

## Services de gestion du cycle de vie du système informatique

Services personnalisables  
complets pour  
vos infrastructures  
informatiques

IT Services

Integrated IT Lifecycle est un service de support complet pour les infrastructures informatiques, dédié aux grandes entreprises et multinationales. Les services de Ricoh, à la fois performants, fiables et efficaces, contribuent à augmenter la productivité de vos activités, à améliorer l'agilité de l'entreprise, à accompagner l'évolution du métier et à abaisser les coûts liés à la maintenance de l'infrastructure informatique.



## Une assistance ciblée pour vos activités informatiques

Integrated IT Lifecycle Services permet aux grandes entreprises d'adapter et de transformer les activités informatiques afin de libérer le potentiel stratégique de leurs ressources internes. Fruit d'une solide expérience en matière d'assistance stratégique, nous offrons un large éventail de solutions et de services informatiques, comprenant des interventions sur place et des solutions sécurisées sur le Cloud, complétant vos fonctionnalités actuelles et ouvrant la voie à l'innovation.

Face aux contraintes de votre structure informatique, des équipements de communication et réseau, Ricoh peut vous

aider à tirer profit d'un support intégré et fiable qui libère vos ressources. Ainsi, ces dernières sont parfaitement disponibles et vous permettront de garder une longueur d'avance sur vos concurrents.

Notre Service Desk constitue un interlocuteur unique pour la gestion de l'ensemble des services informatiques, augmentant ainsi sa réactivité et diminuant les coûts grâce à la consolidation du support informatique. Grâce à notre réseau local et international, nous sommes en mesure d'assurer un support ciblé et évolutif à la différence de nos concurrents.

### Réduisez vos dépenses informatiques

Grâce à l'offre Integrated IT Lifecycle, vous soutenez votre infrastructure informatique afin d'optimiser vos investissements. L'utilisation de nos services conçus pour prêter main forte à vos équipes internes contribue à la réduction des frais généraux, à la complexité et aboutit à des bénéfices concrets sur le plan financier.

Les services Integrated IT Lifecycle simplifient la planification budgétaire par une plus grande clarté et un plus grand contrôle des services que vous recevez, le tout associé à un modèle de facturation Ricoh efficace et sans surprise. En tant que partenaire stratégique, nous travaillons avec vous afin de déterminer ensemble les services les plus intéressants pour votre organisation et de tirer le meilleur profit de votre investissement.

### Augmentez votre productivité

L'offre Integrated IT Lifecycle de Ricoh prend complètement en charge les infrastructures. Cela présente l'intérêt de dégager les ressources informatiques de leurs responsabilités fonctionnelles, de leur donner la possibilité de mener des projets innovants et d'apporter des améliorations informatiques à long terme afin de renforcer la qualité de votre activité.

Nos supports techniques, qui vous seront dédiés, se basent sur les meilleures pratiques du secteur et sur notre expérience de prestataire de services de gestion informatique au niveau international. Votre infrastructure est donc assurée de bénéficier des performances les plus élevées. Grâce à la réputation de Ricoh en matière d'innovations technologiques, les équipes accréditées et les partenariats stratégiques que nous avons établis avec les fournisseurs, nous permettons de fournir des solutions et des services informatiques répondant aux attentes de nos clients.

### Un support intégré et évolutif

Au fur et à mesure que le marché et vos activités évoluent, le partenariat avec Ricoh constituera un point d'appui cohérent et fiable pour vos opérations et vous donnera la possibilité d'optimiser l'efficacité de votre infrastructure informatique.

Integrated IT Lifecycle Services peut être intégré en toute transparence au support prévu pour l'infrastructure d'imagerie et l'infrastructure documentaire et notamment aux services documentaires gérés et externalisés, à l'impression de production et aux équipements réseau.

Ce faisant, Ricoh adopte une approche coordonnée de vos besoins en matière d'information et de communication et endosse le rôle de fournisseur unique pour l'intégralité de votre environnement informatique.

Notre vaste réseau local et international et nos équipes d'ingénierie permettent de planifier, gérer et prendre en charge les déploiements les plus larges.



## Un support tout au long du cycle de vie informatique

Ricoh Integrated IT Lifecycle Services repose sur une large gamme de fonctions et de support des infrastructures et garantit des services informatiques complets via un point de contact unique.

Notre portefeuille de services informatiques vous aide à définir et mettre en œuvre votre stratégie informatique, à concevoir et gérer les projets de transformation de votre infrastructure, à fournir des solutions de Service Desk performants et à prendre en charge vos environnements informatiques professionnels.

