



MTI Services

Services Managés

Dans le monde professionnel actuel, les entreprises sont confrontées à des défis essentiels en matière de gestion et d'optimisation de leur infrastructure informatique globale à la complexité toujours plus grande. Elles doivent disposer de processus informatiques souples qu'il soit possible d'adapter de manière rapide et dynamique en fonction des modifications demandées par leurs différents secteurs d'activité.

Comment pouvez-vous être certain que vous disposez des bonnes ressources au bon moment et au juste prix pour gérer l'infrastructure informatique conformément aux SLA exigés?

Pour vous permettre de relever ces défis, MTI vous offre un portefeuille complet de solutions adaptées afin que vous puissiez améliorer la gestion de votre infrastructure et réduire les coûts totaux de vos ressources. Ces services libèrent les ressources de votre organisation et vous permettent de les réaffecter sur des projets plus stratégiques qui vous apportent une valeur ajoutée plus élevée.

En vous aidant à réduire les coûts, à gérer au mieux le personnel affecté à l'exploitation informatique et à optimiser l'infrastructure informatique, les services Managés contribuent de manière importante à la stratégie et à l'efficacité de l'entreprise. Les services Managés sont la passerelle entre les exigences de vos différentes divisions et l'informatique.

LES SERVICES MANAGÉS de MTI

Les services Managés de MTI constituent une suite qui vous permet de gérer et d'optimiser votre infrastructure sur place dans vos locaux ou à distance à partir des locaux de MTI. À la différence des modèles externalisés classiques, les services Managés de MTI sont conçus de façon à ce que vous gardiez la maîtrise de votre environnement informatique.

MTI dispose des ressources et de l'expertise nécessaires pour vous fournir des services de grande qualité avec des résultats prévisibles et cohérents. Notre personnel, qui possède des certifications pour de nombreuses technologies, s'engage à vous aider à améliorer les performances de votre infrastructure, et notamment les services de gestion du centre de données, le stockage, les serveurs, les environnements réseau et PC.

Les experts de MTI se forment en permanence aux nouvelles technologies et appliquent une méthodologie qui a fait ses preuves ainsi que les bonnes pratiques.

Des niveaux de service exceptionnels

MTI propose trois niveaux de service personnalisables, ce qui vous permet de payer uniquement les services dont vous avez besoin :

Les services sur site :

Les services sur site de MTI procurent au client les compétences nécessaires lui permettant de renforcer son équipe d'exploitation pour gérer et assurer le support de l'infrastructure informatique. Les consultants de MTI travaillent sur le site du client afin que ce dernier puisse former son personnel. Il est possible d'améliorer ainsi la productivité et l'efficacité de l'équipe du client tout en réduisant la charge de travail de l'équipe d'exploitation informatique existante.

Services Managés à distance :

Les services Managés à distance de MTI fournissent une assistance informatique et des activités de gestion à distance à partir des centres de contrôle de MTI. Diverses activités peuvent ainsi être externalisées



Les services entièrement Managés :

L'équipe spécialisée de MTI gère entièrement une partie de l'infrastructure sur le site du client conformément aux SLA afin de répondre aux besoins spécifiques de l'entreprise. MTI prend en charge l'entière responsabilité de l'exploitation de l'infrastructure (ou d'une partie de l'infrastructure) et fournit le service approprié en termes de disponibilité, de performances et d'évolutivité.

