

Présentation
commerciale

PROXIMITY[®] | Partner
Network[®]

Assistance technique téléphonique et supervision de
vos infrastructures IT

Pourquoi Acheter une Offre **PROXIMITY**[®]

AGENDA

Les problématiques
de nos clients

Combien ça coûte

Les conséquences

Vos retours sur
investissements

Nos offres de
services

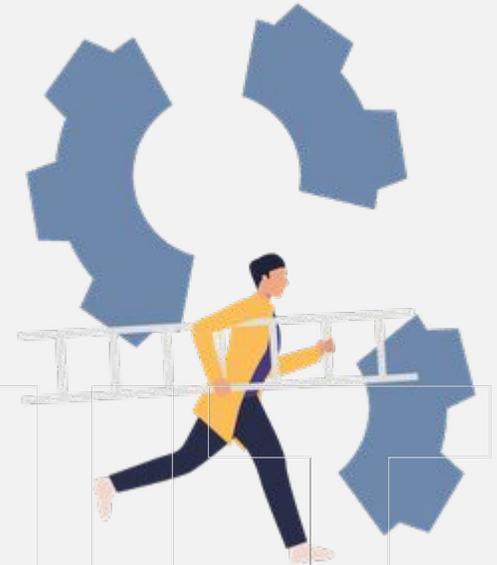
PROXIMITY

Les problématiques de nos clients



Les problématiques :

Pour une entreprise le parc informatique c'est un peu le cœur des opérations, c'est un élément capital pour sa croissance et son activité, mais lorsque des problèmes informatiques surviennent c'est la productivité des collaborateurs et de l'entreprise elle-même qui est mise à mal.



PROXIMITY

Les problèmes informatiques les plus courants en entreprise



Postes de travail et périphériques



Un problème de réseau



Problèmes de virus ou de malwares



Perte de données



Mobilité informatique



Problème de messagerie

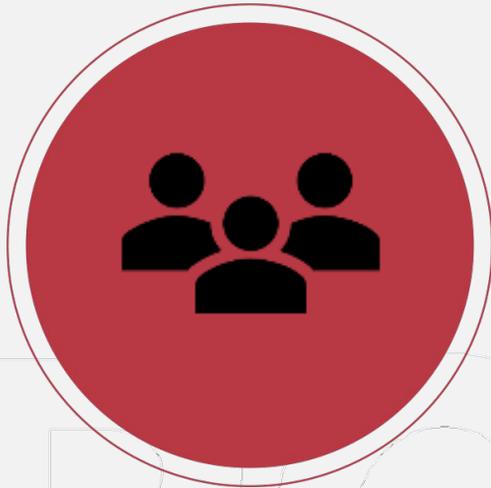
Les problèmes informatiques les plus courants en entreprise



Postes de travail et périphériques

- | Impossibilité d'accès au poste de travail ou blocage
- | Configuration d'un poste de travail
- | Mise à jour du système d'exploitation
- | Lenteur système
- | votre ordinateur n'a pas le bon outil pour communiquer avec l'imprimante
- | De nouveaux collaborateurs rejoignent votre entreprise, d'autres la quittent : création de comptes, gestion des droits, messageries, mots de passes...

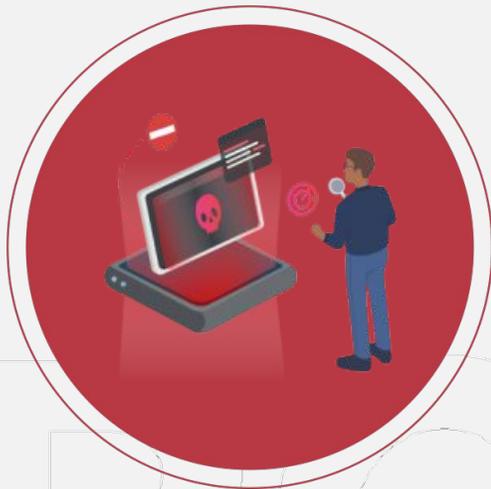
Les problèmes informatiques les plus courants en entreprise



Un problème de réseau

- | Problème de navigation et de connexion internet
- | impossibilité de se connecter à une imprimante réseau
- | Problème d'association : Wifi ou Ethernet
- | sécuriser et contrôler les accès à internet et d'éviter les mauvaises pratiques de vos collaborateurs...

