


LIVRE BLANC

GUIDE D'INTRODUCTION A L'INFOGÉRANCE POUR LES PME & ETI

Comprendre tous les enjeux d'une bonne gestion
de son système d'Information

ÉCRIT PAR

 NOWTEAM



SOMMAIRE

01.

Qu'est-ce que l'Infogérance ?

p. 4

02.

Les avantages de l'Infogérance

p. 11

03.

Combien coûte une prestation d'Infogérance ?

p. 19

CE QU'IL FAUT RETENIR

p. 22

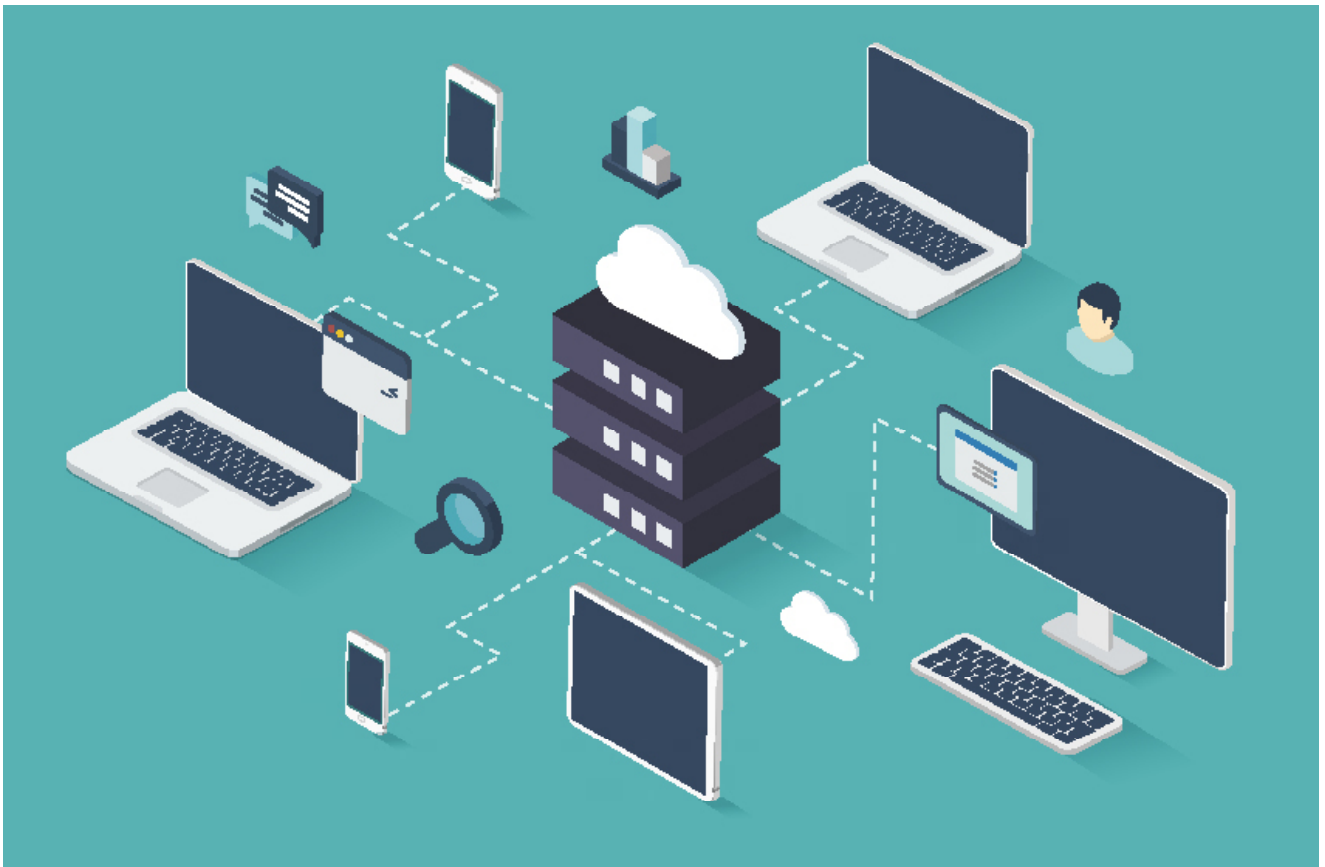
Ce document offert par **Nowteam** vous explique en détail **ce qu'est l'Infogérance** et vous démontre quels sont **les avantages** pour les **PME & ETI** de faire appel à **l'externalisation** de leur **Système d'Information**.

01. CHAPITRE 01

QU'EST-CE QUE L'INFOGÉRANCE ?

DÉFINITION DE L'INFOGÉRANCE

L'INFOGÉRANCE CONSISTE À DÉLÉGUER LA MAINTENANCE, LA GESTION, L'OPTIMISATION ET LA SÉCURITÉ DE VOTRE SYSTÈME D'INFORMATION À UN PRESTATAIRE INFORMATIQUE.



