

Pourquoi Acheter une Offre



Assistance technique téléphonique et supervision de vos infrastructures IT par notre réseau Proximity Partner Network®



Sommaire

Module 1 : Les problématiques de nos clients

Module 2 : Les conséquences

Module 3 : Nos offres de services

Module 4 : Combien ça coûte

Module 5 : Vos retours sur investissements

Les problématiques :

Pour une entreprise le parc informatique c'est un peu le cœur des opérations, c'est un élément capital pour sa croissance et son activité, mais lorsque des problèmes informatiques surviennent c'est la productivité des collaborateurs et de l'entreprise elle-même qui est mise à mal.



Les problèmes informatiques les plus courants en entreprise

Un problème de réseau

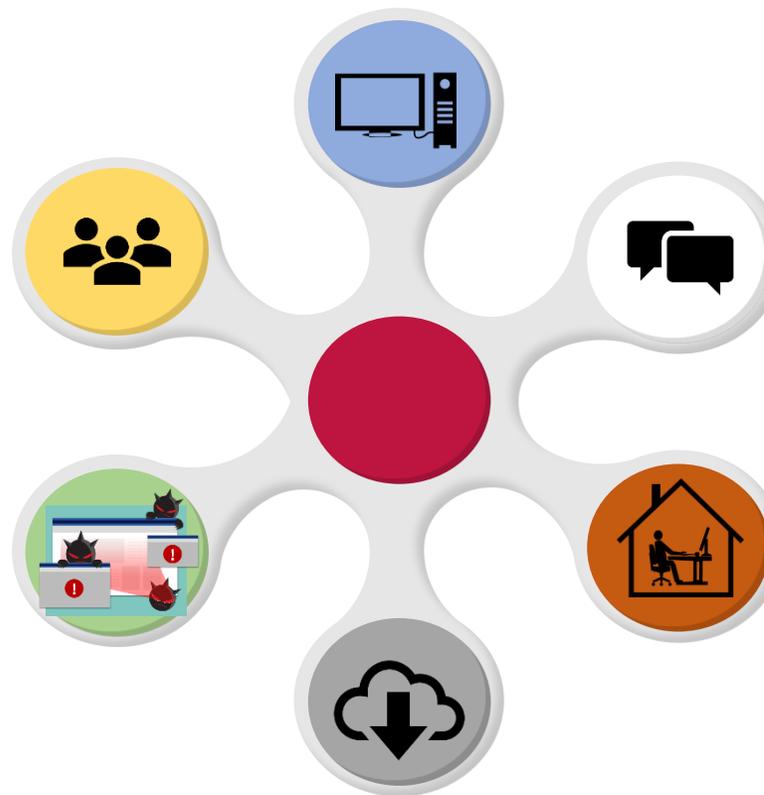
Problèmes de virus ou de malwares

Postes de travail et périphériques

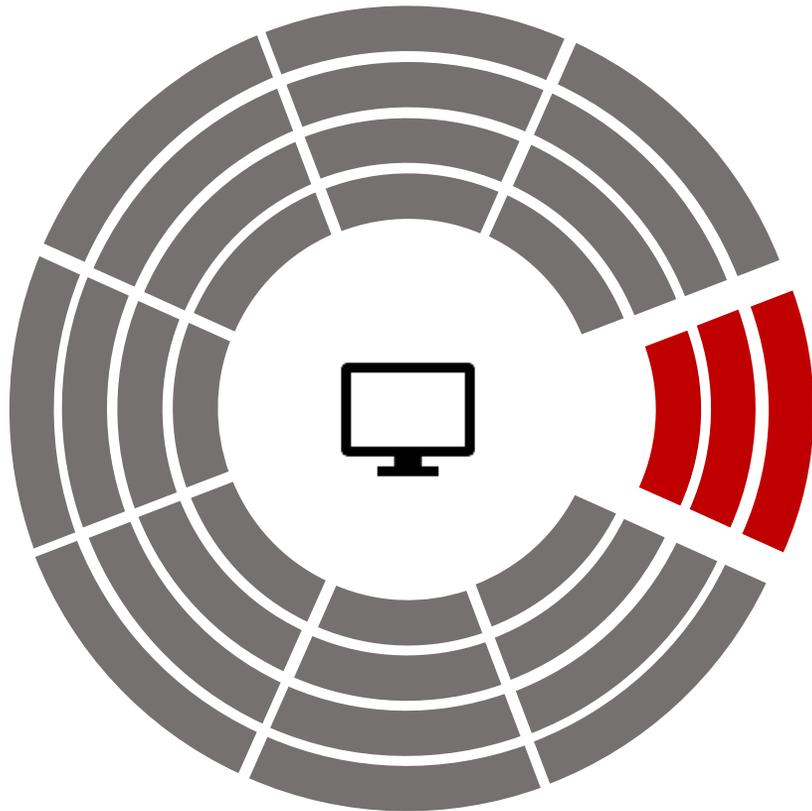
Problème de messagerie

Mobilité informatique

Perte de données



Les problèmes informatiques les plus courants en entreprise



Postes de travail et périphériques

- Impossibilité d'accès au poste de travail ou blocage
- Configuration d'un poste de travail
- Mise à jour du système d'exploitation
- Lenteur système
- votre ordinateur n'a pas le bon outil pour communiquer avec l'imprimante
- De nouveaux collaborateurs rejoignent votre entreprise, d'autres la quittent : création de comptes, gestion des droits, messageries, mots de passes...

