

Offre Infogérance : **PIL**-assistance



Sommaire

Présentation **PIL-média**

Notre identité, notre organisation et comment nous contacter

01

Offre de service : **AUDIT**

Une solution pensée pour votre entreprise et nous vous le prouvons

03

Offre de service : **HELP-DESK**

Notre mot d'ordre la réactivité pour implémenter notre modèle de services adaptées aux besoins du client.

05



02

Présentation **PIL-assistance** ?

Nous connaissons vos problématiques et nous avons la solution

04

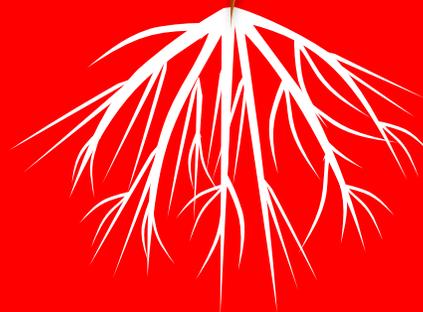
Offre de service : **ADMINISTRATION / SUPERVISION**

Une solution stable, fiable et évolutive

06

Offre de service : **CENTRE D'EXPERTISE**

Nous adressons notre devoir de conseil via une expertise diversifiée au service de nos clients.



Présentation **PIL-média** Notre Organisation



Direction Générale
W. LAURENCINE

Direction
Développement
S. REMION

Dir. Technique
S. REMION

- Développeurs
- Chef de projet
- Tech Lead

R & D
D. SYLVESTRE

- Expert technique
- Développeurs
- Chef de projet

Formation
M. BOUTRIN

- Formateurs

Metsao
W. LAURENCINE

- Développeurs 3D
- Chef de projet
- Architecte

Services
Transverses

- Secrétaire
- Responsable Contrat
- Comptable

DSI
E. TAVERNY

- Administrateurs systèmes & réseaux
- Sécurité

DataBase Administrator / Data Protection Officer

S. RABATHALY

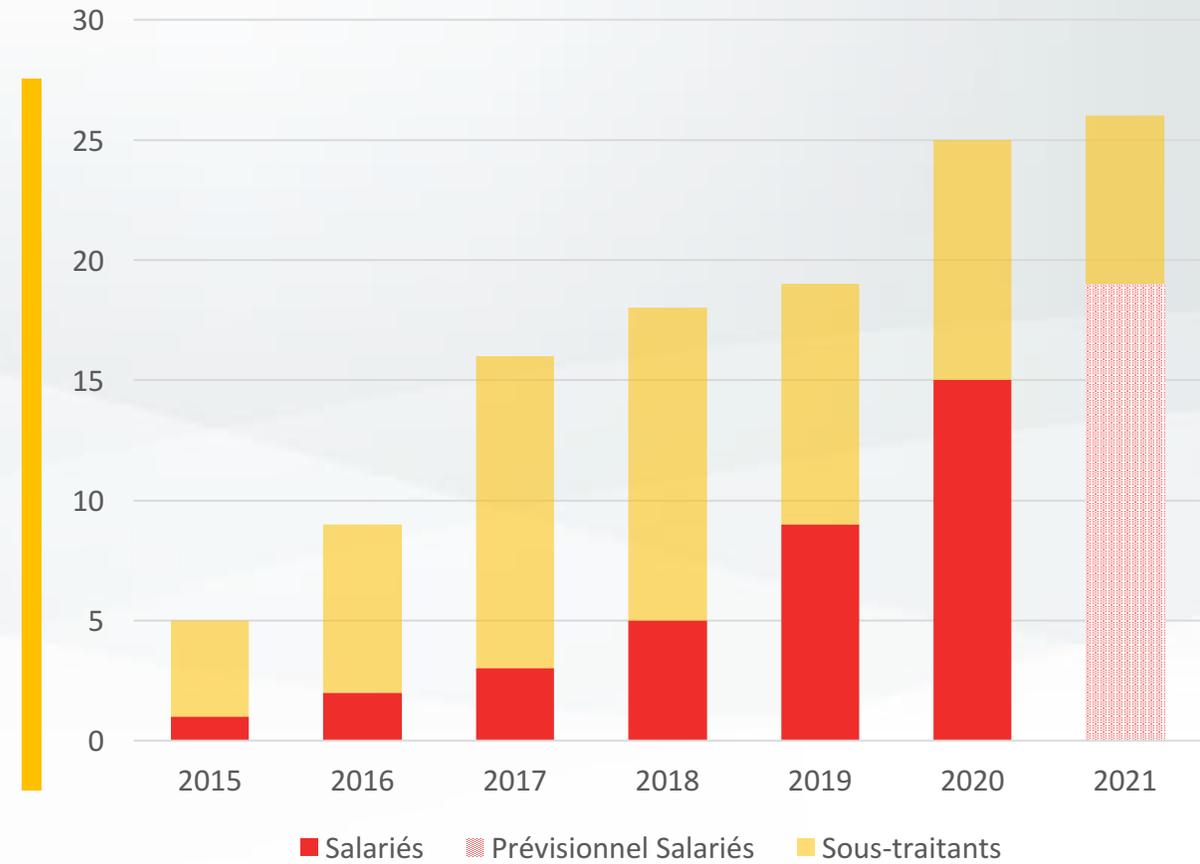


Présentation **PIL-média**

L'évolution de nos effectifs



Effectifs



Présentation **PIL-média**

Qui sommes-nous ?

