÉ

Industrie et Services

### LIEU

France

### PRINCIPAUX DÉFIS

- Assurer la productivité des utilisateurs finaux
- Besoin d'une visibilité temps réel sur l'infrastructure informatique et de données analytiques centrées sur l'utilisateur
- Réussir les projets de transformation

*Onet a choisi Nexthink pour fournir une cartographie de son infrastructure de bout en bout. Nexthink procure une visibilité instantanée et exhaustive de l'usage réel de tous les postes de travail et documente l'ensemble de leurs interactions avec les réseaux, les serveurs, les imprimantes et l'Internet. Ces informations essentielles, uniques et en temps réel, permettent la résolution des problèmes d'indisponibilité ou de performance dégradée afin d'améliorer la productivité des utilisateurs finaux.*

### CONTEXTE

Fondé à Marseille il y a plus de 150 ans, Onet est un acteur référent de l'ingénierie et des services. La mission d'Onet est d'accompagner ses clients dans un monde plus sain et plus fiable. Son offre diversifiée est développée sous six marques : Onet Propreté et Services, Onet Logistique, Onet Airport Services, Onet Technologies, Onet Sécurité et Onet Accueil.



Pour soutenir sa stratégie de croissance, Onet mise sur un apport d'ingénierie toujours plus important, sur sa capacité à innover et à proposer des solutions responsables à ses clients et sur son développement international. La diversité de son savoir-faire lui permet de développer des solutions multi-expertises pour apporter une réelle valeur ajoutée à ses clients. Onet privilégie une relation de proximité avec l'ambition de toujours mieux servir ses clients.

*“Nextthink nous aide à analyser les problèmes sur les postes de travail du point de vue des utilisateurs. Nextthink nous donne la visibilité exhaustive de notre parc informatique en temps réel, c’est la grande force de l’outil.”*

**Nicole Tiercelin**

Responsable Support, Onet

## ENJEUX

Dans les métiers de services à forte intensité de main d’œuvre, la fiabilité et la sécurité des prestations d’Onet reposent non seulement sur le professionnalisme de ses équipes mais aussi sur la qualité des outils informatiques mis à leur disposition. En effet, les problèmes de performance des postes de travail ou les temps de réponse élevés peuvent impacter la qualité de service fourni aux clients.



La Direction des Systèmes d’Information d’Onet gère l’infrastructure, les outils et les services pour 4 000 utilisateurs répartis sur 370 sites en France et en Europe. Les applications critiques comprennent l’écosystème autour de la facturation, la gestion des contrats et les ressources humaines (pointage, paie et gestion des carrières). Pour assurer la productivité des utilisateurs, Onet a besoin d’une visibilité temps réel sur l’infrastructure informatique et de données analytiques centrées sur l’utilisateur. Dans un but d’optimisation permanente, l’équipe informatique doit connaître et recenser l’existant du parc informatique, les usages des applications et des services, et la performance des postes de travail.

*“Nextthink est très simple à utiliser et c’est un outil critique pour réussir nos projets de transformation.”*

**Nicole Tiercelin**  
Responsable Support, Onet

## CHOIX DE NEXTHINK

La solution Nextthink a été mise en œuvre par Itamsys, intégrateur de solutions d’IT Management. Après un NBS (Nextthink Baseline Service), Onet a choisi Nextthink pour fournir une cartographie de son infrastructure de bout en bout. Nextthink procure une visibilité instantanée et exhaustive de l’usage réel de tous les postes de travail et documente l’ensemble de leurs interactions avec les réseaux, les serveurs, les imprimantes et l’Internet. Ces informations essentielles, uniques et en temps réel, permettent la résolution des problèmes d’indisponibilité ou de performance dégradée afin d’améliorer la productivité des utilisateurs finaux.



Accompagné par Itamsys, Onet utilise Nextthink couplé avec leur outil de gestion de tickets EasyVista. Lorsqu’un problème est signalé, l’équipe informatique lance le Finder Nextthink pour pouvoir comprendre la situation exacte en temps réel et identifier les pistes d’investigation. Avec les rapports Nextthink, les informations peuvent être corrélées facilement, ce qui permet à l’équipe informatique d’être plus réactive dans la résolution des problèmes pouvant affecter un ou plusieurs utilisateurs finaux, avant même que ces derniers ne soient signalés.

“Aujourd’hui Nextthink nous aide à analyser les problèmes sur les postes de travail du point de vue des utilisateurs”, commente Nicole Tiercelin, Responsable Support, Onet. “Nous avons un outil d’inventaire, mais c’est parfois moins précis. Nextthink nous donne la visibilité exhaustive de notre parc informatique en temps réel, c’est la grande force de l’outil.”

*“Nextthink est une aide à la décision précieuse et un très bon outil de travail au niveau gestion, investigation et projection. Avec Nextthink, nous apportons maintenant une meilleure qualité de service aux utilisateurs.”*

**Nicole Tiercelin**

Responsable Support, Onet

## AVANTAGES

Les capacités analytiques centrées sur l'utilisateur de Nextthink permettent à Onet d'optimiser l'utilisation des ressources et de collecter des indicateurs de performance facilement appréhendables sans qu'aucune configuration ne soit requise. En analysant un problème avec la solution Nextthink, l'équipe informatique d'Onet peut rapidement trouver des postes de travail avec les mêmes configurations (la quantité de mémoire, la situation géographique, etc.), et faire de la prévention auprès des utilisateurs. Les alertes Nextthink aident Onet à mieux s'organiser pour être très réactif en cas d'anomalie.

“Nextthink est très simple à utiliser et c'est un outil critique pour réussir nos projets de transformation,” continue Nicole Tiercelin. “Par exemple, dans le cas d'un déploiement, nous pouvons vérifier si les postes de travail sont bien migrés et nous sommes capables de suivre en parallèle les temps de réponse avec les indicateurs de performance, ce qui nous permet de comparer la qualité de service avant et après le déploiement.”



Dans les prochaines étapes du projet, Onet va utiliser Nextthink pour analyser et surveiller les projets de migration en temps réel et vérifier si la performance globale du parc informatique n'est pas dégradée. Les capacités analytiques de Nextthink vont aussi être utilisées pour améliorer la visibilité des applications “web et cloud” avec les indicateurs de performance clé en main (l'adoption, l'utilisation, la bande passante, le temps de réponse et les erreurs).

“Nextthink est une aide à la décision précieuse et un très bon outil de travail au niveau gestion, investigation et projection”, conclut Nicole Tiercelin. “La solution nous permet de voir beaucoup d'informations très pertinentes en temps réel. Avec Nextthink, nous apportons maintenant une meilleure qualité de service aux utilisateurs”.



## A PROPOS D'ITAMSYS

Itamsys, intégrateur de solutions d'IT Management, distribue et intègre les solutions Nextthink en matière de supervision du poste de travail.

Itamsys propose à ses clients des solutions permettant de superviser la qualité de service de bout en bout. En complément des solutions de supervision 'traditionnelles' et des solutions ITSM qui orchestrent les processus de la DSI, Nextthink permet de superviser la qualité de service d'un point de vue unique, le poste de travail, c'est donc la qualité de service offerte à chaque utilisateur qui peut être analysée.