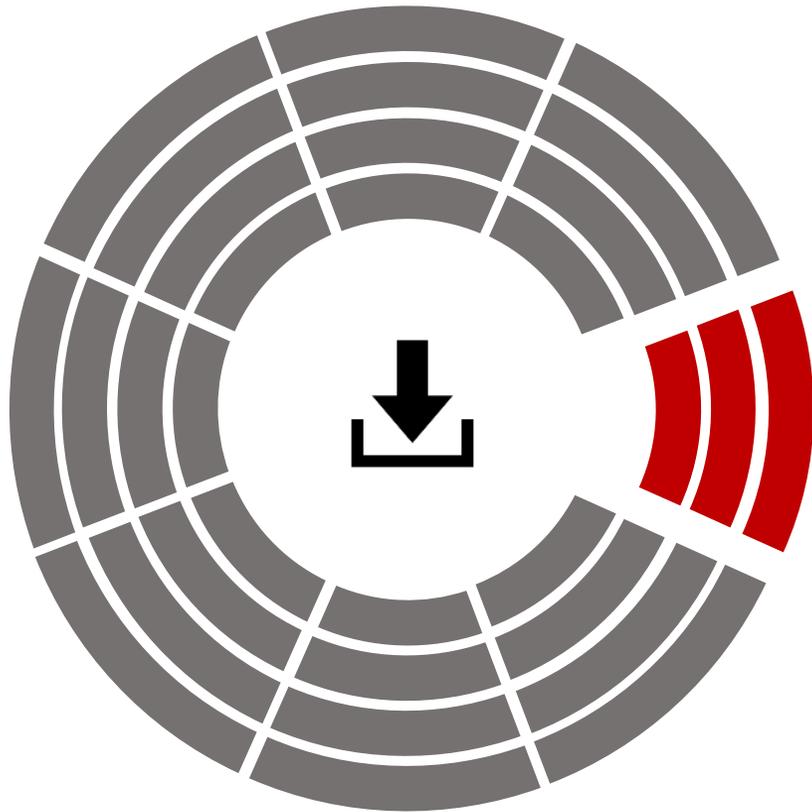
Les problèmes informatiques les plus courants en entreprise



Un problème de réseau

- Problème de navigation et de connexion internet
- impossibilité de se connecter à une imprimante réseau
- Problème d'association : Wifi ou Ethernet
- sécuriser et contrôler les accès à internet et d'éviter les mauvaises pratiques de vos collaborateurs...

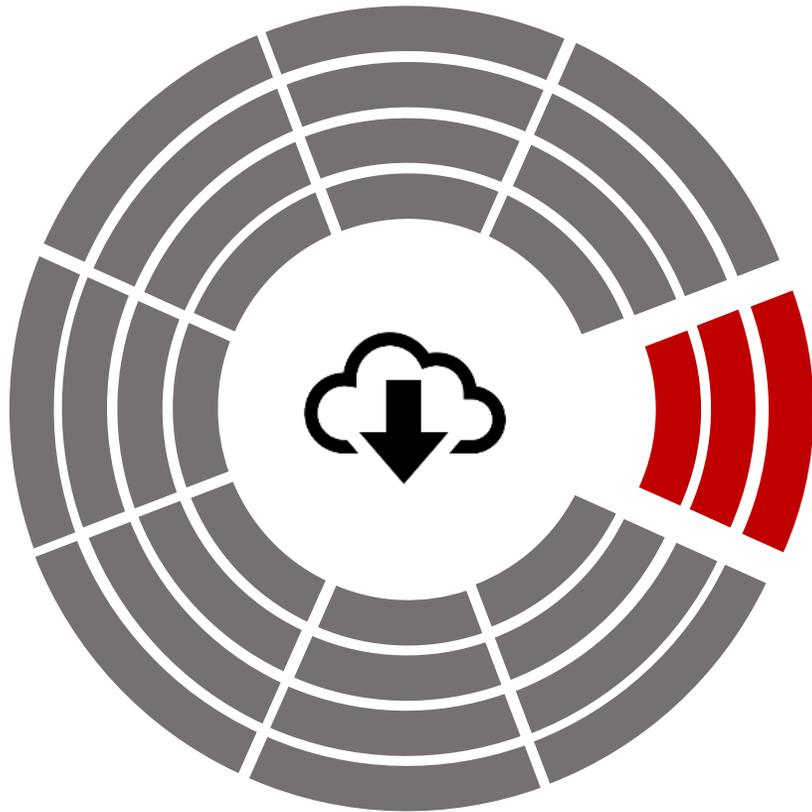
Les problèmes informatiques les plus courants en entreprise



Problèmes de virus ou de malwares

- intrusion de logiciels malveillants
- Cybercriminalité : virus, ransomwares, etc.