PIL-média c'est le résultat de plus de 10 années d'expériences à l'international, dans le conseil et le développement de solutions orientées services.

PIL-média est totalement autonome de la spécification des besoins jusqu'à l'hébergement. En effet, nous sommes organisés pour relever les challenges suivants :

- Urbanisation SI
- Développement d'applications web et mobile
- Rédaction de spécifications
- Hébergement
- Architecture logicielle
- Formation
- Conception logicielle
- Infogérance (Infrastructure et support utilisateurs)

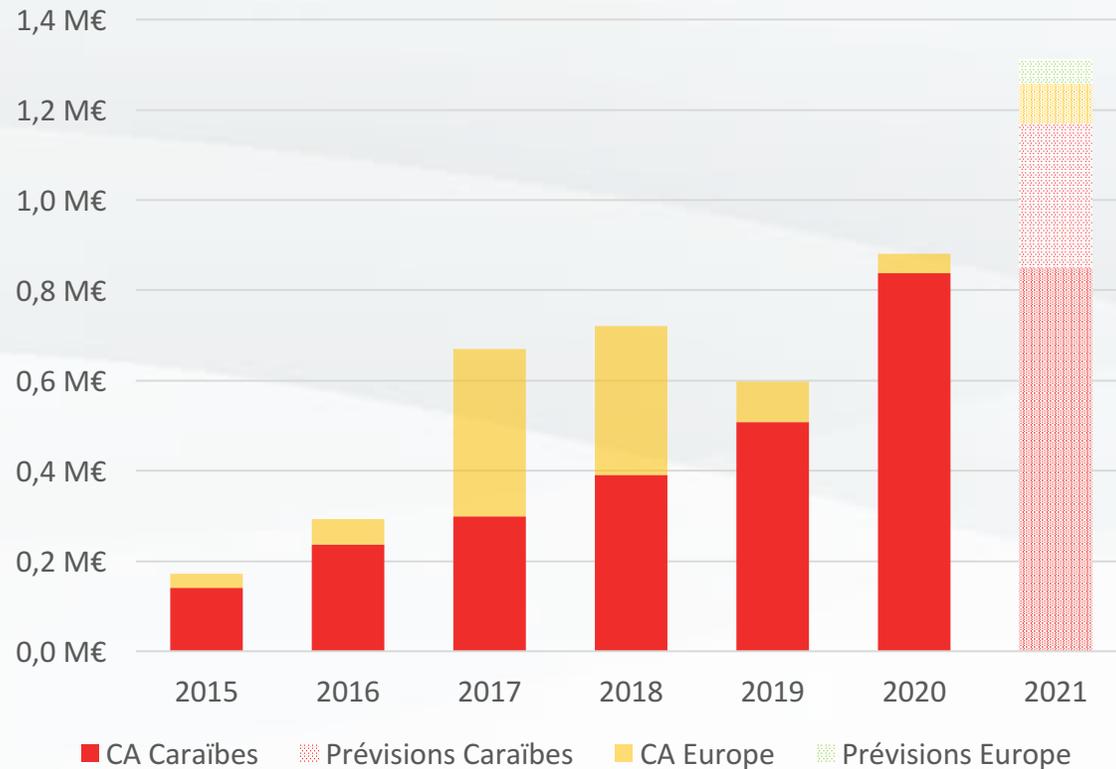
Bien qu'étant très présent chez nos clients pour délivrer des prestations avec de l'Engagement de **Résultats** et de **Moyens**, ou encore via notre organisme de formation, **PIL-média** a la spécificité d'être également éditeur de logiciels. Et à ce titre, l'une de nos offres les plus répandues reste celle de **PIL-démat** qui sera présentée dans les sections suivantes.