La prestation fait l'objet d'un contrat, entre l'infogérant et l'entreprise, souvent **pluriannuel** et **forfaitaire**, avec des engagements de niveaux de service élevés de la part du prestataire.

En confiant son système d'information à un spécialiste, vous bénéficiez d'un service continu de **maintenance** et **d'évolution** de **votre système d'information**.

L'INFOGÉRANCE RÉPOND À 3 OBJECTIFS :

LIMITER LES PROBABILITÉS DE PANNE AU TRAVERS DE MESURES PRÉVENTIVES ET PROACTIVES

Dans le cadre d'un contrat d'infogérance, le prestataire informatique effectue une **maintenance préventive** sur les serveurs et les équipements réseaux par le biais d'une surveillance matérielle (alimentation, disques durs, mémoire, ventilation...) et fonctionnelle (charge CPU, utilisation RAM, espace disque, état thermique de chaque composant, connectivité, mise à jour logicielle).

Ces actions proactives ont pour principal but de **réduire les probabilités de défaillance** et donc limiter les interruptions d'activité en garantissant un haut taux de **disponibilité**. Par la vérification et l'entretien du système d'information, les performances sont également optimisées pour accompagner la productivité et la qualité de travail des salariés.

La compétitivité d'une entreprise se mesure à **la fiabilité** de **son infrastructure informatique** et à sa capacité à maintenir son activité en cas de problème. Il s'agit d'un défi de tous les instants, qu'un infogérant opère au quotidien pour le compte de ses clients.

À SAVOIR

Le terme «**disponibilité**» désigne la probabilité qu'un service soit en état de fonctionnement à un instant donné, **plus le taux de disponibilité est élevé moins il y a d'interruption de service** et donc plus l'équipement est disponible.

RÉTABLIR LE SERVICE DÉFAILLANT DANS LES MEILLEURS DÉLAIS

La prestation de l'infogérant consiste également en la mise en place d'**une assistance technique immédiate** pour résoudre les éventuelles **pannes** rencontrées sur les **serveurs, les équipements réseaux** et **les postes de travail**. L'assistance informatique externalisée permet de faire face rapidement en cas de défaillance du système d'information.

La gestion des incidents est effectuée par des techniciens informatiques. Ils viennent en aide aux utilisateurs dans la plupart des cas par la **prise en main à distance** sur l'équipement concerné par la panne.

En cas de besoin, la résolution de l'incident peut s'effectuer via **l'intervention sur site** du technicien.

ALIGNEMENT DU SYSTÈME D'INFORMATION AUX BESOINS MÉTIERS

Quelle que soit la taille d'une société ou la nature de son activité, **l'infrastructure informatique** constitue un outil de travail central et déterminant, **essentiel** au **développement** et à la **compétitivité** de la plupart des entreprises.

L'infrastructure informatique d'une entreprise doit donc être parfaitement adaptée à **ses besoins réels** afin de faciliter les échanges et le bon déroulement des activités, voire même de la production.

L'infogérant a pour rôle de vous accompagner dans l'ajustement du système d'information à son fonctionnement métier pour en faciliter l'usage et appréhender les évolutions accompagnant la croissance de l'entreprise.

Le principe consiste à **faire évoluer l'infrastructure informatique** au fur et à mesure pour correspondre à la transformation des besoins liés à l'activité. Il s'agit d'une vision de l'infrastructure souple et basée sur le long terme. On parle d'ailleurs de plus en plus **d'IT Agility**