Les problèmes informatiques les plus courants en entreprise



Problèmes de virus ou de malwares

- | Intrusion de logiciels malveillants
- | Cybercriminalité : virus, ransomwares, etc.

PROXIMITY

Les problèmes informatiques les plus courants en entreprise

Perte de données



- | Perte ou Vol de l'ordinateur
- | Suppression par erreur ou malveillante
- | Poste hors service
- | Cryptage malveillant des données

PROXIMITY

Les problèmes informatiques les plus courants en entreprise



Mobilité informatique

- | Synchronisation de la messagerie professionnelle avec le smartphone
- | collaborateurs distants ou mobiles n'arrivent pas à accéder aux ressources de l'entreprise où qu'ils se trouvent...
- | Configuration Teams sur poste de travail et smartphone

Les problèmes informatiques les plus courants en entreprise

Problème de messagerie



- | les emails qui se perdent
- | les difficultés de connexion
- | les soucis des réceptions et des envois

PROXIMITY

Les Conséquences



Les Conséquences :

Les pannes informatiques ou temps d'interruptions des activités ont un impact négatif sur les entreprises.

En plus d'avoir un impact immédiat sur vos résultats, elle peut également avoir de nombreuses conséquences à long terme.

Voici quelques-unes :



Perte de Productivité



Perte de revenus

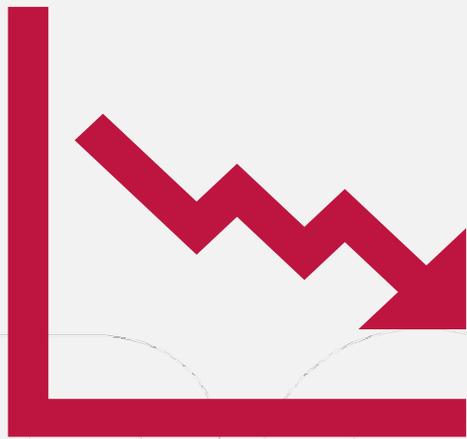


Données manquantes ou endommagées



Coûts immatériels
(l'image de marque, confiance des collaborateurs et des clients...)

Exemple de coûts qu'une entreprise « de 20 Utilisateurs de travail pourrait subir un manque de productivité et/ou de lenteur »



- | 20 utilisateurs * 120 heures de lenteurs et improductives par an" SanDisk Janvier 2017
- | Total heures perdues par an : 2400 heures
- | Une perte totale estimée sur la base d'un SMIC, $2400h * 16€ = 38\ 400€$.

