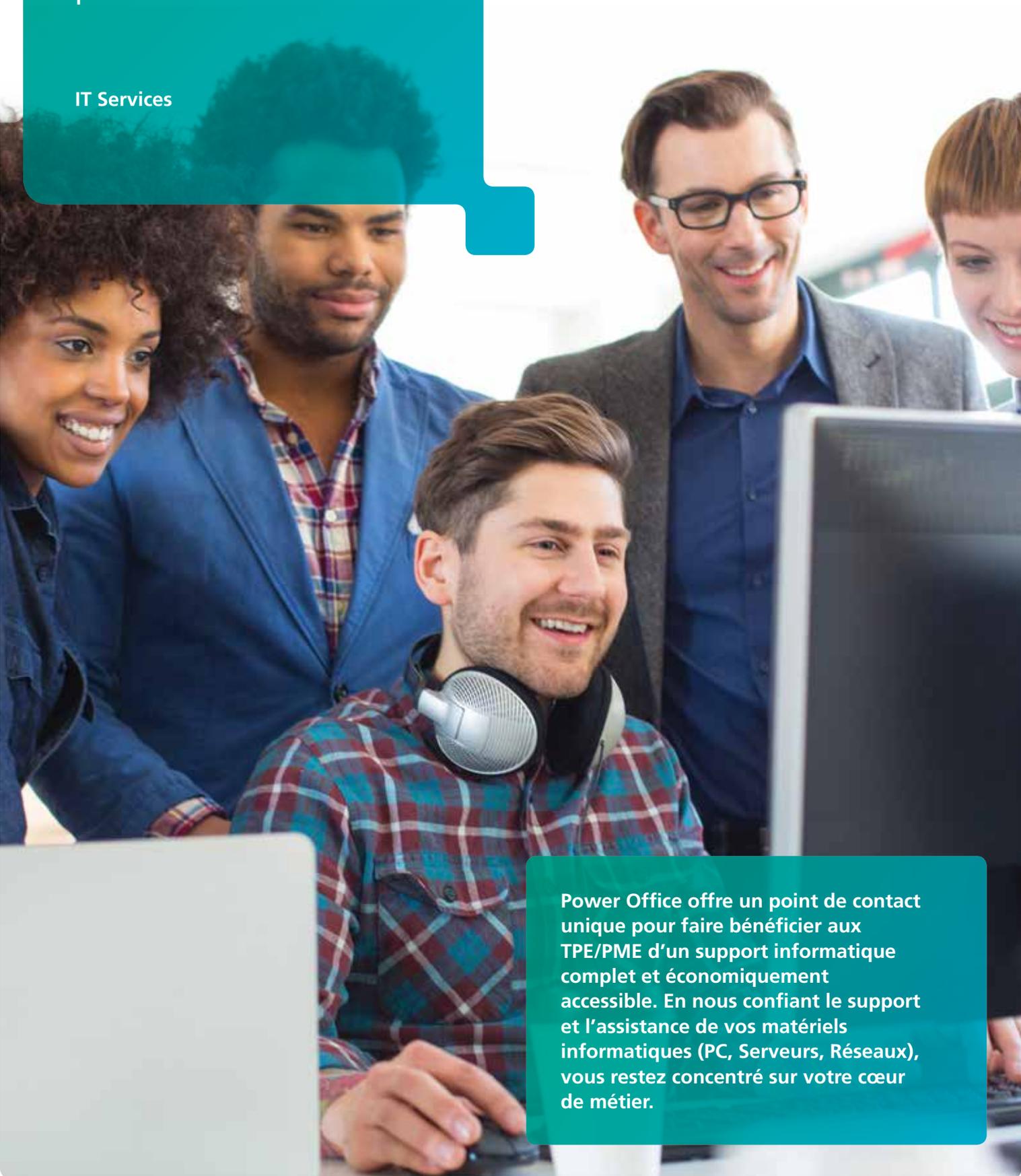


Power Office

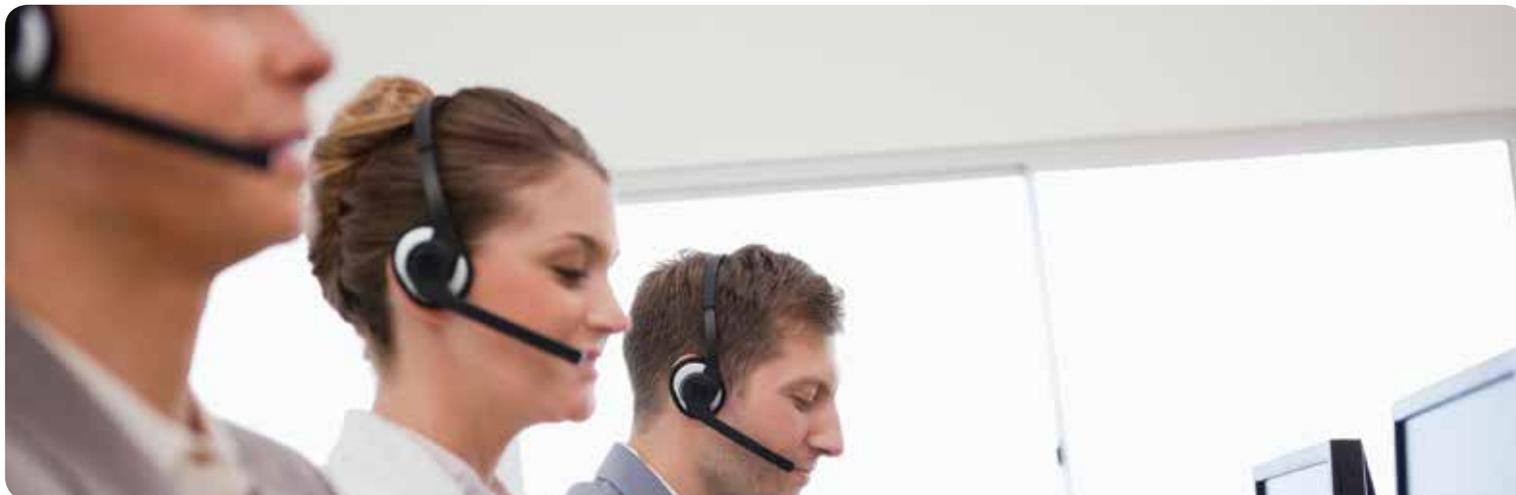
Offre de services
d'assistance informatique
pour les TPE et PME

IT Services

RICOH
imagine. change.



Power Office offre un point de contact unique pour faire bénéficier aux TPE/PME d'un support informatique complet et économiquement accessible. En nous confiant le support et l'assistance de vos matériels informatiques (PC, Serveurs, Réseaux), vous restez concentré sur votre cœur de métier.



Relevez les défis de votre informatique

Pouvoir compter sur un système d'information sans faille sachant vous garantir agilité et réponse efficace est la clé qui vous permet de faire face aux demandes de vos clients. Mais sans ressources importantes telles que celles dont disposent les grandes entreprises, il est souvent difficile de maintenir une infrastructure informatique de qualité et de suivre le rythme des innovations technologiques.

Ricoh Power Office est la solution conçue pour couvrir tous vos besoins en matière d'équipements, de logiciels et d'assistance. Spécialement pensé pour répondre aux attentes des TPE/PME, Power Office permet d'être rapidement opérationnel.

Le matériel proposé (ordinateurs, serveurs et réseaux) s'appuie sur les grandes marques reconnues du marché. La mise en service, la maintenance et le suivi des performances sont réalisés de façon proactive par les équipes Ricoh, vous garantissant un résultat optimal.

