



iBelieve

Présent et Futur de l'IBM i 2020

Evènement
On-line
5 Nov

SESSION Centre de services par GAIA



Pierre-Louis BERTHOIN
plb@gaia.fr



Jean-Marie SAAD
jmsaad@gaia.fr

Un évènement organisé par :



Avec :



Qui sommes nous ?

- Notre centre est situé en France (Région Auvergne Rhône-Alpes)
 - Ouvert de 8h à 18 heures (hors astreintes)
 - Connexions sécurisées aux infrastructures de nos clients.
 - Local dédié et sécurisé
- Nos équipes maîtrisent les technologies IBM i et associées
 - Avec des compétences régulièrement mises à jour
 - Avec une politique de backup de nos équipes pour une haute disponibilité
 - Avec un centre d'expertise en support pour les demandes non standard



Pour qui ?

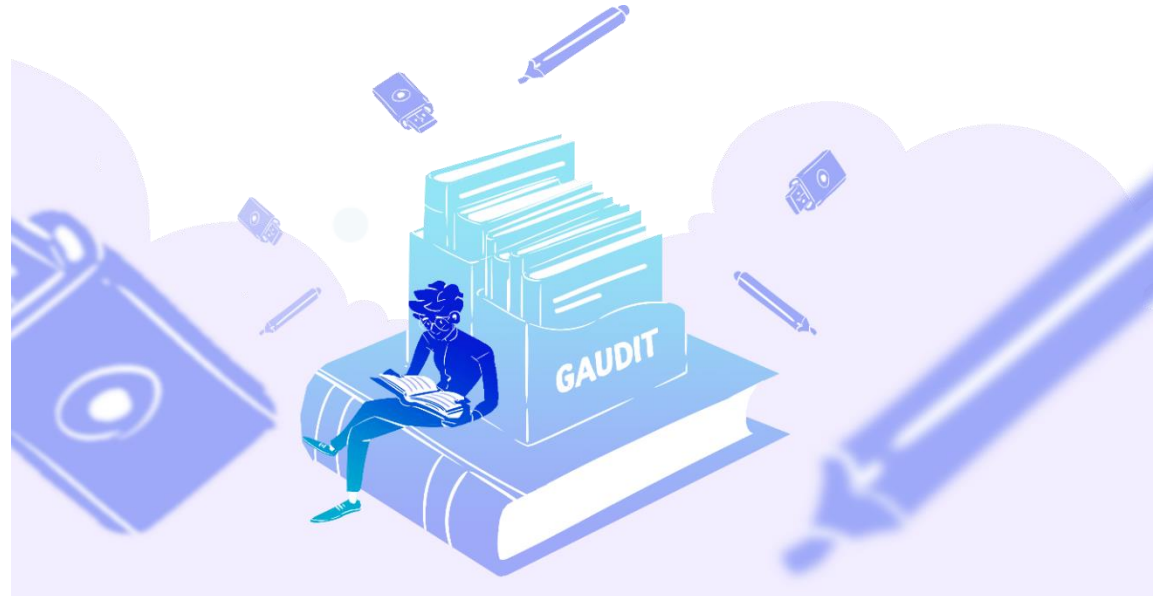
- Notre centre s'adresse à tous les clients utilisant un IBM i
 - Pour des interventions ponctuelles : hebdomadaires, mensuelles, au ticket, ...
 - Pour une TMA quotidienne ou en support d'une équipe existante
- Pour tous ceux qui désire un interlocuteur privilégié maîtrisant les technologies IBM i dans le contexte client
 - En résumé... VOUS !



Comment : l'intégration client

Chaque client est unique, son intégration aussi

- Prise d'empreinte :
 - C'est un audit qui permet de faire le tour de l'existant, sur les parties techniques, fonctionnelles et humaines.
 - Une collecte d'informations sur le système avec notre outil GAUDIT
 - Des interviews des acteurs clés
 - C'est une restitution expliquée qui permet d'affiner la feuille de route en priorisant les éventuelles actions à mettre en œuvre.



Comment : travailler avec vous !

- La transmission
 - Un transfert de compétence entre vos équipes et les nôtres
 - Une mise en place d'une base documentaire commune
- La connexion
 - Mise en place d'une solution de connexion
 - nous proposons une solution de connexion sécurisée,
 - mais si vous en avez déjà une... gardons ce qui fonctionne



Comment : travailler avec nous !

- De notre côté

- La formation de nos équipes au contexte du client
 - Pendant cette phase le client réalise et Gaia documente ses actions
- Validation du périmètre de transmission
 - Suite à cette validation, nous réalisons et le client nous assiste
- La prise en main définitive
 - On est autonome sur le contexte du client

Shadow et **Reverse Shadow**

- Des actions régulières de suivi permettent d'ajuster les modalités au fur et à mesure de l'avancement de la transition



Comment : travaillons ensemble !

- Un interlocuteur référent qui vous accompagne
 - Capacité de mobiliser en interne d'autres compétences
- Les process de relation à mettre en place
 - Sur les délais d'intervention
 - Sur les échanges à effectuer (par exemple sur les mises en prod)
 - Sur la gestion des incidents, l'outil utilisé et son accès
 - Sur les points de suivi
 - ...
- Nous proposons un process standard
 - Nous l'adaptons ensemble



Comment ? Notre savoir-faire

- Nous prenons en charge votre existant mais...
 - Nous fiabilisons et automatisons au maximum la supervision et les opérations quotidiennes.
 - Nous avons de nombreux outils nous permettant de faire évoluer vos méthodes de communication (transformation des queries à la volée, envoi par mail...) sans modification de l'existant
- Votre SI évoluera en douceur au fil de l'eau
 - toutes les interventions incluent des solutions techniques à jour qui permettent de garantir l'investissement du client et l'ouverture vers de nouvelles possibilités.
- Nous sensibilisons vos équipes aux bonnes pratiques en vigueur.



Comment : ça se passe comme ça chez nous

- Intervention à distance depuis notre Centre de Services
- Nous pouvons mutualiser nos ressources pour absorber les surcharges ponctuelles liés à vos projets.
- Intervention pour des opérations planifiées, en heures ouvrées ou non
 - Sur site ou à distance



Comment : On pense à vous !

- Nous pouvons vous aider à faire évoluer votre infra IBM i
 - Application de correctifs
 - Changement de version
- Nous pouvons vous assister dans votre changement de machine ou dans vos choix de solutions sur la plateforme.
- Nous vous proposons une solution de décommissionnement qui permet de supprimer sans risque les composants obsolètes de vos applications.



Qui ? Ils travaillent déjà avec nous

- GROUPE APRIL
- ADECCO
- VENTANA
- L'AUXILIAIRE
- CEANOTHE
- CAPIO
- FINDIS
- DESAMAIS
- GID
- ...



Résumé

- De l'IBM i et que de l'IBM i !
- Du sur-mesure adapté à toutes les structures qui ont une problématique IBM i



Merci !

- Et n'oubliez pas ce qu'était Microsoft avant ...