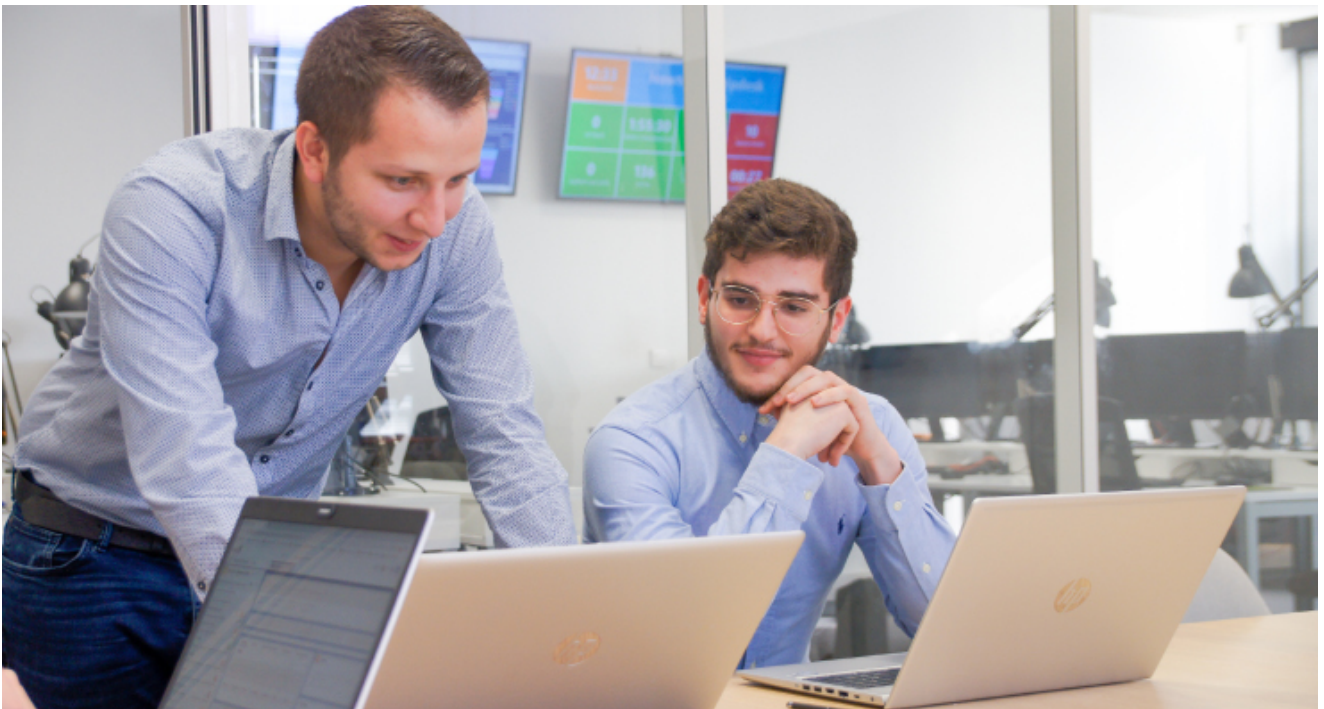
À SAVOIR

« **L'IT agility** » consiste à mettre en oeuvre une infrastructure informatique **capable de s'adapter** en toute transparence et en toutes circonstances **à l'évolution de l'activité de l'entreprise** et aux nouveaux usages des collaborateurs. Il s'agit de disposer de solutions informatiques plus dynamiques et plus intelligentes.

Cela peut par exemple **consister en l'externalisation de certains services** de l'infrastructure informatique **pour plus de souplesse** : serveurs, stockage de données, messagerie d'entreprise...

L'INFOGÉRANCE N'EST PAS RESERVÉE AUX GRANDES ENTREPRISES

QUELLE QUE SOIT SA TAILLE OU SON ACTIVITÉ, CHAQUE
ENTREPRISE UTILISE L'INFORMATIQUE AU QUOTIDIEN.



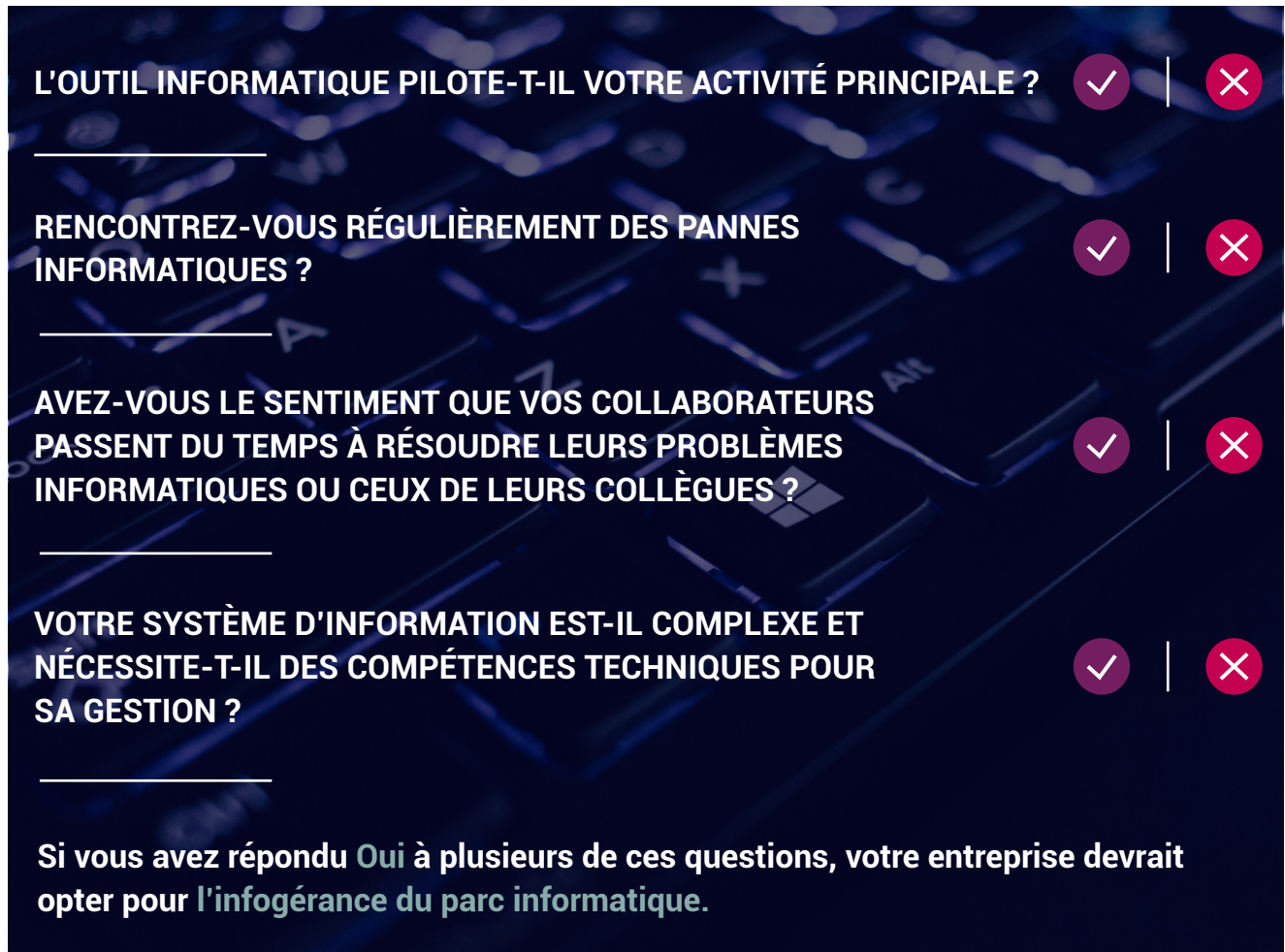
Les usages sont divers : bureautique, comptabilité, production, messagerie, communication, partage de données... et assurent tous le fonctionnement de l'entreprise.