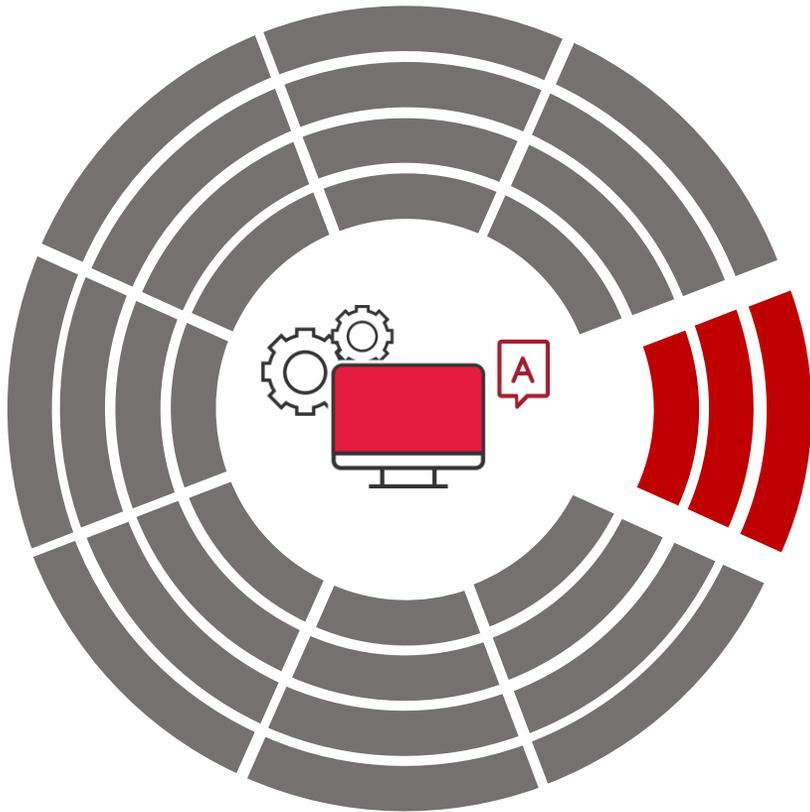
Les problèmes informatiques les plus courants en entreprise



Perte de données

- Perte ou Vol de l'ordinateur
- Suppression par erreur ou malveillante
- Poste hors service
- Cryptage malveillant des données

Les problèmes informatiques les plus courants en entreprise



Mobilité informatique

- Synchronisation de la messagerie professionnelle avec le smartphone
- collaborateurs distants ou mobiles n'arrivent pas à accéder aux ressources de l'entreprise où qu'ils se trouvent...
- Configuration Teams sur poste de travail et smartphone

Les problèmes informatiques les plus courants en entreprise



Problème de messagerie

- les emails qui se perdent
- les difficultés de connexion
- les soucis des réceptions et des envois

Sommaire

Module 1 : Les problématiques

Module 2 : Les conséquences

Module 3 : Nos offres de services

Module 4 : Combien ça coûte

Module 5 : Vos retours sur investissements

Les conséquences

Les pannes informatiques ou temps d'interruptions des activités ont un impact négatif sur les entreprises.

En plus d'avoir un impact immédiat sur vos résultats, elle peut également avoir de nombreuses conséquences à long terme. Voici quelques-unes :



Perte de Productivité



Perte de revenus



Données manquantes
ou endommagées



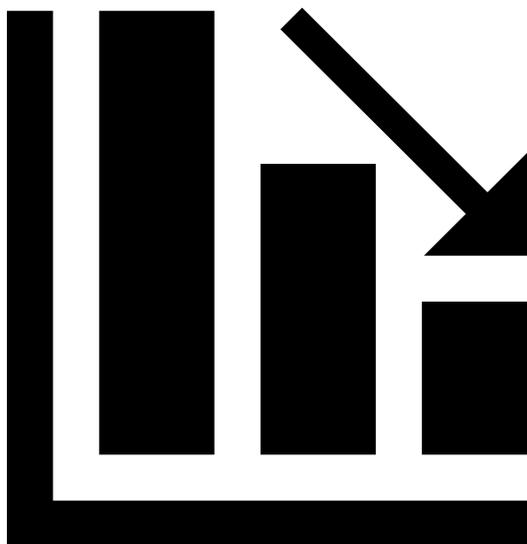
Coûts immatériels
(l'image de marque, confiance
des collaborateurs et des clients...)