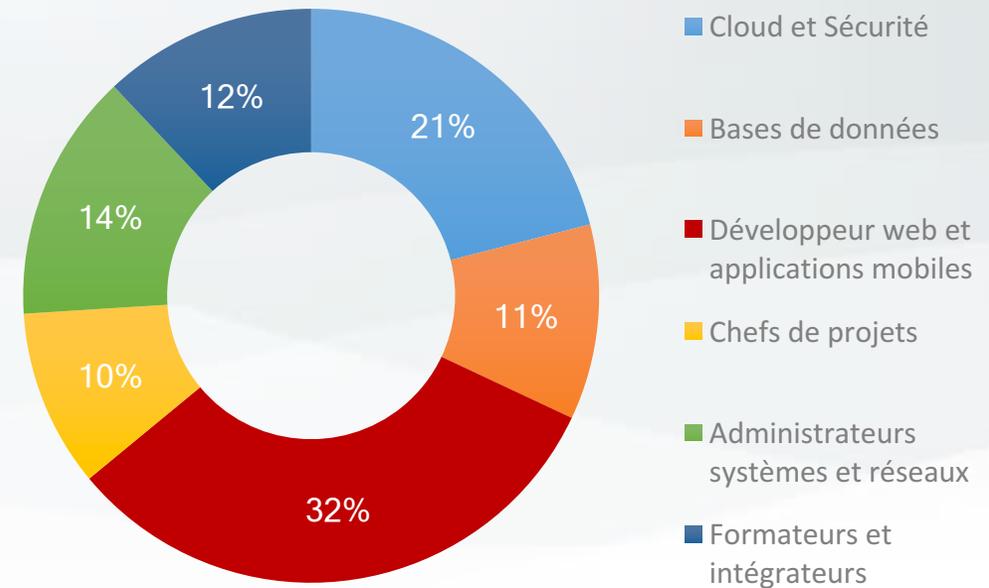
Présentation **PIL-média**

Notre efficacité commerciale par activité

EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES



REPARTITION DE L'ACTIVITE



Présentation **PIL-média**
Ils nous ont fait confiance



Présentation **PIL**-média

Contacts



Service Commercial

596 375 185

commercial@pil-media.com

<https://www.pil-media.com>

Votre contact privilégié



David SYLVESTRE

Responsable R&D

dsylvestre@pil-media.com

+596 696 845 181



MARTINIQUE

46 Centre Ccial Place d'Armes
97232 Le Lamentin



GUADELOUPE

15 Rue Abel Tiroumal, Lot.
Colibris Convenance, Baie Mahault

Présentation **PIL**-assistance



Nos services



L'offre **PIL-assistance** est déclinée en services qui sont les suivants :

- Audit informatique,
- Urbanisation de baie informatique,
- Sauvegarde/Restauration,
- Supervision,
- Exploitation,
- Help Desk Utilisateurs et Administrateurs,
- Centre d'expertise.

Nos prestations

Notre prestation s'appuie sur les principes de délivrance des services **PIL-assistance** suivants :

- Un centre de gestion et de supervision de vos services,
- Supervision de la disponibilité des services en 24/7,
- Supervision des évènements de sécurité en 24/7,
- Gestion des incidents, problèmes, leurs escalades et traitements suivants les principes ITIL,
- Services de gestion du changement et des configurations,
- Veille technologique.



La valeur-ajoutée **PIL-média**

PIL-média, en tant qu'éditeur de logiciels développe des solutions à valeur-ajoutée dans le cadre de prestations d'infogérance. Ci-dessous des illustrations de notre plus-value :

Mise à disposition de la plate-forme **PIL-démat** pour améliorer et sécuriser le travail des collaborateurs :

- *Accès personnalisé avec gestion des droits et rôles,*
- *Tableaux et graphiques de synthèses après collecte de données depuis des sources internes (compta, paye, gestion...),*
- *Signature et archivage électronique de documents (factures, contrats, fiches de salaires...),*
- *Coffre fort numérique, GED ou parapheur électronique,*
- *Affichage dynamique sur des écrans passifs ou bornes tactiles.*

Mise à disposition d'une plateforme cloud pour améliorer les échanges avec les clients ou fournisseurs :

- *Accès personnalisé avec gestion des droits et rôles,*
- *Partage de documents (téléversements, téléchargements ...),*
- *Gestion des demandes (ticketing, priorisation, ...),*
- *Gestion de projets et suivi de l'avancement des tâches,*
- *Messagerie instantanée et visioconférence privée et sécurisée.*



Offre de services - Audit



Offre de services - Audit

POURQUOI?

Bon nombre de nos clients font appel à un portefeuille de prestataires afin d'adresser l'ensemble des problématiques liées à leur Système d'Information (SI). Aussi, au fil des années, le manque de communication et de surveillance du SI conduisent à la dégradation du niveau de qualité; c'est la raison pour laquelle **PIL-média** a mis en place un service d'audit afin d'apporter un regard neuf et aligner le SI client sur l'état de l'art.

QUOI?

- Une analyse simple de votre environnement informatique ;
- Une vision d'ensemble de l'environnement technologique en place ;
- Un rapport simple et visuel des axes d'améliorations.