Si les Grands Comptes possèdent la plupart du temps un service informatique interne capable de gérer le système d'information, les **PME & ETI** sont quant à elles bien souvent confrontées à une **absence de compétences internes**.

Contrairement aux idées reçues se sont donc principalement les **PME et ETI** qui **ont recours à l'infogérance** pour la gestion de leur parc informatique.

Les grandes entreprises peuvent de leur côté faire appel aux services d'une société d'infogérance pour la délégation de l'assistance utilisateur ou la maintenance préventive des serveurs par exemple.

Que vous soyez **Grand Compte, ETI, PME** ou **TPE**, il convient avant tout de s'assurer que vous avez besoin d'externaliser la gestion de votre informatique en vous posant **les bonnes questions** :



L'OUTIL INFORMATIQUE PILOTE-T-IL VOTRE ACTIVITÉ PRINCIPALE ? |

RENCONTREZ-VOUS RÉGULIÈREMENT DES PANNES INFORMATIQUES ? |

AVEZ-VOUS LE SENTIMENT QUE VOS COLLABORATEURS PASSENT DU TEMPS À RÉSOUDRE LEURS PROBLÈMES INFORMATIQUES OU CEUX DE LEURS COLLÈGUES ? |

VOTRE SYSTÈME D'INFORMATION EST-IL COMPLEXE ET NÉCESSITE-T-IL DES COMPÉTENCES TECHNIQUES POUR SA GESTION ? |

Si vous avez répondu **Oui** à plusieurs de ces questions, votre entreprise devrait opter pour l'**infogérance du parc informatique**.

Déléguer la gestion de son parc informatique à un infogérant est un mode de fonctionnement différent du dépannage informatique classique confié à un prestataire au coup par coup.

Si certaines PME et ETI n'arrivent pas à franchir le cap, **de plus en plus** de **petites et moyennes entreprises** en ont **saisi les avantages**.

L'infogérance **offre en effet de nombreux bénéfices** aux PME et ETI tels que le **contrôle des coûts, l'adaptabilité** et la **réactivité** en cas **d'incidents**.

02. CHAPITRE 02

LES AVANTAGES DE L'INFOGÉRANCE

SE RECENTRER SUR SON COEUR DE MÉTIER

CONFIER SON INFORMATIQUE À UN PROFESSIONNEL VOUS PERMET DE **GAGNER DU TEMPS ET DE VOUS CONCENTRER SUR VOTRE FONCTION PREMIÈRE**

DÉLÉGUER À UN EXPERT



Externaliser la gestion de votre informatique vous permet de vous **recentrer** pleinement **sur votre cœur de métier** en comptant sur les compétences d'experts en informatique tant pour améliorer l'infrastructure que pour agir rapidement en cas de problème ou de panne.

