



## **LINKBYNET, EXPERT EN INFOGÉRANCE DE SITES E-BUSINESS COMPLEXES AMÉLIORE LA PRODUCTIVITÉ DE SON ÉQUIPE D'INTERVENTION D'URGENCE EN DÉPLOYANT LES SMARTPHONES BLACKBERRY**

### **LA SOLUTION BLACKBERRY OFFRE FACILITÉ D'UTILISATION, RENTABILITÉ ET FIABILITÉ**

LINKBYNET est une société française d'externalisation des processus métiers fournissant des services d'infogérance et d'hébergement web à près de 600 organisations, parmi lesquelles se trouvent certaines des plus importantes sociétés et agences gouvernementales du pays. Elle se positionne en tant qu'experts dans l'infogérance de sites complexes, critiques et de systèmes d'information.

### **L'ENJEU**

La supervision proactive 24/7/365 est un des piliers de la qualité de service de LINKBYNET. De jour comme de nuit, ses techniciens s'assurent de la disponibilité et du fonctionnement optimal des sites Internet de leurs Clients. Ainsi, lorsque le système de surveillance détecte un problème en dehors des heures de bureau, il envoie un message d'alerte à l'un des membres de l'équipe d'intervention d'urgence.

Avant de déployer la solution BlackBerry®, l'équipe d'intervention d'urgence comptait sur des pagers. « Nous avons toujours supposé que les pagers constituaient le moyen le plus fiable de transmettre des messages, mais nous avons été déçus par leur fiabilité. A diverses reprises, les messages d'alerte ne sont jamais parvenus à l'équipe d'intervention d'urgence car le back end était défaillant lors de l'envoi de l'alerte » explique Patrick Aisenberg, Directeur Technique chez LINKBYNET. « De plus, les pagers étaient onéreux et peu pratiques. Chaque message envoyé était facturé à LINKBYNET et les techniciens se plaignaient de la difficulté à lire les messages d'alerte sur le petit écran du pager ».

### **LA SOLUTION**

LINKBYNET a commencé à tester le push email avec les smartphones BlackBerry® connectés à un BlackBerry® Enterprise Server. Pendant six semaines, les membres de l'équipe d'intervention d'urgence ont mis la solution BlackBerry à l'épreuve. « Les techniciens ont rapidement adopté les smartphones BlackBerry. Ils l'ont trouvé solidement conçu, léger, facile d'utilisation et l'écran était bien plus lisible que celui des pagers d'antan » souligne M. Aisenberg.

Plus important, le BlackBerry Enterprise server, associé au réseau mobile d'Orange, s'est révélé être une solution extrêmement fiable. « Nous avons testé la solution dans tous les cas de figure. La solution BlackBerry a parfaitement répondu à l'ensemble de nos exigences », a ajouté M. Aisenberg. Les smartphones BlackBerry ont donc tout naturellement rapidement intégré la totalité de l'équipe d'intervention d'urgence.

### **LES BÉNÉFICES**

Pour LINKBYNET, la solution BlackBerry a répondu à la question de fiabilité. La technologie push email de BlackBerry garantit que les alertes sont remises aussi rapidement que possible à l'équipe d'intervention d'urgence. La solution est également facile à administrer et évolutive.

### **BÉNÉFICES**

**PRODUCTIVITÉ AMÉLIORÉE**

**SOLUTION FACILE ET RAPIDE À INTÉGRER**

**FACILITÉ D'ADMINISTRATION ET ÉVOLUTIVITÉ**

**TERMINAL SOLIDEMENT CONÇU, LÉGER, FACILE D'UTILISATION AVEC UNE TRÈS GRANDE LISIBILITÉ D'ÉCRAN**

**SOLUTION SIMPLE À UTILISER, RENTABLE ET FIABLE**

*« La solution BlackBerry répond parfaitement à nos exigences ».*

*« Au fur et à mesure que notre activité se développe, notre réputation pour la qualité de nos services attire des sociétés de plus en plus importantes. La plupart d'entre elles exigent que nous respections des normes strictes, telle que la norme ITIL, qui est la plus largement répandue dans le monde dans le cadre de la gestion de service IT. Grâce à la solution BlackBerry, nous savons que notre système d'alerte d'urgence est capable de répondre à ces standards élevés ».*

Patrick Aisenberg  
Directeur Technique chez LINKBYNET

La facilité d'utilisation est un plus. Les utilisateurs n'ont besoin d'aucune formation particulière et les messages d'alerte détaillés sont plus facilement lisibles sur le grand écran du smartphone BlackBerry. Comme l'a souligné M. Aisenberg, la solution BlackBerry est « un produit facile et rapide à intégrer. Il a aussi rapidement répondu à nos attentes d'ordre technique ».

Maintenant que la fiabilité de la solution BlackBerry a été démontrée, M. Aisenberg affirme que LINKBYNET songe à en étendre le déploiement. Pour commencer, il envisage d'activer les communications vocales sur les smartphones BlackBerry pour l'équipe d'intervention d'urgence. Il teste également la solution BlackBerry auprès de ses techniciens d'intervention d'urgence basés à l'île Maurice. Enfin, LINKBYNET a l'intention de doter ses responsables de plateformes techniques de smartphones BlackBerry.

« Au fur et à mesure que notre activité se développe, notre réputation pour la qualité de nos services attire des sociétés de plus en plus importantes. La plupart d'entre elles exigent que nous respections des normes strictes, telle que la norme ITIL, qui est la plus largement répandue dans le monde pour la gestion de service IT. Grâce à la solution BlackBerry, nous savons que notre système d'alerte d'urgence est capable de répondre à ces standards élevés », conclut M. Aisenberg.

Pour plus d'informations: [www.blackberry.com/go/success](http://www.blackberry.com/go/success)

**BLACKBERRY CASE STUDY**  
**LINKBYNET**

