

# (Quadria



ENTREPRISE DIGITALE 2016

# TABLE DES MATIERES

Préambule .....	3
L'approche méthodologique de Quadria .....	3
Chaîne de valeur selon E. Porter .....	3
Concept ABC.....	4
La digitalisation .....	4
La numérisation de la chaîne de valeur .....	4
Le concept .....	4
Les avantages attendus.....	5
La solution quadria .....	5
Communications unifiées.....	5
Intranet .....	5
ERP centralisé .....	5
Module de gestion des services.....	5
Extranet clients .....	6
Dématérialisation de la facturation .....	7
Externalisation et virtualisation du SI .....	8
Le concept .....	8
Les avantages attendus.....	8
La solution quadria .....	8
Définition .....	8
Modularité des services.....	11
la digitalisation des prestations : service desk multi-nodal.....	11
Le concept .....	11
Les avantages attendus.....	11
La solution quadria .....	11
Conclusion.....	12



# PREAMBULE

Nous évoluons actuellement dans une économie en réseau et de réseaux. Les habitudes d'achats des clients dans le monde entier se sont modifiées en profondeur, de nouveaux réflexes se sont créés et le produit est devenu secondaire par rapport au service. Ce constat touche toutes les générations et pas seulement les jeunes, rendant urgent la nécessité pour les entreprises de s'adapter. Pour lutter contre la volatilité des clients, les entreprises ont l'obligation de nouer un lien de collaboration avec elles et doivent leur donner le sentiment de faire partie du même réseau, de créer une relation Client durable.

Dans une société réellement durable, orientée sur les services, « l'avoir » cède peu à peu la place à « l'être ». A titre d'exemple, la finalité ne passe pas par la possession d'un objet comme une voiture, mais par un accès aux meilleures solutions de déplacement.

L'économie de la fonctionnalité, dans laquelle la responsabilité du produit est transférée du client aux services et en marche. En effet, le client demande de la proximité, de la compréhension, de l'écoute et souhaite avoir la résolution de sa demande au premier contact.

Face aux enjeux d'aujourd'hui et de demain (dématérialisation économique, web 2.0,3.0, peer to peer, numérique, économie verte, RSE, etc.), Quadria a entamé depuis plus de 10 ans sa DIGITALISATION visant à apporter des réponses et des solutions innovantes et valorisantes pour l'ensemble de sa chaîne de valeur.

D'autant que l'approche plurielle de Quadria relative à son organisation et à son engagement Client, basée sur l'expertise, l'échange et l'intelligence collective (think tank, débats, knowledge, organe consultatif, etc.), est à elle seule garante d'une capacité à créer les conditions favorables à son développement.

## L'APPROCHE METHODOLOGIQUE DE QUADRIA

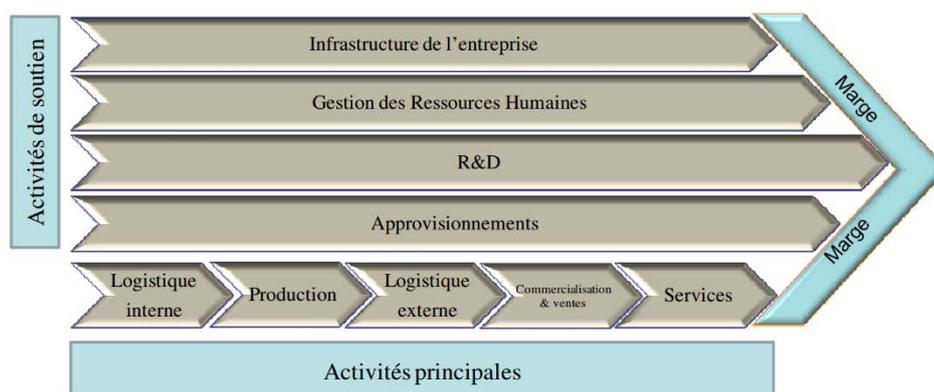
L'application du concept de « Système » est motivée par la complexité croissante des phénomènes économiques, sociologiques (modification des modes de vie, phénomène de mondialisation...) et la multiplication des interactions entre ces différents phénomènes. Une approche cartésienne serait insuffisante pour maîtriser ces évolutions. Quadria a choisi de s'adosser sur une approche scientifique qui a une vision globale des phénomènes (l'analyse systémique).