À chacun son métier, en faisant appel à une société d'infogérance, vous pouvez vous investir pleinement dans votre activité et le développement de votre entreprise. C'est l'interlocuteur du prestataire informatique qui se charge de vous **accompagner** et de **proposer les solutions adaptées à vos besoins**.

BÉNÉFICIER D'UNE ASSISTANCE INFORMATIQUE IMMÉDIATE

VOS SALARIÉS N'ONT NI LE TEMPS, NI LES COMPÉTENCES POUR RÉSOUDRE LES PROBLÈMES INFORMATIQUES EUX-MÊMES

Dans le cadre d'un contrat d'infogérance, en cas de problème informatique, il suffit de **contacter le Centre de service** du prestataire en infogérance par téléphone.

Le technicien enregistre la requête, effectue un diagnostic selon les informations fournies et trouve la solution la plus adaptée. Si le problème ne peut être résolu à distance, le technicien propose **une intervention sur site**.

Le centre de service matérialise **un point de contact unique** entre les utilisateurs et le prestataire informatique, facilitant la relation entre l'entreprise et la société d'infogérance.

“ LES PME ESTIMENT PERDRE **PLUS DE 15H PAR MOIS** À RÉSOUDRE LES PROBLÈMES INFORMATIQUES* ”



* Source : étude KONICA OPTIMUM : <https://newsroom.konicaminolta.fr/une-nouvelle-enquete-de-konica-minolta-revele-que-les-pme-se-contentent-d-une-informatique-sous-performante/>

MAÎTRISER LE SYSTÈME D'INFORMATION

MAINTENANCE PRÉVENTIVE

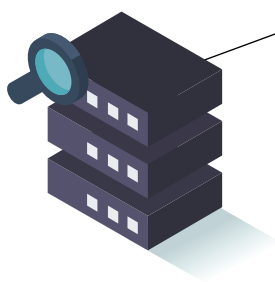
BILAN SANTÉ QUOTIDIEN DU SYSTÈME D'INFORMATION POUR PRÉVENIR LES ARRÊTS

Le système informatique d'une entreprise est composé de différents éléments : le réseau, les postes de travail, les serveurs, les appareils mobiles ou même les données informatiques.

Tous ces éléments doivent impérativement être **disponibles et fonctionnels** pour que vous puissiez mener votre activité sans encombre et améliorer votre productivité.

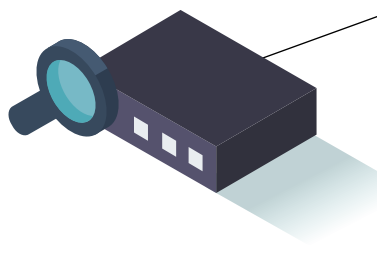
La supervision informatique en entreprise a pour objectif d'effectuer une maintenance préventive grâce à un système de surveillance et monitoring. Cela permet d'éviter les incidents et de prévenir l'arrêt ou la baisse d'activité dus à l'irruption de **problèmes informatiques** (pannes, intrusions, virus...).

— Les différents éléments de **la supervision informatique** :