Exemple de coûts qu'une entreprise de 20 postes de travail pourrait subir un manque de productivité et/ou de lenteur



20 postes * 120 heures de lenteurs et improductives par an
Source "

SanDisk Janvier 2017



une perte totale estimée sur la base d'un SMIC, $2400h * 16€ = 38\ 400€$



Total heures perdues par an : 2400 heures

Sommaire

Module 1 : Les problématiques

Module 2 : Les conséquences

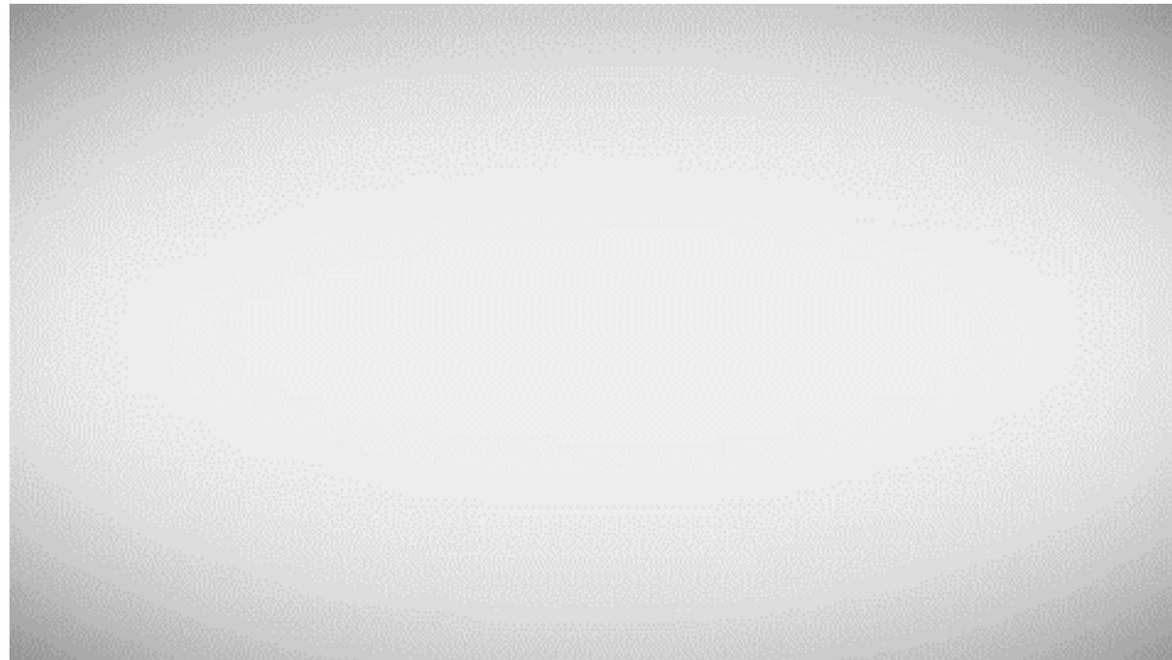
Module 3 : Nos offres de services

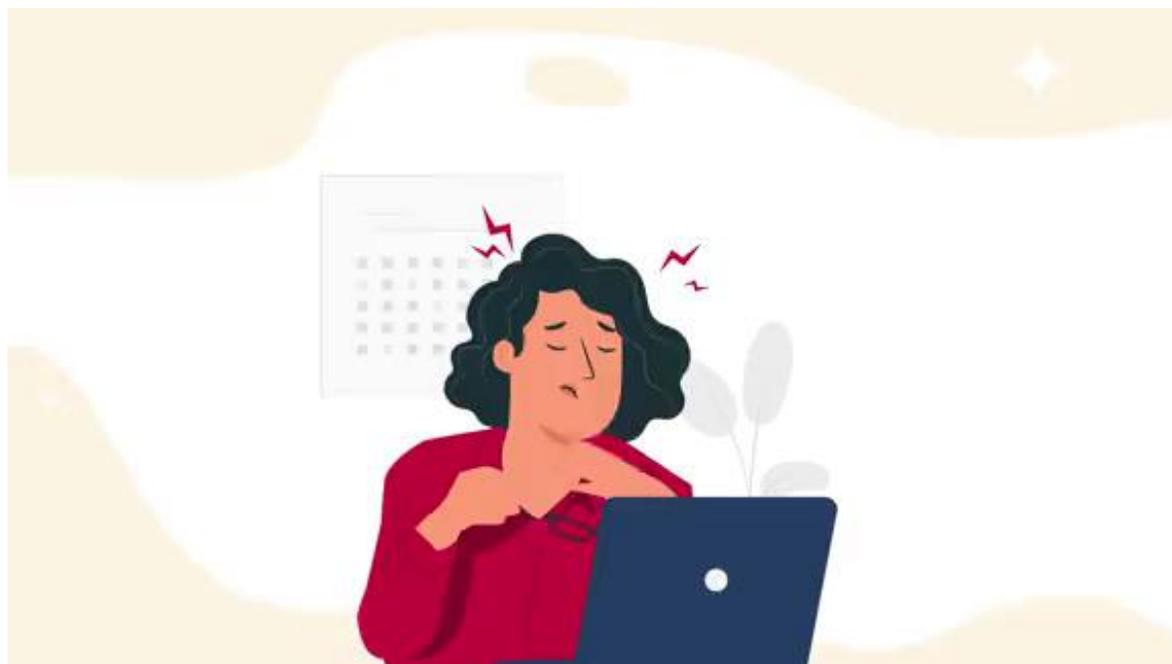
Module 4 : Combien ça coûte

Module 5 : Vos retours sur investissements

▶ **Nos offres**







PROXIMITY® | Partner
Network®

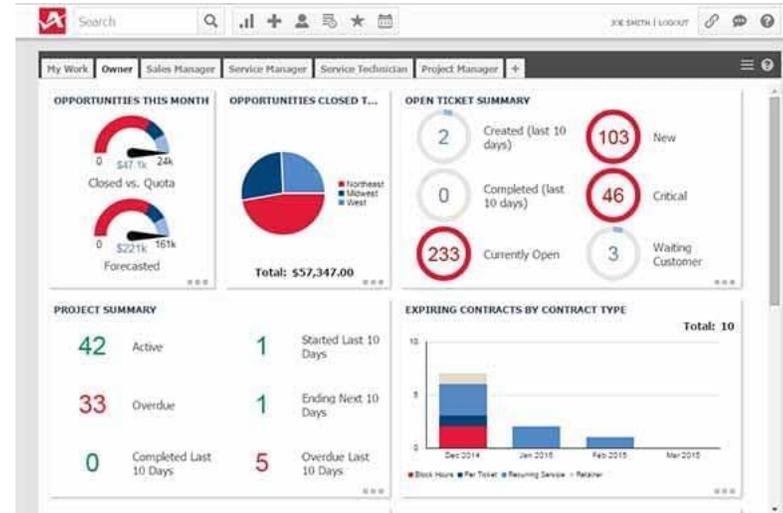
Caractéristiques principales du HELP DESK

- ✓ **Un seul point d'accès à l'assistance technique:**
 - Appel d'un seul numéro dédié avec code d'accès permettant au client d'avoir une prise en charge personnalisée
 - Nombre d'incidents illimité soumis au support par poste de travail
- ✓ **Garantie de prise en charge d'un incident et de sa résolution:**
 - Niveau d'accueil assuré (SLA) avec 95% de décroché et max 2 mn d'attente
 - Résolution de 70% des incidents au premier appel (FCR)
 - Rappel systématique du client pour les incidents non résolus dans les 4 heures ouvrées
- ✓ **Résolution d'incidents techniques:**

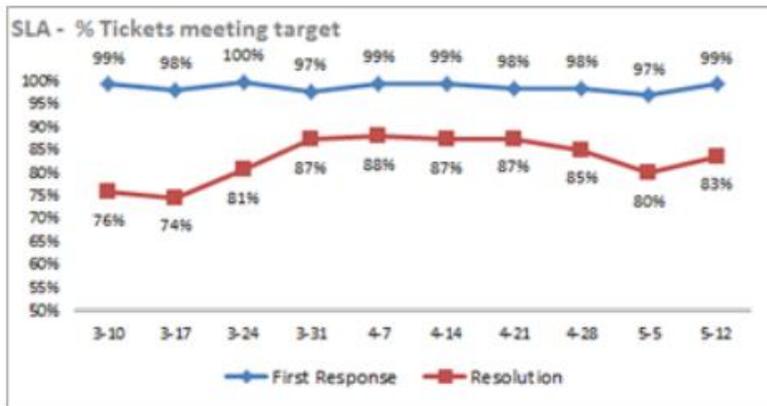
Microsoft Windows, Microsoft Office 365, Microsoft Teams, MS Outlook, Microsoft Defender et accès au réseau de l'entreprise
- ✓ **Prise en main à distance de l'ordinateur :**

Avec accord du client, prise en main à distance du PC pour résoudre l'incident sous son contrôle.