Principaux avantages des services Managés

DEFIS	AVANTAGES
FINANCES	<ul style="list-style-type: none"> - Réduire les coûts d'exploitation annuels grâce à l'automatisation et à des services globaux. - Réduire le CAPEX. - Rendre le budget informatique plus stable et plus prévisible.
QUALITÉ DISPONIBILITÉ	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer l'adéquation de l'informatique avec la stratégie de l'entreprise. - Améliorer les niveaux de service en augmentant la disponibilité et la sécurité grâce à la surveillance et à l'assistance proactives 24h/24, 7j/7. - Améliorer la planification des capacités et l'exploitation.
GESTION DES RESSOURCES	<ul style="list-style-type: none"> - Concentrer les ressources internes du client sur son cœur de métier. - Renforcer le personnel et combler les lacunes au moyen de ressources compétentes afin de répondre aux exigences. - Obtenir les meilleures compétences pour les technologies adaptées. - Réduire les problèmes de gestion interne des ressources : congés, maladies, formation du personnel, turn-over, etc.
ASSISTANCE	<ul style="list-style-type: none"> - Réduire le risque d'interruption de service grâce à une assistance proactive et professionnelle. - Point d'accès unique à diverses technologies. - Fournir un accès à une base de compétences plus large. - Anticiper les incidents et les problèmes grâce à l'expérience de MTI et à son centre d'assistance international.
OPTIMISATION DE L'ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser des processus de gestion prédictifs et des bonnes pratiques afin de maîtriser l'infrastructure. - Faciliter l'adoption de nouveaux processus informatiques. - Fournir un accès aux dernières technologies tout en limitant les risques. - Réduire la complexité de la gestion de l'informatique. - Fournir des rapports en temps réel, des notifications et des alarmes automatisées. - Améliorer la satisfaction des clients grâce à l'amélioration des performances.

MTI Services



LES SERVICES MANAGÉS

Les principaux objectifs des services Managés de MTI

Gestion au quotidien de l'environnement informatique

- Activités d'exploitation du matériel et des logiciels conformément aux SLA
- Planification des capacités et configuration
- Disponibilité et gestion de la continuité
- Gestion de la sécurité
- Assistance technique proactive
- Mises à niveau techniques

Suivi et optimisation de l'environnement

- Analyse des performances et optimisation
- Gestion d'inventaire
- Gestion des versions du matériel / des logiciels et compatibilité
- Gestion informatique et gestion des problèmes (processus ITIL/IMS)
- Processus d'escalade

Gestion des changements

- Analyse des risques et gestion des impacts
- Gestion de la configuration et des changements
- Conseil en architecture informatique et recommandations conformément aux SLA
- Validation technique
- Suivi de projet et rapports
- Intégration des nouveaux projets
- Descriptions des procédures d'exploitation conformément aux SLA

Evolution de l'environnement informatique

- Satisfaction des besoins des clients internes
- Gestion des appels d'offre
- Validation technique (démonstrations de MTI / centres de solutions)
- Evolution de l'architecture informatique
- Migration de données
- Production de documentation technique
- Transfert de compétences
- Point de gestion unique des technologies avancées pour le Data Center, comme la virtualisation, cloud computing, l'infrastructure, les banques d'informations....

L'expertise MTI

Le cœur de compétence de MTI repose sur sa tradition de fabrication et ses 25 années d'expérience dans l'industrie technologique 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 de nos activités. Celles-ci reposent sur les compétences suivantes :

- spécialiste de l'expertise et de la connaissance en interne
- compétences en gestion de projets
- compétences en services Managés
- une réputation établie
- des processus métier uniques
- compétences en matière de test des solutions
- orientation client et service client (24 heures sur 24 et 365 jours par an)
- indépendance par rapport aux fournisseurs
- bonnes pratiques du secteur
- très haut niveau de certification avec nos partenaires clés

Ces compétences, bases de connaissances et pratiques professionnelles permettent à MTI de bien comprendre l'activité de ses clients et leurs problèmes informatiques. MTI peut alors concevoir, mettre en œuvre, tester et assurer la maintenance de la solution qui répond aux exigences des entreprises.

Partenaires clés

Les partenariats noués avec les grands fabricants 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 mar-



Pour obtenir de plus amples informations, veuillez contacter l'un de nos bureaux européens sur www.mti.com ou bien envoyez un e-mail à l'adresse sa-

Brochure

Copyright © 2008 MTI Limited. Tous droits réservés. Réf.: CS1P/801142

MTI et MTI-Insight sont des marques de commerce de MTI Limited. Toutes les autres marques appartiennent à leurs proprié-