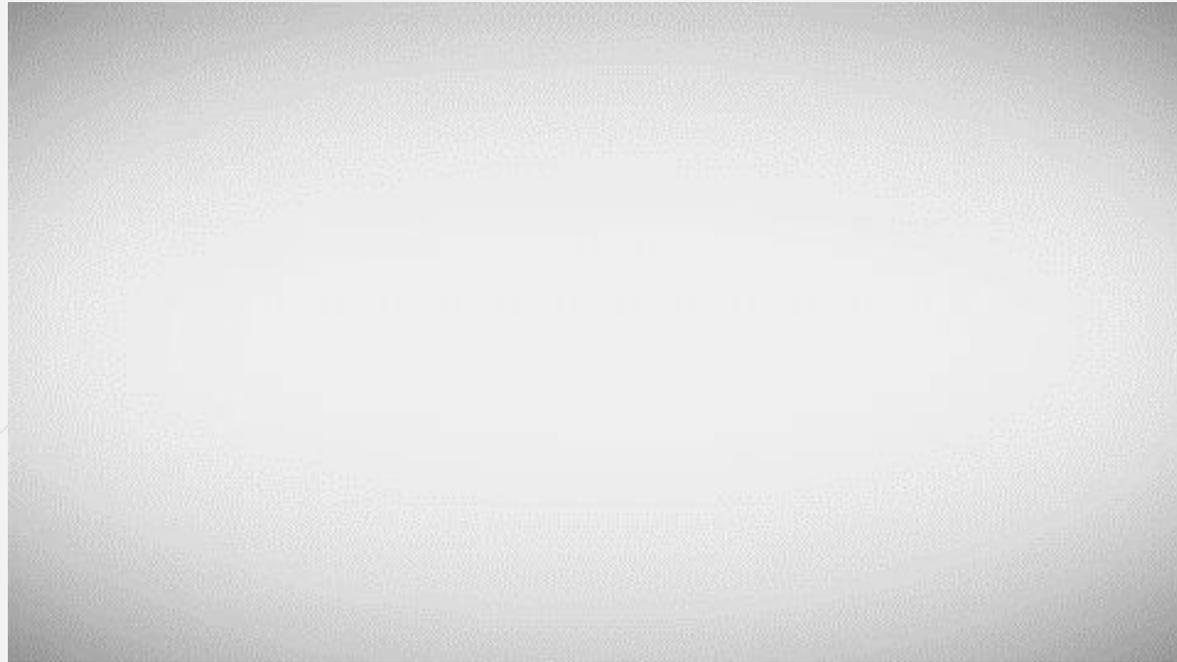
NOS OFFRES

PROXIMITY[®]
HELP DESK

PROXIMITY

Proximity Help Desk

Vidéo de présentation



Caractéristiques principales du HELP DESK

Un seul point d'accès à l'assistance technique:

- | Appel d'un seul numéro dédié avec code d'accès permettant au client d'avoir une prise en charge personnalisée
- | Nombre d'incidents illimité soumis au support par utilisateur de travail

Résolution d'incidents techniques:

- | Microsoft Windows, Microsoft Office 365, Microsoft Teams, MS Outlook, Microsoft Defender et accès au réseau de l'entreprise

Configurations spécifiques:

- | Synchroniser la boîte mail du PC avec celle du Smartphone
- | Ajouter un autre utilisateur au réseau de l'entreprise
- | Configurer une imprimante au réseau de l'entreprise
- | Appliquer une politique de droit d'accès aux ressources de l'entreprise de manière sélective

Garantie de prise en charge d'un incident et de sa résolution:

- | Niveau d'accueil assuré (SLA) avec 95% de décroché et max 2 mn d'attente
- | Résolution de 70% des incidents au premier appel (FCR) - Rappel systématique du client pour les incidents non résolus dans les 4 heures ouvrées

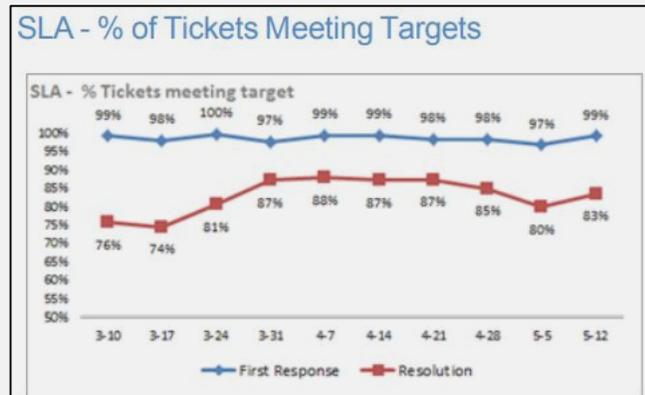
Prise en main à distance de l'ordinateur:

Avec accord du client, prise en main à distance du PC pour résoudre l'incident sous son contrôle.

Rapport sur l'activité:

Un reporting mensuel est déposé dans l'espace client du Portail permettant au client de disposer des informations de pilotage de ses ressources internes: nombre d'incidents par mois/utilisateur et typologie des appels

Vues tableaux de bord



	This Week	Last Week	2 Wks Ago	10 Week Trend	10 Week Met Plan	Target
	5/12/2013	5/5/2013	4/28/2013			
Opening Backlog	428	300	220			< 220
Backlog Over 30 days	108	100	96			< 110
Tickets Created	556	599	589			< 600
Tickets Completed	534	471	509			> 400
Added to Backlog	22	128	80			< 100
% of First Response Met	99%	97%	98%			> 0.9
Avg Elapsed Hours to Respond	1.0	1.3	0.9			< 1.5
% of Resolution Met	83%	80%	85%			> 0.8
Avg Elapsed Hours to Resolve	5.7	5.2	6.1			< 6
Avg Survey Score	4.6	4.7	4.5			> 4.5