- ✓ **Configurations spécifiques:**
 - Synchroniser la boîte mail du PC avec celle du Smartphone
 - Ajouter un autre utilisateur au réseau de l'entreprise
 - Configurer une imprimante au réseau de l'entreprise
 - Appliquer une politique de droit d'accès aux ressources de l'entreprise de manière sélective
- ✓ **Rapport sur l'activité:**

Un reporting mensuel est déposé dans l'espace client du Portail permettant au client de disposer des informations de pilotage de ses ressources internes: nombre d'incidents par mois/poste et typologie des appels



SLA - % of Tickets Meeting Targets



	This Week	Last Week	2 Wks Ago	10 Week	10 Week	Target
	5/12/2013	5/5/2013	4/28/2013	Trend	Met Plan	
Opening Backlog	428	300	220			< 220
Backlog Over 30 days	108	100	96			< 110
Tickets Created	556	599	589			< 600
Tickets Completed	534	471	509			> 400
Added to Backlog	22	128	80			< 100
% of First Response Met	99%	97%	98%			> 0.9
Avg Elapsed Hours to Respond	1.0	1.3	0.9			< 1.5
% of Resolution Met	83%	80%	85%			> 0.8
Avg Elapsed Hours to Resolve	5.7	5.2	6.1			< 6
Avg Survey Score	4.6	4.7	4.5			> 4.5

Vos bénéfices



**95% des appels décrochés
immédiatement – Max 5 mn d'attente**



**70% des incidents résolus lors du
premier appel**



**Accéder au service de partout: de 8h à 18h du
lundi au vendredi et de 10h à 14h le samedi**



**Disposer de rapports sur la
nature de vos incidents**



**120 heures de non
productivité évitées (par an
par utilisateur)**



**Se concentrer sur le cœur de son métier en
confiant à des experts la résolution de ses
incidents**



Comment ça marche ?



