



A RICOH Company

Services MTI

Un accompagnement adapté
à tous les stades de votre projet



AUDIT



DESIGN



DÉPLOIEMENT



SUPPORT



SERVICES MANAGÉS

Aujourd'hui, les services IT occupent une place centrale dans la stratégie globale des entreprises. Loin de se limiter à un rôle de support technique, ils agissent comme un véritable levier de compétitivité en fournissant les innovations technologiques nécessaires à l'évolution des métiers.

Cependant, cette mission s'accompagne d'autres responsabilités accrues :

- Garantir le maintien en conditions opérationnelles des systèmes d'information, assurant ainsi la disponibilité et la continuité des services critiques
- Sécuriser les infrastructures et protéger les données sensibles contre des cybermenaces de plus en plus sophistiquées
- Assurer la conformité aux réglementations en vigueur, en intégrant les exigences légales et normatives dans leur stratégie IT
- Faire évoluer les infrastructures pour répondre aux besoins de l'organisation

De ce fait, les projets informatiques deviennent de plus en plus complexes et difficiles à maîtriser ; les DSI manquent souvent de temps, de ressources et d'expertise pour atteindre leurs objectifs.

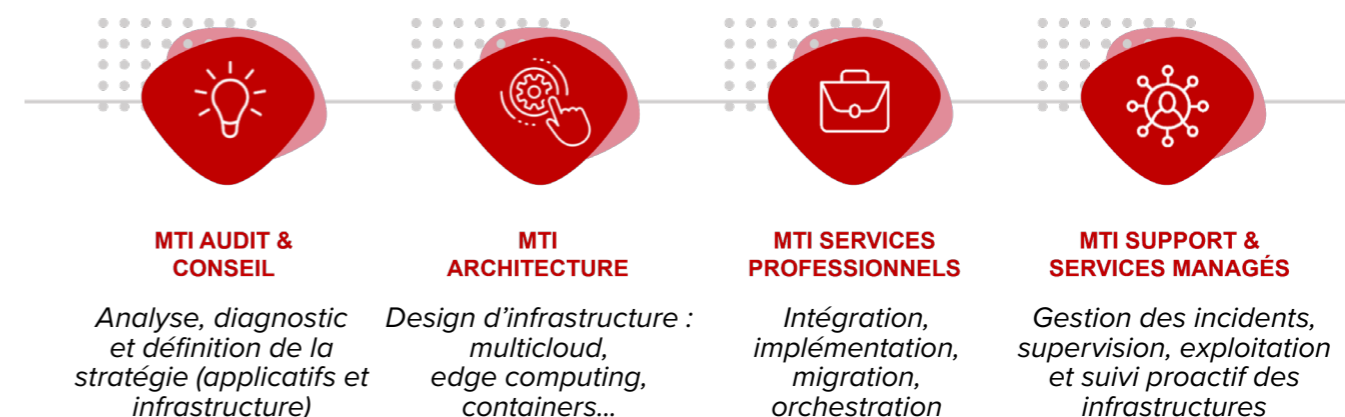
Pour répondre à ces nombreux défis, MTI met à disposition de ses clients un accompagnement complet et personnalisé.



Un accompagnement à chaque étape

Véritable force de MTI, les Services représentent le cœur de notre savoir-faire et constituent un axe fondamental de notre activité. Notre équipe, composée d'expert(e)s spécialisé(e)s, gère chaque année des projets dans le monde entier, en garantissant des services conformes aux standards les plus élevés du secteur.

Nos spécialistes accompagnent nos clients à toutes les étapes de leurs projets de transformation, de la phase d'audit jusqu'à la gestion complète des solutions mises en œuvre.



Domaines couverts par les Services MTI

STOCKAGE

- Baies de stockage
- Systèmes SAN / NAS
- Infrastructures hyperconvergées

SAUVEGARDE, PRA

- Sauvegarde
- Archivage
- Reprise après sinistre

COMPUTE

- Serveurs physiques
- Serveurs virtuels
- Serveurs Windows
- Basic Application Support

RÉSEAU

- Switches / Routeurs
- LAN / WAN
- Proxy / DNS
- Wifi

CLOUD

- Sauvegarde / Archivage / Reprise après sinistre
- Azure Compute & Storage
- Microsoft Office 365

SÉCURITÉ

- Cyber-résilience
- Sécurité périmétrique
- Access Management

Il est souvent difficile d'avoir une vision parfaitement claire et précise des différents environnements de son système d'information, de leur fonctionnement et de leur impact sur les activités de l'entreprise.