De par notre expérience reconnue en matière de services stratégiques, nous intégrons étroitement vos capacités existantes, pour aboutir à une expérience transparente pour les utilisateurs finaux.

S'appuyant sur les meilleures pratiques du secteur, nos services accrédités ont été conçus pour apporter la plus grande flexibilité possible afin de répondre au mieux à vos besoins informatiques de sorte que vous puissiez choisir les services les plus avantageux pour votre organisation.

Les services de Ricoh se démarquent nettement des autres, car nous avons pour vocation d'assurer les meilleurs résultats pour nos clients et nous avons la capacité d'étendre notre offre de services à travers toute l'Europe et à l'international. Ainsi, vous bénéficiez régulièrement d'un support fiable, homogène et transparent au fur et à mesure de l'évolution votre infrastructure.

## Principaux avantages

- Réduire le coût de l'informatique avec des services d'assistance ciblées et efficaces
- Accroître la productivité de l'infrastructure avec des solutions de haute performance
- Catalogue complet d'options de livraison et de support intégrés  
Choisissez dans notre catalogue de prestations intégrées et les options de support de service
- Améliorations stratégiques : les ressources informatiques internes sont libérées de leurs obligations opérationnelles
- Simplification de la gestion informatique en choisissant Ricoh comme seul prestataire des différents services

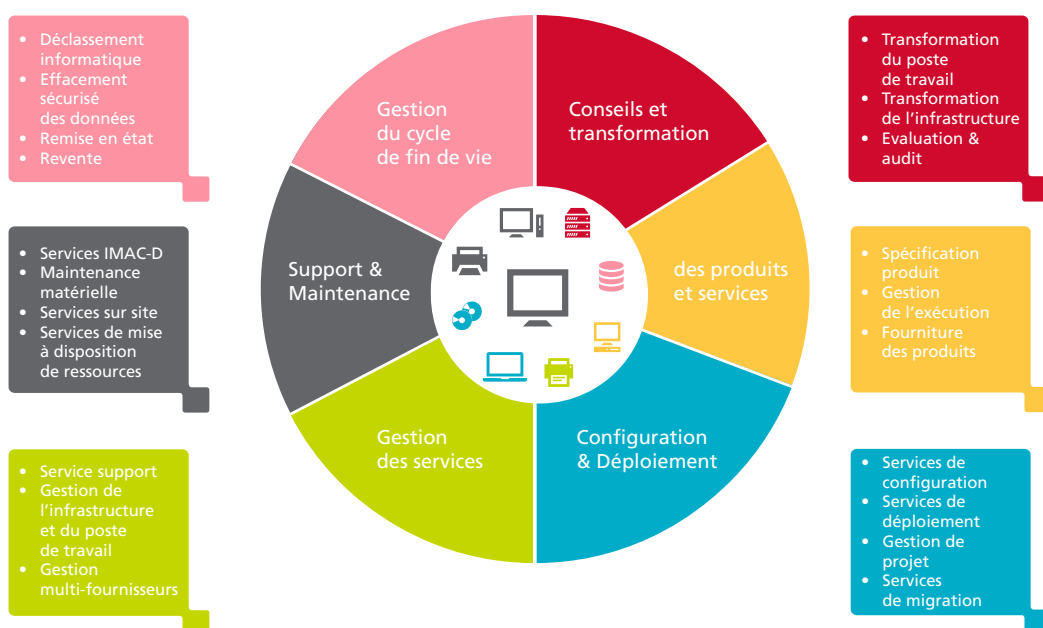


Schéma 1 : Integrated IT Lifecycle Services proposent un large choix d'infrastructures et de supports

## À propos de Ricoh

Ricoh est une entreprise internationale spécialisée dans les équipements d'imagerie de bureau, les solutions d'impression de production, les appliances réseau, les systèmes de gestion documentaire et les services informatiques. Elle propose de véritables solutions d'information et de communication de bout en bout qui permettent de gagner en efficacité et en rentabilité.

En poursuivant l'œuvre qui a fait à la fois la force et l'expérience de Ricoh, à savoir la fabrication, le déploiement et le support des appareils en réseau, les services informatiques forment une assise technique complète, capable de soutenir les activités de l'entreprise et de la positionner de façon stratégique. En faisant confiance à Ricoh, les clients ont l'assurance de bénéficier d'une assistance complète pour leurs équipements en réseau, leurs infrastructures d'imagerie et de communication, ce qui leur permet de se consacrer pleinement à leurs activités principales.

