

RETOUR D'EXPERIENCE CLIENT

Nouvelle Implémentation - Secteur SERVICES / IT

Atos France enrichit son offre d'Infogérance grâce aux solutions de l'éditeur Absyss

Utilisateur satisfait de Visual TOM depuis plus de 10 ans, dans le cadre de ses prestations d'infogérance, Atos France enrichit aujourd'hui, avec Visual Business Activity Monitoring, sa palette d'atouts concurrentiels : ses clients pourront suivre en toute transparence, via un portail, nombre d'indicateurs concernant l'état en temps réel de la qualité des services délivrés par leur SI « outsourcé ».

Des solutions indispensables

« Nous utilisons Visual TOM depuis plus de 10 ans et nous ne pourrions plus nous en passer », explique Philippe Pauty, Directeur de l'Outsourcing et du centre d'Infogérance de d'Atos. « Aujourd'hui, toutes les grandes sociétés d'infogérance disposent d'un automate de production : ce n'est plus tant un atout concurrentiel qu'un pré-requis indispensable. Et même si la rapidité d'exécution offerte par Visual TOM reste un plus, notre atout concurrentiel en matière d'outil est désormais du côté de Visual BAM sur lequel nous commençons très concrètement à miser ! »



À propos d'Atos

Entreprise de Services du Numérique (ESN) française créée en 1997. Elle fait partie des 10 plus grandes ESN au niveau mondial. Le groupe est leader européen du Cloud, de la cybersécurité et du supercalcul, ainsi que du paiement sécurisé en ligne pour les entreprises via sa filiale Worldline.

Indispensable **Visual TOM** ? Et pour cause : Dans le cadre de son offre d'outsourcing, **Atos** dispose à Trélazé, dans la banlieue d'Angers, d'un centre de service européen de 11.000 m². Ce centre héberge les applications, bases de données, réseaux d'une centaine d'entreprises clientes sur environ 3 000 serveurs, auxquels plus de 65 000 utilisateurs sont potentiellement amenés à se connecter quotidiennement. Aujourd'hui 85% de la production informatique de ce site est automatisée grâce à **Visual TOM**, adopté comme standard en matière d'automate de production, avec une centaine d'experts formés ; les 15% restant le sont avec des outils apportés par les clients qui souhaitaient les conserver.

Des solutions à forte valeur ajoutée pour le métier de l'infogérance

« Nous préconisons Visual TOM à nos clients parce qu'après plus de 10 ans, nous avons largement éprouvé sa fiabilité et surtout sa stabilité : cette dernière est vraiment la clé de voute en matière de production informatique », précise Philippe Pauty.

« Mais pas question d'imposer quoi que ce soit : nous restons dans le devoir de conseil, afin d'aider les DSI à optimiser les niveaux de services offerts à leurs clients internes. La plupart sont convaincus par les présentations chiffrées et les démonstrations que nous leur faisons, soucieux de jouer la transparence sur les outils que nous mettons en œuvre dans le cadre de nos prestations. »

Autres raisons évoquées de la fidélité d'Atos aux solutions d'Absyss : leur facilité d'utilisation et leur évolutivité. En effet, les besoins des clients hébergés à Trélazé changent constamment, avec la mise en exploitation de nouvelles applications ou de nouveaux services, la montée en volume des données ou des transactions, des contraintes nouvelles de gestion de risques, etc. **« Visual TOM permet d'absorber facilement ces changements. Et notre contrat « Pack Infogérance » signé avec Absyss nous permet d'absorber simplement l'arrivée de nouveaux clients »,** ajoute Philippe Pauty. **« Nous apprécions aussi la réactivité du service Clients d'Absyss, le haut niveau de maîtrise du produit de nos interlocuteurs et enfin la qualité de notre relation avec cet éditeur, qui plus qu'un fournisseur, est aujourd'hui pour nous un partenaire. Un partenaire avec lequel nous franchissons un nouveau pas, grâce à l'offre Visual BAM. »**

Des gains de productivité au profit de la qualité des services d'Outsourcing

Le déploiement de **Visual BAM** va bientôt porter ses fruits. Philippe Pauty compte notamment l'utiliser au quotidien comme outil de pilotage, dans le cadre de son activité de Directeur Infogérance : suivre le déroulement des activités de son équipe de plusieurs centaines de personnes, contrôler les taux de productivité par département, etc. **Visual BAM** va offrir une synthèse sur l'état des différents contrats clients gérés, via des indicateurs significatifs. Ce baromètre révèle instantanément les problèmes survenus durant la nuit pour un client donné et permet d'adopter au plus tôt les mesures qui s'imposent : cette anticipation contribue donc à améliorer la qualité du service rendu aux clients d'Atos. La conception de **Visual BAM** permet en outre à cette équipe de **Atos** de développer de nouvelles sondes pour répondre à des besoins spécifiques du métier de l'infogérance.

Visual BAM sera également utilisé quotidiennement par les experts chargés de mettre à la disposition des clients, via un portail extranet des informations personnalisées : état global du SI (ou partie de SI)

infogéré, comme la disponibilité en CPU, et les comptes-rendus des tâches d'exploitation effectuées de nuit (batch, sauvegardes, etc.) **« Avec Visual BAM, ce « point du matin » sera deux fois plus rapide à réaliser : le contrôle et l'agrégation des différents résultats fournis par Visual TOM et des indicateurs relevés sur différents points de contrôle, seront en effet totalement automatisés. Le temps gagné va être mis à profit pour améliorer encore la qualité. In fine tout le service gagne en productivité ».**

Vers une infogérance collaborative : un nouvel atout concurrentiel

Dans une prochaine étape, **Atos** va remplacer l'ancien système de reporting des comptes-rendus quotidiens d'infogérance par un nouveau portail dont **Visual BAM** sera la pierre angulaire. La solution d'Absyss va permettre d'enrichir les indicateurs actuels concernant l'état des SI des clients et les résultats des prestations d'infogérance effectuées par **Atos**, et ce, quasiment en temps réel : état des sauvegardes, disponibilité des applications, ainsi que leur SLA (Service Level Agreement), qui informe du niveau de service sur lequel **Atos** en tant qu'infogérant s'engage contractuellement.

« Avec ce portail et Visual BAM, nous allons jouer la carte de la transparence et c'est un véritable atout pour mieux répondre aux attentes de nos clients », conclut Philippe Pauty. **« En effet, les DSI sont aujourd'hui très sensibles à la rapidité, à la pertinence et à la fiabilité des informations que nous pouvons leur fournir. Eux aussi s'engagent dans leur entreprise à offrir un niveau de service optimum à leurs clients internes et à justifier de résultats dans leur relation clients-fournisseurs avec les opérationnels. Ces informations sont critiques pour assurer leurs missions de gouvernance informatique : justifier de choix stratégiques, comme l'infogérance, arbitrer les priorités de projets technologiques, argumenter en cas de problème... Et les démonstrations que nous leur faisons de Visual BAM suffisent à les convaincre que nous avons mis en place le dispositif nécessaire et les meilleurs outils du marché pour combler cette nouvelle exigence. »**

Pour plus de renseignements : www.absyss.fr