Le service d'audit MTI fournit un état des lieux de tout ou d'une partie de votre infrastructure, de vos outils et de vos process, afin d'identifier les failles à corriger ou les pistes d'optimisation possibles.

Il permet de cartographier vos environnements et de prendre en considération vos objectifs et vos besoins, que ce soit en termes de sécurité, de protection des données, de conformité, d'efficacité, de productivité ou de budget. Il va bien au-delà du simple diagnostic technique, en portant une attention particulière aux usages et aux attentes de vos équipes métiers.

En s'appuyant sur les bonnes pratiques du secteur, nos experts vous guident dans vos réflexions et dans vos prises de décisions pour élaborer un projet entièrement personnalisé.



Description des services :

Il existe plusieurs types d'audits informatiques, qui peuvent être menés séparément ou de manière complémentaire :

AUDIT D'INFRASTRUCTURE

Cet audit est purement matériel. Il permet de connaître l'état de santé général de vos serveurs, de votre réseau ainsi que de votre parc informatique.

Vous savez ainsi avec précision des optimisations, des remplacements ou des investissements nécessaires pour votre organisation.

AUDIT DU SYSTÈME D'INFORMATION

Dans ce type d'audit, l'accent est principalement mis sur la notion d'efficacité, bien qu'il puisse également englober des aspects liés à la sécurité.

Votre système d'information est au cœur de votre productivité et réunit tous vos services : commercial, marketing, production, gestion, RH, administration... Il est donc primordial de s'assurer de son efficacité et de maîtriser ses applications, ses usages et ses processus.

AUDIT DE SÉCURITÉ

L'audit de sécurité permet de mieux connaître le niveau de protection de votre système d'information, de votre infrastructure, de votre réseau ou du traitement de vos données.

Il garantit la continuité, l'intégrité et la disponibilité de vos moyens informatiques. Grâce à une gestion contrôlée des risques, votre entreprise sera mieux protégée contre les menaces internes ou externes.

3 étapes indissociables :

- 1 CADRAGE :**
Pour réaliser un audit de qualité, il est essentiel de définir les besoins spécifiques de votre entreprise. Cette étape passe par différents entretiens avec vos collaborateurs, afin de comprendre leurs usages, mais aussi leurs attentes, en les confrontant aux enjeux de votre organisation.
En cas de décision de changement au terme de l'audit, cette démarche est cruciale pour faciliter l'acceptation de nouveaux processus et/ou outils.
- 2 ANALYSE ET TESTS :**
Il est maintenant temps d'aborder l'aspect technique ! Tout commence par une cartographie de l'existant, avec une analyse des outils et des logiciels en place, ainsi qu'une étude sur la façon dont toutes les composantes interagissent ensemble.
Une phase de tests permet ensuite d'identifier les éléments nécessitant des améliorations.
- 3 RAPPORT D'AUDIT :**
L'expert responsable de l'audit rédige un rapport mettant en évidence les points positifs et les pistes d'amélioration pour soutenir les objectifs préalablement définis. Le compte rendu ne se limite pas à une approche purement technique, mais détaille le contexte, les attentes initiales, les faiblesses identifiées, leur niveau d'importance et les solutions proposées.

ET ENSUITE ?

Les équipes de design MTI se tiennent à votre disposition pour orchestrer les recommandations et solutions proposées lors du rapport d'audit.



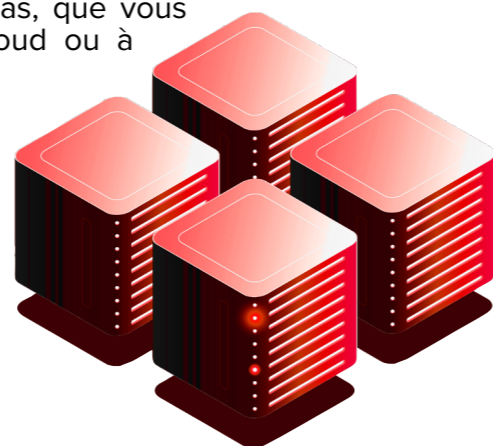
SERVICE NON-INTRUSIF :

MTI n'a jamais accès à vos données. Leur confidentialité est assurée tout au long de la procédure.

