WORKPLACE
SUPPORT ET ENVIRONNEMENT UTILISATEURS

L'environnement bureautique associé aux postes de travail est un élément essentiel de la productivité d'une entreprise. Les attentes de qualité et réactivité de la part des utilisateurs, notamment les milléniaux, ont augmenté en même temps que leurs compétences informatiques.

Avec la **démocratisation de la bureautique,** les postes de travail sont devenus mobiles, multiples, adaptables et partageables. Dans le même temps, les Directions des Systèmes d'Information (DSI) font face à un **contexte informatique en profonde et rapide mutation**, tant au niveau de l'infrastructure qu'au niveau métiers (cloud, XaaS, digitalisation…).

Le défi pour les DSI réside donc en une **constante adaptation des compétences IT** afin de répondre aux besoins du métier tout en garantissant un service de qualité aux utilisateurs, dans un environnement de travail sécurisé.

AVANTAGES ET BÉNÉFICES CLIENTS

- **Prédictivité et baisse des coûts** d'investissement, budget OPEX stable et planifiable
- **Réaffectation de vos ressources internes sur des activités proches de votre cœur de métier**, à forte valeur ajoutée, en nous déléguant les tâches récurrentes
- **Gestion des techniciens Workplace assurée par SPIE ICS** (embauche, rotation, formation, planification)
- Mise à disposition et maintenance des **outils de gestion (SaaS)** et d'une plate-forme de service unique pour le suivi des toutes vos activités
- Engagement sur des **niveaux de service** (SLA) et mise à disposition de tableaux de bord **d'indicateurs de performance clés** (KPI)
- Attribution d'un **Service Delivery Manager** : votre point de contact unique, responsable du suivi de nos services et garant de la qualité.

A PROPOS DE SPIE ICS

Nous sommes le partenaire idéal pour les petites, moyennes et grandes entreprises de par nos valeurs (Performance, Proximité et Responsabilité) et notre large portefeuille de solutions.

Nous sommes un des seuls prestataires suisses pouvant offrir une couverture géographique globale et locale de qualité :

- Nos prestations sont basées sur le référentiel des meilleures pratiques du métier (ITIL V3)
- SPIE ICS est certifié ISO-9001, ISO-20000-1 et ISO-27001
- Méthodologie de mise en place selon Prince2

PRINCE2® ITIL®

Notre approche de partenariat s'inscrit sur le **long terme**. Notre **agilité** nous permet de supporter et d'améliorer les solutions existantes et, une fois imprégnés des particularités de votre métier, de proposer, optimiser et mettre en place de nouveaux modèles ou processus de support **adaptés à vos impératifs**.

EQUIPES & SERVICES

Selon les besoins de votre organisation, nous pouvons couvrir tout ou partie des processus de support aux utilisateurs grâce à nos agents et techniciens de niveau 1 et 2 ; de la prise d'appel distante à la résolution sur site ainsi que la formation des utilisateurs ou la gestion de votre inventaire. Nous garantissons la continuité de nos services, ainsi que le niveau de connaissance de nos équipes.

Service Desk

- Point de contact unique (SPOC) pour le support à vos utilisateurs
- Résolution premier niveau (First call resolution)
- Gestion des tickets et suivi du processus de « bout en bout » (End to End)
- Sur site, local ou « near shore »

Deskside / Sur site

- Ressources itinérantes (sur base de tickets) ou dédiées (dans vos bureaux)
- Agit comme l'extension du Service Desk (smart hands and eyes)
- Equivalent temps plein (ETP/FTE) ou ressource
- Support utilisateurs, VIPs et coordination de vos partenaires

Professional Services (Ingénieurs et Architectes)