Offre de service - Audit

Les services analysés



Système d'Information Client

Services internes/externes
(solution en mode SAAS,
services hébergés...)
Infrastructure locales
(Réseau, Sécurité, Télécom,
Système...)



Parc informatique Client

Postes de travail
Collaborateur (PC,
Périphériques...)
Services de proximité
(Impression,
Vidéosurveillance,
Téléphonie...)



Baies informatique et réseaux

Infrastructures physiques et
virtuelles (équipements,
clusters, serveurs...)
Rationalisation de l'espace
et documentation (conseils
qualité, étiquetages,
schémas d'exploitation...)



Support aux utilisateurs

Hotline téléphonique
(ouverte aux heures de
bureau, astreintes...)
Plateforme de support
(suivi des demandes,
partage des connaissances,
helpdesk...)



Processus d'exploitation

Maintenance des
infrastructures techniques et
applicatives
Supervision des principaux
composants du SI
Sauvegarde des données du
SI

Offre de service - Audit

Mise en conformité de la baie informatique

Les étapes clés de la mise en conformité d'une baie informatique

Baie Informatique non normalisée



Exploitation complexe



Inventaire

- Identification des équipements
- Identification des bandeaux de brassage/prises Salles
- Identification alimentation électrique

Qualification périmètre

- Relevé exhaustif des équipements et câblages actifs
 - Pré-étiquetage de l'existant
 - Qualification de la qualité des câbles utilisés
- * Identification possible d'accessoires complémentaires à commander (étagères, câbles, passe-câbles...)*

Migration baie

- Dé-câblage de baie informatique
- Repositionnement cible des équipements dans la baie
- Re-câblage de la baie
- Etiquetage complémentaire

Nettoyage

- Décommissionnement des équipements obsolètes
- Suppression du câblage obsolète.

Plan de migration

- Formalisation du plan d'aménagement de la baie cible
- Formalisation du plan de câblage baie cible :
=> Différenciation des couleurs de câble par services et/ou domaines de responsabilité)

VSR

- Support et Validation du bon fonctionnement post-migration

Baie Informatique cible normalisée



Exploitation fluide et optimisée

Offre de service - Audit

Sauvegarde

QUOI?

Ce service a pour objectif de garantir la continuité de service du Système d'Information de nos Clients. Une **politique de sauvegarde** est formalisée avec chaque client afin d'être en adéquation avec les niveaux de services contractualisés.

La politique de sauvegarde décrit notamment la stratégie de sauvegarde pour chaque service (fréquence, contenu, méthodologie, durée de conservation des informations...).

CONTENU DU SERVICE



Sauvegarde externe

Sauvegarde automatisée sur un espace de stockage hébergé dans nos Datacenters, d'une partie ou de la totalité des données de nos Clients.



Restauration

Récupération rapide et unitaire de données effacées accidentellement.



Sauvegarde locale

Sauvegarde automatisée d'une partie ou de la totalité des données sur un dispositif de stockage dédié.



Reprise d'activité

Restauration de l'ensemble du SI Client sur une infrastructure externalisée suite à un sinistre total.

