

BUILD

Le département BUILD a pour vocation de déployer les solutions des clients et de les documenter jusqu'à leur mise en production.

- Le service Solution Architect a pour vocation d'assurer l'avant-vente client, le suivi et la coordination de l'intégration des plateformes clients au sein du département jusqu'au passage en production (RUN) dans les meilleurs délais, mais aussi d'en assurer la réversibilité en cas de résiliation du service.
- Le service Provisioning a pour vocation d'acheter les ressources nécessaires, de gérer les stocks, d'installer les équipements et de déployer leur configuration minimale.
- Le service Eng. BUILD a pour vocation de définir les standards et d'intégrer les plateformes des clients au niveau système, applicatif, base de données et configuration réseau avancée. Ceci dans le respect de l'état de l'art et dans un souci de fonctionnement optimal en production.

RUN

Le département RUN a pour vocation d'assurer le service demandé par le client dans le respect des SLAs (engagements de qualité de service) définis.

- Le Service Desk a pour vocation de gérer les incidents, de répondre aux requêtes des clients et d'en assurer le suivi complet.
- Le service Eng. RUN a pour vocation de résoudre les « problèmes » client, de gérer les opérations critiques et d'être force de proposition pour améliorer la qualité de service des solutions clients.
- Le service Service Management a pour vocation d'assurer le suivi d'activité et la satisfaction client.

TECH

Le département TECH a pour vocation de fournir les moyens techniques nécessaires à l'entreprise pour assurer ses missions de façon optimum.

- Le service Core Infrastructure a pour vocation de fournir une capacité et une qualité d'infrastructures en accord avec les besoins des départements BUILD et RUN.
- Le service Outils et Systèmes a pour vocation de fournir les outils et systèmes d'informations nécessaires à la bonne marche de l'entreprise.