



AIRRIA BASSE NORMANDIE

Saint-Lô, France

<http://basse-normandie.airria.com/>

Secteur

Service informatique

CA Annuel cumulé (2014)

900 000 €

Effectif

10 personnes

Contexte d'utilisation de RG System

Arborescence multitenante regroupant l'ensemble des clients sur un dashboard unique.

Intérêt pour une solution facile d'utilisation.

Utilisation des outils d'alerte et rapport d'activité pour garantir un suivi proactif des parcs clients.

" Avec RG Supervision, le service est focalisé sur la partie alerte, le rapport, le pedigree. L'utilisation facile de ce logiciel nous structure. Il y a une visite mensuelle avec le client pour lui apporter le rapport RG et le commenter. On est dans des métiers où on n'a pas grand-chose à montrer, le dashboard RG nous permet de concrétiser notre travail. "

—Pascal Parfait,
Directeur, AIRRIA Basse
Normandie

La supervision à distance permet à AIRRIA Basse Normandie de monitorer son parc client au quotidien dans une optique de proactivité.

Prestataire informatique, **AIRRIA Basse Normandie** propose des services et conseils en maintenance et optimisation informatique pour les professionnels. **AIRRIA Basse Normandie** permet à ses clients de bénéficier des recommandations d'un interlocuteur unique, de proximité et professionnel de l'informatique. **AIRRIA Basse Normandie** accompagne ses clients dans leurs projets informatiques en assurant un suivi de leur activité. Le processus initial de maintenance physique sur site mensuelle a été ajusté avec la création d'une offre de supervision. **AIRRIA Basse Normandie** propose une formule supervision de parc tout illimité, accompagnée d'une visite mensuelle pour présenter les rapports d'activité et en discuter. Les structures clientes sont des TPE/PME/PMI locales. Les perspectives d'**AIRRIA Basse Normandie** pour l'année à venir reposent sur le déploiement massif de la supervision pour atteindre un parc de 3000 machines et 250 serveurs supervisés !

Enjeux du choix de RG System

- Un outil simple à utiliser.
- Un outil de prise de main à distance intégré pour intervenir sur les postes clients.
- Une solution focalisée sur les éléments essentiels du service : alertes, ticketing, rapports.

Solution et bénéfices

- Disposer d'une interface claire permettant au client de comprendre le rôle du prestataire.
- Proposer une offre sans engagement où le client est libre de résilier quand il veut.
- Valoriser le service offert grâce à l'outil reporting : présenter et commenter au client le rapport d'activité de son parc de manière simple et compréhensible.
- Être informé en temps réel de l'état de l'infrastructure des clients et pouvoir intervenir dessus sans avoir à se déplacer.
- Bénéficier du support RG sur diverses problématiques.
- La centralisation de l'ensemble des données de tous les clients sur un même dashboard.