L'infrastructure informatique d'une entreprise est souvent amenée à évoluer, pour diverses raisons : une croissance externe, l'ajout de sites distants, un changement d'activité ou tout simplement la volonté de moderniser ses systèmes.

Concevoir une nouvelle architecture est un art : il s'agit d'élaborer des systèmes alliant fonctionnalité, performance et évolutivité, tout en garantissant la protection des données et en s'alignant avec la stratégie de l'entreprise. Pour cela, il n'existe pas de solution universelle. Chaque cas est unique et nécessite une approche personnalisée en fonction de l'infrastructure existante, des enjeux prioritaires et des lacunes à combler. Cette tâche peut s'avérer complexe et difficile à appréhender ; faire appel à des experts est alors une démarche pertinente.

Chez MTI, notre équipe d'architectes est spécialisée dans la création d'environnements informatiques sur mesure. Ils sauront vous accompagner pas à pas, que vous cherchiez à moderniser votre infrastructure, à migrer vers le cloud ou à concevoir une nouvelle application.



Description de nos services :

Nos services de design garantissent que vos systèmes sont bien conçus, efficaces, sécurisés et alignés sur les objectifs de votre entreprise. Nous faisons en sorte de vous impliquer à chaque étape du processus.

1

CENTRALISATION DES BESOINS ET DES CONTRAINTES :

Dans un premier temps, nous cherchons à comprendre le mode de fonctionnement de votre entreprise, ainsi que ses ambitions en matière de développement et de croissance. Nous collaborons étroitement avec vos équipes pour identifier leurs besoins et leurs contraintes.

Nous vous interrogeons également sur votre stratégie informatique : type d'infrastructure actuel, plan de cybersécurité, débit réseau... Notre attention se porte aussi sur l'emplacement et la nature de vos données, ainsi que leur valeur ou leur criticité.

2

CONCEPTION D'ARCHITECTURE :

Après avoir analysé ces données, un architecte MTI conçoit des plans pour vos systèmes, vos infrastructures, vos applications et vos réseaux, en veillant à ce que les différentes parties interagissent harmonieusement.

Son rôle est de créer une vision globale de l'architecture, en tenant compte des aspects de sécurité, de performance, d'évolutivité et d'efficacité opérationnelle. Les systèmes informatiques étant souvent très complexes, il s'attache à simplifier ceux-ci en créant des modèles et des abstractions.

3

CHOIX TECHNOLOGIQUE :

L'architecte évalue et sélectionne les technologies et les outils les plus adaptés à vos besoins chez différents éditeurs et constructeurs.

Il prend en considération les avantages, les coûts et les risques associés à chaque choix technologique, pour vous orienter sur les solutions les plus appropriées.

UNE APPROCHE PERSONNALISÉE SELON VOS BESOINS

Chez MTI, nous nous efforçons de répondre à vos besoins spécifiques en allant au-delà de l'aspect technique seul. En respectant un cadre défini conjointement, nous prenons en considération les objectifs stratégiques de votre entreprise, ainsi que vos différentes contraintes :

DIMENSION FINANCIÈRE

Budget alloué au projet, balance OPEX / CAPEX, coûts d'acquisition et de maintenance, valeur ajoutée pour l'entreprise (ROI)...

DURABILITÉ

Consommation énergétique, durée de vie des équipements, conformité aux engagements RSE...

CRITÈRES TECHNIQUES

Interopérabilité avec l'existant, efficacité et évolutivité de la solution, facilité de mise en œuvre, urbanisation...

SÉCURITÉ

Protection des données, minimisation des risques et des vulnérabilités, maîtrise de l'infrastructure..



ASPECT HUMAIN

Effectif des équipes, compétences disponibles, niveau d'accompagnement nécessaire, communication au sein de l'organisation...