Vos Bénéfices



**95% des appels décrochés
immédiatement - Max 2 mn
d'attente lors des pics**



**70% des incidents résolus
lors du premier appel**



**Accéder au service de partout: de
8h à 18h du lundi au vendredi et de
10h à 14h le samedi**



**Disposer de rapports sur la
nature de vos incidents**

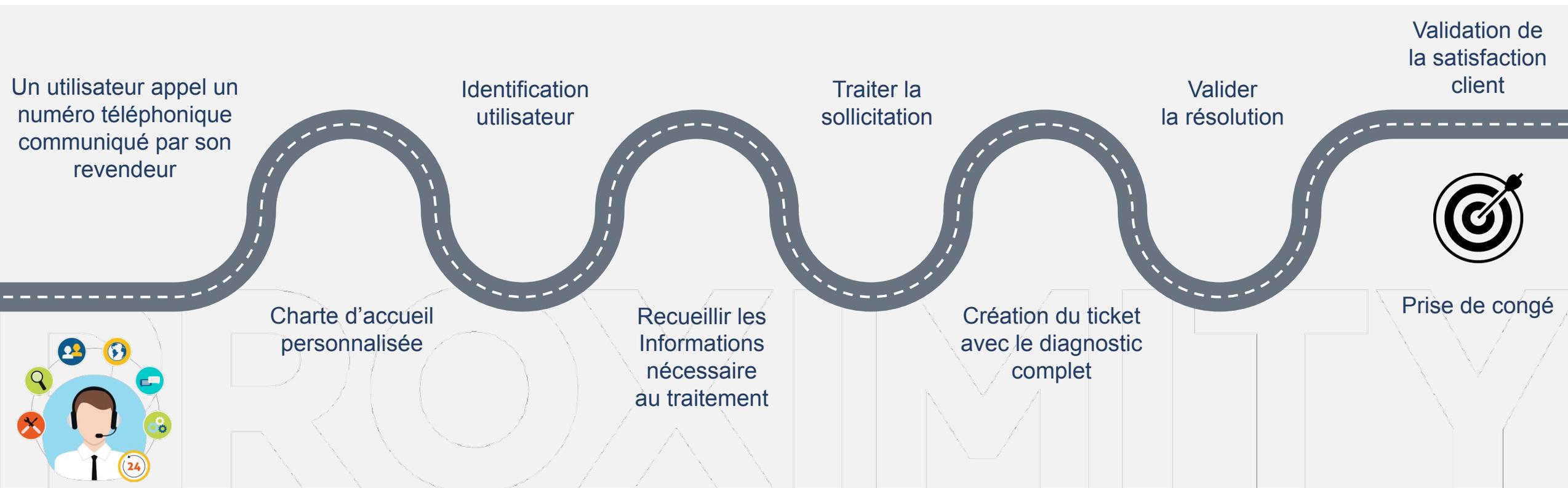


**120 heures de non
productivité évitées (par an
par utilisateur)**



**Se concentrer sur le cœur de son
métier en confiant à des experts la
résolution de ses incidents**

Comment ça marche ?



