

LES SERVICES SERVEURS : UN GUICHET UNIQUE DE SERVICES

NOTRE MÉTIER, NOS MISSIONS

Osiatis figure parmi les principales sociétés de services informatiques françaises et développe son expertise autour de trois métiers complémentaires : l'infogérance et la TMA, l'ingénierie d'application et l'ingénierie d'infrastructure et la maintenance des systèmes critiques et des serveurs.

Osiatis est avant tout une marque de service, centrée sur la satisfaction client et la performance opérationnelle, ce qui lui confère un positionnement unique. Le groupe compte 2 700 collaborateurs présents sur l'ensemble du territoire français ainsi qu'en Autriche, Belgique/Luxembourg et en Espagne. En 2004, Osiatis a réalisé un chiffre d'affaires pro forma de 214 M€.

EN ENVIRONNEMENT SERVEUR, UN MAÎTRE MOT : LA DISPONIBILITÉ

La disponibilité des serveurs, cœur des infrastructures, est essentielle. Les processus et les applications métier qu'ils supportent, stratégiques pour l'entreprise, doivent pouvoir pleinement jouer leur effet de levier.

SERVICES SERVEURS : LES PRINCIPES

L'offre d'OSIATIS s'appuie sur deux grands principes :

- les infrastructures doivent être transparentes,
- l'utilisateur juge de la qualité des services.

SERVICES SERVEURS : L'OFFRE

OSIATIS a construit son offre de services à valeur ajoutée, pour répondre aux attentes des entreprises : un système d'information encore plus disponible et «mieux-disant», qui améliore leur compétitivité et apporte une meilleure contribution à leur métier.

UNE PRODUCTION DE SERVICE INDUSTRIALISÉE

Des outils et méthodes au service de la qualité

- ITIL (IT Infrastructure Library), référentiel qui constitue le cadre de production et de pilotage des services d'OSIATIS.
- Méthode Progress®, pour la conduite de projets ou d'affaires issue des

meilleures pratiques d'OSIATIS.

- ISO9001-2000 : système de management avec une maîtrise reconnue de l'ensemble des activités d'OSIATIS (conception, vente, réalisation des services).

CYCLE DE VIE DES INFRASTRUCTURES, UNE QUESTION CRUCIALE : PÉRENNISER OU MIGRER ?

OSIATIS propose aux DSI des réponses adaptées : la maintenance et les services associés d'une part, la conduite des projets de migration d'autre part.



UNE OFFRE GLOBALE

SERVICE CONTINU

- Infogérance de fonction
 - Help Desk et assistance utilisateurs
 - IMAC
 - Exploitation et administration
- Infogérance applicative
 - TMA
 - TRA
- Télé-services

GESTION DES ÉVOLUTIONS

- Plan d'évolution
- Intégration/Déploiement
- Migration technique
- Gestion du changement

INGÉNIERIE DE PRODUCTION

- Audit
- Industrialisation
- Implémentation d'outils :
 - Help Desk
 - Télé-administration...

ARCHITECTURE

- Conception (systèmes, réseaux, stockage)
- Qualité de service
- Performance
- Sécurité

INGÉNIERIE DES APPLICATIONS

- Etude d'opportunité
- Urbanisation et architecture
- Conception et spécifications
- Développement et paramétrage
- Intégration technique
- Tests, recette et homologation

CONSEIL À LA DSI

- Positionnement de la DSI
- Performance de la DSI
- Maîtrise du SI

MAINTENANCE

- Plates-formes serveurs INTEL (BULL/NEC, DELL, FUJITSU/SIEMENS, HP/COMPAQ, IBM, TOSHIBA)
- Plates-formes UNIX (BULL, CETIA, HP/DIGITAL, HP, IBM, SUN)
- Plates-formes propriétaires (BULL, HP/DIGITAL, IBM, «PERENNITE»)
- Spectre technologique : station, grand serveur, composant réseau, stockage

MAINTENANCE SERVEURS ET SERVICES ASSOCIÉS

Des bénéfiques clients induits par les réponses OSIATIS :

- Réponse à la complexité : par un guichet principal de service,
- Souplesse contractuelle et opérationnelle : par la segmentation des niveaux de service aux besoins réels et l'adaptation à l'évolution des besoins,
- Transparence technique et économique : par la maîtrise opérationnelle avec ses moyens propres,
- Indépendance : permettant l'ouverture aux futurs choix technologiques et la pérennisation des infrastructures.

Un exemple de service associé : la Télé-Surveillance.

Elle consiste à assurer jusqu'en 24/7 des opérations de surveillance (composants techniques, processus, performances, sauvegardes...) des différents éléments du système d'information client et à déclencher les alertes et interventions nécessaires.

