

L'INFOGERANCE CAPMEDIA, UN SERVICE STRATEGIQUE POUR VOTRE ENTREPRISE

UNE DEMARCHE COMPLETE

- L'entretien du parc assurant un service de prévention et de détection d'incidents latents.
- L'aide à l'exploitation intégrant des interventions régulières et des actions évolutives.
- Le traitement des incidents par notre hotline avec un engagement sur les délais d'interventions.
- La télémaintenance et l'assistance téléphonique garantissant un contact privilégié et un engagement sur les délais de réponse en fonction de l'urgence.

UNE DEMARCHE REFLECHIE

- L'optimisation du réseau doit être préalable au contrat de maintenance afin d'avoir un suivi performant de votre parc informatique.
- Les prestations délivrées sont en adéquation avec le schéma directeur défini en préambule du contrat sans besoin de supervision continue de votre part.
- Des intervenants certifiés et expérimentés, et au-delà du dépannage, nos ingénieurs et techniciens vous font des recommandations.

UNE DEMARCHE D'ACCOMPAGNEMENT

- Partager vos objectifs de réduction des coûts et d'amélioration de la qualité de service.
- Comprendre vos besoins d'évolution.
- Etre force de proposition.

QU'EST-CE QUE L'INFOGERANCE ?

L'infogérance est le processus selon lequel la responsabilité de la gestion informatique dans sa totalité ou pour un projet spécifique est confiée à un prestataire externe. Chaque organisation a ses propres limites quant à la disponibilité de ses ressources. L'infogérance vous permet d'améliorer vos processus internes et de recentrer vos ressources, notamment humaines, vers vos activités stratégiques et génératrices de valeur ajoutée pour vos clients.

LES AVANTAGES DE L'INFOGERANCE

- S'affranchir des contraintes et problèmes liés à l'exploitation courante du système informatique pour se concentrer sur la stratégie ou sur son cœur de métier.
- Garantir des niveaux de services préalablement définis contractuellement.
- Maîtriser l'infrastructure.
- Réduire et maîtriser les coûts informatiques
- Accéder à de nombreuses ressources et compétences

UNE DEMARCHE D'ACCOMPAGNEMENT

- Partager vos objectifs de réduction des coûts et d'amélioration de la qualité de service.
- Comprendre vos besoins d'évolution.
- Etre force de proposition.

UNE DEMARCHE TRANSPARENTE

- Le problème est suivi jusqu'à sa résolution: traçabilité des interventions téléphoniques, télémaintenance et sur site.
- Rédaction d'un rapport de prestation envoyé par email au responsable de site.
- Suivi global de la vie de votre infrastructure informatique dans un dossier dans vos locaux.

UNE DEMARCHE SOUPLE

- Des contrats de services adaptés à vos justes besoins et à votre dimension.
- Un budget défini par un loyer mensuel.

Nos objectifs		Nos compétences
Entretien du parc	Assurer un service de prévention d'incidents. Cette action préventive consiste à vérifier régulièrement votre configuration informatique réseau/client/serveur.	Nos intervenants accomplissent une liste de tâches visant à valider les points stratégiques de votre infrastructure et notamment le maintien des procédures de sécurité.
Aide à l'exploitation	Notre assistance consiste à vous aider dans l'exploitation de votre réseau par des déplacements d'un intervenant sur site réguliers et un accompagnement sur l'évolution de votre système informatique.	Couvrir par cette assistance tous les problèmes urgents ou non, liés à votre plate-forme serveurs et postes de travail mais aussi faire évoluer votre système d'information, administrer votre réseau, installer les mises à jour et tous nouveaux matériels suivant la fréquence et la durée estimées conjointement.
Télémaintenance et Assistance téléphonique	Vous assister à distance dans l'exploitation de votre parc et résoudre des incidents bloquant en temps réels.	Nous réalisons un dépannage sur appel téléphonique incluant un diagnostic, une assistance, une recherche de problème éventuellement auprès des constructeurs et éditeurs, et la prise de contrôle à distance pour intervenir techniquement sur le réseau.
Incidents	Résoudre les incidents bloquants survenant sur votre réseau informatique nécessitant éventuellement une intervention sur site avec un engagement sur les délais	Nous établissons en premier lieu un diagnostic téléphonique (max 15 min). 99% des incidents sont ainsi résolus par téléphone et/ou avec prise de contrôle à distance. Toutefois, si cela n'est pas possible, nous convenons d'une intervention sur votre site dans les meilleurs délais.

Bénéficiez d'un savoir-faire éprouvé

- **Flexibilité:** intégrer des compétences informatiques sans en avoir les contraintes
- **Rentabilité:** économie de 10 à 30% sur un budget informatique
- **Sérénité:** engagement contractuel garant du bon fonctionnement du système informatique.
- **Proximité:** un ingénieur réseau et un commercial vous sont dédiés pour un suivi personnalisé tout au long du contrat

Contactez nous :

infogérance@capmedia.info

Tél : 09 52 32 80 05