NOS OFFRES

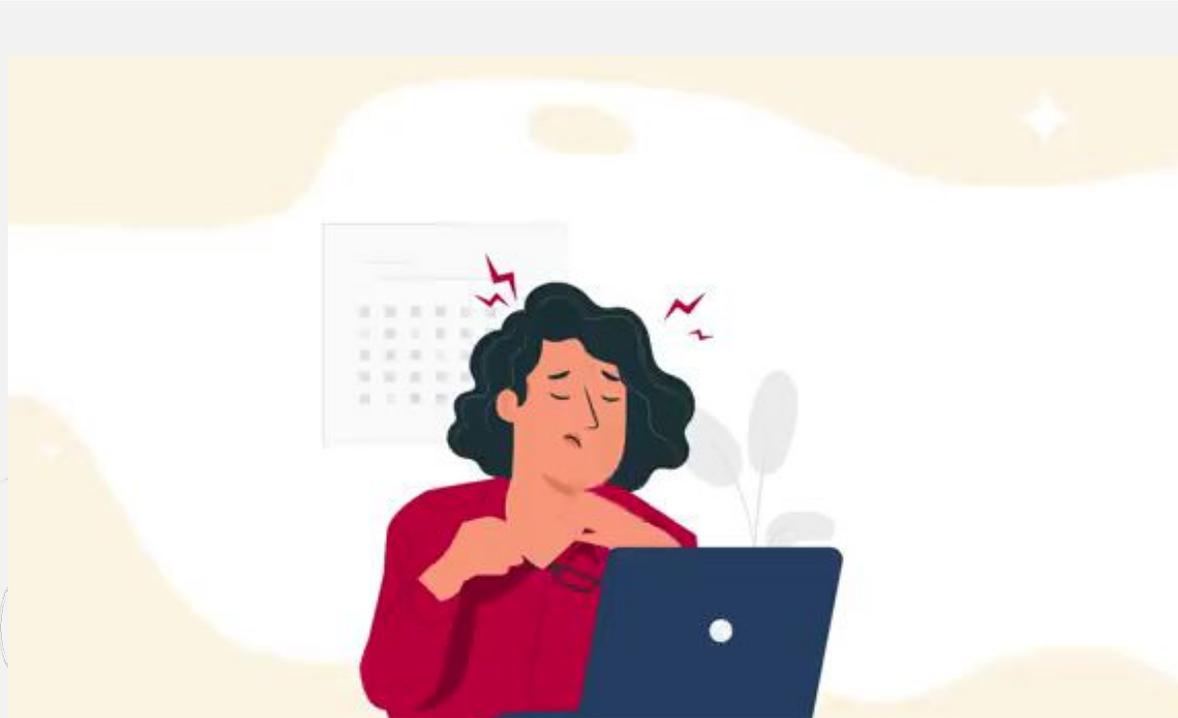


PROXIMITY[®]
MONITORING

Proximity Monitoring

Vidéo de présentation

PROXIMITY[®]
MONITORING



Caractéristiques principales du Monitoring

Surveiller des ressources système et l'état des composants:

Afficher les détails du matériel de chaque ordinateur, son modèle de processeur, son système d'exploitation, etc.

Suivre de la performance:

Afficher les détails de l'utilisation du processeur et de la mémoire de l'ordinateur, de l'espace disque disponible, etc.

Gérer des correctifs Windows:

Sélectionner et installer les mises à jour Windows disponibles.

