



Les services MTI

Services clients

Lorsque la phase de mise en œuvre «Build» est achevée et que le matériel et les logiciels ont été implémentés avec succès et satisfont totalement le client, la phase opérationnelle «Run» peut alors commencer.

Tout au long de cette phase, le client doit bénéficier de deux services clés permettant de garantir le niveau de service requis par les divisions de l'entreprise, à savoir l'«assistance» et la «maintenance». Ces deux services sont essentiels en raison de la survenance possible d'incidents et de l'évolution permanente de l'infrastructure. En effet, un incident de production peut avoir des répercussions considérables sur la disponibilité des données et les performances de tout le système, et perturber fortement les opérations en cours. Selon sa gravité, un incident doit être traité rapidement pour rétablir le service fourni avec la plus grande rapidité et stabilité possible. En terme de maintenance, la gestion des versions, c'est-à-dire l'actualisation technique, est un élément critique dans la réduction des dépenses et l'amélioration de la fiabilité et de la flexibilité des infrastructures.

L'assistance MTI

Depuis 25 ans, MTI s'attache à s'améliorer en permanence et à fournir à ses clients des services de classe internationale. MTI a mis en place des méthodes de «meilleures pratiques» et des méthodologies reconnues pour aider ses clients en phase «Run» à atteindre leurs objectifs commerciaux. En raison du grand choix de produits intégrés dans une infrastructure, les services aux clients requièrent des compétences élargies et une grande expérience dans ce domaine. Les experts de MTI sont certifiés sur les technologies prises en charge, y compris sur des outils de tiers.

MTI veut protéger l'investissement technologique de ses clients. Des procédures appropriées de maintenance et de services préventifs réalisées par des techniciens SAV formés en usine garantissent à la base la fiabilité des opérations. MTI affecte un représentant SAV à chacun de ses clients. Ce point de contact unique vous aide à choisir un contrat de service approprié et accessible avec l'assistance assortie de la protection dont vous avez be-



La maintenance MTI

Les produits achetés auprès de MTI peuvent être couverts par une garantie ou par un contrat de service optionnel. A de rares exceptions, nous couvrons tout ce que nous vendons.

MTI est fière d'offrir des contrats de service avec plusieurs options d'assistance et de couverture taillées sur mesure pour répondre aux attentes et aux besoins des clients.

Le client est appelé régulièrement par son représentant SAV.

Ce dernier a pour principale responsabilité de répondre aux questions des clients sur les produits et les services, de recevoir les commandes complémentaires et de renouveler le contrat de maintenance. Il contactera le client environ 120 jours avant l'expiration de la garantie ou du contrat de service pour discuter des différentes options de renouvellement.

A mesure de l'évolution de son activité, le client peut avoir envie de comparer les coûts de maintenance aux coûts d'acquisition des produits de technologie plus récente.

MTI s'implique fortement dans le cycle de vie de l'information. Aussi, l'attaché commercial de MTI peut s'appuyer sur les ressources de techniques de vente de façon à aider le client dans ses décisions d'optimisation de son investissement. Nous pouvons réaliser une évaluation précise du système existant et définir ensuite la meilleure architecture possible pour prendre en charge les activités de l'entreprise.

Les activités de services client MTI

	ACTIVITÉS	TÂCHES PRINCIPALES ET AVANTAGES
ASSISTANCE	CENTER D'APPEL	Le Centre d'appel pour les clients de MTI est disponible 24/24h, 7j/7. Point de contact unique pour tous les produits, avec pour vocation la satisfaction des clients. Base de données des incidents, rapports, données métriques et statistiques. Information permanente du client.
	GESTION DES INCIDENTS	Gestion des incidents, priorité commerciale et processus d'escalade. Enquête et diagnostic pour tous les produits vendus et entretenus par MTI. Classification des incidents et du niveau d'assistance nécessaire. Gestion de la coordination avec la direction de MTI et les tiers. Réparation et/ou proposition d'une solution de rechange si nécessaire. Optimisation du temps moyen de réparation (MTTR). Rétablissement du niveau de service en un temps minimal et réduction au minimum de l'impact sur les affaires.
	GESTION DES PROBLÈMES	Éviter ou réduire les incidents sur l'infrastructure du client. Supprimer définitivement les causes d'incidents sur l'infrastructure informatique du client. Classifier les problèmes et définir les changements nécessaires à la réparation complète des erreurs connues.
MAINTENANCE	GESTION DES CHANGEMENTS	Fournit aux clients des méthodes et des procédures standardisées pour tout changement d'infrastructure afin d'éviter l'interruption des services. Assure la fiabilité et la réactivité des services d'infrastructure informatique. Définit des tâches et des validations clairement reliées (workflow). Priorise et catégorise les changements, détermine les risques et les impacts inhérents.
	GESTION DES VERSIONS	Optimise la cohérence et l'interopérabilité des logiciels et du matériel sur l'infrastructure informatique. Gère les besoins de versions du client, en planifiant et en déployant les nouvelles versions. Procédures de distribution des versions. Teste et valide le nouvel environnement lié au SLA. Met à niveau les documentations et la base de données (CMDB) des clients.
	CONTRAT	Gestion du contrat de maintenance avec le client. Propose une option de renouvellement et un rafraîchissement technique pour optimiser le TCO et améliorer le RCE.