## Ricoh aide un spécialiste de la livraison à établir l'infrastructure informatique de son siège

Cette société est leader sur le marché des services de livraison aux particuliers au Royaume-Uni et gère près de 200 millions d'enlèvements et de livraisons par an. Suite à sa scission avec la société mère, la société a dû s'installer dans de nouveaux locaux, instaurer des services d'assistance et mettre en place une toute nouvelle infrastructure informatique. Pour accélérer la phase de déploiement et augmenter constamment les performances du support, la société a choisi d'externaliser la gestion de son infrastructure informatique de bureau à Ricoh.

Présent au moment de la relocalisation des bureaux, Ricoh a collaboré avec l'équipe informatique de l'entreprise pour concevoir, gérer et mettre en œuvre un nouvel environnement pour les utilisateurs finaux, une nouvelle infrastructure professionnelle ainsi que de nouveaux serveurs. S'appuyant sur l'infrastructure principale, Ricoh a pris en charge de nombreuses modifications notamment la migration de la messagerie électronique IBM Lotus Notes vers Microsoft Exchange. Ricoh surveille les ordinateurs, les systèmes de centre de données et les logiciels et s'occupe de leur maintenance tout en maximisant la disponibilité informatique. Le groupe gère le Service Desk de l'entreprise par le biais de solutions à distance et sur site pour lui donner une plus grande souplesse.

Ricoh propose un catalogue de services informatiques à la carte capables de soutenir des changements rapides et de satisfaire des exigences professionnelles. Il offre des conseils en matière de développement stratégique en donnant des informations sur les futures avancées technologiques des acteurs majeurs du secteur et en indiquant en quoi celles-ci peuvent être intéressantes pour l'entreprise.

## Une assistance informatique sur le plan national

Cette organisation figurant parmi les plus grands prestataires de services financiers à l'échelle de la planète compte pas moins de 10 000 bureaux sur son marché national en Europe centrale. Avec des effectifs aussi importants, elle avait besoin d'un fournisseur informatique capable de fournir une assistance sur le terrain efficace aux utilisateurs, quelle que soit leur localisation, et de gérer le processus d'approvisionnement, de déploiement et de soutien de la nouvelle infrastructure informatique. L'organisation a sélectionné Ricoh pour son réseau de services bien établi, ce qui lui permet d'apporter une assistance rapide et efficace à tous les niveaux de l'organisation.

Pendant plus de 10 ans, Ricoh a délivré des services informatiques à plus de 30 000 employés et a traité 13 000 incidents et 31 000 demandes IMAC par an. Ricoh utilise son expertise en matière d'approvisionnement pour gérer les achats et la livraison de nouveaux équipements et surveille attentivement la mise hors service du matériel en fin de vie, notamment l'effacement des données sensibles. Ces dernières années, Ricoh a également géré le processus de mise à niveau vers Windows 7 de plus de 20 000 clients Microsoft Windows XP et des opérations de migration vers Windows Server sur 2 500 sites.

Depuis qu'elle collabore avec Ricoh, l'organisation et ses employés ont bénéficié d'un support homogène et efficace sur le plan national ainsi que d'une assistance de qualité quant à la livraison et la gestion de l'infrastructure. Ces atouts ont permis aux ressources informatiques internes de se concentrer sur les projets les plus stratégiques.

**RICOH**  
imagine. change.

[www.ricoh-europe.com](http://www.ricoh-europe.com)

Les chiffres et données avancés dans cette brochure sont rattachés à des études de cas spécifiques. Des cas particuliers peuvent avoir des résultats différents. Tous les noms d'entreprise, de marque et de service sont la propriété de leurs détenteurs respectifs et sont déposés. Copyright © 2014 Ricoh Europe PLC. Tous droits réservés. Toute modification et / ou adaptation et / ou reproduction du présent contenu, en partie ou en intégralité, et / ou insertion dans d'autres travaux, de la présente brochure, de son contenu et / ou de sa mise en page sans l'accord écrit de la société Ricoh Europe PLC est interdite.



*L'assistance opérationnelle apportée par les services informatiques de Ricoh nous a permis de nous concentrer sur les évolutions stratégiques qui font toute la différence dans notre profession. »*

Directeur, société de livraison aux particuliers



*La dimension et la complexité de nos opérations impliquent que notre fournisseur informatique ait les ressources et les capacités suffisantes pour assurer un support efficace et constant aux utilisateurs du pays entier. Au cours de ces dix dernières années, Ricoh a assuré cette mission avec succès et fourni une assistance spécialisée visant à l'amélioration stratégique de nos systèmes informatiques. »*

Porte-parole, prestataire de services financiers