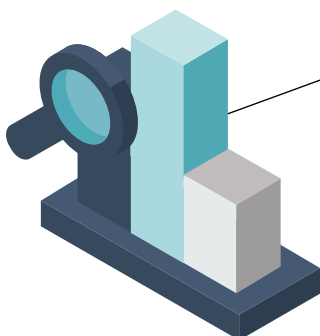
SUPERVISION
DU **SERVEUR**

Disposer d'un
serveur **rapide**



SUPERVISION
DE **L'ESPACE DE
STOCKAGE**

**Gestion en temps
réel** de l'espace de
stockage disponible



SUPERVISION
DE **LA BANDE
PASSANTE**

Détection de
toute **suractivité**

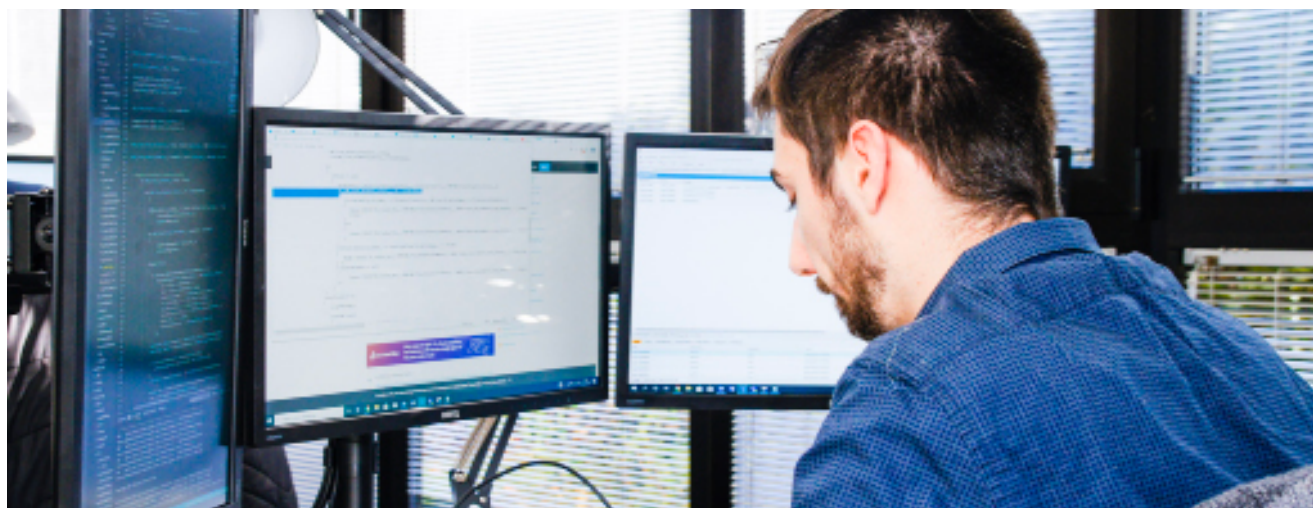


SUPERVISION
DES **POSTES
DE TRAVAIL**

Détection des
Virus et Malwares

ADAPTER LE SYSTÈME D'INFORMATION AUX BESOINS DE L'ENTREPRISE

VOTRE ACTIVITÉ NÉCESSITE DES BESOINS SPÉCIFIQUES AUQUEL UN SYSTÈME D'INFORMATION ADAPTÉ PEUT RÉPONDRE ÉFFICACEMENT



Un prestataire d'infogérance dispose de toutes les compétences nécessaires pour vous accompagner dans l'optimisation de votre système d'information face aux mutations constantes de votre entreprise et du monde du travail.

ASSURER LA COHÉRENCE DE L'INFRASTRUCTURE AUX BESOINS

Une bonne gestion du parc informatique est un élément essentiel pour garder le contrôle du système d'information.

Un expert en informatique est capable de maintenir à jour un inventaire exhaustif et complet de votre parc informatique aussi bien sur un plan matériel que logiciel. Cela permet ainsi de s'interroger régulièrement sur la pertinence de chaque élément et de remettre en cause les pratiques pour pouvoir disposer d'un système d'information homogène et efficace. Les outils obsolètes et les process redondants doivent être réévalués pour mettre en place une infrastructure informatique fiable, au service de votre activité.

FAIRE ÉVOLUER L'INFRASTRUCTURE POUR RÉPONDRE AUX BESOINS ORGANISATIONNELS

Au-delà de la gestion de l'existant, le prestataire infogérant a également pour mission de faire évoluer votre système d'information à votre organisation du travail grâce à des solutions techniques performantes : synchronisation et centralisation des informations et données dans le cas d'une entreprise multi-site, gestion des accès et hébergement pour optimiser la mobilité des collaborateurs et le télétravail... parmi tant d'autres. Cette adaptation constante garantie à votre système une performance optimale.

UN INTERLOCUTEUR UNIQUE

EN CONFIAANT VOTRE SYSTÈME D'INFORMATION À UNE SOCIÉTÉ D'INFOGÉRANCE, VOUS REGROUPEZ LA GESTION TOTALE DE L'INFORMATIQUE AUPRÈS D'UN INTERLOCUTEUR UNIQUE.

Votre infogérant possède la connaissance de l'ensemble de votre Système d'Information. Il maîtrise ses spécificités et assure en totalité le suivi des incidents.



- UN PROBLÈME AVEC VOTRE SERVEUR ?
- UNE PANNE COPIEUR ?
- UNE COUPURE INTERNET ?

Inutile de se poser la question **qui contacter**. C'est votre infogérant qui fait office de **guichet unique** auprès de vos différents prestataires liés à l'informatique. Un gain de temps pour l'ensemble de vos collaborateurs



CONTRÔLER LES DÉPENSES INFORMATIQUES

UN NIVEAU DE SERVICE ADAPTÉ AUX BESOINS

LE PRINCIPAL AVANTAGE DE L'INFOGÉRANCE EST LA LIBERTÉ DE CHOISIR UN NIVEAU DE SERVICE PARFAITEMENT ADAPTÉ AUX BESOINS RÉELS DE VOTRE ENTREPRISE EN MATIÈRE D'ACCOMPAGNEMENT INFORMATIQUE



L'infogérance peut permettre de profiter de **conseils spécifiques**, d'une aide ponctuelle à la gestion du Système d'Information ou simplement de mettre en œuvre des services externalisés adaptés à votre activité (serveurs, sauvegardes, messagerie...).

Vous pouvez également **opter** pour **un accompagnement spécifique** : projet informatique, optimisation de l'infrastructure existante, administration système et réseau...

