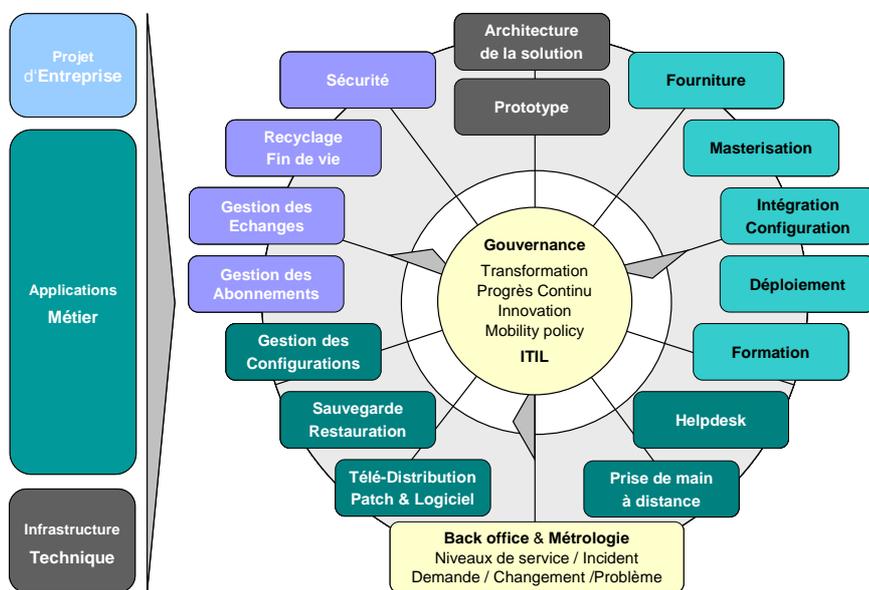


Services de support au nomadisme



Points Clés

- **Offrir une solution de bout en bout comprenant des matériels, des logiciels et des services**
- **Réduire le coût total de gestion de votre environnement mobile**
- **Améliorer la sécurité des données et de l'infrastructure mobile**
- **Fournir un support efficace et adapté aux contraintes de l'utilisateur nomade**
- **Favoriser la continuité des opérations au travers de la liaison avec les applications métiers de l'entreprise**

Les enjeux

La nécessité du support au nomadisme devient une réalité dans l'entreprise quand il s'agit, par le biais de la mobilité, de permettre une prise de décision accélérée, des gains de productivité, la différenciation d'image par l'innovation, une augmentation de part de marché.

Issue de sa propre expérience sur 8000 nomades en France, IBM vous propose une offre de services destinée à vous accompagner dans votre projet de transformation. Les premières déclinaisons en sont :

- Le support de techniciens itinérants, garantissant une meilleure relation avec les applications métiers,
- Le support du travail à domicile, améliorant l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Une solution globale pour gérer le cycle de vie complet des terminaux mobiles (PDA, Smartphones, PC portables) et apporter aux nomades les moyens de support nécessaires pour exercer leur métier autrement.

IBM vous aide à relever ces défis en mettant à votre disposition l'infrastructure de services de support au nomadisme, prenant en compte le caractère spécifique de ce statut :

- un besoin d'assistance réactive et pertinente dans des plages horaires compatibles avec les exigences de votre métier
- l'utilisation d'outils, hétérogènes et en perpétuelle évolution, destinés à leur octroyer une plus grande efficacité.

Notre cœur d'offre

Help Desk

- Assister les utilisateurs dans les meilleurs délais
- Assurer le support sur l'environnement du terminal et l'application métier

Prise de main à distance

- Accroître l'efficacité de la résolution des incidents quel que soit le lieu où se trouve l'utilisateur

Télé-distribution

- Installer patches et logiciels
- Actualiser des données applicatives

Sauvegarde / Restauration

- Sauvegarder de façon automatique les données et les restituer à la demande

Gestion des configurations

- *Gérer de façon dynamique l'inventaire et la configuration propre à chaque utilisateur*

Back Office et Métrologie

- *Mesurer les niveaux de service*
- *Fournir des états de reporting*
- *Traiter demandes, incidents et problèmes*
- *Piloter les changements*

Gouvernance

- *Organiser et coordonner les prestations en s'appuyant sur les standards et la méthodologie ITIL*

Des modules

complémentaires

Gestion des abonnements

- *Assurer ce service auprès des opérateurs et vous donner une meilleure visibilité des coûts de télécommunications*

Gestion des échanges

- *Remplacer le terminal à l'identique, au lieu choisi, en complément de la garantie constructeur*

Recyclage / Fin de vie

- *Recycler les terminaux dans le respect des normes ROHS d'environnement, après reformatage et reconditionnement*

Sécurité étendue

- *Sécuriser le terminal, les données, l'application et les communications via l'encryption des données, les antivirus, l'activation des VPN, le black-listage et le verrouillage distant en cas de perte*

La mise en œuvre du service

IBM vous propose de vous accompagner dès le début de votre projet d'entreprise au travers de la définition de la solution mobilité :

Architecture de la solution

Prototype dans votre environnement

Et des modules suivants :

Fourniture Matériels et Logiciels

Masterisation Outils et Applications

Intégration / Configuration des

terminaux

Déploiement sur site

Formation des utilisateurs

Une solution d'accompagnement de votre transformation vers le nomadisme sous ses différentes déclinaisons.

Une solution clés en main qui s'adapte à votre environnement spécifique, en rendant la complexité transparente pour les collaborateurs.

Une réduction du coût de possession de votre infrastructure mobile grâce à la tarification mensuelle à l'utilisateur, qui facilite considérablement vos prévisions budgétaires et la prédictibilité pluriannuelle de la dépense.

Pour en savoir plus sur les offres d'IBM Global Technology Services

Adressez-vous à votre représentant IBM Global Technology Services ou connectez-vous sur le site :

ibm.com/services/fr



Compagnie IBM France

Tour Descartes
2, avenue Gambetta
La Défense 5
92066 – Paris La Défense Cedex
Tél. : 0810 011 810 *
ibm.com/services/fr

La page d'accueil d'IBM est accessible à l'adresse suivante : ibm.com/fr

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

D'autres sociétés sont propriétaires des autres marques, noms de produits ou logos qui pourraient apparaître dans ce document.

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie pas qu'IBM ait l'intention de les y annoncer.

Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit d'IBM.

Cette publication est fournie à titre d'information uniquement. Pour obtenir les informations les plus récentes, veuillez contacter votre revendeur ou votre ingénieur commercial IBM.

©Copyright IBM Corporation 2007
All Rights Reserved.

* Prix d'appel : 0,028 € TTC par minute