Nos solutions de sauvegarde supportent les environnements



Offre de service - Audit

Sauvegarde

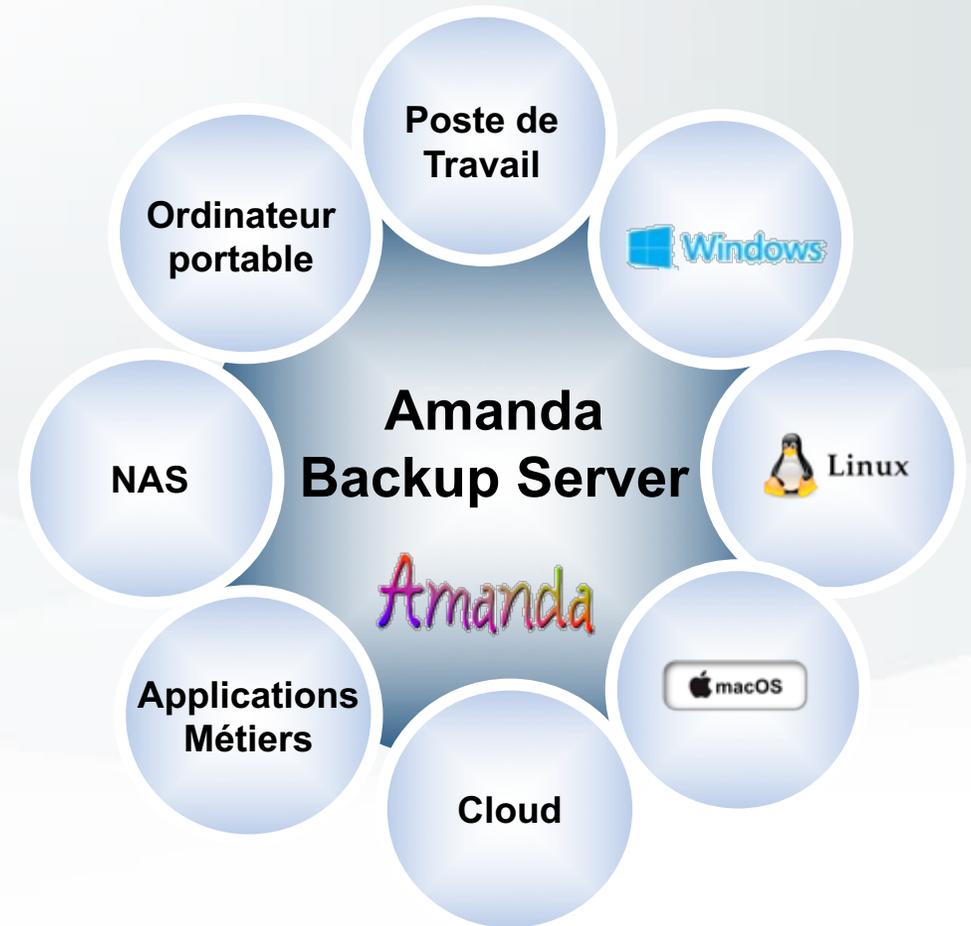
PIL-média s'appuie sur la solution **Amanda Backup Server** pour délivrer un service de sauvegarde et de restauration dans le Cloud.

Les points clés pour garantir une continuité de services:

- Données sauvegardées et dupliquées automatiquement sur l'un de nos cinq centres de données localisés chez OVH en France ;
- Une fréquence de sauvegarde quotidienne des données sensibles ;
- Une politique de sauvegarde en adéquation avec les niveaux de service contractualisée avec nos clients;
- Des tests de restauration régulier pour garantir l'intégrité des données sauvegardée.

La solution **Amanda Backup Server** permet d'offrir une sécurisation renforcée à double niveau via:

- Un canal d'échange sécurisé pour le transfert des données;
- Un cryptage des données conservées sur nos espaces de stockage.



Offre de services - Audit

Les services analysés

Vérification des sauvegardes



Mises à jour et correctifs



Exécution des scripts spécifiques



Offre de services - Audit

Exploitation - Maintien en conditions opérationnelles

PIL-média propose l'exploitation de l'ensemble des composants du Système d'Information de **nos clients** selon deux modèles:

- Hébergement du SI externalisé dans nos Datacenters,
- Gestion l'infrastructure informatique au sein des locaux de **nos clients**.

L'exploitation intègre les prestations suivantes:

- La sauvegarde des configurations,
- L'inventaire des logiciels,
- La mise à niveau logicielle mineure ou patch correctif selon les processus ITIL,
- L'inventaire des équipements et gestion de l'obsolescence,
- La mise à jour de la documentation existante.

Ces actions sont réalisables 7J sur 7 selon les 2 modèles :

- Action impactant la production réalisée de 20h à 8h du matin ou les week-end : sauvegardes, mises à jour avec arrêt fonctionnel ;
- Action non impactant la production réalisée de 8h à 20h tous les jours : script, traitements, opérations diverses...

Offre de services - Audit

Maintenance préventive sur site client

Fréquence des visites

- Trimestrielle ou Semestrielle.

Périmètre du service

- Inventaire de la configuration des équipements sécurité et d'administration et vérification de la conformité de la configuration,
- Vérification des versions logicielles des équipements de sécurité et d'administration et mise à jour si nécessaire,
- Vérification de la capacité libre de stockage sur les équipements non-supervisables à distance,
- Sauvegarde globale des configurations des équipements de sécurité et d'administration.



Offre de services - Supervision



Offre de services – Supervision

Tâches courantes	Tâches intermédiaires	Tâches avancées	Gestion de la sécurité
<ul style="list-style-type: none">✓ Gestion des comptes✓ Gestion des droits✓ Gestion des profils✓ Gestion de drivers (composants / périphériques)	<ul style="list-style-type: none">✓ Mise à jour (mineures) des systèmes et des middlewares✓ Optimisation des systèmes et des configurations✓ Installation de nouveaux composants systèmes et middlewares	<ul style="list-style-type: none">✓ Mise à jour (majeures) des systèmes et middlewares✓ Remplacement et/ou extension des équipements existants	<ul style="list-style-type: none">✓ Gestion des règles de sécurité des firewalls✓ Mises à jour des correctifs de sécurité sur les systèmes

Offre de services – Supervision

QUOI?

Ce service a pour objectif de surveiller **24/24h** et **7/7j** et en **temps réel** le **bon fonctionnement** et la disponibilité du Système d'Information de **nos Clients**.