— VOTRE CONTRAT D'INFOGÉRANCE EST ÉLABORÉ SELON VOS BESOINS —

Cette flexibilité vous permet de **faire évoluer votre contrat d'infogérance** au fur et à mesure du **développement** de votre système d'information et en fonction de l'apparition de nouveaux usages (multi-site, télétravail, espaces de stockages...). Votre prestataire peut prendre en charge **une partie** ou **la totalité** de la gestion de votre Système d'Information.

MAÎTRISE DES COÛTS

GESTION DU SYSTÈME INFORMATIQUE, DÉPANNAGE, LICENCES LOGICIELLES, MATÉRIEL INFORMATIQUE... DIFFICILE D'AVOIR UNE MAÎTRISE DES BUDGETS CONSACRÉS AU SYSTÈME D'INFORMATION...



Même si l'informatique est souvent perçu comme **un centre coût**, il est en réalité un **outil majeur** de l'activité d'une entreprise et constitue un élément indispensable à sa croissance. Il s'agit donc au contraire d'**un centre profit** qu'il faut **optimiser**.

La prestation d'infogérance fait l'objet d'un contrat forfaitaire basé sur la constitution du système d'information (nombre de serveurs, réseau, nombre de postes de travail) et le niveau de service souhaité. Cette contractualisation permet de **connaître**, dès **le début du partenariat, le montant qui sera facturé** mensuellement par le prestataire d'infogérance.

L'infogérance apporte cette **maîtrise budgétaire** que d'autres solutions d'accompagnement informatique n'ont pas.

Viennent s'ajouter à ce forfait mensuel, d'autres coûts tels que l'achat de postes informatiques, le renouvellement des infrastructures réseau ou serveur.

DANS CE CAS, L'INFOGÉRANT A 2 MISSIONS :

✓ **Son travail au quotidien pour maintenir le système d'information fonctionnel**

par la mise en place d'**actions préventives** permet de **limiter les pannes**.

Les postes informatiques et équipements réseaux sont nettoyés et contrôlés régulièrement garantissant un fonctionnement optimal et évitant ainsi des investissements matériels prématurés.

✓ **Sa mission consiste également à assurer la gestion du parc informatique.**

Ayant une vision globale du système informatique de votre entreprise, l'infogérant est en mesure de **détecter** les équipements **inutiles** ou **redondants** qu'il est nécessaire de **supprimer**.

Le prestataire informatique vous accompagne également dans le renouvellement de votre parc informatique en arbitrant les changements de postes informatiques pour permettre de **lisser les investissements** et les contrôler années par années.

03 CHAPITRE 03

COMBIEN COÛTE UNE PRESTATION D'INFOGÉRANCE ?

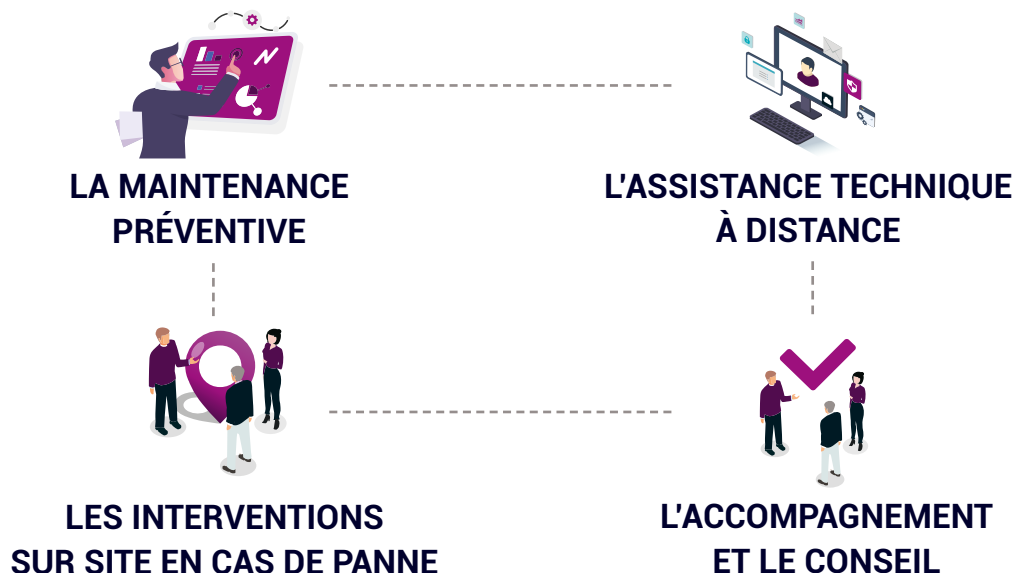
DES COÛTS CALCULÉS SUR LES BESOINS DE L'ENTREPRISE

LE COÛT D'UNE PRESTATION D'INFOGÉRANCE VARIE EN FONCTION DES ÉQUIPEMENTS QUI CONSTITUENT LE SYSTÈME D'INFORMATION DE VOTRE ENTREPRISE ET DU NIVEAU DE SERVICE CHOISI.