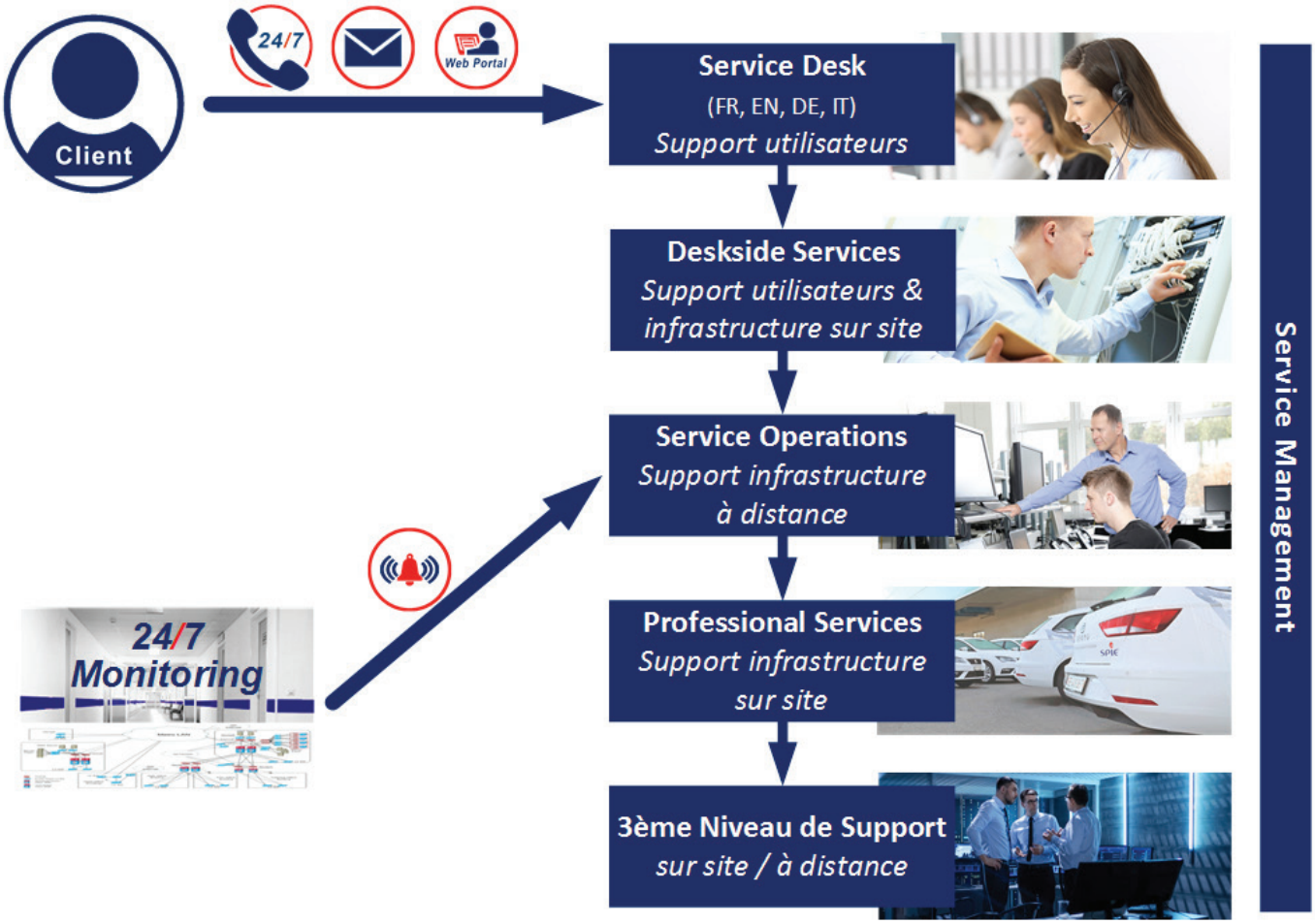
- Veille technologique
- Analyse et conseil
- Compétences et expertises multiples
- Gestion de projets

Plateforme IT Service Management (ITSM):

- Mise à disposition de notre plateforme ServiceNow (SaaS)
- Utilisation de votre propre outil, selon besoin

Parc Informatique

- Gestion de votre inventaire et de son cycle de vie
- Mise à disposition par SPIE ICS des postes de travail (en mode OPEX)



PÉRIMÈTRE DE SUPPORT

Le périmètre de support de l'environnement utilisateur varie selon les prérequis du client. SPIE ICS s'engage à documenter les activités et processus en maintenant un manuel opérationnel ainsi qu'une base de connaissances détaillés. Le périmètre de support couvre généralement tout ou partie des processus et services suivants :

- Gestions des incidents et problèmes
- Gestion des requêtes
- Gestion des changements
- Gestion des accès utilisateurs et de leurs droits (p.ex Active Directory)
- Break and Fix
- IMACs (Installations, Déplacements, Ajouts, Remplacements)
- Gestion des arrivées et départs
- Support VIP
- Support personnel itinérant (force de vente)
- Packaging & Imaging
- Projets & déploiements

EXPERTISE

Nos techniciens Workplace sont formés continuellement aux environnements et solutions les plus récentes. Ils ont de plus accès aux compétences et expertises multiples des ingénieurs et architectes de SPIE ICS. Notre expertise couvre notamment :

- Clients Windows, Linux et MacOS
- Virtualisation des serveurs
- VDI & clients légers
- Data management (gestion du stockage et des backups)
- Packaging et Imaging (gestion des images et GPO)
- Sécurité
- Réseau et câblage
- Communication unifiée
- Services d'impression
- POS support (points de ventes)