Un système est un ensemble d'éléments reliés par un ensemble de relations. Le système est un outil de modélisation permettant de représenter et d'analyser des complexes d'éléments caractérisés par leur nombre élevé et un réseau de relations imbriquées (Forrester, 1965). La notion de système n'est pas réellement novatrice en soi, la biologie et les sciences de l'environnement ont été les premières à s'y référer (l'écosystème étudie l'environnement dans sa globalité, le corps humain est mieux compris grâce à l'étude des relations entre les différentes parties du corps). C'est son application à l'entreprise qui est nouvelle (exemple du management systémique). On raisonne sur des quantités en mouvement (et non plus dans un univers statique), on agit ainsi sur la persistance du système à travers le temps. Un découpage en sous-systèmes selon Michael E. Porter nous a permis de mettre en valeur les caractéristiques et les finalités de cette nouvelle approche conceptuelle de l'entreprise.

## CHAINE DE VALEUR SELON E. PORTER

La chaîne de valeur selon Michael E. Porter dans son ouvrage « L'avantage concurrentiel » (1986) consiste à identifier les différentes activités de l'entreprise puis les décomposer jusqu'au niveau des opérations élémentaires. Chacune des opérations participe à la création de valeur pour l'entreprise, et donc à la génération de marge.

Le schéma ci-contre présente l'ensemble des différentes « activités » de l'entreprise, réparties entre les activités dites « principales » et celles dites « de soutien ».



## CONCEPT ABC

Le concept est construit selon une « architecture » à trois niveaux :

- RESSOURCES : ce qui est dépensé pour faire
- ACTIVITES : le quotidien opérationnel des équipes
- PRESTATIONS : ce qui est délivré.

La prise en compte de l'ensemble des ressources (directes et indirectes) permet d'obtenir le coût complet des activités et donc des prestations qui sont ensuite délivrées. La méthode garantit l'exhaustivité des ressources valorisées dans le calcul du coût. La méthode ABC permet de :

- Disposer d'une vision des coûts complets en prenant en compte l'intégralité des charges (ressources)
- Garantir la bonne imputation des charges indirectes
- Optimiser le couple « valeur/coût » des prestations et disposer d'éléments de comparaison soit d'un exercice à un autre, soit par rapport à une organisation équivalente sur le marché (« benchmark »).

Elle apporte aussi un réel moyen de pilotage de la performance économique de toute chaîne de valeur « Activity Based Management ». Cette gestion induit la mise en place d'indicateurs clés de la performance - ICP » ou « Key Performance Indicators - KPI », spécifiques à chaque entreprise.

## LA DIGITALISATION

À l'ère des nouvelles technologies, les entreprises désireuses d'évoluer et de suivre les tendances se doivent de se digitaliser. Cela fait partie des politiques incontournables pour rester compétitif sur le marché. La transformation digitale constitue à présent le cœur même de l'entreprise. Digitaliser complètement une entreprise implique l'instauration d'une nouvelle politique au sein de la société et la mise en place d'une stratégie de digitalisation efficace. L'apprentissage de l'utilisation de chaque outil de digitalisation doit se faire d'une manière régulière et continue, car la technologie évolue et l'entreprise doit se maintenir dans cette tendance.

La digitalisation des entreprises conduit incontestablement au succès, tant sur le plan économique (Profit) qu'environnemental (Planet) et social (People).

Quadria a entrepris une digitalisation complète. Elle a commencé par la dématérialisation de ses ACTIVITES puis par l'externalisation et de la virtualisation de ses RESSOURCES et enfin par la digitalisation de ses PRESTATIONS.

Quadria est une Entreprise Digitale.

## LA NUMERISATION DE LA CHAÎNE DE VALEUR

### LE CONCEPT



La dématérialisation des processus consiste à éliminer l'utilisation d'éléments stockables qui s'accumulent au cours de la vie d'une entreprise. Elle repose sur une informatisation poussée des processus en entreprise. Cela peut aller des ventes à la communication interne, en passant par l'aspect juridique ou toute autre activité qui produit des documents. Car la dématérialisation a pour objectif de diminuer l'utilisation de papiers.