La plupart des prestataires informatiques spécialisés en infogérance appliquent un coût au nombre de **serveurs** et d'**équipements réseaux** (sauvegardes, firewall, switch...) ainsi qu'au **nombre de postes informatiques**.

Le coût varie en fonction des niveaux de services souscrits correspondant à vos besoins. Vous pouvez choisir d'uniformiser les niveaux de service à l'ensemble de votre système d'information ou souscrire à des niveaux de service différents en fonction de vos **sites**, de vos **équipements** ou même de vos **utilisateurs**.

Un forfait d'infogérance globale comprend :



VOUS POUVEZ SOUSCRIRE À UN CONTRAT D'INFOGÉRANCE **À PARTIR DE :**

20€ PAR MOIS ET PAR POSTE DE TRAVAIL



CE QU'IL FAUT RETENIR

UNE SOCIÉTÉ D'INFOGÉRANCE A POUR BUT DE VOUS AIDER À DÉVELOPPER VOTRE ENTREPRISE EN VOUS GARANTISSANT **UN SYSTÈME INFORMATIQUE FIABLE ET PERFORMANT**

L'informatique est un outil **indispensable** au bon fonctionnement de votre société et vous devez pouvoir compter sur votre système sans réserve.

L'infogérant vous aide dans la gestion de l'outil informatique mais également dans le développement de votre activité en prenant en compte vos projets et vos problématiques pour vous proposer les solutions les plus **adaptées** à l'évolution de votre système d'information global.

Compréhension, réactivité, confiance sont les mots clé de votre relation avec votre société d'infogérance.

VOUS FAITES APPEL À UN PRESTATAIRE INFORMATIQUE ?

À partir de 6 questions simples nous vous proposons de **tester l'accompagnement** actuel de votre **prestataire** et de mettre en **évidence les pistes d'amélioration** pour **optimiser** votre **accompagnement informatique**.

> TESTEZ VOTRE ACCOMPAGNEMENT

Le spécialiste de l'Infogérance des PME

Face à l'informatisation croissante des activités professionnelles, **Nowteam** a pour vocation d'**accompagner les entreprises dans la gestion, l'exploitation et l'évolution de leur système d'information.**

Grâce à son expertise en infogérance, hébergement, sécurité et intégration systèmes et réseaux, Nowteam propose à ses clients une gamme complète de solutions pour les **libérer des contraintes informatiques** et les aider à se recentrer sur leur cœur de métier.

17
ANS D'EXP.

EXPERTISE EN INFOGÉRANCE

Depuis plus de **17 ans**, Nowteam accompagne plus de **400 clients** PME et ETI dans **l'infogérance** de leur parc informatique. Basée sur une **maintenance préventive** du système d'information, l'infogérance permet de **limiter** les probabilités de **pannes** et de **garantir une disponibilité optimale** de l'informatique de votre entreprise au quotidien.

Une maintenance curative **forfaitaire et illimitée** est également assurée dans le cadre des contrats d'infogérance Nowteam. En cas de panne, la résolution de vos problèmes informatiques est assurée à **distance** ou sur **site** par les techniciens informatiques Nowteam.

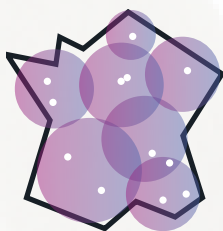
70
EXPERTS

9M
EUROS DE CA

ACCOMPAGNEMENT

Au-delà de la maintenance du parc informatique, les offres d'infogérance Nowteam sont basées sur le **conseil** et **l'accompagnement des PME et ETI**. Des projets **d'évolution** ou de **restructuration** ? Au travers des **comités de pilotage**, les consultants Nowteam vous conseillent pour aligner vos architectures informatiques à **vos besoins métier** et préparer demain.

16
AGENCES



Tout au long de l'année, les **suivis de proximité** sont également prévus pour **plonger au cœur de votre système d'information**, analyser les éventuels **dysfonctionnements** et vous **accompagner** ainsi que vos collaborateurs dans **l'optimisation** de votre **informatique**.

VOUS AVEZ UN PROJET ?

Vous souhaitez être contacté par un **spécialiste de l'infogérance** pour échanger sur **votre projet** ?
contactez-nous via ce lien :

<https://www.nowteam.net/contact>

LIVRE BLANC
ÉCRIT PAR

 NOWTEAM

Paris • Elancourt • Lyon • Nice • Bordeaux
• Nantes • Toulouse Aix-en-Provence •
Rennes • Lille • Strasbourg • Grenoble