Avec Ricoh à vos côtés pour prendre en charge vos problématiques informatiques et en garantir les performances, vous avez tous les atouts en main pour être plus efficace et rester concentré sur la réussite de votre entreprise.

Un budget simple à gérer

Grâce à Power Office, inutile de recourir à des investissements massifs ou de recruter des experts pour bénéficier d'une infrastructure informatique à la pointe de la technologie. Ricoh propose tout ce dont votre entreprise a besoin (PC, serveurs, réseaux, logiciels et assistance) pour réussir, sans coûts cachés, vous permettant ainsi une gestion simple de votre budget.

Afin de permettre une parfaite maîtrise des coûts, l'offre Power Office se décline en deux formules : PLUS et TOTAL permettant de mieux s'ajuster au besoin en matière d'équipements et de services. Ricoh dispose d'une couverture internationale qui assure de bénéficier d'un support harmonisé vous permettant de faire évoluer ce support en fonction de votre croissance, y compris si vous disposez de filiales.

Rationalisation et performances

Grâce à Power Office, toutes les opérations de maintenance et de dépannage des PC, des serveurs ainsi que des équipements réseau sont effectuées par Ricoh dans le cadre d'une offre de service basée sur les besoins spécifiques de votre entreprise. Vous bénéficiez ainsi d'un service d'assistance et de support pour votre infrastructure informatique sans risque de surcoûts additionnels imprévus.