Services de déploiement

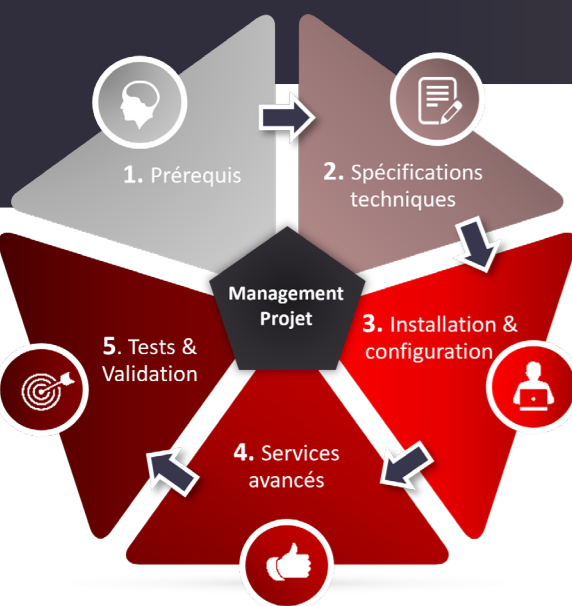
Mettre en place une nouvelle infrastructure informatique - ou faire évoluer son infrastructure existante - exige un niveau d'expertise pointu. Les systèmes modernes sont en effet de plus en plus complexes, intégrant divers environnements hybrides avec des options fonctionnelles multiples, tandis que les avancées technologiques se succèdent à un rythme toujours plus soutenu.

En parallèle, les directions informatiques sont confrontées à de nombreux défis au sein de leurs organisations : assurer une expérience utilisateur optimale, savoir anticiper les développements futurs, optimiser les coûts... Tout en garantissant la protection des données et en s'alignant avec la stratégie de l'entreprise.



Description de nos services :

Déployer l'infrastructure idéale, combinant tous vos critères, fait partie intégrante de notre expertise. Notre démarche s'articule autour de différentes étapes bien définies.



1. Prérequis

Validation des éléments et des conditions nécessaires à la bonne réalisation du projet de déploiement : objectifs à atteindre avec des indicateurs de performance, principales étapes et échéances à respecter, ressources humaines et matérielles requises...

2. Spécifications techniques

Cadrage technique de la prestation, décrivant en détail le déroulé de l'intervention, en prenant en compte les prérequis préalablement définis, ainsi que les règles et les nomenclatures à respecter.

3. Installation & configuration

Mise en service et configuration de la nouvelle solution au sein de votre architecture, conformément à la méthodologie définie conjointement au lancement du projet et aux recommandations des éditeurs / constructeurs.

4. Services avancés

Migration des données, ajustements et paramètres personnalisés de la solution, élaboration de documents techniques (procédure et exploitation), transfert de compétences...

5. Tests & validation

Vérification du bon fonctionnement de la nouvelle architecture via différents tests garantissant la stabilité et la performance de la solution déployée, ainsi que l'atteinte des objectifs attendus.

Un accompagnement complet :



MANAGEMENT DE PROJET :

Tout au long du processus, vous êtes accompagné d'un(e) Chef de Projet dédié(e), en charge du bon déroulement de chaque étape : respect de la qualité du service délivré, tenue du planning, gestion des ressources et de la logistique, communication entre les différentes parties prenantes...



TRANSFERT DE COMPÉTENCES :

L'introduction d'une nouvelle technologie ou d'un nouvel outil au sein de votre organisation peut représenter un changement difficile à appréhender pour vos équipes. Nous sommes donc en mesure d'organiser un transfert de compétences afin qu'elles puissent totalement maîtriser la nouvelle solution et répondre aux attentes des utilisateurs de façon autonome.



Services de support

Le service de support et de maintenance MTI a été développé pour apporter une réponse fiable, rapide et efficace à vos problèmes matériels ou logiciels. Grâce à une expertise avancée et à une forte agilité, nous nous engageons à vous assurer un retour en production dans les plus brefs délais.

Avec MTI, vos actifs critiques sont pris en charge 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.