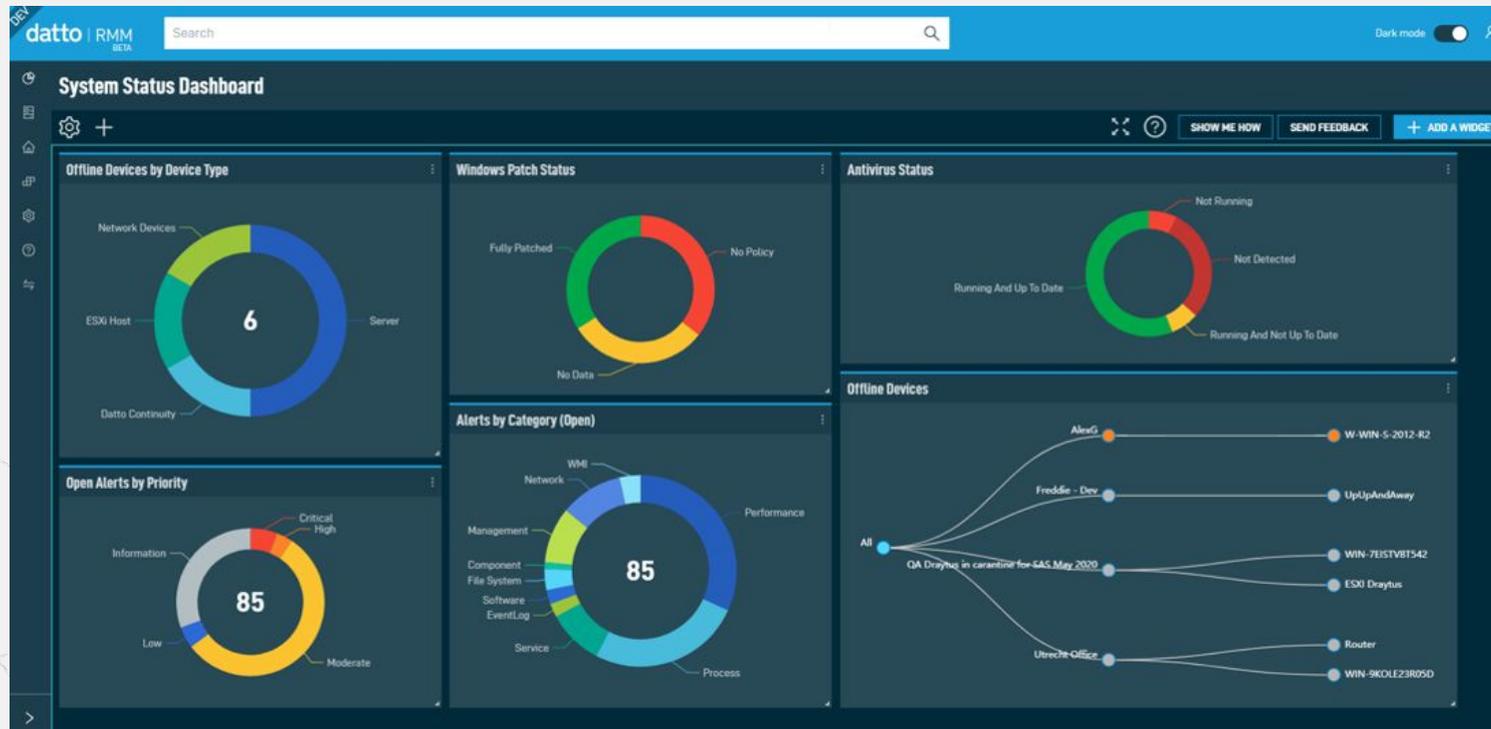
Gérer les antivirus:

Vérifier l'état de l'application antivirus installée, mettez à jour les bases de données, voyez quand le système a été analysé la dernière fois et démarrez le processus d'analyse à distance

Accéder à distance:

Se connecter aux postes de travail et aux serveurs et fournir une assistance à vos clients avec un simple outil d'accès à distance.