Pour plus de confort, l'option TOTAL vous permet de disposer de matériels (ordinateurs, serveurs et réseau) s'appuyant sur les grandes marques reconnues du marché afin de maximiser les performances et la fiabilité de votre infrastructure informatique.

Offrez-vous un support informatique de qualité

Power Office vous permet de bénéficier de toute l'expertise technique de Ricoh, fruit d'une longue expérience dans le domaine du support informatique tant au niveau local qu'international. Notre service client constitue votre point de contact unique pour traiter vos incidents et requêtes. De plus, notre couverture géographique vous assure d'avoir toujours un support proche de vos implantations.

Nos équipes travaillent continuellement à l'optimisation de votre infrastructure informatique et si des opportunités d'améliorations supplémentaires se présentent, nos équipes sauront vous conseiller. Power Office inclut des fonctions de surveillance à distance, capables de fournir un suivi détaillé et en temps réel de votre infrastructure. Cela permet à nos ingénieurs d'identifier les problèmes potentiels avant qu'ils ne se produisent, pour garantir un fonctionnement continu de votre infrastructure informatique. Nos engagements de niveaux de services SLA sont stricts, basés sur des processus de reporting clairs et constamment contrôlés.



Un support digne de votre entreprise

Deux niveaux de prestations sont proposés dans le cadre de l'offre Power Office, selon vos besoins et priorités en matière d'ordinateurs, d'infrastructure serveur ou d'environnement réseau.

Pour vous assister dans votre choix, nous proposons un diagnostic de votre parc informatique, de vos projets et de vos enjeux. Les résultats obtenus permettront de déterminer ensemble le package le plus adapté. Durant la vie de votre contrat, nous nous engageons à proposer des axes d'améliorations de votre infrastructure informatique et du support. Nos consultants se chargeront d'évaluer régulièrement vos capacités informatiques et de proposer à votre organisation les ajustements nécessaires pour que nous puissions continuer à vous apporter une assistance optimale.

Les deux niveaux de prestations de l'offre Power Office sont basés sur une tarification au poste de travail, pour un parfait contrôle et maîtrise des coûts.

PLUS met à votre disposition des services de surveillance et d'assistance d'un très bon rapport qualité/prix pour des performances optimales de votre infrastructure informatique. Les équipes de support de Ricoh garantissent une gestion et une maintenance proactives de votre parc informatique (matériels et logiciels)

TOTAL, en plus de tous les services proposés dans le package PLUS, propose la fourniture des PC, des serveurs et/ou du réseau, Vous disposez ainsi d'un moyen simple et efficace pour mettre à niveau et uniformiser votre environnement informatique et bénéficier de performances et d'une assistance optimale.

En plus la prise en charge de l'infrastructure PC et serveur, Power Office permet d'accéder aux services Cloud de Ricoh. Ces services garantissent un déploiement rapide et efficace de ressources logicielles supplémentaires, gérées dans le cadre de votre environnement informatique global.

Avantages

- Prise en charge complète de votre infrastructure informatique
- Réduction des coûts d'installation, de maintenance et de support informatique
- Maîtrise des dépenses informatiques grâce à un système de facturation clair
- Infrastructure informatique cohérente et performante grâce à un équipement et un support appropriés à vos besoins
- Pas d'investissements ou de recrutement d'experts
- Point de contact unique : Ricoh
- Diagnostic d'optimisation continue au début et durant la vie du contrat

PLUS (Services infogérés)

| | | |
|---|---|--|
|  <p>PC</p> <p>Suivi et support proactifs pour garantir un fonctionnement continu des PC</p> |  <p>Serveur</p> <p>Suivi et support proactifs pour garantir des performances optimales des serveurs</p> |  <p>Équipements réseau</p> <p>Suivi et support proactifs pour garantir des performances optimales continues des périphériques réseau</p> |
|---|---|--|

TOTAL (Matériels et Services infogérés)

| | | |
|--|--|--|
|  <p>PC</p> <p>En plus des services proposés dans PLUS, TOTAL fournit des équipements et logiciels pour PC et propose le déploiement sur site</p> |  <p>Serveur</p> <p>En plus des services proposés par l'offre PLUS, TOTAL fournit des équipements serveur et assure le déploiement sur site</p> |  <p>Équipements réseau</p> <p>En plus des services proposés dans PLUS, TOTAL fournit des périphériques réseau hautes performances et assure le déploiement sur site</p> |
|--|--|--|

Figure 1 : Comparaison des packages PLUS et TOTAL de Ricoh

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 permettant 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 communications, ce qui leur permet de se consacrer pleinement à leurs activités principales.