L'entreprise reçoit des documents, en fait circuler, et doit à terme les stocker. Tout cela représente un poids que la dématérialisation entend fluidifier. Même si la confiance accordée à

un document que l'on peut toucher semble difficile à dépasser, dématérialiser les processus apporte tout de même autant de garanties. Il est possible de signer les documents informatisés, de leur donner une valeur juridique, de les frapper de confidentialité, et d'y apposer toutes les fonctions d'un document papier traditionnel.

## LES AVANTAGES ATTENDUS

Les raisons d'engager une telle démarche de dématérialisation sont de deux ordres.

D'abord, dématérialiser permet de gagner du temps. La gestion des documents est transférée vers les ordinateurs, qui vont être amenés à jongler avec une base de données ainsi constituée. L'utilisateur n'a ainsi qu'à saisir les références de son document pour le retrouver sans même avoir à se déplacer. Pour la consultation, c'est également beaucoup plus rapide, car le temps pris pour la numérisation est vite rentabilisé.

En ce qui concerne la diffusion, les choses sont aussi simplifiées. Extirper un document d'une archive pour le photocopier, préparer un courrier postal, et ensuite veiller à replacer au bon endroit la copie originale peut constituer une contrainte assez lourde dans une journée de travail. Grâce à la dématérialisation tout se fait en quelques clics.

Un gain de temps qui va de pair avec l'économie réalisée. On rentabilise en effet bien davantage les journées de travail, car les collaborateurs sont dès lors mobilisés pour une activité plus rémunératrice pour l'entreprise. D'autant que concrètement, la dématérialisation enlève le poids financier des coûts de gestion pour l'entreprise.

## LA SOLUTION QUADRIA

### Communications unifiées

Quadria s'est doté très rapidement pour son fonctionnement interne de l'outil MOCS (Microsoft Office Communications Server), qui a évolué vers Lync, et aujourd'hui Skype for Business. Tous les collaborateurs, quelle que soit leur situation géographique, ont ainsi la possibilité de communiquer par la voix et par l'image sans nécessité de déplacement.

Cet outil leur permet d'organiser des sessions de visioconférence, de présentation ou de partage d'informations depuis un quelconque poste connecté au réseau de l'entreprise. Par extension, ils peuvent animer ou suivre des réunions organisées pour ou par des tiers (Clients, Fournisseurs, ...). Cette organisation permet à Quadria de limiter les déplacements de ses collaborateurs, de ses clients et de ses fournisseurs et donc de minimiser les émissions de gaz polluants et de gaz à effets de serre.



### Intranet

L'Intranet Quadria est un espace documentaire commun à tous développé dans un environnement SharePoint. Il contient des documents internes (documents administratifs, procédures, charte graphique...) et des documents transmis par nos fournisseurs (informations commerciales ou techniques, agréments, contacts...).

Les documents intégrés dans l'Intranet transitent par une zone de stockage temporaire avant d'être qualifiés et redirigés automatiquement dans l'espace documentaire.

L'accès aux documents se fait par plusieurs entrées :

- Constructeurs / Fournisseurs
- Offre commerciale
- Type de document.

Toute l'actualité est regroupée sur l'accueil principal.

Un calendrier affiche des prochains événements et les incentives en cours.

Des synthèses sont générées automatiquement à partir du contenu (agréments, certifications).



### ERP centralisé

La centralisation de notre ERP Adonix X3 sur notre siège permet la mise en place des sécurités et performances nécessaires à un outil utilisé par tous les collaborateurs de l'entreprise. Tous les services ont de ce fait un accès permanent à des données actualisées en temps réel. Son implantation dans le Cloud Quadria a optimisé ses performances toute en profitant de la mutualisation des infrastructures.

### Module de gestion des services

En plus de la gestion commerciale complète de notre activité, cet ERP permet de gérer de manière centralisée et sur les mêmes bases de données toutes les activités de services.