NIVEAUX D'ASSISTANCE SELON LA GRAVITÉ	
1	CRITIQUE Système en panne ou considérablement affecté. Les utilisateurs ne peuvent pas travailler. Le technicien MTI fournit une assistance permanente jusqu'à ce que la solution soit trouvée. Escalade à la direction SAV et aux fournisseurs tiers au bout de 4 heures.
2	MAJEUR Le système est opérationnel, mais pas satisfaisant. Performances médiocres. Les utilisateurs peuvent travailler, mais difficilement. Le technicien MTI doit fournir une solution avant la fin du jour ouvré. Escalade à la direction SAV et aux fournisseurs tiers au bout de 6 heures.
3	MINEUR Le système est opérationnel, mais pas à sa pleine capacité. Les utilisateurs travaillent correctement, mais toutes les fonctions ne sont pas disponibles. Le technicien MTI doit fournir une solution d'ici quelques jours ou la version suivante.
4 & 5	INFORMATION ET SUIVI Le système fonctionne à 100%. Aucun impact sur l'activité. Le client demande des informations (4). Suivi de la résolution des problèmes (5).

Pour obtenir de plus amples informations, veuillez contacter l'un de nos bureaux européens sur www.mti.com ou par e-mail à sales@mti.com

Les Services MTI



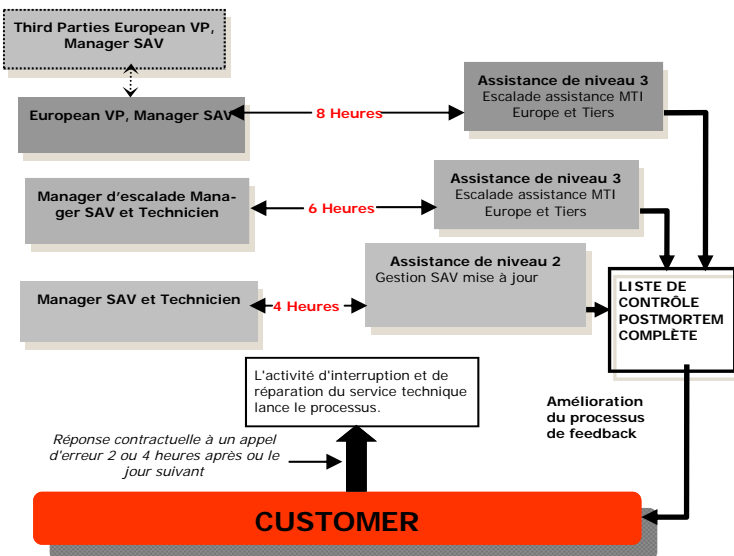
SERVICES CLIENTS

Services d'assistance MTI - Centre d'appel

Le Centre d'appel pour les clients de MTI est disponible 24/24h, 7j/7. L'équipe du centre d'appel MTI a pour vocation de répondre à vos demandes de service rapidement et efficacement en s'appuyant sur les meilleures pratiques de l'ITIL. L'assistance au client s'articule en cinq étapes principales :

- 1^{ère} étape : enregistrement de l'incident et de ses impacts sur les opérations.
 - Correspondance avec la base de connaissance et des erreurs connues ?
 - 2^e étape : classifier l'incident et son niveau de gravité. Déterminer la procédure d'escalade le cas échéant.
 - 3^e étape : enquête et diagnostic.
 - Vérification d'une éventuelle solution de rechange.
 - 4^e étape : assainissement et restauration du service client. Actualisation du rapport d'incident.
 - 5^e étape : analyse de l'incident avec le client et clôture du dossier.
- Pendant le processus, MTI missionne un représentant SAV dont la priorité est de rétablir le service et de tenir le client informé. Toute l'équipe d'assistance est formée aux technologies vendues par MTI.

Services d'assistance MTI - Traitement des erreurs et escalade



L'expertise de MTI

Le cœur de compétence de MTI repose sur sa tradition de fabrication et ses 25 années d'expérience dans les secteurs de la technologie et du stockage. Tout au long de cette période, les équipes de MTI ont développé des solutions d'infrastructure clés ainsi qu'une philosophie du service qui est au cœur des activités commerciales de MTI. Le métier de MTI se fonde sur les compétences suivantes :

- spécialiste de l'expertise et de la connaissance en interne ;
 - compétences gestion de projets ;
 - compétences en services gérés ;
 - réputation établie ;
 - processus métier uniques ;
 - compétences en matière de test des solutions ;
 - orientation client et service client (24h/24, 365j/an) ;
 - indépendance vis-à-vis des fournisseurs ;
 - meilleures pratiques du secteur ;
 - très haut niveau de certification avec nos partenaires clés ;
- Ces compétences, bases de connaissances et pratiques professionnelles permettent à MTI de cerner l'activité et les problèmes informatiques d'un client spécifique. MTI peut alors concevoir, mettre en œuvre, tester et assurer la maintenance de la solution qui répond aux exigences spécifiques de l'entreprise.

Partenaires clés

Les partenariats noués avec les principales entreprises de technologies d'infrastructure permettent à MTI d'étendre ses compétences clés et sa capacité à mettre au point des solutions d'infrastructure visant à améliorer le stockage et les solutions associées destinées à sa base de clientèle EMEA (Europe, Moyen-Orient, Afrique). Ces relations s'appuient sur la position dominante de ses partenaires sur le marché, des technologies de pointe, une grande couverture géographique et des solutions orientées services. La conjugaison de ces compétences permet à MTI de fournir les meilleures solutions afin de répondre aux exigences spécifiques de ses clients.

Les partenaires clés sont :



Pour obtenir de plus amples informations, veuillez contacter l'un de nos bureaux européens sur www.mti.com ou par e-mail à sales@mti.com

Brochure