Il consiste à surveiller les équipements du système d'information, via l'exécution de tout ou partie des tâches suivantes :

- Détection de présence des équipements constitutifs du système d'information ;
- Observation temps réel des alarmes de dysfonctionnement et/ou de dépassement de seuil ;
- Qualification des dysfonctionnements (localisation et type d'équipement) ;
- Initialisation de la procédure de Gestion des incidents ;

Notre plateforme de supervision s'appuie sur les outils



Exemples de métriques supervisés

Disponibilité des composants techniques

- IP de l'équipement par un ping
- CPU/Mémoire/Espace Disque (Etat des partitions)

Disponibilité des services applicatifs

- Accès partage de fichier, CRM ...
- Validité de certificats SSL, licences ...

Offre de services – Help-Desk



Offre de services – Help-Desk

QUOI?

Ce service a pour objectif d'accompagner les administrateurs de nos Clients dans la prise en compte des demandes et du déclenchement des procédures de traitement prévues au contrat.

Le service couvre :

- Les demandes d'intervention à distance relatives à des modifications de configuration, des changements mineurs ou le traitement de dysfonctionnements;
- Une assistance de niveau 1 à l'utilisation et paramétrage des composants techniques et applicatifs définis dans le contrat.

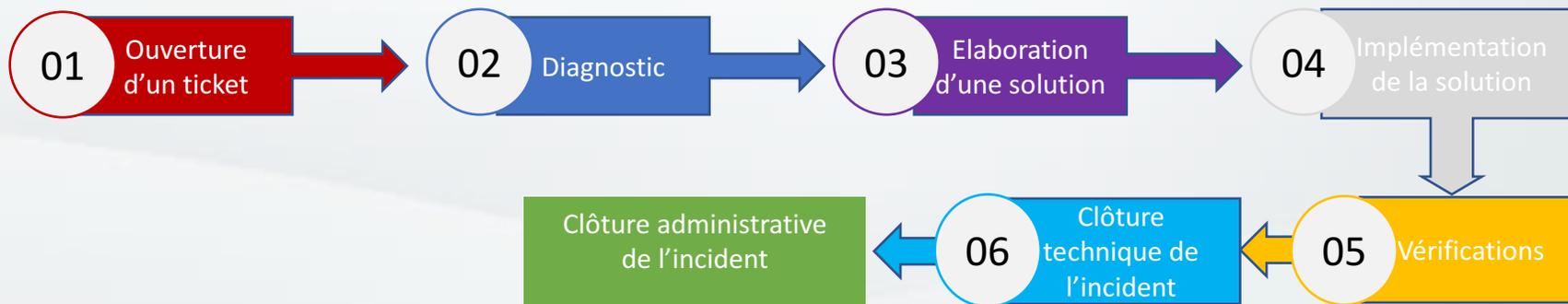
Ce service ne concerne pas les utilisateurs du Système d'Information.



Offre de services – Help-Desk

Process

Cette activité est un procédé « end to end » : gestion d'un incident depuis son apparition jusqu'à sa résolution. Lorsqu'un incident est détecté :



Les incidents peuvent être détectés de plusieurs façons :

- **Qualification préventive** (consultation régulière des équipes d'exploitation du comportement des composants du SI)
- **Qualification sur alarme** (remontée automatique par la supervision 24/7 en temps réel)
- **Qualification sur appel client** (déclaration d'un incident par le **Client**)

Le Client est informé durant les différentes étapes de la résolution de l'incident s'il en exprime le besoin. Une fois l'incident résolu, un rapport détaillé est produit et mis à disposition du Client au travers de l'Extranet PIL-média.

Offre de services – Help-Desk

Délai d'intervention

Les délais de prise en compte et de résolution sont établis en fonction d'un classement des services concernés ainsi que de la nature de l'incident :

- Un **incident bloquant** est un incident qui interdit l'utilisation d'une application ou d'un équipement,
- Tous les autres incidents sont réputés comme **non bloquants**.

Nature de l'incident	Délai d'intervention
Services fondamentaux – Incidents Bloquants	Délai d'intervention maximal : 2 heures ouvrées à partir du constat du défaut ou de la demande d'intervention
Services fondamentaux – Incidents Bloquants	Délai de réparation maximal : 1 jour ouvré à partir de la fin du délai d'intervention.
Incidents Non Bloquants	Délai d'intervention maximal : 24 heures ouvrées à partir du constat du défaut ou de la demande d'intervention
Incidents Non Bloquants	Délai de réparation maximal : 2 jours ouvrés à partir de la fin du délai d'intervention.