## Extranet clients

### Un accès personnalisé et gratuit

Fort de plusieurs années d'expérience dans le domaine du "e-procurement", Quadria, propose un outil complet destiné à aider ses clients à maîtriser et à suivre leurs investissements. L'Extranet leur apporte de nombreux avantages :

- **Modularité** : Une approche modulaire permettant de déployer des fonctionnalités illimitées ou de restreindre l'utilisation à certains modules en fonction des besoins
- **Sécurité** : Un environnement sécurisé par des codes accès personnels permet de définir des droits d'utilisation différents aux utilisateurs
- **Disponibilité** : Une information accessible à tout moment en lien direct avec nos outils de gestion
- **Personnalisation** : Une interface personnalisable à tous les niveaux (charte graphique, contenu, affichage...).

### Concept

L'approche modulaire de l'Extranet offre la possibilité de déployer des fonctionnalités illimitées ou de restreindre l'utilisation de certains modules en fonction des besoins et/ou des utilisateurs.

- Catalogue
- Gestion des achats
- Demandes de service
- Financement
- Surveillance proactive
- Gestion administrative du parc
- Tableaux de bord.

### Fonctionnalités

#### Personnalisations

Parce que l'identité visuelle d'une entreprise est importante, la charte graphique de l'Extranet peut être adaptée pour reprendre les couleurs, images et polices de caractère du client.

Le contenu de la page d'accueil peut être entièrement personnalisé pour correspondre aux attentes des clients. Il peut contenir du texte, des images et des liens hypertexte. L'interface peut également être utilisée pour diffuser des informations auprès des utilisateurs du site sous la forme d'annonces qui renvoient vers des pages spécifiques ou des documents en ligne.

#### Gestion du compte

Chaque utilisateur bénéficie de codes d'accès personnels qui définissent ses droits et les options auxquelles il peut prétendre. Les paramètres peuvent être définis au niveau du site, des entités ou des utilisateurs.

- Administrateur du site : Il peut gérer tous les comptes de son site, affecter des modules à ses collaborateurs et définir les options de paramétrage des affichages
- Administrateur de l'entité : Il ne peut gérer les comptes et les personnalisations qu'au niveau de son entité
- Utilisateur : Il visualise les informations et utilise chaque module en fonction des droits qui lui ont été affectés
  - Constitution et validation de commande en ligne
  - Consultation de l'historique de commandes de l'entité et/ou du site.

#### Catalogue

Le catalogue permet d'accéder à des listes de produits avec pour chacun des informations personnalisables :

- Affichage des prix : avec ou sans prix, HT ou TTC
- Affichage des stocks : en valeur, en pictogramme ou masqués
- Affichage des marques : choix des marques prioritaires par famille de produit
- Affichage de favoris : liste de produits présélectionnés par vos soins.

L'offre peut être constituée de plusieurs catalogues qui pourront être affichés de manière séparée ou fusionnée. Les catalogues fusionnés sont compilés en un seul catalogue et une arborescence commune, alors que les catalogues séparés donnent plusieurs points d'entrée.

Un outil de recherche permet de trouver rapidement un article dans l'ensemble des catalogues.

La fiche produit contient les caractéristiques principales de l'article. Elle peut également afficher une photo et proposer un lien vers une fiche plus détaillée.

Le catalogue contient les articles des plus grandes marques du marché. En lien direct avec nos grossistes, les disponibilités des produits sont mises à jour toutes les deux heures. Les prix affichés prennent en compte les conditions tarifaires habituelles du client.

#### Devis et commande



Les devis sont constitués en ligne à partir des articles des catalogues intégrés dans le panier. Ils peuvent être sauvegardés pour une utilisation ultérieure ou par un autre utilisateur de la même entité. Une fonction de duplication d'un devis existant ou d'une commande passée facilite la gestion des commandes récurrentes.

Les devis peuvent être rattachés à des lignes budgétaires définies par sections analytiques en fonction des besoins et être intégrés à un circuit de validation à deux niveaux d'approbation.