Nos consultants possèdent les plus hauts niveaux de certifications constructeurs et connaissent parfaitement les solutions à prendre en charge. Notre équipe locale, basée en France, garantit une réactivité optimale et une compréhension approfondie de vos besoins, pour vous apporter un diagnostic précis.

Chaque incident ou demande de service est traité rapidement, conformément à nos niveaux d'engagement (SLA) ; le temps d'affectation des requêtes clients à nos ingénieurs spécialisés est de 10 minutes en moyenne. En tant que partenaire de support agréé par Dell Technologies, MTI bénéficie en outre d'un accès prioritaire à leurs experts dans chaque pays.



Inclus dans l'offre de Support :

- Accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an au service client et au support MTI pour le dépannage des technologies prises en charge ;
- Diagnostic initial et évaluation du niveau de gravité par l'équipe du support MTI ;
- Planification des interventions / de la résolution à distance par un ingénieur senior, le cas échéant ;
- Intervention sur site d'un ingénieur certifié, si nécessaire, pour effectuer un diagnostic sur les incidents matériels et les résoudre ;
- Traitement des incidents dans les meilleurs délais en fonction de la gravité, en respectant des niveaux de service (SLA) contractualisés ;
- Livraison de pièces de rechange sur site ;
- Maintenance corrective non programmée, comprenant le remplacement de pièces défectueuses ;
- En cas d'activation de l'option, possibilité pour vous de conserver les pièces défectueuses ;
- Mise à jour des équipements selon les recommandations des constructeurs et les contraintes d'exploitation ;
- Groupes de support dédiés, en accord avec votre organisation, pour créer une proximité et un meilleur suivi ;
- Escalade prioritaire vers les équipes constructeurs afin d'accélérer la résolution des problèmes ;
- Maintenance matérielle au-delà de la « fin de vie » constructeur, selon vos besoins.

Procédure d'appel

1

RÉCEPTION DE LA DEMANDE

Service Desk joignable 24x7 en français. Informations requises : numéro de série du produit ou informations sur le logiciel

2

DÉFINITION DU NIVEAU DE SÉVÉRITÉ

Définition d'un niveau de sévérité permettant de déterminer les procédures d'escalade et le choix de l'ingénieur support

3

GESTION DES ESCALADES

Escalade fonctionnelle : implique des niveaux de support ;

Escalade managériale : résulte d'une requête client sur le traitement de sa demande

4

PRISE EN CHARGE DU DOSSIER (RAPPEL)

Rappel du client par l'Ingénieur Support chargé du dossier, afin d'établir les actions à mettre en place. Réouverture d'incident possible chez le constructeur ou l'éditeur

5









TRAITEMENT DE L'INCIDENT

Traitement sur site ou à distance, en fonction du diagnostic établi. En cas de problème complexe majeur, ajout possible d'étapes de support technique ou de gestion de service client

