

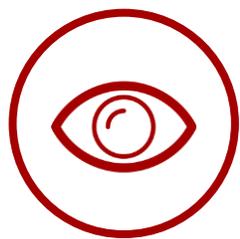


Itcom
informatique & télécom

Notre métier, notre expertise

SOMMAIRE

- Mon métier
- Le périmètre
- Déroulé d'une vente de contrat
- Dark Web
- Nos engagements
- Pilotage
- Votre solution



ITCOM Services

GERER L'INFORMATIQUE DIFFEREMMENT



ITCOM Services est une société de services informatiques et télécoms, qui gère à distance les systèmes informatiques et télécoms de ses clients, de manière proactive et sous un modèle forfaitaire



PROACTIVITÉ



AUTOMATISATION



FORFAITISATION



UNE EQUIPE

- **ITCOM Services** est une PME de 15 collaborateurs qui se complètent dans leurs compétences.



Services managés – notre ADN



**Supervision
24/7/365**



**Support
Utilisateur**



**Gestion des
fournisseurs**



**Sécurité et
antivirus**



**Continuité
d'activité**



**Nos services
100% cloud**



Conseil



**Gestion de
flotte mobile**



Communication



Notre mission

Conseil



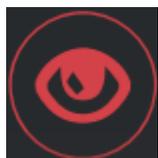
C'est à l'outils de s'adapter à votre mode de fonctionnement et non l'inverse. Nous vous proposons une organisation cible de votre outils informatique calquée sur vos attentes.

Protection



Vos données sont des plus précieuses, protégeons les !

Anticipation

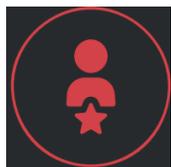


Nous surveillons votre système informatique 24/7/365 mais pas seulement. Nous sommes également à vos cotés sur site pour vous assister, vous conseiller et vous accompagner



Notre Contrat

Un interlocuteur unique



Votre Responsable Opérationnel de Compte (le ROC) est un technicien hautement qualifié, garant du bon fonctionnement de vos outils informatiques et de sa sécurité.

Sans engagement



Libre ! Pas de durée d'engagement dans notre contrat de service.

Tout compris



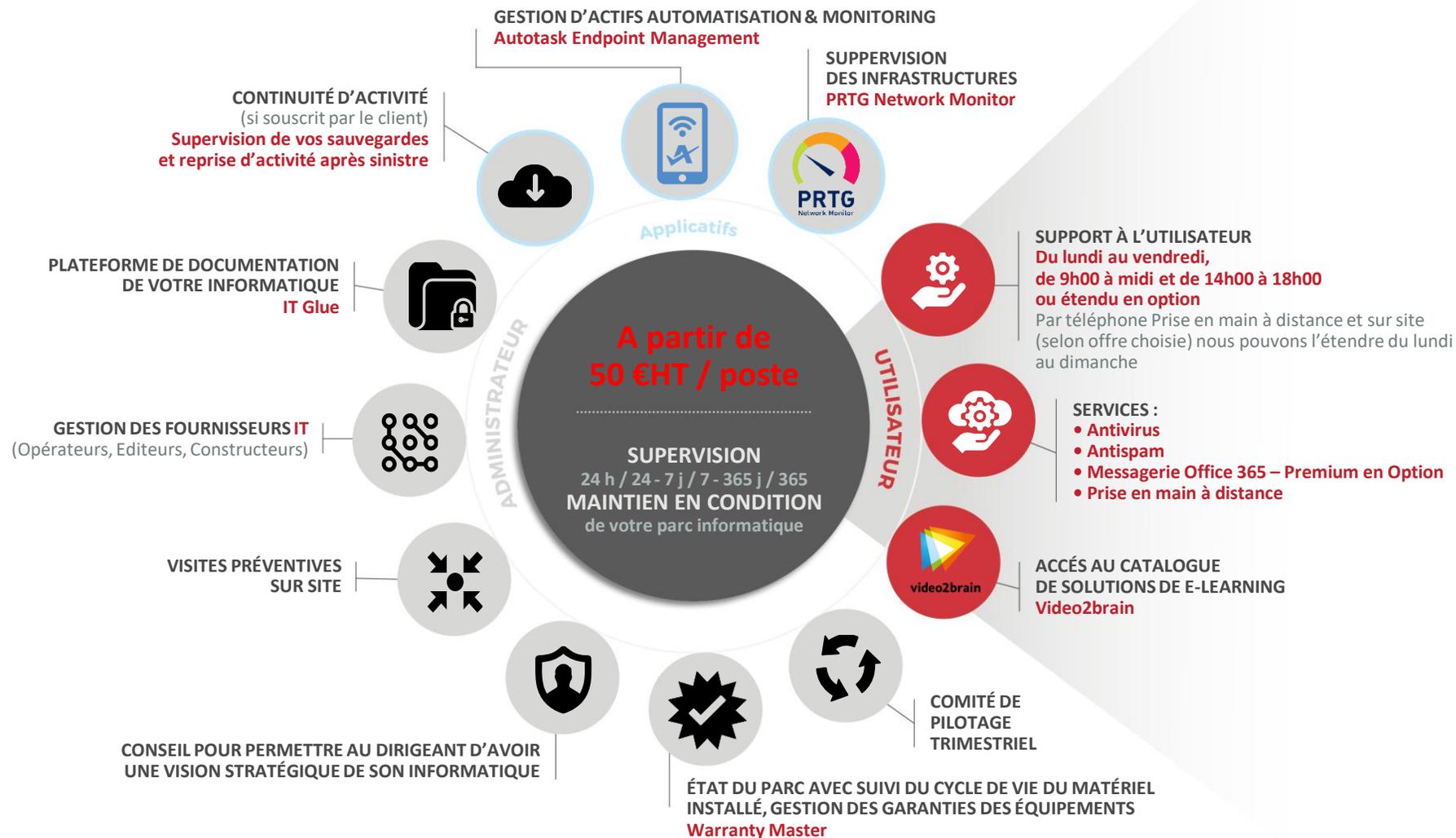
Une facturation mensuelle au poste et forfaitisée, incluant les services, le support et la gestion de votre contrat