La validation des commandes se fait en trois étapes :

- Intégration des produits dans le panier et modification des quantités
- Validation des adresses de livraison et de facturation et ajout de commentaires ou d'informations particulières à partir de champs spécifiques personnalisables
- Validation de la commande, des conditions de règlement et des affectations budgétaires ou envoi du devis à l'approbateur.

L'historique de commande permet d'accéder à la liste de toutes les commandes en ligne qui ont été validées. Les données peuvent être liées à un fichier Excel permettant une analyse précise des achats :

- Commandes par entité et/ou utilisateur
- Commandes par famille de produit et/ou marque.

### **Gestion des achats**

La gestion des achats relie le client à notre système de gestion. Ce module permet d'accéder au suivi de toutes les commandes enregistrées dans notre système et d'éditer les pièces comptables (commandes, bons de livraison, factures).

Des pictogrammes (vert, orange, rouge) permettent de visualiser rapidement le statut de livraison et de facturation des commandes. Le détail précise les quantités livrées et celles en reliquat. Les données peuvent être liées à un fichier Excel pour un suivi plus précis.

### **Financement**

Nous proposons de rattacher les achats en ligne à un mode de paiement par loyers mensuels ou trimestriels basés sur les barèmes de l'offre Euralliance's Financement (sous réserve d'acceptation du dossier). Le choix du mode de financement et de la périodicité se fait lors de la validation de la commande.

### **Demandes de services**

Le module « Demandes de services » relie le client à notre système de gestion. Il récupère les informations relatives à vos contrats (n° de contrat, matériel, n° de série...). Il permet :

- D'accéder à des formulaires de demandes de service en ligne rattachés aux contrats existants
- De consulter l'historique des demandes de service
- D'accéder aux rapports d'intervention et contrats
- D'extraire les données et de créer des rapports personnalisés.

### **Parc**

Le module « Parc » est lié à notre système de gestion. Il permet d'afficher les informations sur le parc logiciel et matériel (numéros de série, contrats, commandes, factures, bons de livraison).

Les données peuvent être liées à un fichier Excel pour une meilleure exploitation.

### **Tableaux de bord**

Les tableaux de bord regroupent toutes les informations accessibles par une connexion à nos bases de données :

- Commandes web et détail des commandes
- Gestion des achats (commandes ERP)
- Demandes de service et liste des interventions
- Parc.

## Dématérialisation de la facturation

Quadria propose à l'ensemble de ses clients un envoi dématérialisé des factures.

Si le client le souhaite, il reçoit directement ses factures par email ou via le dépôt sur un répertoire dédié. Dès l'édition de la facture, elle sera automatiquement adressée en fichier PDF à l'adresse mail ou dans le répertoire indiqué. Une fois la facture arrivée à destination, il est possible de l'imprimer immédiatement (les logos sont en noir et blanc, aucune différence entre l'original et une impression ou une copie).

Plus besoin d'attendre la distribution et le tri du courrier, le gain de temps est considérable, la réception simplifiée. Le format électronique permet un stockage facile des factures, leur centralisation, la consultation à volonté.

# EXTERNALISATION ET VIRTUALISATION DU SI

## LE CONCEPT

L'entreprise a le plus souvent intérêt à externaliser ses moyens et à confier à des professionnels le soin de les gérer. C'est souvent déjà le cas pour les moyens généraux (Comptabilité, Paye, Cabinet d'Avocat, contrat de maintenance des outils de production,). Propulsé par des techniques de virtualisation de plus en plus sophistiquées et de plus en plus performantes, le Cloud envahit maintenant l'espace Internet en se présentant comme la Solution à tous les besoins d'externalisation de l'informatique des entreprises.



## LES AVANTAGES ATTENDUS

Le Cloud ne manque pas d'arguments : souplesse, modularité, paiement à l'usage, etc. Le Cloud présente d'autres avantages encore : s'agissant de serveurs virtuels, on peut les réinstaller très facilement, mettre en service des serveurs de tests, des serveurs de développement ou de pré-production, changer d'OS, etc. Les professionnels proposent ainsi de nombreux produits assis sur des plateformes qu'ils contrôlent soit dans leurs propres data centers, soit sur des sites distants. Le client est ainsi supposé ne pas savoir où sont ses données. Celles-ci sont mutualisées avec celles d'autres clients (Cloud Public) ou hébergées dans une structure dédiée (Cloud Privé). Bien entendu les variantes sont nombreuses, assises dans la plupart des cas sur une combinaison des deux formules (Cloud Hybride).

