



« Le retour sur investissement a été rapide car Observer a permis d'optimiser les flux des processus de l'environnement de production et d'apporter les performances ainsi que la productivité souhaitée. »

Diego Navarro
ICARE

Responsable du pôle réseau, exploitation et systèmes

Le client : La société ICARE, une société du groupe Europ Assistance

Née en 1983, la société ICARE est le leader français de la garantie automobile et travaille avec la plupart des constructeurs du marché. Spécialisée dans la maintenance et l'entretien automobile, ICARE emploie 146 personnes, réparties sur deux sites: le siège social à Boulogne-Billancourt, et le centre d'appels du Mans. Le Call Center enregistre 1 800 appels par jour pour gérer les demandes liées aux réparations.

En 2004, ICARE est entrée dans le groupe EUROPE ASSISTANCE, acteur mondial de l'assistance aux particuliers et aux entreprises, lui permettant ainsi de devenir l'un des premiers opérateurs paneuropéens de son secteur. Bien qu'ICARE se concentre sur le marché français, son activité est impactée par le positionnement international de la maison mère.

Problématique et Solution: Network Instruments sélectionnée

Lors de la migration de son application métier sur une plateforme virtualisée, ICARE souhaitait se doter d'outils afin d'obtenir une visibilité détaillée des performances de ses infrastructures de production. Il s'agissait de connaître en temps réel, mais aussi rétrospectivement, l'utilisation des liaisons data et voix ainsi que la disponibilité des serveurs qui hébergent les applications métier.

En 2009, ICARE s'est tourné vers son fournisseur partenaire afin d'étudier la solution adaptée. En concurrence avec d'autres marques bien connues, ce sont les solutions Network Instruments qui ont été finalement retenues. ICARE s'est donc équipé de l'application **Observer® Suite** sur le site central et d'une sonde distante sur le site du Mans.

Résultats : Un rapide retour sur investissement grâce à Observer

« En charge de la production, de l'exploitation des systèmes, des réseaux et de la téléphonie, notre équipe est composée de personnes extrêmement polyvalentes. Etant donné que nous ne sommes pas des spécialistes des réseaux informatiques, nous avons donc besoin d'une solution efficace, facile d'installation et d'exploitation. En cela notamment, nous sommes extrêmement satisfaits de notre choix » déclare Diego Navarro, responsable du pôle réseau, exploitation et systèmes chez ICARE.

Une mise en œuvre et des formations adaptées ont permis de personnaliser les instances de capture et de paramétrer des rapports afin d'obtenir rapidement des tableaux de bord parlants et facilement interprétables par la DSI.

Au-delà de sa capacité de Reporting, Observer a également permis à ICARE d'étudier les performances de son réseau, d'optimiser son paramétrage et ainsi d'améliorer le service rendu aux utilisateurs.

Désormais, l'équipe informatique est véritablement proactive grâce à l'analyse des flux réseau et applicatifs.

La solution de Network Instruments assure à la société ICARE l'optimisation de la bande passante à la baisse et non à la hausse.



* Vous vivez, nous veillons



Network Instruments France
1 rue du 19 Janvier • 92380 Garches • France
Téléphone +33 (0) 1 47 10 95 21
Fax +33 (0) 1 47 10 95 19

© 2011 Network Instruments, LLC tous droits réservés. Network Instruments, Observer, et tous les logos associés sont des marques de commerce ou des marques de commerce enregistrées de Network Instruments, LLC. Toutes les autres marques de commerce sont la propriété de leurs propriétaires respectifs

www.networkinstruments.fr