

Garantir la continuité de vos activités



Assist & Care

Besoin d'une infrastructure IT qui répond parfaitement à vos exigences professionnelles, évolue en fonction de vos besoins et fonctionne sans faille jour et nuit ? Avec 'Assist & Care', personnalisez vos options de service. Conception, mise en œuvre, gestion et monitoring : Proximus vous garantit une infrastructure opérationnelle jour et nuit.

Assist

Vous souhaitez ...

- une infrastructure IT répondant à vos besoins professionnels
- de nouvelles solutions facilement intégrables dans votre environnement IT

... sans perdre le contrôle des coûts et des risques ?

Les équipes Proximus sont à votre disposition.

Des architectes certifiés comprennent vos exigences professionnelles et technologiques, et identifient la solution idéale pour votre environnement. Ils développent le concept adéquat pour vos télécoms et votre IT. L'objectif ? Optimiser votre infrastructure pour la rendre aussi rentable que possible.

Des project managers s'occupent des mises en œuvre complexes dans le respect des délais et budgets fixés. Ils jouent un rôle d'intermédiaire entre le client, les sous-traitants et les fournisseurs, et garantissent la livraison de votre projet conformément aux accords convenus. Ils assurent en outre la fluidité du transfert vers les équipes opérationnelles.

Des ingénieurs qualifiés gèrent les aspects techniques tels que les travaux préparatoires, l'installation physique, la configuration, l'activation et les tests de votre solution, afin de garantir une intégration optimale dans votre environnement.

Care

Préférez-vous gérer votre infrastructure IT vous-même ou déléguer la configuration et le monitoring de vos systèmes ? Il y a 3 modèles de service qui vous donnent le choix entre plusieurs options spécifiques afin d'assurer la continuité de votre environnement IT jour et nuit : Reactive Care, Close Care et Full Care.



Reactive Care



SLA on Intervention Time

Reactive Care

Un problème ou une question sur l'infrastructure IT que vous gérez vous-même ? Vous pouvez compter sur un support 24h/24 et 7j/7. Vous disposez en outre d'un SLA sur le temps d'intervention sur place.

1 Service Desk

Notre Service Desk qualifié est accessible 24h/24 et 7j/7 par téléphone pour répondre à vos questions ou résoudre vos problèmes.

2 Incident Handling

Les incidents sont résolus à distance ou sur place. Grâce à un ticket incident, vous pouvez suivre la résolution de votre problème via un portail self-service.

3 Spare Part Handling

Votre matériel est en panne ? Les pièces de rechange vous sont livrées dans les plus brefs délais. Selon votre contrat, l'installation est réalisée par vos collaborateurs ou par les techniciens Proximus.

Close Care



Configuration Handling

4

SLA on Restoration Time

Close Care

Vous avez opté pour le modèle Close Care ? Proximus gère votre infrastructure IT et veille proactivement à ce que vos équipements restent en bon état. Vous disposez d'un SLA sur le délai de réparation.

4 Configuration Handling

Toutes vos données de configuration sont conservées à distance dans une base de données. Proximus gère l'accès à votre environnement IT et vous pouvez demander des modifications de votre infrastructure ou de vos services.

Proximus suit les mises à jour et mises à niveau des fabricants de logiciels et vérifie si leur installation constitue une valeur ajoutée pour vous. Proximus vérifie où et comment faire fonctionner les logiciels que vous avez achetés sur la base de licences.

Le renouvellement dans les délais et l'usage optimal de vos logiciels sont garantis. Vos données sont sauvegardées automatiquement la nuit. Elles sont conservées dans le centre de données Proximus.



Full Care

Avec le modèle Full Care, votre infrastructure IT est gérée, mais aussi surveillée proactivement et préventivement par Proximus. Les incidents sont résolus avant même qu'ils ne surviennent, ce qui évite toute interruption de vos activités. Vous pouvez en outre obtenir des rapports d'analyses détaillés et vous disposez d'un SLA sur la disponibilité.

5 Monitoring

Un suivi de la disponibilité de vos produits (sont-ils accessibles ?) ou services (sont-ils opérationnels ?) est assuré. D'autres paramètres de vos produits ou services, comme l'utilisation du CPU, la mémoire ou la température peuvent également être surveillés.

6 Reporting

Vous pouvez obtenir des rapports sur :

- les aspects SLA de votre

service : disponibilité, délai de réparation, temps de réponse aux incidents ...

- la disponibilité actuelle de votre appareil (virtuel) ou service, et un historique des données.
- les paramètres technologiques actuels et passés importants pour évaluer le statut et les performances de votre appareil ou service.
- les paramètres technologiques que vous déterminez, sur mesure.

7 Service Manager

Un Customer Service Manager se charge des contacts opérationnels quotidiens, des analyses de reporting et des conseils. Votre Service Manager personnel assure le suivi de tous vos produits et services et veille à ce que vos activités tournent conformément au SLA convenu.

Assist



&

Care



Pourquoi Proximus ?

Proximus s'occupe de vos solutions IT et télécoms. De la conception à la gestion, pour que vous puissiez vous concentrer sur votre travail.

La valeur ajoutée :

- Niveau élevé de disponibilité de vos activités
- Visibilité sur votre infrastructure et sur les incidents
- Traitement des incidents et des demandes
- Documentation correcte
- Reporting et conseils
- Niveaux de service garantis (SLA)

Grâce à :

- Des services à la carte en fonction de vos besoins : les sites principaux et les centres de données peuvent avoir besoin d'un support différent, par rapport à un petit site éloigné comptant 3 utilisateurs.

- Des transitions en douceur en cas de renouvellement de votre infrastructure.
- Des collaborateurs, processus, outils et une expertise.
- Des résultats de qualité grâce aux normes ITIL.
- Un reporting et une documentation via différents points de contact : portail, e-mail, Service Desk, centre de monitoring et Service Manager.
- Une amélioration du temps de bon fonctionnement grâce au respect des SLA.

L'ensemble de nos collaborateurs, outils et données sont situés en Belgique et sont régis par la législation belge, y compris les réglementations en matière de confidentialité des données.

Plus d'infos



Contactez votre account manager ou surfez sur www.proximus.be

proximus