Validation de la satisfaction client



Prise de congé



PROXIMITY® Partner Network®

Un utilisateur appelle un numéro téléphonique communiqué par son revendeur

Charte d'accueil personnalisée



Identification utilisateur

Recueillir les Informations nécessaire au traitement

Traiter la sollicitation

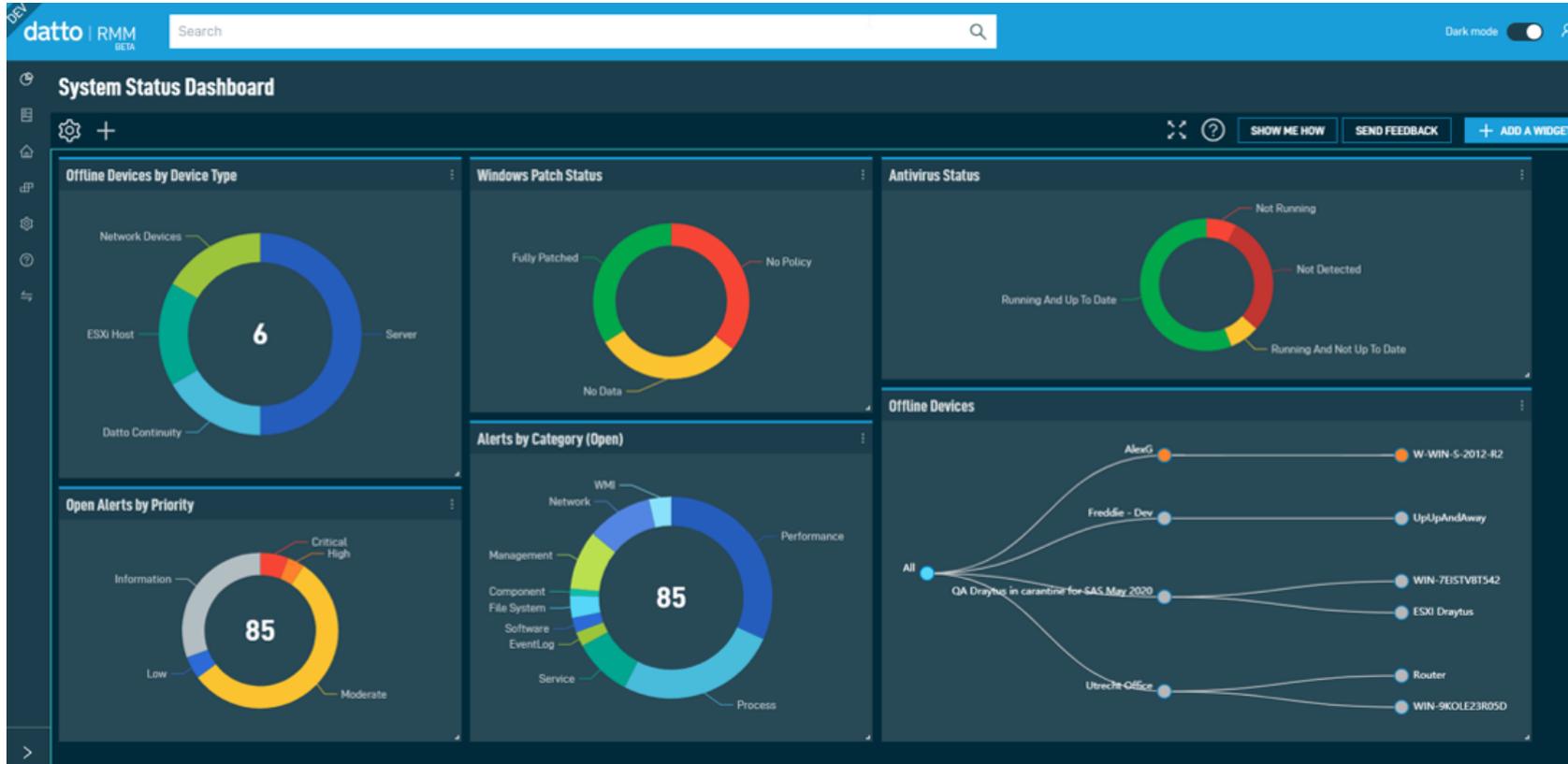
Création du ticket avec le diagnostic complet



Valider la résolution

Caractéristiques principales du Monitoring

- ✓ **Surveiller des ressources système et l'état des composants :**
Afficher les détails du matériel de chaque ordinateur, son modèle de processeur, son système d'exploitation, etc.
- ✓ **Gérer les antivirus :**
Vérifier l'état de l'application antivirus installée, mettez à jour les bases de données, voyez quand le système a été analysé la dernière fois et démarrez le processus d'analyse à distance
- ✓ **Suivre de la performance:**
Afficher les détails de l'utilisation du processeur et de la mémoire de l'ordinateur, de l'espace disque disponible, etc.
- ✓ **Accéder à distance:**
Se connecter aux postes de travail et aux serveurs et fournir une assistance à vos clients avec un simple outil d'accès à distance.
- ✓ **Gérer des correctifs Windows:**
Sélectionner et installer les mises à jour Windows disponibles.



