



Inforsud Diffusion

Toulouse, France

www.inforsud-diffusion.com

Secteur

Informatique

CA Annuel

3,9 Millions €

Effectif

30

Contexte d'utilisation de RG System

Infogérance des infrastructures informatiques des clients

Solution utilisée pour une supervision en temps réels

Atout concurrentiel grâce à la pro-activité conférée

"Plus qu'un éditeur, nous voulions un partenaire pour notre solution de supervision. Avec RG System nous sommes en relation en continu avec des techniciens qui comprennent notre métier, sont à l'écoute de nos besoins évolutifs et y répondent avec une forte réactivité : leur approche « Agile » est géniale !"
– Audrey GIRMENS,
Responsable Infogérance,
Inforsud Diffusion

Inforsud Diffusion prend une longueur d'avance en qualité de services grâce à RG System

Intégrateur à valeur ajoutée de solutions de gestion et réseaux, Inforsud Diffusion, filiale du Crédit Agricole, accompagne les PME, PMI et collectivités de la région Midi-Pyrénées pour leur faciliter l'informatique au quotidien. Pour ce faire, Inforsud Diffusion s'appuie sur des partenariats technologiques étroits et pérennes avec des éditeurs et constructeurs réputés et innovants. Ses services intègrent une offre d'infogérance, en plein essor, qui mobilise une équipe d'une dizaine de personnes.

Enjeux du choix de RG System

- Améliorer la réactivité de l'équipe d'infogérance en anticipant les problèmes des clients
- Optimiser les ressources allouées à la surveillance à distance des serveurs des clients
- Rendre l'offre d'infogérance plus concurrentielle grâce à un service supplémentaire de supervision en temps réel

Solution et bénéfices

- Choix de RG System comme partenaire pour sa méthode « Agile » permettant une collaboration en continu pour enrichir RG Supervision en fonction des besoins des clients d'Inforsud Diffusion
- Choix de RG Supervision comme outil mutualisé de supervision pour la cinquantaine de clients sous contrats d'infogérance
- Visibilité instantanée et partagée par toute l'équipe d'infogérance, via un tableau de bord synthétique unique, sur l'état des infrastructures de tous les clients : serveurs, occupation mémoire, sauvegardes, anti-virus...
- Remplacement, grâce à RG Supervision, de la surveillance manuelle et mensuelle des clients infogérés, par une supervision en temps réels de leur infrastructure
- Automatisation et amélioration de la clarté des rapports mensuels remis aux clients
- Libération de la personne à plein temps qui effectuait les contrôles manuels à distance au profit de missions de relation clients
- Possibilité, grâce au modèle SaaS de RG System, d'adapter précisément le coût de la solution au nombre de serveurs supervisés (une centaine à ce jour)
- Augmentation concurrentielle de la qualité de services de l'offre d'infogérance, grâce à la proactivité conférée par RG Supervision : possibilité d'alerter les clients sur le niveau d'occupation mémoire, les pics de charge, une panne de serveur de backup, etc., et de proposer des mesures correctives préventives
- Accélération de la prise en charge des nouveaux clients : 2 heures aujourd'hui pour remettre un premier rapport contre 2 jours auparavant