## LA SOLUTION QUADRIA

### Définition

« Le Cloud Computing est un concept de déplacement sur des serveurs distants des traitements informatiques traditionnellement localisés sur les machines de l'entreprise. »

... Les utilisateurs ou les entreprises ne sont plus gérants de leurs serveurs informatiques mais peuvent ainsi accéder de manière évolutive à de nombreux services en ligne sans avoir à gérer l'infrastructure sous-jacente, souvent complexe. Les applications et les données ne se trouvent plus sur l'ordinateur local, mais – métaphoriquement parlant – dans un nuage (« cloud ») composé d'un certain nombre de serveurs distants interconnectés au moyen d'une excellente bande passante indispensable à la fluidité du système.

### Formes de Cloud

Selon les approches des entreprises, se distinguent quatre formes de cloud computing :

- les clouds privés internes : Infrastructure de serveurs virtualisés implantée au sein de l'entreprise
- les clouds privés externes : Infrastructure de serveurs virtualisés dédiée à une entreprise mais hébergée chez un prestataire
- les clouds mutualisés ou partiellement mutualisés : Ressources (serveurs, stockage...) identifiées détenues par un prestataire et allouées selon les besoins de l'entreprise
- Les clouds publics : Ressources non identifiées détenues par ??? et mises à disposition (souvent au travers d'applicatifs loués)

### Cloud privé interne

Une infrastructure moderne et virtualisée permettant la mise en place d'un plan de reprise d'activité :

- Architecture virtualisée
- Propriété du client (matériel, OS et applications)
- Domicilié dans les locaux de l'entreprise
- Administration locale ou externalisée.

### Cloud privé externe

Assure une sécurité renforcée grâce à la protection des données et à la duplication sur sites distants :

- Identique au cloud privé interne mais hébergée chez un prestataire.

### Cloud mutualisé

Offre une optimisation des coûts d'exploitation ainsi qu'une flexibilité maximale des ressources :



- Le prestataire est propriétaire du matériel et des OS
- Une partie de l'infrastructure peut être mutualisée (stockage, serveurs...)
- Les applications sont louées ou restent la propriété du client
- Le(s) site(s) sont identifiés.