Vos bénéfices



**Supervision 24/24
et 7/7**



**Assurer la continuité des
services et de la productivité
des équipes**



**Éviter des factures inattendues
pour des incidents non contrôlés**



**Disposer de rapports sur l'état
de ses infrastructures**



**Automatisation les mises à jour et les
correctifs.**



Anticiper les pannes potentielles.



Comment ça marche ?



Installation
d'un outil
De surveillance
Sur votre
équipement



Regroupement des
Équipements
supervisés sur
le même
tableau
De bord

Personnalisation des
alertes

Planification des
actions
Préventives

Notification le client
Par SMS ou mail
Lors d'une alerte



Création
d'un ticket



Résolution
du
ticket

Sommaire

Module 1 : Les problématiques

Module 2 : Les conséquences

Module 3 : La solution

Module 4 : Combien ça coûte

Module 5 : Vos retours sur investissements



Combien ça coûte ?

Prix publics conseillés		Pour un engagement annuel de 12 mois					
Proximity Help Desk® Nombre de Tickets illimité par Mois	Pack 5P : Jusqu'à 5 Postes	Pack 10P : De 6 à 10 Postes	Pack 15P : De 11 à 15 Postes	Pack 20P : De 16 à 20 Postes	Pack 30P : De 21 à 30 Postes	Pack 50 : De 31 à 50 Postes	Pack 100P : De 51 à 100 Postes
	Prix mensuel en HT	195 €	360 €	510 €	645 €	810 €	1 125 €
Frais de mise en service Proximity Help Desk®	325 €						



Combien ça coûte?

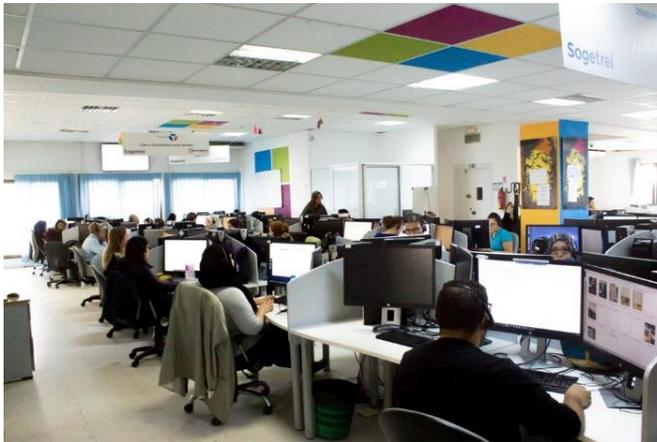
Prix publics conseillés	Pour un engagement annuel de 12 mois			
Proximity Monitoring®	Pack: 3 actifs IT supervisés	Pack: 5 actifs IT supervisés	Pack: 10 actifs IT supervisés	Pack: 15 actifs IT supervisés
Proximity Monitoring®	65 €	108 €	199 €	282 €
Actif IT additionnel à superviser	22 €	21 €	20 €	19 €
Frais de mise en service Proximity Monitoring®	299 €		599 €	
Frais de mise en service d'un actif IT addition à superviser	69 €			

[Nom du Partenaire]

Affilié à

- ✓ Un Centre de Relation Client et de Services à forte valeur ajoutée dans les services IT et la gestion des interventions terrain.
- ✓ Utilisant des infrastructures **mutualisées** au bénéfice de notre réseau qui assure la gestion des services managés de leurs clients.
- ✓ Spécialisé dans les services à distance faisant partie d'un groupe IT leader depuis 30 ans.

