

Etude de Cas Naxos

Logiciels et Services Informatiques
Support externe
Administration systèmes centralisée

Naxos améliore ses services de support et de maintenance informatiques à ses agences immobilières clientes, grâce à NTRAdmin en mode SaaS.



Depuis la mise en œuvre de NTRAdmin, l'équipe hotline de Naxos peut intervenir rapidement et efficacement sur les postes clients, à tout moment et à la demande.

Naxos

Edition de logiciels de transaction immobilière, services d'intégration et de maintenance de solutions informatiques et Internet.

- Marché: Plus de 1000 agences immobilières en France.
- Chiffre d'affaires : 4 M€
- Nombre de salariés: 34
- Client NTR depuis: Janvier 2008
- www.naxos-fr.com

Le Client

Naxos est issue d'une SSII ayant développé un progiciel de transaction spécifique pour des agences du réseau CENTURY 21 France à la fin des années 80.

Reprise en 1996 par ses dirigeants actuels, sa mission est depuis de pérenniser l'informatique de l'ensemble des franchisés CENTURY 21 en France, autour du progiciel Trans21, ainsi que de servir d'autres réseaux immobiliers et des agences indépendantes au travers de son offre globale de logiciels, d'équipements, de formation, de maintenance et de support clients.

A ce jour, Naxos compte plus de 1000 clients et couvre plus de 1000 serveurs et 4000 postes. Dernièrement entrée dans le Groupe Nexity, Naxos se trouve devant un potentiel d'autant plus important.

Le Challenge

La majeure partie des clients de Naxos sont des petites agences immobilières non rompues à l'informatique et pas toujours équipées d'accès Internet ADSL professionnels. L'équipe de support de Naxos comprend 5 hot-liners confirmés ayant une compétence large, pour un parc de 1000 serveurs et 4000 postes.

L'immobilier étant une activité très sensible, Naxos a une obligation de résultat au travers d'un service immédiat et efficace. Ses hot-liners doivent pouvoir prendre le contrôle à distance sur les postes gérés, en traversant tout type de modem et routeur, pour dépanner en cas de problème technique, pour montrer des manipulations aux clients, et pour intervenir sur les systèmes d'exploitation dans le cadre de la maintenance.

“L’immobilier est une activité très sensible, et nous avons une obligation de résultat. Quand ils nous appellent, nos clients veulent être servis immédiatement et efficacement. NTRAdmin apporte un gain de temps considérable à Naxos et à ses clients.”

“Avec les capacités évolutives de NTRAdmin, nous pouvons monter en puissance de façon sereine avec un RSI encore plus important.”

Jérôme Courtiade
Directeur Support et Déploiement
Edouard Joucaviel
Responsable Déploiement

La Solution

Jusqu’à fin 2007, Naxos utilisait un logiciel de prise de main à distance qui, au fil de l’évolution, s’est révélé incompatible avec les systèmes d’exploitation Microsoft, notamment Vista. De plus, ce logiciel ne permettait pas la gestion centralisée du parc toujours grandissant, ce qui constituait un obstacle.

A la suite d’une analyse comparative entre plusieurs fournisseurs de contrôle à distance et de télémaintenance, Naxos a sélectionné NTRAdmin en mode SaaS de NTRglobal. NTRAdmin offrait la prise de main à distance à la demande, la compatibilité Vista, et une console de gestion centralisée des systèmes pour une visibilité sur l’ensemble du parc. Ces caractéristiques étant des fonctionnalités clés pour Naxos, ce choix s’est imposé

Les Résultats et le futur

Depuis la mise en œuvre de NTRAdmin début 2008, Naxos déploie la solution sur les postes de ses clients au fur et à mesure des renouvellements de contrat de service existants et des nouveaux contrats.

Plus de 700 postes sont ainsi équipés à ce jour avec NTRAdmin.

Sans avoir de mesures précises sur le RSI, on peut d’ores et déjà dire que c’est un bénéfice total car NTRAdmin offre plus de fonctionnalités et moins de contraintes (fini les VPN). D’autre part, les événements étant mieux vécus par les clients, cela permet de vendre plus facilement d’autres services à côté.

Suite à son entrée dans le Groupe Nexity, l’objectif de Naxos est de multiplier par deux le nombre de ses clients assez rapidement et de gérer plus de 5000 postes d’ici à trois ans. Parallèlement à cette évolution prévue, Naxos passera à l’utilisation des Bots de NTRAdmin afin d’automatiser l’exécution des tâches d’administration de l’ensemble du parc, à distance. Naxos envisage d’utiliser les Bots de la bibliothèque NTRAdmin ou bien de créer ses propres Bots, comme il a été fait dernièrement au cours d’un test conduit avec l’aide de l’équipe de support NTR.

Avec les capacités non encore utilisées de NTRAdmin et au travers des Bots, Naxos peut envisager une montée en puissance de façon sereine, avec un RSI encore plus important.

Avantages de NTRAdmin pour Naxos :

- Administration centralisée du parc systèmes
- Compatibilité Windows Vista
- Connexions simultanées sur plusieurs postes
- Se connecter sans connaître l’adresse IP d’un poste
- Invite de commande Windows à distance
- Transfert de fichiers
- Evolution de la gestion des tâches avec les Bots