Vues tableaux de bord



Vos Bénéfices



Supervision 24/24 et 7/7



Assurer la continuité des services et de la productivité des équipes



Éviter des factures inattendues pour des incidents non contrôlés



Disposer de rapports sur l'état de ses infrastructures

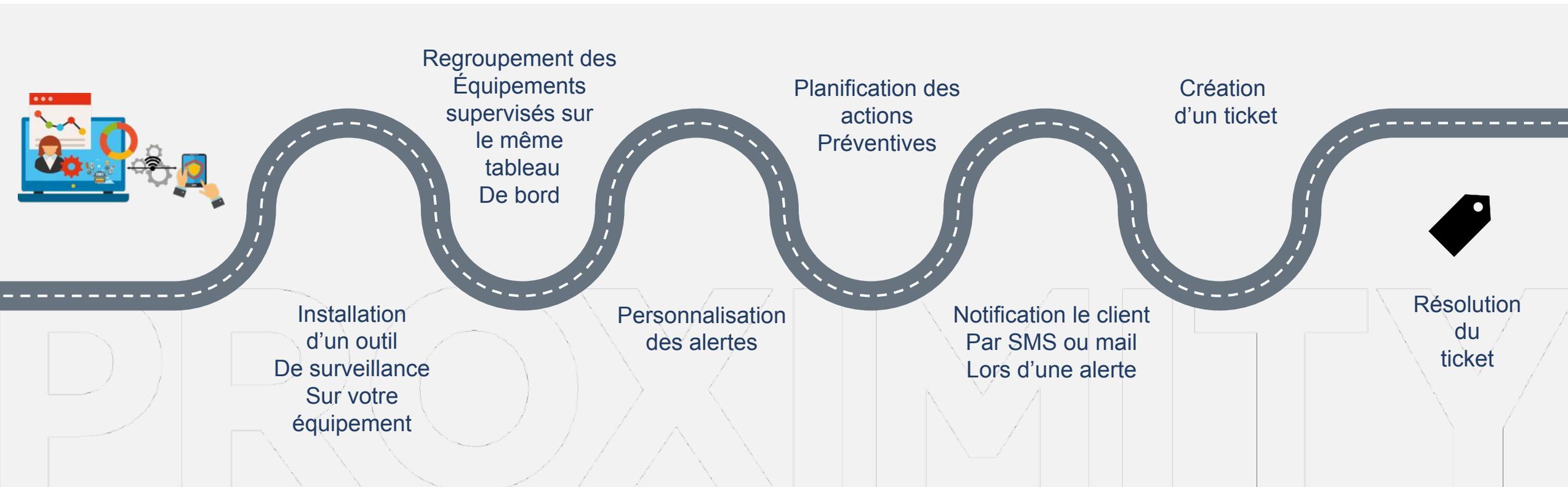


Automatisation des mises à jour et des correctifs



Anticiper les pannes potentielles

Comment ça marche ?



Combien ça coûte



Positionnement tarifaire



Pack **PROXIMITY**[®]

Help Desk Gold

Prix: [nous consulter](#)



Pack **PROXIMITY**[®]

Help Desk Silver

Prix: [nous consulter](#)



Pack **PROXIMITY**[®]

Help Desk Bronze

Prix: [nous consulter](#)

Nombre d'incidents illimité par utilisateur

Une offre modulaire selon le besoin



Domaines couverts	Pack Bronze	Pack Silver	Pack Gold
Débriefe de l'existant et préparation de l'environnement de l'utilisateur	▲	▲	▲
Migration vers Microsoft Office 365	▲	▲	▲
Activation Windows	▲	▲	▲
Activation Microsoft Office 365	▲	▲	▲
Assistance sur les environnements de travail: Windows 10/11, Office 365 (Word, Excel, PowerPoint...)	▲	▲	▲
Configuration de périphériques au poste de travail (Imprimante, scanner)	▲	▲	▲
Les outils de mobilité et de connectivité (3G, IPAD ,Smartphone ...)	▲	▲	▲
La messagerie (Connexion, quota, archivage, partage d'agenda, délégation...)	▲	▲	▲
Synchroniser la messagerie du PC avec le smartphone, tablette,...)	▲	▲	▲
Blocage d'un ordinateur ne démarre plus	▲	▲	▲
Migration d'une adresse générique type @gmail.com vers Office 365	▲	▲	▲
Ajout/Suppression du poste de travail de l'utilisateur dans le réseau du Client	✘	▲	▲
Support Teams	✘	▲	▲
Mise en œuvre de la téléphonie Teams	✘	▲	▲
Déploiement Teams	✘	✘	▲
Authentification MFA (Multi factor)	✘	✘	▲
Support Microsoft Defender	✘	✘	▲
Déploiement OneDrive	✘	✘	▲
VPN	✘	✘	▲

Positionnement tarifaire souple et modulaire

Prix: [nous consulter](#)

PROXIMITY

Affilié à

- | Un Centre de Relation Client et de Services à forte valeur ajoutée dans les services IT et la gestion des interventions terrain.
- | Utilisant des infrastructures mutualisées au bénéfice de notre réseau qui assure la gestion des services managés de leurs clients.
- | Spécialisé dans les services à distance faisant partie d'un groupe IT leader depuis 30 ans.

Nos Équipes & Nos Certifications



Gold Cloud Productivity
Gold Cloud Platform
Gold Small and Midmarket Cloud Solutions
Gold Datacenter
Silver Collaboration and Content