Envolez-vous avec le support informatique Ricoh

La compagnie aérienne Thai Airways Suède avait besoin d'améliorer son efficacité opérationnelle et de s'assurer que son service informatique était capable de s'adapter aux nouvelles tendances technologiques. Toutefois, le manque de ressources informatiques dédiées au niveau local remettait en cause l'atteinte de ces objectifs. Les utilisateurs disposaient de multiples sources d'assistances, et les mises à niveau technologiques et de sécurité n'étaient pas assurées.

A la connaissance de ces éléments, Thai Airways Suède a pris la décision de mettre en place une stratégie informatique coordonnée pour renforcer les performances, la sécurité et la fiabilité de ses systèmes. Thai Airways Suède a identifié Ricoh comme un point de contact unique pour déployer sa stratégie informatique : fournir et mettre en œuvre de nouveaux équipements et garantir leur fonctionnement optimal et continu.

La solution Power Office de Ricoh permet à Thai Airways Suède de bénéficier d'un service d'assistance complet pour son infrastructure de serveur, de bureau virtuel et de périphériques mis en réseau. Outre la mise en place d'une nouvelle technologie, Ricoh assure une surveillance proactive à distance et une assistance sur site en cas d'incident.

Les employés de Thai Airways Suède peuvent désormais s'appuyer sur un parc informatique performant pour travailler de façon plus productive et mieux servir leur clientèle. Grâce à une résolution plus rapide des problèmes informatiques, la compagnie a constaté une hausse de la productivité et une diminution des temps d'arrêt. La facturation des frais de service, parfaitement transparente, proposée par Ricoh, lui a permis également de mieux maîtriser les coûts du support informatique.

Un parc informatique uniformisé et performant

Naxos Suède supervise la distribution du label de musique classique international dans les pays scandinaves et compte 20 employés répartis dans quatre bureaux en Suède, en Norvège, au Danemark et en Finlande. Pour s'adapter à l'évolution du secteur, l'entreprise s'est fixée pour objectif de rendre ses opérations plus efficaces. Cela passait d'une part, par la consolidation de son infrastructure informatique dans la région, et d'autre part, par l'augmentation des performances et une meilleure maîtrise des coûts grâce à l'externalisation de l'administration informatique à un prestataire expert.

Dans le cadre de la réorganisation des systèmes informatiques de Naxos, Ricoh a fourni de nouveaux PC et périphériques réseaux aux employés. Après avoir supervisé la migration et la consolidation de sept serveurs en un seul serveur central par virtualisation dans le but d'accroître la fiabilité et l'efficacité, Ricoh a mis en place une connexion sécurisée entre les différents bureaux, permettant ainsi l'accès aux applications centralisées. Pour améliorer l'expérience utilisateur et pour plus de fiabilité, Ricoh a migré les comptes de messagerie des employés d'un serveur physique vers Office 365, et sauvegarde les données à distance vers son propre centre de données (datacenter).

La solution Power Office de Ricoh offre un point de contact unique pour l'installation des matériels et l'assistance informatique dans les quatre bureaux de Naxos Suède. Les frais d'utilisation des services sont fixes et payables mensuellement. Ricoh veille, de façon proactive, au fonctionnement continu de l'environnement informatique de Naxos Suède à partir de son centre de supervision. Ses ingénieurs apportent une assistance rapide à distance ou sur site aux utilisateurs, en cas de problème.

Grâce au soutien de Ricoh, Naxos dispose désormais d'un service informatique fiable, rentable et performant pour mener à bien ses opérations commerciales avec un maximum d'efficacité et d'agilité.

RICOH
imagine. change.

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.



Avec Power Office, nous savons que chaque incident sera résolu en un minimum de temps et avec un maximum d'efficacité par Ricoh. Convaincus de pouvoir compter sur un service informatique performant, nous pouvons nous concentrer sur la qualité de notre service client. »

Jonas Broström, Directeur régional des ventes, Suède, Finlande et Estonie, Thai Airways International PLC



L'informatique joue un rôle essentiel dans notre entreprise. Nous ne pouvons pas nous permettre de prendre des risques ou de faire confiance à un support technique inexpérimenté. Power Office nous a aidé à instaurer un environnement informatique extrêmement stable, ce qui nous permet de mieux nous concentrer sur notre cœur de métier. »

Mats Byrén, Directeur marketing, Naxos Suède