MODÈLES CONTRACTUELS DE SERVICE

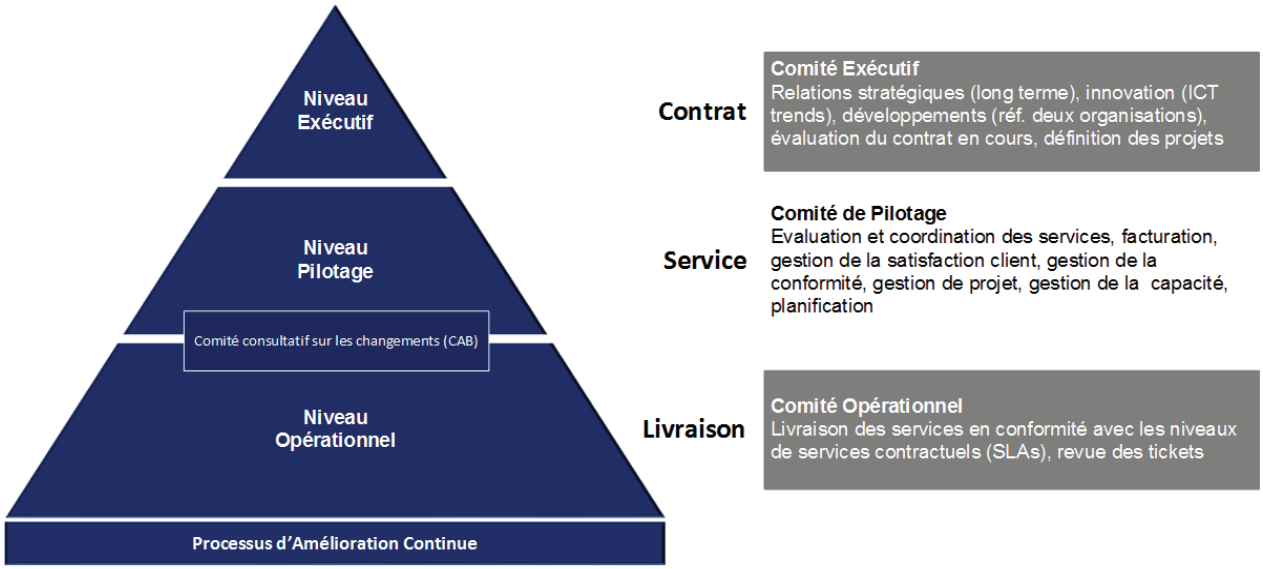
SPIE ICS adapte le modèle contractuel selon vos besoins, avec un engagement de moyens et/ou de résultats.

- **Services Managés** avec engagement de résultats selon des niveaux de services (SLAs) avec modèle de prix flexible : tarif forfaitaire ou prix par unité d'œuvre
- **Délégation** de personnel (engagement de moyens)
- **Carnet d'heures** pour support à la demande

GOUVERNANCE

Notre modèle de gouvernance vous assure une collaboration dynamique et évolutive à tous les niveaux de l'organisation avec comme objectif l'adaptation continue au développement de vos affaires. Les rôles et éléments suivants soutiennent la gouvernance.
Photo ci-dessous: Les niveaux de gouvernance pour les Services Managés.

- **Service Delivery Manager** : Le SDM a la responsabilité relationnelle et opérationnelle du client
- **Niveaux de service** et indicateurs de performance (SLAs & KPIs)
- **Rapports périodiques**
- **Processus ITIL**
- **Amélioration continue**
- Gestion des **escalades**