Références : 25 000 serveurs Intel,

10 000 serveurs UNIX, 5 000 serveurs propriétaires

- Dans l'industrie : supervision et administration en 24x7 de l'infrastructure serveurs et réseaux.
Bénéfice client : le DSI «dort tranquille»,
- Dans l'audio-visuel : supervision en 24x7 et disponibilité à 100% du réseau WAN.
Bénéfice client : amélioration de la qualité, réduction des coûts.

MIGRATIONS

Conduite du projet en 3 phases :

- Une pré-étude : audit et analyse d'impact,
- Migration de l'infrastructure,
- Migration du parc.

Des bénéfiques clients induits par les réponses OSIATIS :

- Équipes dédiées aux projets de migration : compétences, expertise technique en environnement Microsoft, capitalisation sur les meilleures pratiques,
- Accès direct au Support Microsoft,
- Possibilité de mobiliser une équipe de déploiement sur 32 sites en France,
- 900 ingénieurs et techniciens,
- Méthodes éprouvées (méthode Progress et outils spécialisés) et sensibilité constante aux aspects qualité (ISO9001:2000),
- Au-delà de la migration, capacité à assurer la continuité : transfert de savoir-faire, support à la production, télé-services, infogérance.

Références : OSIATIS accompagne des grands comptes de tous secteurs d'activité dans leurs projets de migration. Plusieurs milliers de serveurs et plusieurs dizaines de milliers de postes de travail ont déjà été concernés.

**CAS CONCRET :
MIGRATION VERS
WINDOWS SERVER
2003**

Vos interrogations :

- › Arrêt du support Microsoft sur Windows NT 4.0,
- › Apparition de nouveaux produits nécessitant les technologies '.Net',
- › Utilisation accrue des solutions de travail collaboratif,
- › Besoin de rationaliser et de sécuriser l'exploitation et l'administration,
- › Arrêt du support de produits tiers sous environnements NT 4.0.

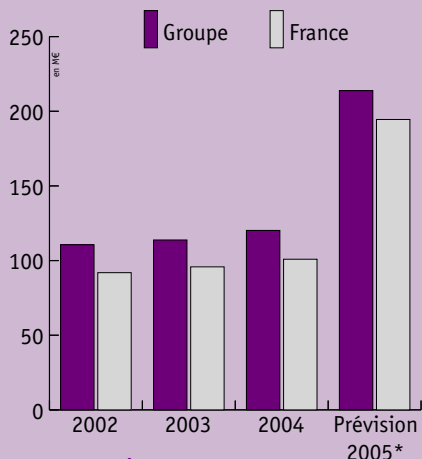
Vos contraintes :

- › Portabilité et compatibilité des applications,
- › Remise à plat de l'architecture système (annuaire, stratégies de sécurité...),
- › Nécessaire montée en compétences des équipes techniques,
- › Formation des utilisateurs.

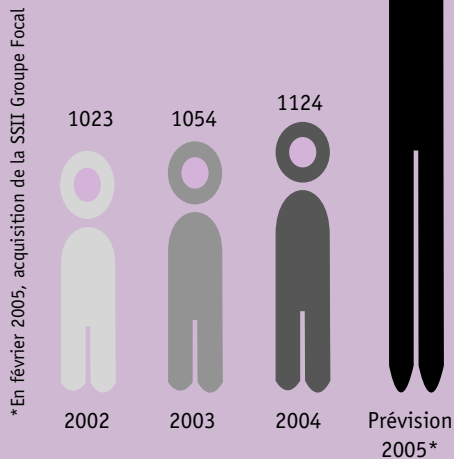
La solution d'OSIATIS :

- › La capitalisation de nos expériences,
- › Une plate-forme de télé-services certifiée,
- › Des outils et des méthodes adaptés,
- › Des partenariats complémentaires,
- › Des équipes réparties sur 32 implantations.

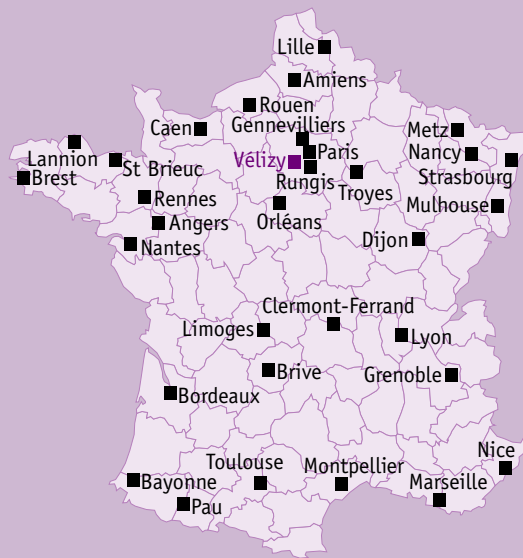
OSIATIS EN CHIFFRES



CHIFFRE D'AFFAIRES



EFFECTIFS



IMPLANTATIONS