### Cloud Hybride

Un mix des différentes approches

- Adapté aux PRA

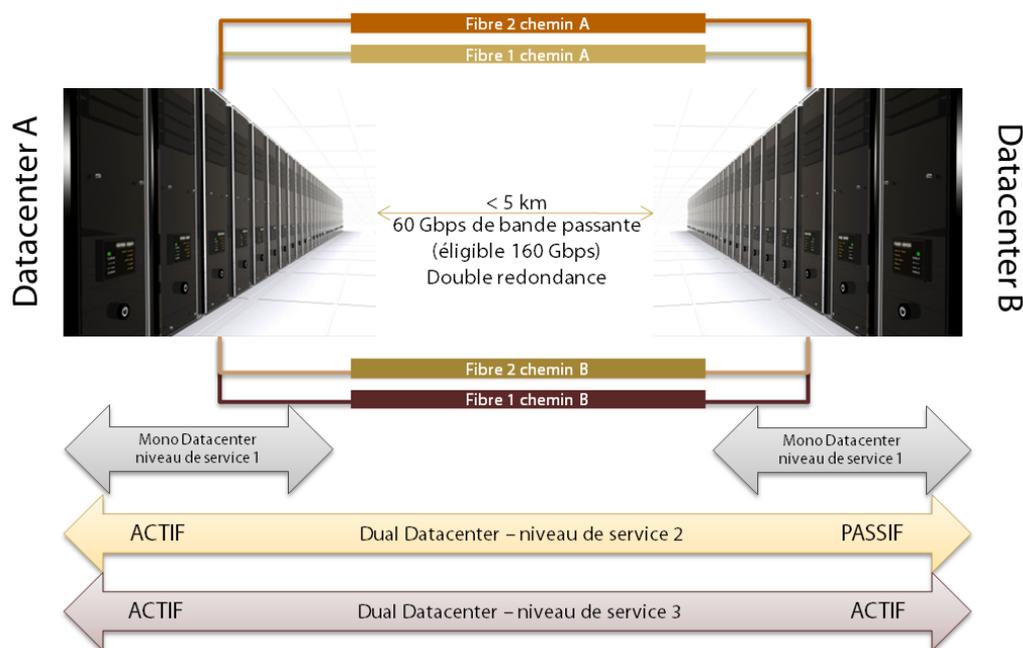
### Types de services

- IaaS : L'Infrastructure as a Service (IaaS)
  - l'entreprise maintient : les applications, les runtimes, l'intégration SOA\*, les bases de données, le logiciel serveur
  - le fournisseur Cloud maintient : la virtualisation, le matériel serveur, le stockage, les réseaux.
- PaaS : La Platform as a Service (PaaS)
  - l'entreprise maintient uniquement les applications
  - le fournisseur Cloud maintient : les runtimes, l'intégration SOA, les bases de données, le logiciel serveur, la virtualisation, le matériel serveur, le stockage, les réseaux.
- SaaS
  - Le Software as a Service (SaaS) est l'ultime modèle de cloud
  - le fournisseur Cloud maintient : les applications, les runtimes, l'intégration SOA, les bases de données, le logiciel serveur, la virtualisation, le matériel serveur, le stockage, les réseaux.

### Bénéfices

- Optimisation des coûts
  - Effet de la mutualisation
  - Coût lié à l'usage
  - Adéquation permanente des capacités par rapport aux besoins
  - Réduction du budget télécom
- Continuité des services
  - Redondance et tolérance aux pannes
  - Plan de reprise d'activité
  - Accessible quel que soit le lieu
- Sécurité et confidentialité
  - Protection des accès
  - Cloisonnement et protection des données
  - Sauvegarde permanente
  - Supervision et audit de l'infrastructure
- Performances
  - Puissance de stockage et de calcul illimitée
  - Bande passante illimitée
  - Performances constantes
- Flexibilité, réactivité
  - Rapidité de déploiement
  - Self-service au sein d'un large catalogue applicatif
  - Mises à jour automatiques (mode SaaS)
  - Externalisation modulaire
- Mise en conformité
  - Archivage des logs, archivage à valeur probatoire
  - Suivi rigoureux et exhaustif du licencing
  - Contrôle légal des flux
  - Normalisation (ISO, PCIDSS, ASIP...)
- Portabilité (de l'offre Cloud QUADRIA)
  - Réversibilité des solutions
  - Portabilité vers un autre fournisseur, intégration au PCA de l'infrastructure des solutions Cloud QUADRIA

## Architecture



- Datacenter en mode dual site campus métropolitain
- Architecture technique utilisable en mode
  - Cluster actif/actif 99,99%
  - Cluster actif/passif 99,90%
  - Mono site sécurisé 99,50%
- Sécurisation physiques et logiques des accès normalisée ISO 27001
- Eligibilité de l'offre aux normes PCI DSS (norme bancaire) et ASIP (données médicales)
- Connectivité aux principaux opérateurs européens à faible coût (plus de 100 opérateurs sur 4 Network Centers)
- Haute disponibilité des accès réseaux (BGP multi sites / multi opérateurs)
- Datacenter sur une rocade Internet Européenne (Point de Peering)
- Très faible latence entre les deux Datacenter (< 5 Km)
- Architecture technique permettant d'hébergement de machines physiques ou virtuelles
- Architecture technique permettant la mise en place de PRA à froid ou à chaud
- Evolutivité garantie sur 5 ans aussi bien sur l'architecture technique que sur la structure d'hébergement (espace, génie climatique, énergie).

## Infrastructure

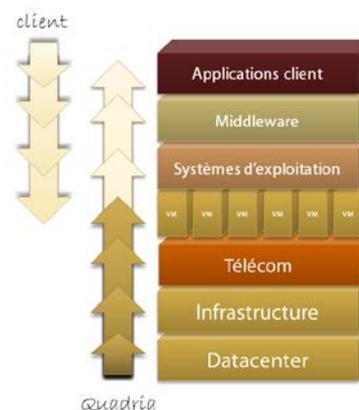


## Modularité des services

Services à la carte

Complémentarité modulaire des ressources entre le client et QUADRIA.

