



KONICA MINOLTA

SUCCESS STORY IT SERVICES / SUPERVISION

✦ Max Perlès

Max Perlès a choisi la filiale IT Services de Konica Minolta, Serians pour l'accompagner dans la gestion de son parc informatique. Infogérance et supervision s'appuient aujourd'hui sur la Service Box Evolution de Konica Minolta qui permet d'être immédiatement alerté de tout risque de dysfonctionnement, d'identifier les problèmes avant que les utilisateurs ne soient affectés, de disposer des informations nécessaires à la correction rapide des incidents et d'anticiper les besoins d'évolution des infrastructures informatiques.

Service Box **Evolution**
Powered by Konica Minolta



* La passion de l'innovation



Contexte

Depuis 1948, Max Perlès conçoit et fabrique des produits de « revêtements techniques » pour la protection anticorrosion et l'étanchéité rapportée d'ouvrages en acier ou en béton. Basée à Hénonville (60), cette entreprise emploie 30 collaborateurs. En 2011, Max Perlès a choisi la filiale IT Services de Konica Minolta, Serians pour l'accompagner dans la gestion de son parc informatique.

« Aucune ressource n'étant allouée à la gestion du parc informatique, s'appuyer sur un partenaire fiable est indispensable pour nous. Or, nous n'étions pas satisfaits du prestataire

informatique en place en termes de qualité de services. Nous subissons des dysfonctionnements gênants pour l'activité de l'entreprise. Nous avons donc profité du renouvellement du contrat pour consulter de nouveaux prestataires et Serians, la filiale IT Services de Konica Minolta, nous a convaincu.

Les équipes Konica Minolta/Serians ont su être à l'écoute de nos besoins et identifier des éléments-clés pour notre activité, au-delà de la supervision et de l'infogérance, comme la mise en place d'un PRA », explique Geoffrey CORBEL - responsable comptabilité & contrôle de gestion.

Bénéfices Clients

La gestion du parc informatique et d'impression de Max Perlès s'appuie aujourd'hui sur la Service Box Evolution de Konica Minolta. Cette solution complète permet en effet de maîtriser l'état de santé de l'ensemble du parc (infrastructure, réseau et systèmes d'impression). Au travers de la Service Box Evolution, les équipes Konica Minolta/Serians surveillent à distance les serveurs (3 serveurs physiques et 8 VM) et systèmes d'impression (2 équipements multifonctions) afin d'anticiper et de détecter automatiquement toutes pannes matérielles ou logicielles.

Ainsi, la Service Box Evolution permet aujourd'hui à l'entreprise :

- d'être immédiatement alerté de tout risque de dysfonctionnement,
- d'identifier les problèmes avant que les utilisateurs ne soient affectés,
- de disposer des informations nécessaires à la correction rapide des incidents,
- d'anticiper les besoins d'évolution des infrastructures informatiques.

« Nous avons été alerté pour des dysfonctionnements critiques comme un problème de sauvegarde ou un disque dur qui montre des signes de faiblesse. L'incident étant détecté en amont, nous avons pu le résoudre avant qu'il ne soit trop tard et que cela engendre de lourdes conséquences, comme un ralentissement de l'activité, ou pire une coupure informatique qui paralyserait l'entreprise ou nous ferait perdre des données...

Les incidents sont résolus de façon transparente, sans gêner le fonctionnement de l'entreprise. Une fois l'incident clos, nous recevons également un mail nous l'indiquant. Ce suivi de bout en bout est appréciable. Cette visibilité est inédite car inexistante avec le précédent prestataire. Nous avons un contrat de maintenance qui faisait intervenir le prestataire uniquement en cas de panne, ce qui bloquait complètement l'entreprise jusqu'à la résolution de l'incident. »

Ce passage d'un mode réactif à un mode proactif permet donc de disposer d'une infrastructure informatique fiable et performante, garante de la compétitivité de l'entreprise.

« En ce qui concerne notre parc d'impression, la Service Box Evolution gère de façon automatique les relevés compteurs, la livraison de consommables et les interventions techniques. Au-delà de la qualité des systèmes d'impression, cette automatisation nous libère de ces tâches et nous permet de nous recentrer sur notre cœur de métier. »



Bilan

« Nous sommes aujourd'hui très satisfaits des services apportés par Konica Minolta/Serians. L'installation de la Service Box Evolution assure un taux de disponibilité du matériel proche de 100%. La visibilité et la proactivité qu'elle nous offre, sont essentiels pour nous qui n'avons pas de service informatique. En cas de problème, la durée d'immobilisation serait longue le temps d'identifier l'origine de la panne et la résoudre.

L'expertise de Konica Minolta / Serians en matière de supervision et d'infogérance nous a permis de sécuriser notre infrastructure en évitant des incidents critiques, mais aussi de mettre en place un Plan de Reprise D'Activité, qui a lui-même été testé au travers d'un test en situation (Preuve de Concept - POC).

Si nous devons résumer en 3 points notre relation avec Konica Minolta, ils seraient les suivants :

- Le professionnalisme des équipes
- La proactivité exemplaire grâce aux services offerts par la **Service Box Evolution**
- Des solutions à la pointe et adaptées aux besoins spécifiques du client et à la taille de l'entreprise », conclut Geoffrey CORBEL.

Max Perlès a ainsi récemment renouvelé sa confiance en Konica Minolta/Serians au travers d'un nouveau contrat pour 5 ans.



**Max
Perlès**
revêtements techniques industriels

En savoir plus :
www.maxperles.com