Nos Équipes Certifiées & Nos Certifications

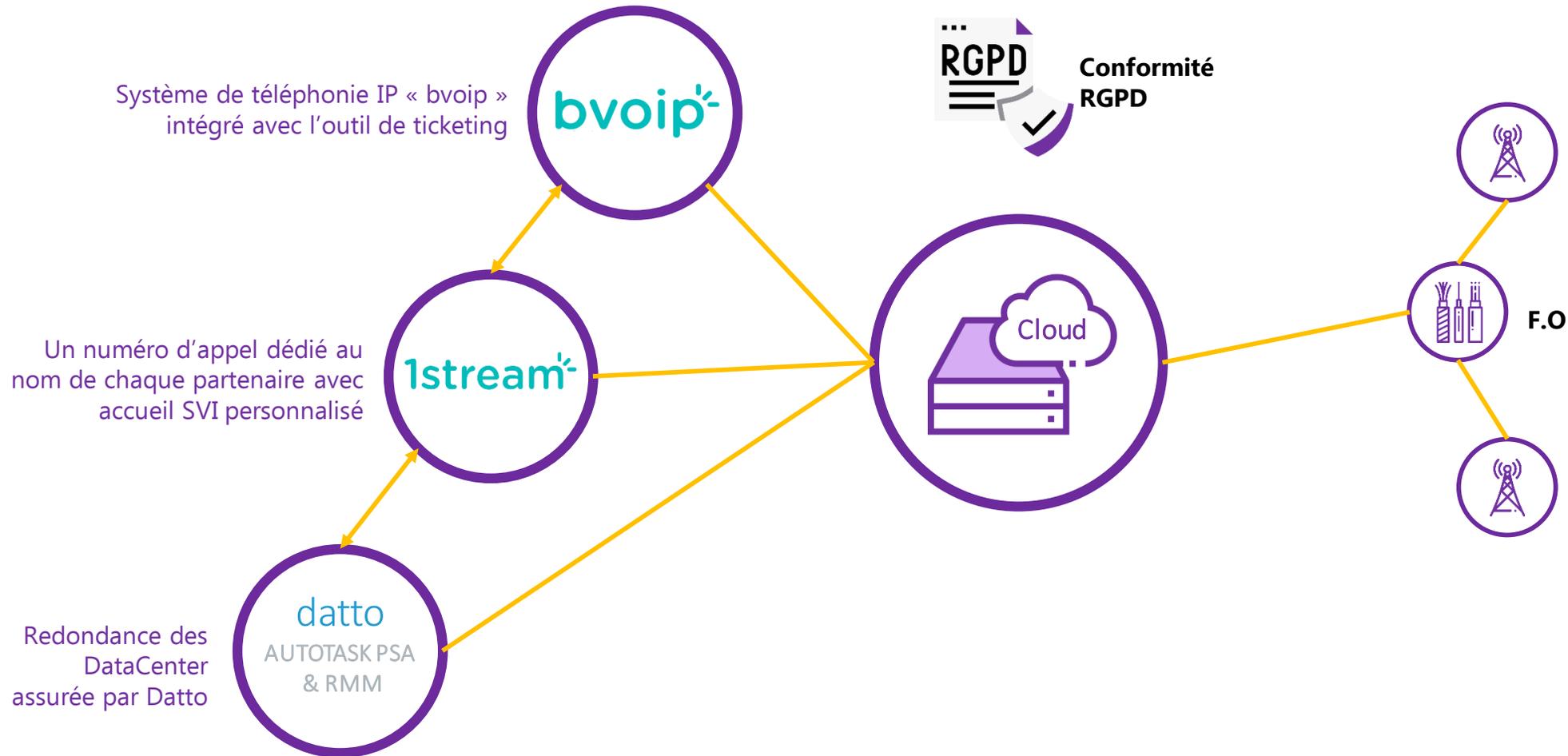


Gold Cloud Productivity
Gold Cloud Platform
Gold Small and Midmarket Cloud Solutions
Gold Datacenter
Silver Collaboration and Content

- ❖ 105 jours de formations techniques / an
- ❖ 70 certifications Microsoft ®
- ❖ 100 K€ d'investissements en processus ISO
- ❖ 2 M€ d'infrastructure IT & TELECOM



Des Infrastructures IT de Help Desk et de Monitoring



Nos Centres de Services



Sommaire

Module 1 : Les problématiques

Module 2 : Les conséquences

Module 3 : La solution

Module 4 : Combien ça coûte

Module 5 : Vos retours sur investissements

Cas d'un compte avec 20 postes :

20 postes perdent en moyenne chacun **120 heures** de productivité par an pour « blocage » devant un problème et/ou une lenteur d'un PC*

* Source SanDisk 2017



Perte de productivité totale : $20 * 120 =$ **2400 heures** par an



Sur la base d'un « SMIC » par collaborateur chargé

Coût des heures perdues : $2400 * 16 =$ **38 400 €**

- La perte de productivité du Client: 38 400€
- Investissement du Client = Un Pack 20: $645€ * 12$ mois = 7 740 €
- Taux de résolution au premier appel: 70%
- Gains en productivité: $(38\ 400€ * 0,7) =$ 26 880€
- **Retour sur investissement: 26 880€ - 7 740€ = 19 140€**



Cas d'un compte avec 15 actifs IT supervisés : (serveur, firewall, routeur, caméra IP, ...)

Cas d'usage pour une entreprise avec
un serveur supervisé qui tombe en
panne et **14 postes** de travail



- Détecter la saturation du disque d'un serveur
- Détecter la surchauffe d'une alimentation d'un serveur
- Détecter la saturation d'un processeur



Perte de productivité
totale : 14 postes*8h en
une journée =
112 heures en une
journée



Sur la base d'un « SMIC »
par collaborateur chargé
(2500€) soit <>
16,8€/heure
Coût des heures perdues :
112*16,8€ = 1881 €

- La perte de productivité du Client: 1881 €
- Investissement du Client = Un Pack 15 actifs supervisés: 282€/mois
- Anticipation de la détection et alerte empêchant le blocage
- Gains en productivité: 1881€/jour
- **Retour sur investissement: 1881€ - 282€ = 1 599€**



**Vous disposez de toutes les
informations pour passer
commande**

Logo :

Contract :