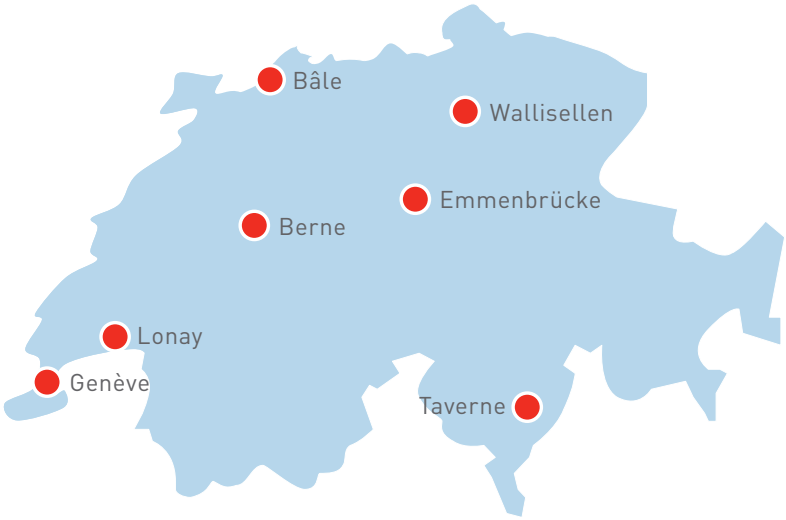


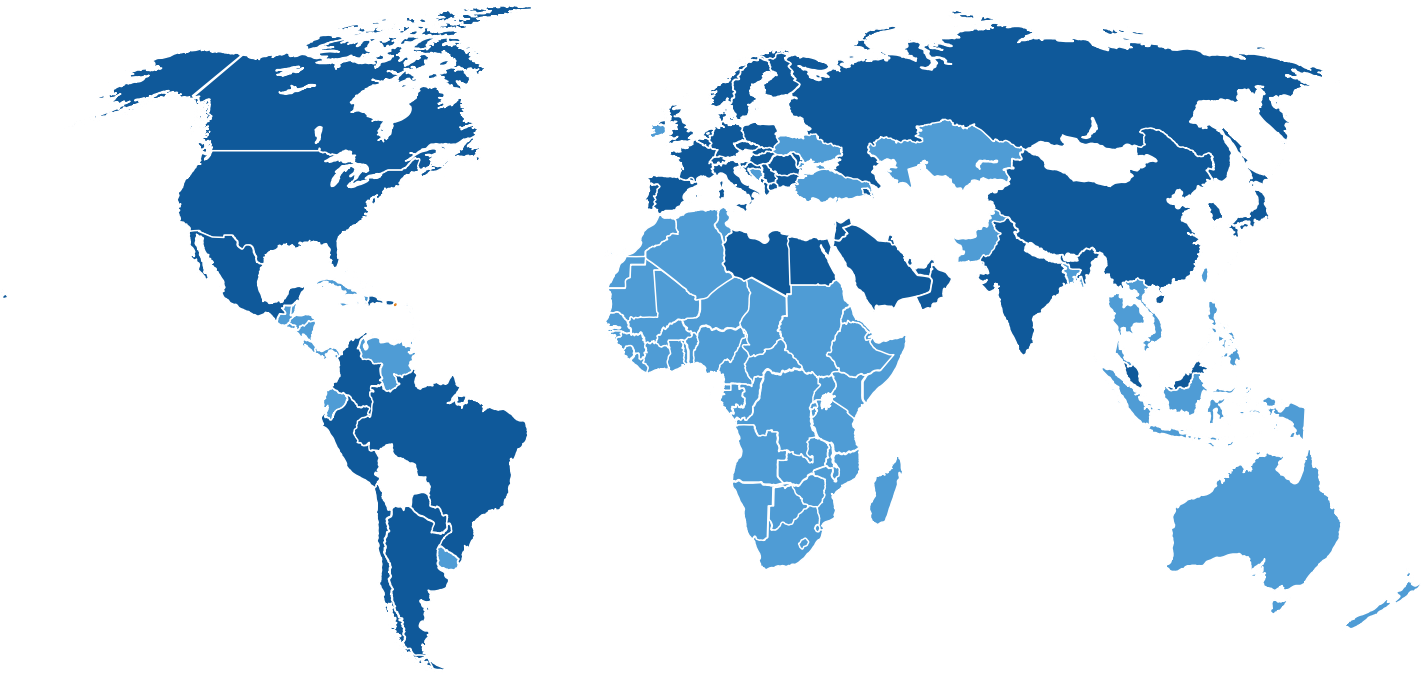
Découvrez notre site internet: www.spie.ch

COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE, HORAIRE ET LINGUISTIQUE

En complément de nos structures SPIE internationales et nationales, notre fort ancrage au niveau local, garantit une relation de proximité sur la durée avec nos clients.

- **Couverture géographique** : Locale, nationale et Internationale : avec la Global Workspace Alliance (GWA), SPIE ICS dispose d'une présence directe dans plus de 48 pays et en partenariat dans plus de 90 pays
- Couvertures horaires : flexible selon vos besoins jusqu'à 24/7/365
- Linguistiques : français, anglais, allemand, italien (+22 langues avec la GWA)





GWA Strategic Members

GWA Extended SP Network

CONTACTEZ-NOUS

SPIE ICS SA
Route de Denges 28e
CH-1027 Lonay

Téléphone +41 58 301 10 10
info@spie.ch
www.spie.ch