



**NTR support**



## Témoignage Client

Industrie électrique  
Support technique interne

## Legrand adopte NTRsupport en mode SaaS pour le support technique de ses collaborateurs et la formation interne à distance



Avec NTRsupport, Legrand délivre un support plus efficace et sans contraintes à ses collaborateurs partout dans le monde.

### La Société

Produits et systèmes pour installations électriques et réseaux d'information.

- Marchés : Implantée dans plus de 70 pays.
- C.A. 2007 : 4.129 M€
- Nombre de salariés : 35.000
- Client NTR depuis Septembre 2006.
- Internet : [www.legrand.fr](http://www.legrand.fr)

### Le Client

Implanté dans plus de 70 pays, Legrand, spécialiste mondial des produits et systèmes pour installations électriques et réseaux d'informations, offre des solutions complètes jusqu'à la domotique et les automatismes du bâtiment, intégrant notamment la distribution de l'énergie électrique et de l'information, les commandes et branchements, les systèmes de sécurité des personnes et des biens, les solutions pour bâtiments et process industriels.

Le Groupe, qui détient des positions de leader sur au moins un de ses grands domaines d'activité dans de nombreux pays, a réalisé en 2007 un chiffre d'affaires de plus de 4 milliards d'euros avec une croissance de +10,5%.

Acteur majeur de son secteur, Legrand développe et renforce son leadership technologique sur ses marchés en augmentant constamment la valeur ajoutée de son offre par l'intégration de nouvelles technologies.

### Le Challenge

Avec un effectif de plus de 35.000 collaborateurs répartis dans le monde, Legrand disposait déjà d'un système interne de support à distance, accessible via le réseau du Groupe. Mais lorsqu'un collaborateur itinérant ou expatrié rencontrait un problème, il devait nécessairement se déplacer jusqu'à un point d'accès au réseau interne de l'entreprise pour bénéficier d'un support à distance.

Le projet de Legrand était de trouver une solution sans contraintes et facile d'accès, permettant d'optimiser le support technique à ses collaborateurs distants, mais également de mettre en place un outil de formation à distance simple qui pourrait être utilisé facilement par l'ensemble des services et notamment par des non-informaticiens.

“Le principal enjeu était de fournir un support de qualité à l'utilisateur sans lui imposer de contraintes ”

“Aujourd'hui, le support à l'utilisateur est beaucoup plus réactif. Grâce à NTRsupport, nous avons énormément gagné en efficacité. Lorsque nos collaborateurs nous demandent des conseils, nous n'hésitons pas à préconiser la solution NTR”

Michel Casteuble, Chief Operations & Services Officer et Patrick Brugeaud, Service Desk - Problem Manager

## La Solution

La Direction des Systèmes d'Information du Groupe Legrand décide alors de rechercher parmi les différentes solutions de support présentes sur le marché celle qui correspondrait le mieux aux critères établis dans son cahier des charges. Le choix de la DSI s'est finalement porté sur la solution NTRsupport en mode SaaS.

Sa simplicité d'utilisation (aucune ouverture de port spécifique ou installation particulière sur les postes distants) et ses fonctionnalités, mais également son accessibilité via Internet et le coût abordable du mode SaaS, ont permis à NTRsupport de remporter la préférence face à ses concurrents. Courant 2006, après validation d'un test pilote, Legrand décide d'installer les 2 premières licences opérateur NTRsupport.

## Les Résultats

Legrand a depuis implémenté une dizaine d'opérateurs NTRsupport sur toute la France afin de fournir un service de support à distance sur un parc de 16.000 ordinateurs, y compris ceux des collaborateurs mobiles et des expatriés.

L'installation de NTRsupport a en outre facilité l'accompagnement des utilisateurs lors de la mise en place de nouvelles solutions.

Au sein du Groupe Legrand la solution NTRsupport est utilisée aussi fréquemment pour l'assistance technique que pour les besoins en formation. NTRsupport permet aux formateurs internes de prendre la main sur les postes distants et d'offrir une formation guidée lors de la mise en place de nouvelles applications métier. Ou, par exemple, une personne du Service Voyages pourra prendre la main sur le poste d'un collaborateur en difficulté à l'aéroport.

### Avantages

- Accessibilité par Internet
- Simplicité d'utilisation : aucune ouverture de ports ou configuration particulière
- Coût abordable du SaaS

Pour en savoir plus au sujet de NTRsupport, la solution de support à distance de NTRglobal, visitez notre site [www.ntrsupport.com](http://www.ntrsupport.com), envoyez-nous un mail à [frsales@ntrglobal.com](mailto:frsales@ntrglobal.com), ou bien appelez-nous au 0810 000 369 (N° Azur – appel local).



NTR France  
264 rue du Faubourg St Honoré - 75008 Paris  
Tél.: +33 1 44 15 70 70 | [www.ntrglobal.com](http://www.ntrglobal.com)  
Fax: +33 1 70 22 07 49 | [frsales@ntrglobal.com](mailto:frsales@ntrglobal.com)