Notre Offre

UNE OFFRE 100%



Délais de réponse et de traitement

Compte client :	Tous	Période du :	01/10/2018	au	31/10/2018
Priorité	Définition	Délais première réponse	Objectif	Délais de résolution	Objectif
Critique	La production est à l'arrêt.	1h	100%	4h	100%
Haut	La production est altérée sans solution de backup.	2h	90%	8h	90%
Moyen	Incident non bloquant ou solution de backup possible.	4h	85%	12h	85%
Bas	Demande de service	12h	80%	48h	80%
Objectifs de Niveau de Service Global		90%		90%	



Tous les incidents ne sont pas de mêmes natures et certains méritent bien plus de réactivités que d'autres. C'est pourquoi, selon la criticité de l'incident, nous nous engageons sur une réponse et un traitement.



Comité de pilotage



Tous les trimestres, votre ROC et votre consultant ITCOM vous présentent un comité de pilotage :

- Etat de parc : suivi des garanties
- Analyse de la nature des tickets
- Analyse des délais de traitement
- Etat des sauvegardes
- Conseils, améliorations et perspectives

Asset Status:

9 Supported
No action required

8 Overdue
Action required

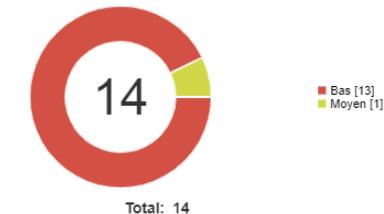
4 Unknown
Under review or unknown

Operating System:

14 Supported
Within support period

7 Ending Soon
Update recommended

OPEN TICKETS BY PRIORITY



Pouvons nous vous aider ?

Nombre de
collaborateurs ?

Sur combien de **sites**
travaillez vous ?

Crash test !

Si votre système informatique tombait en panne,
demande de rançon par crypto-virus, un
incendie, une inondation, un vol ...
En **combien de temps** souhaitez vous
redémarrer ?

Vos **sauvegardes** sont-elles à
jour et supervisées ?

Communication
Téléphonie VOIP / TOIP
Comment optimiser ?

Combien de Fournisseurs gérez vous?

Opérateurs, accès
internet, Câblage,
éditeur, grossiste,
Installateur privé,
maintenance
informatique CRM ...

Cyber Risques

Disposez vous d'un pare-feu ? Avez-vous mis en place une
charte informatique ? Avez-vous déjà réalisé un test de
redémarrage depuis vos sauvegardes ?

Conseils

Qui vous conseille dans votre
développement numérique ?

Home office

Génération Y et Z
Quels outils pour les
intégrer ?

RGPD
Données
personnelles





Cas client

Etape 1 : Contexte

Société de 3 ans d'ancienneté –

Effectif passé de 2 à 12 collaborateurs

Une infrastructure qui a évolué grâce aux compétences du dirigeant

Des PC achetés chez DELL

Une assistance aux problématiques apportée et supportée par le dirigeant

Je sollicite le client sur ce qu'il recherche – sur ce qu'il pourrait lui manquer



Etape 2 : Que puis-je lui apporter

Un service HelpDesk composé de 10 collaborateurs
Un conseil sur l'évolution de son infrastructure
Une solution adaptée aux besoins évolutifs
Une offre tarifaire lisible



Etape 3 : Définition du périmètre

Nous déterminons ensemble le périmètre d'intervention d'Itcom,
Nous listons ainsi:

- Le nombre de collaborateur
- Le nombre de machines
- Les différents éditeurs (copieur, logiciel métier, logiciel compta, opérateur, etc.)

Mon périmètre d'intervention :

- Niveau 1 : Support aux utilisateurs
- Niveau 2 : Supports aux utilisateurs niveau avancé
- Niveau 3 : Supports de l'infrastructure globale du SI



Etape 4 : Embarquement du client

Nous installons l'ensemble de notre éco-système pour pouvoir appliquer notre solution:

- Sondes sur les différents éléments (PC, Switch, Routeur, Serveur, etc.)
- Solution de prise en main à distance,

Déploiement de nos solutions de services:

- Messagerie (MSO365)
- Anti-Virus
- Anti-Spam

Transmission de la procédure d'ouverture de tickets d'incidents





Me recommander

Pourquoi me recommander

1. Mévin est un prénom qui mérite d'être connu !
2. L'expertise et l'activité de vos contacts méritent un investissement sans faille, l'informatique ne doit pas être un poids
3. L'informatique évolue sans cesse, nos équipes se forment en continu, vos contacts font-ils de même ?
4. Une société hésite entre le recrutement d'un IT guy, ou un partenaire externe
5. Votre contact rencontre des problématiques de sauvegarde, a perdu des données ? Avait-il la bonne solution ?



À qui me recommander

1. Une société qui dispose à minima de 5 PC
2. La personne en charge de l'informatique est souvent malade
3. Des problématiques de télétravail à mettre en place mais qui va gérer
4. Tous les secteurs d'activités sont concernés ! Vous avez un PC ? Oui, faisons affaire
5. Quel est l'impact d'une perte de données ? D'un arrêt brutal de votre PC





Merci !