Plage horaires : Du lundi au vendredi de 8h30 – 17h30

Offre de services – Help-Desk

Outils

PIL-média centralise l'ensemble de ses contrats de gestion des incidents au travers de sa solution interne accessible depuis son extranet. Pour cela, un projet **dédié** est initialisé et des comptes utilisateurs sont créés et communiqués **au Client**.

La solution **PIL-média** permet de gérer les informations suivantes :

: numéro d'identification de la demande client

Tracker : Type de la demande

- Anomalie
- Demande d'évolution
- Assistance

Statut : Statut du ticket

Priorité : Gravité du ticket. Les tickets bloquants sont tracés **URGENT** dans notre outil.

Sujet : Libellé du ticket

Assigné : Ressource en charge de la résolution du ticket

Mis à jour : Date de la dernière mise à jour du ticket

Version cible : Version logicielle (à adapter en fonction du ticket)

Échéance : Date échéance du ticket

%Réalisé : Etat d'avancement



<input type="checkbox"/>	#	Tracker	Statut	Priorité	Sujet	Assigné	Mis-à-jour	Version cible	Echéance	% réalisé
<input type="checkbox"/>	1566	Evolution	Résolu	Normal	Contacts	Patrice LORTO	28/10/2020 20:58			<div style="width: 100%;"></div>
<input type="checkbox"/>	1565	Evolution	Résolu	Normal	Création de recettes (Création/modification recettes)	Patrice LORTO	28/10/2020 20:58			<div style="width: 100%;"></div>
<input type="checkbox"/>	1564	Evolution	Résolu	Normal	Création de recettes (Listes des recettes)	Patrice LORTO	28/10/2020 20:58			<div style="width: 100%;"></div>
<input type="checkbox"/>	1563	Evolution	Résolu	Normal	Gestion des approvisionnements (Commande fournisseur)	Patrice LORTO	12/11/2020 17:34			<div style="width: 100%;"></div>
<input type="checkbox"/>	1562	Evolution	Résolu	Normal	Gestion des approvisionnements (Ajout article - Mise à jour scan code barre)	Patrice LORTO	12/11/2020 17:34			<div style="width: 100%;"></div>
<input type="checkbox"/>	1561	Evolution	Résolu	Normal	Gestion des approvisionnements (Création de page)	Patrice LORTO	06/11/2020 09:25			<div style="width: 100%;"></div>
<input type="checkbox"/>	1560	Evolution	Résolu	Normal	Traitement commande (Étapes de fabrication)	Patrice LORTO	10/11/2020 18:32			<div style="width: 100%;"></div>
<input type="checkbox"/>	1559	Anomalie	En cours	Normal	Traitement commande (Dé-stockage)	Patrice LORTO	12/11/2020 10:48			<div style="width: 50%;"></div>
<input type="checkbox"/>	1558	Evolution	Résolu	Normal	Intégration librairie de génération de BarCode	Patrice LORTO	05/11/2020 13:26			<div style="width: 100%;"></div>
<input type="checkbox"/>	1557	Anomalie	Résolu	Normal	Préparation des commandes	Patrice LORTO	10/11/2020 18:33			<div style="width: 100%;"></div>
<input type="checkbox"/>	1555	Evolution	Résolu	Normal	Écran Authentification	Patrice LORTO	27/10/2020 13:16			<div style="width: 100%;"></div>
<input type="checkbox"/>	1554	Evolution	Résolu	Normal	Intégration données Client	Stéphan Rabathaly	12/11/2020 17:37			<div style="width: 100%;"></div>
<input type="checkbox"/>	1553	Evolution	Résolu	Normal	Modélisation Base de Données	Stéphan Rabathaly	10/11/2020 18:32			<div style="width: 100%;"></div>
<input type="checkbox"/>	1552	Evolution	Résolu	Normal	Contacts	Patrice LORTO	10/11/2020 18:32			<div style="width: 100%;"></div>

Offre de services – Help-Desk

Outils

Nous avons bien relevé à **PIL-média**, la grande nécessité de résoudre efficacement les problématiques matérielles.

De ce fait, nous sommes totalement autonome avec un atelier de réparation qui nous permet de diagnostiquer et résoudre tous types de problèmes sur des postes fixes et des ordinateurs portables.

Nos diagnostics et réparations intègrent et prennent en compte aussi bien les contextes fournisseurs que ceux des utilisateurs.

Nous effectuons une veille technologique permanente et sommes en mesure de déployer des outils alternatifs afin de fournir tous types de services.

Dans le cadre de **PIL-assistance** nous pourrions être force de proposition sur les configurations matérielles qui permettront aux utilisateurs d'améliorer leur confort d'utilisation.



Offre de services – Centre d’expertise

QUOI?

Ce service a pour objectif d’étudier, de mettre en œuvre ou d’accompagner une évolution technologique, d’architecture ou d’ingénierie considérée comme « **complexe** » non initialement prévue au contrat.