105

jours de formations
techniques / an

75

certifications Microsoft
®

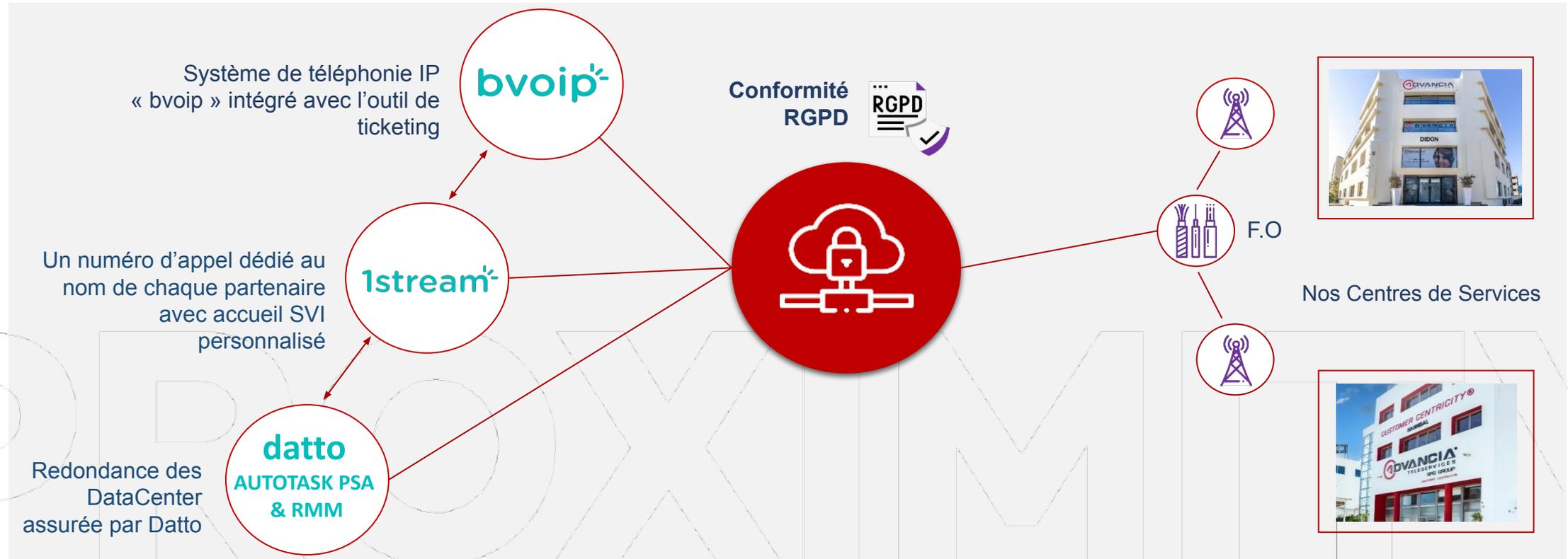
100K€

d'investissements en
processus ISO

2M€

d'infrastructure IT &
TELECOM

Des Infrastructures IT Help Desk et Monitoring



Vos retours sur investissements



Retour sur investissement Help Desk



20 utilisateurs perdent en moyenne chacun **120 heures** de productivité par an pour « blocage » devant un problème et/ou une lenteur d'un PC*

* Source SanDisk 2017



Perte de productivité totale :
 $20 \times 120 =$
2400 heures par an



Sur la base d'un « SMIC » par collaborateur chargé
Coût des heures perdues:
 $2400 \times 16 = 38\,400 \text{ €}$

| La perte de productivité du Client : 38 400€

| Investissement du Client = Un Pack 20 Utilisateurs (5 Gold*23€ + 5 Silver*19€ + 5 Bronze*15€) = 3 420€

| Taux de résolution au premier appel : 70%

| Gains en productivité : $(38\,400 \text{ €} \times 0,7) = 26\,880 \text{ €}$

| Retour sur investissement : **$26\,880 \text{ €} - 3\,420 \text{ €} = 23\,460 \text{ €}$**

Retour sur investissement Monitoring



Détecter la saturation du disque d'un serveur
Détecter la surchauffe d'une alimentation d'un serveur
Détecter la saturation d'un processeur



Perte de productivité totale :
14 utilisateurs*8h en une journée
=
112 heures en une journée



Sur la base d'un « SMIC »
par collaborateur chargé
(2500€) soit <> 16,8€/heure
Coût des heures perdues :
112*16,8€ = 1881 €

| La perte de productivité du Client: 1881 € (tout le réseau est hors service)

| Investissement du Client = Un Pack 15 actifs supervisés: 90 €/mois

| Anticipation de la détection et alerte empêchant le blocage

| Gains en productivité: 1 881€/jour

| Retour sur investissement: **1 881€ - 90€ = 1 791 €**



01 87 64 33 33

www.partner-proximity.com

Copyright Advancia Téléservices ® Mars. 2022

PROXIMITY® | Partner
Network®