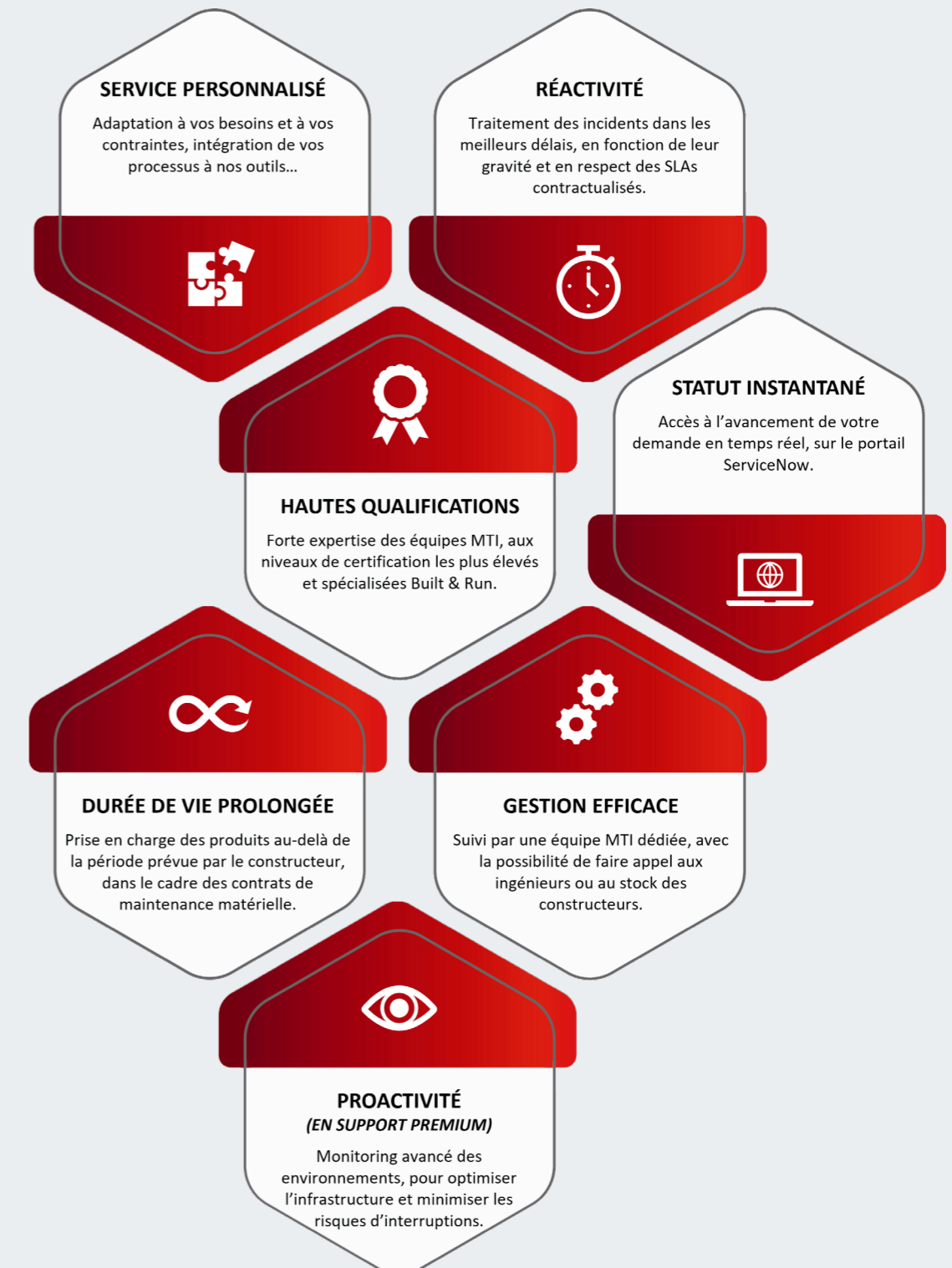


Support Premium MTI

Le Support Premium représente notre niveau d'assistance le plus élevé, disponible en option. En complément de notre offre de support et de maintenance, ou de celle fournie par un constructeur, MTI peut monitorer les environnements de vos datacenters, toujours 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an. Voici quelques avantages de ce dispositif :

 <p>Surveillance proactive des technologies et des environnements choisis</p>	 <p>Alertes et remontées d'informations sur la capacité et les performances de l'infrastructure</p>
 <p>Anticipation des pannes et dysfonctionnements</p>	 <p>Analyse et interprétation des anomalies récurrentes pouvant indiquer l'existence d'un problème plus global</p>
 <p>Identification des problèmes, diagnostic et suivi des incidents</p>	 <p>Gestion et déploiement des mises à jour logicielles</p>
 <p>Portail Web permettant d'accéder à des informations avancées : tickets, contrats, métriques et rapports d'analyses d'incidents</p>	 <p>Mise à disposition d'un gestionnaire de compte dédié (SDM) avec réunions de suivi semestrielles</p>

Nos points forts



Dans un monde en constante évolution, où la technologie ne cesse de réinventer nos modes de vie et de consommation, la DSI revêt un rôle de plus en plus stratégique dans les entreprises. Elle porte ainsi de nombreuses responsabilités, pilotant la stratégie et la transformation numérique de l'organisation, fournissant les services et les innovations nécessaires aux métiers, tout en garantissant la protection des données et le maintien en conditions opérationnelles des systèmes...