1 / Etude d’impact

- Préparer l’évolution (documents d’installation et d’exploitation, support éditeur, mise à niveau du spare...),
- Analyser les impacts sur le système d’information et présenter les contraintes de l’exploitation,
- Proposer un plan d’action technique et organisationnel en vue de limiter les impacts.

2/ Mise en œuvre des changements adaptée au contexte client

- Elaboration d’un pilote le cas échéant,
- Mise en œuvre du changement conforme aux processus ITIL,
- Pilotage de tiers prestataires et/ou de services si nécessaire,
- Garantie de non-régression des services Métiers délivrés,
- Documentation et mise à jour des procédures d’exploitation.

Face à l'évolution permanente des technologies et la complexité des systèmes d'information, **PIL-média** se positionne comme un partenaire majeur pour accompagner les ambitions de croissance de **ses Clients**.

A l'initiative de **ses Clients** ou de manière proactive, **PIL-média** peut être amené à réaliser des prestations d'études ou de conseils dans les choix d'évolution et d'amélioration des systèmes et installations informatiques.

Nous vous proposons trois niveaux d'expertise :

Niveau 1 : Performance du Système d'Information

- Apporter des conseils dans l'optimisation de l'infrastructure technique en adéquation avec leurs objectifs (amélioration des performances, maîtrise des coûts...).

Niveau 2 : Intégration de nouveaux services

- Evolution et mise en place de nouveaux services (ajouts de nouvelles fonctionnalités, de nouveaux équipements, mise à jour majeur, audits, etc...).

Niveau 3 : Evolution « complexe » du SI

- Evolution technologique, d'architecture ou d'ingénierie majeure impliquant une gestion en mode projet (réorganisation infrastructure réseau/sécurité, externalisation du Système d'Information...).

Centre d'expertise

Accompagner le Client dans une démarche d'**amélioration continue** de son Système d'Information

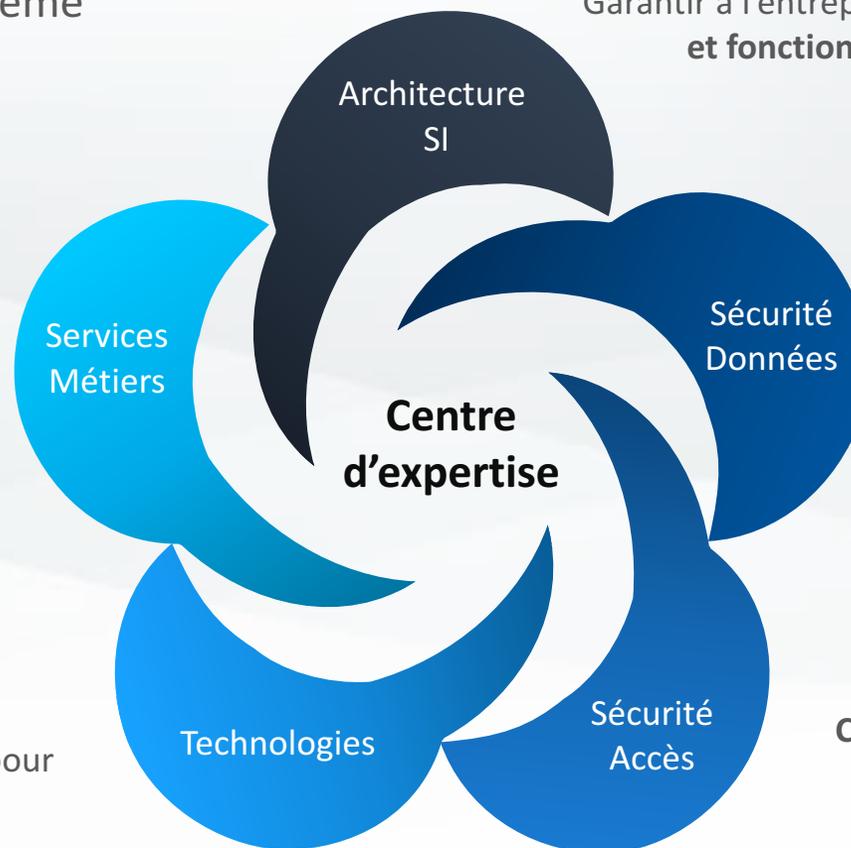
Garantir à l'entreprise la **performance technique, applicative et fonctionnelle** de son Système d'Information.

Aligner le Système d'Information sur la stratégie d'entreprise et les besoins métiers.

Gérer les risques et **protéger le patrimoine informationnel** de l'entreprise.

S'appuyer sur **les évolutions technologiques** pour disposer d'un **écosystème performant**.

Contrôler et maîtriser la gestion des accès aux ressources de l'entreprise.



Merci de votre attention