À partir de la couche VM sur infrastructure hardware, le niveau d'infogérance par QUADRIA de la solution est modulable et évolutif dans le temps, à la hausse comme à la baisse.



# LA DIGITALISATION DES PRESTATIONS : SERVICE DESK MULTI-NODAL

## LE CONCEPT



Le Service Desk accompagne l'ensemble des clients internes et externes du Système d'Information dans l'utilisation des moyens informatiques en termes de fonctionnalités et de disponibilité. Il est donc un élément clé de contribution à une bonne gouvernance du Système d'Information en vue d'optimiser son accessibilité et sa lisibilité.

Un Service Desk n'aura de pertinence aujourd'hui que s'il dispose des meilleures compétences au meilleur moment et au bon endroit pour résoudre l'incident ou le problème rencontré. Il y a donc lieu de mettre en place une organisation maillée dans un repère tridimensionnel capable de répondre à la demande du client conformément à ses SLA. Les facteurs limitants sont la disponibilité de

la compétence, le lieu et le délai. La mise en place d'un Service Desk multi-nodal permet de résoudre cette équation complexe en s'appuyant sur une digitalisation complète des prestations informatiques.

## LES AVANTAGES ATTENDUS

Avec un Système Desk multi-nodal :

- Le prestataire augmente son périmètre opérationnel et fonctionnel
- Le prestataire assure une meilleure gestion des risques
- Les compétences sont redondées
- Les hommes restent encrés à leur territoire
- Les services délivrés aux clients sont conformes aux SLA.

## LA SOLUTION QUADRIA

# MCO

Un « guichet » unique  
pour le **Maintien en Condition Opérationnelle**  
de votre système d'information

Issue de 20 années d'expérience dans la mise en œuvre et la maintenance de solutions informatiques, l'offre **MCO** de Quadria est conçue pour garantir le **Maintien en Condition Opérationnelle** des systèmes d'informations et répondre à vos exigences au travers d'un contrat unique, simple et modulable.



La modularité de l'offre MCO permet d'adapter les services proposés à tous types d'organisations en fonction de leur taille, des enjeux de la haute disponibilité, et des ressources techniques internes.

- **Un engagement global : MCO Prémium**
- **Des prestations à la carte : MCO On Demand**

Quel que soit le marché retenu, **MCO** repose sur des principes simples et fournit des livrables concrets pour toutes prestations autour du Système d'Information :

- Surveillance Proactive des Systèmes
- Gestion Proactive des Correctifs
- Maintenance Critique
- Support Niveau 2
- Suivi des Projets
- Extranet Personnalisé
- Masterisation et Déploiement
- Gestion des Garanties
- Support de Niveau 1 (Utilisateurs)
- Gestion Administrative du Parc
- Gestion du Cycle de Vie
- Gestion des Systèmes d'Impression
- Support des ilots applicatifs

Toutes ces prestations sont présentées dans le document « Les Moyens Globaux de Quadria ».

## CONCLUSION

---

2016 est pour Quadria l'aboutissement de plus de 10 années de mutation vers une totale digitalisation.

C'est par la dématérialisation complète de sa chaîne de valeur, l'évolution de son Cloud en 2.0 et la numérisation de son Service Desk Multi-nodal que Quadria a réussi sa transformation digitale. Cela présente de nombreux avantages :

- Concurrentiels tout d'abord (Profit) :
  - En améliorant sa productivité
  - En étoffant son offre
  - En répondant aux attentes de ses clients
- Sociaux et sociétaux (People) :
  - En favorisant la montée en compétence de ses salariés
  - En appliquant les nouveaux modes de communication
  - En s'encrant dans ses territoires
- Environnementaux (Planet) :
  - En limitant les déplacements professionnels
  - En diminuant et en optimisant les livraisons de matériel
  - En pilotant sa consommation énergétique