Dans ce contexte, le fait de confier la gestion de vos infrastructures à MTI vous permet de tirer pleinement profit de vos ressources, en vous délestant de vos activités les plus basiques et chronophages, pour vous concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.



Description des services :

Les Services Managés MTI gèrent vos équipements de façon proactive : supervision, gestion des alertes et résolution des incidents. Ils permettent de réduire au maximum les indisponibilités, tout en participant à la diminution de vos coûts.



GESTION DES PERFORMANCES

Monitoring en temps réel, analyse tendancielle et optimisation de la solution supervisée.



GESTION DES INCIDENTS

Prise en charge des événements, analyse et traitement des incidents, gestion des escalades.



GESTION DU CHANGEMENT

Validation, planification et application des changements, avec une analyse des impacts potentiels.



GESTION DES DEMANDES DE SERVICES

Evaluation, coordination, application et suivi.



SDM (SERVICE DELIVERY MANAGER)

Votre contact dédié pour assurer la liaison avec les services contractuels fournis, mais aussi répondre à vos demandes, gérer les escalades...

Il vous fournit des rapports de suivi mensuels, présentant un compte-rendu de l'activité et une revue des infrastructures, avec des recommandations d'optimisation ou d'évolution pour vos environnements.

Domaines couverts par les Services Managés MTI :



STOCKAGE - Solutions de stockage provenant de vos baies, switches, NAS, blocs et stockage Cloud

- Gestion proactive des événements liés au dépassement des seuils prédéfinis ;
- Analyse tendancielle sur 24 mois ;
- Mise à jour des micrologiciels et des outils de gestion ;
- Suivi des performances de l'ensemble de la plateforme de stockage ;
- Traitement des demandes de service et de changement.



SAUVEGARDE - Sauvegarde sur vos emplacements dédiés : disque, bande ou Cloud

- Monitoring en temps réel de la disponibilité de votre solution ;
- Vérification quotidienne du bon déroulement des sauvegardes et des éventuelles répliquions, avec une relance en cas d'échec ;
- Diagnostic et résolution des dysfonctionnements ;
- Gestion des capacités actuelles ou futures ;
- Mises à jour matérielles et logicielles.



COMPUTE / HCI - Serveurs et environnements hyperconvergés

- Notifications proactives pour les événements liés à l'utilisation des composants et des services ;
- Diagnostic et résolution des dysfonctionnements ;
- Mise à jour des équipements et des éventuels matériels sous-jacents ;
- Gestion des demandes de changement et de service.



RÉSEAU - Environnements LAN, WLAN et WAN privé

- Monitoring en temps réel de la disponibilité des équipements réseaux ;
- Gestion de la configuration, des indicateurs de performance, des alertes ;
- Garantie de la sécurité de vos environnements.



SÉCURITÉ

- Monitoring, analyse et gestion de vos équipements
- Gestion des alertes de disponibilité, de résilience (HA), de changement au niveau des ports...

Points forts :

- **GAIN DE TEMPS ET D'EFFICACITÉ** : nos Services Managés sont très utiles pour les équipes manquant de temps, ou désireuses d'intégrer rapidement et efficacement une nouvelle technologie dans leur SI. En prenant en charge les tâches les plus chronophages et récurrentes, MTI leur offre la possibilité de se concentrer sur des missions stratégiques et à plus forte valeur ajoutée.
- **ECONOMIES FINANCIÈRES** : plutôt que d'investir dans la création d'une équipe d'exploitation interne, opter pour les Services Managés MTI permet de réaliser des économies en matière de personnel et de formation. Ils présentent l'avantage d'offrir des coûts plus prévisibles, pour une meilleure maîtrise des budgets.
- **FIABILITÉ ACCRUE** : les conditions de service et d'assistance sont définies dans un contrat permettant de savoir à quoi vous attendre et quand. Contrairement à une équipe informatique interne qui jongle souvent entre différentes responsabilités, nos experts sont focalisés sur l'architecture dont ils ont la responsabilité pour garantir sa disponibilité et sa sécurité, tout en préconisant continuellement des optimisations et des améliorations.



A RICOH Company

MTI France

PARIS - LYON -
MONTPELLIER -
NANTES - NANCY

+33 (0)1 30 09 52 00
FRinfo@mti.com

