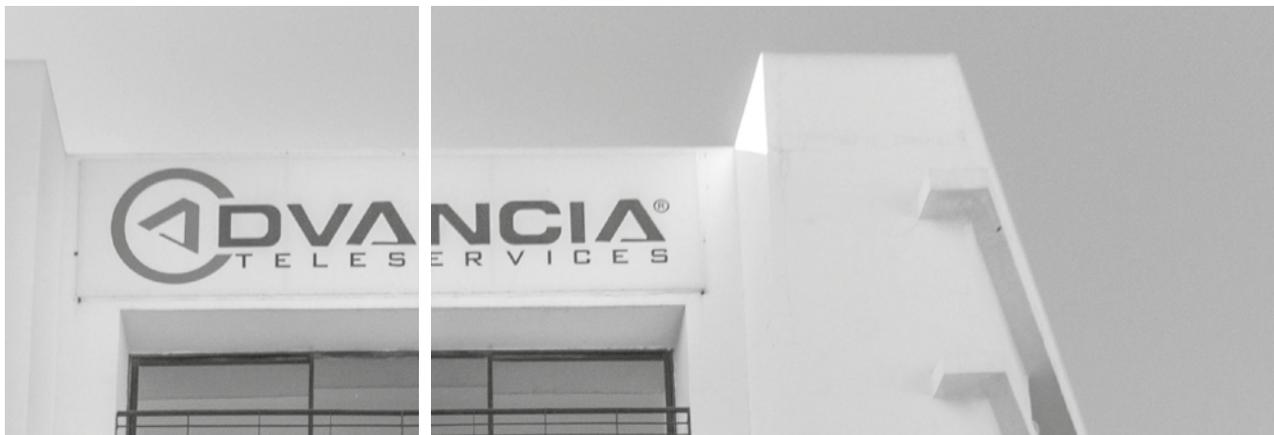
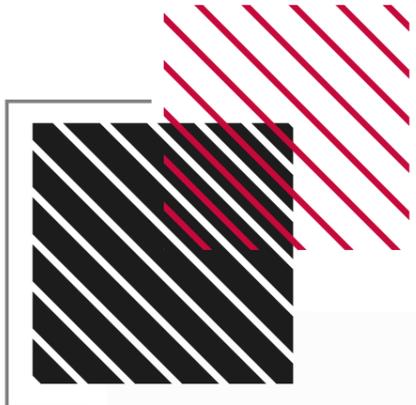


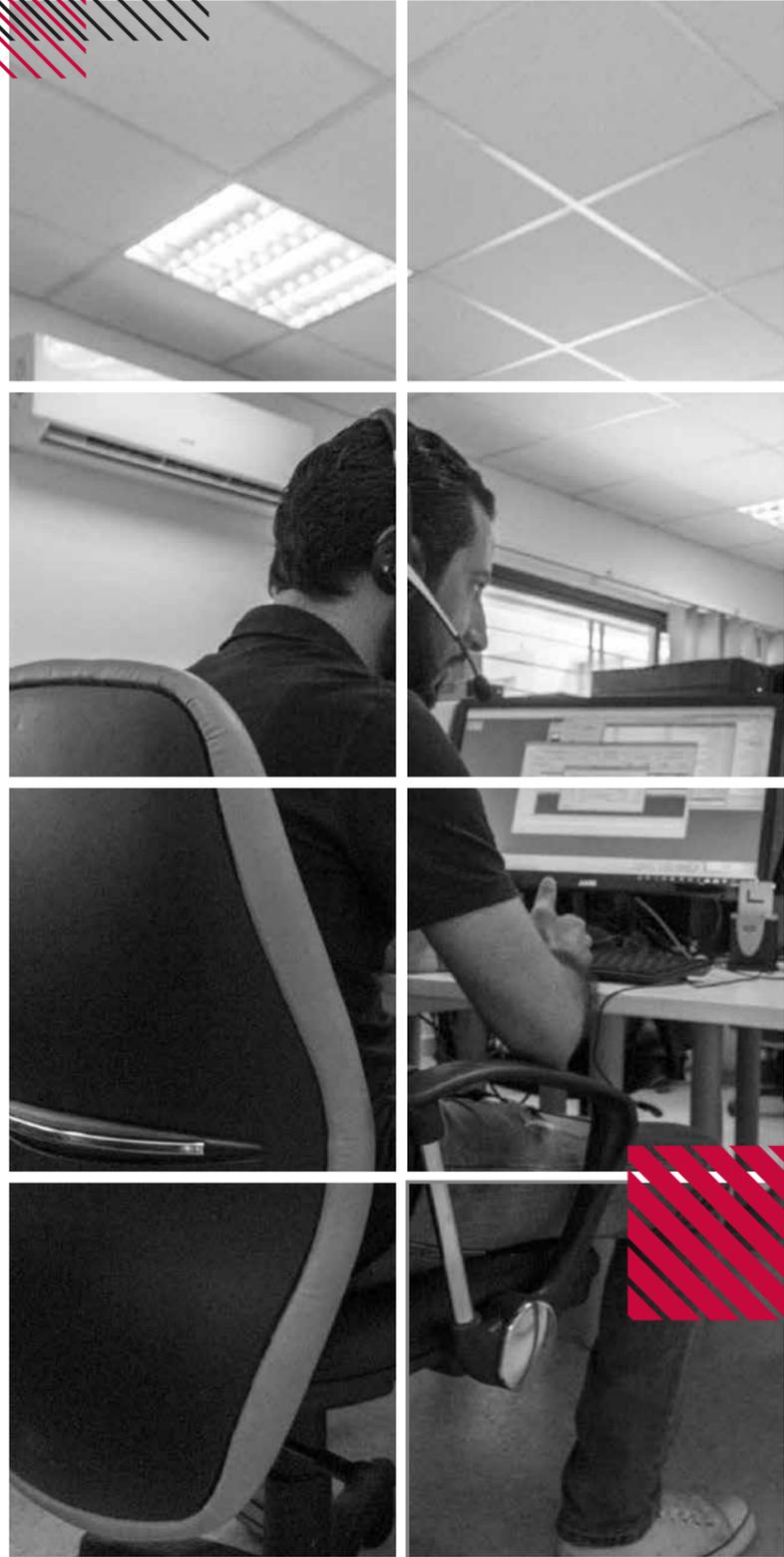
LES SERVICES IT





NOS OFFRES DE SERVICES





NOTRE MISSION

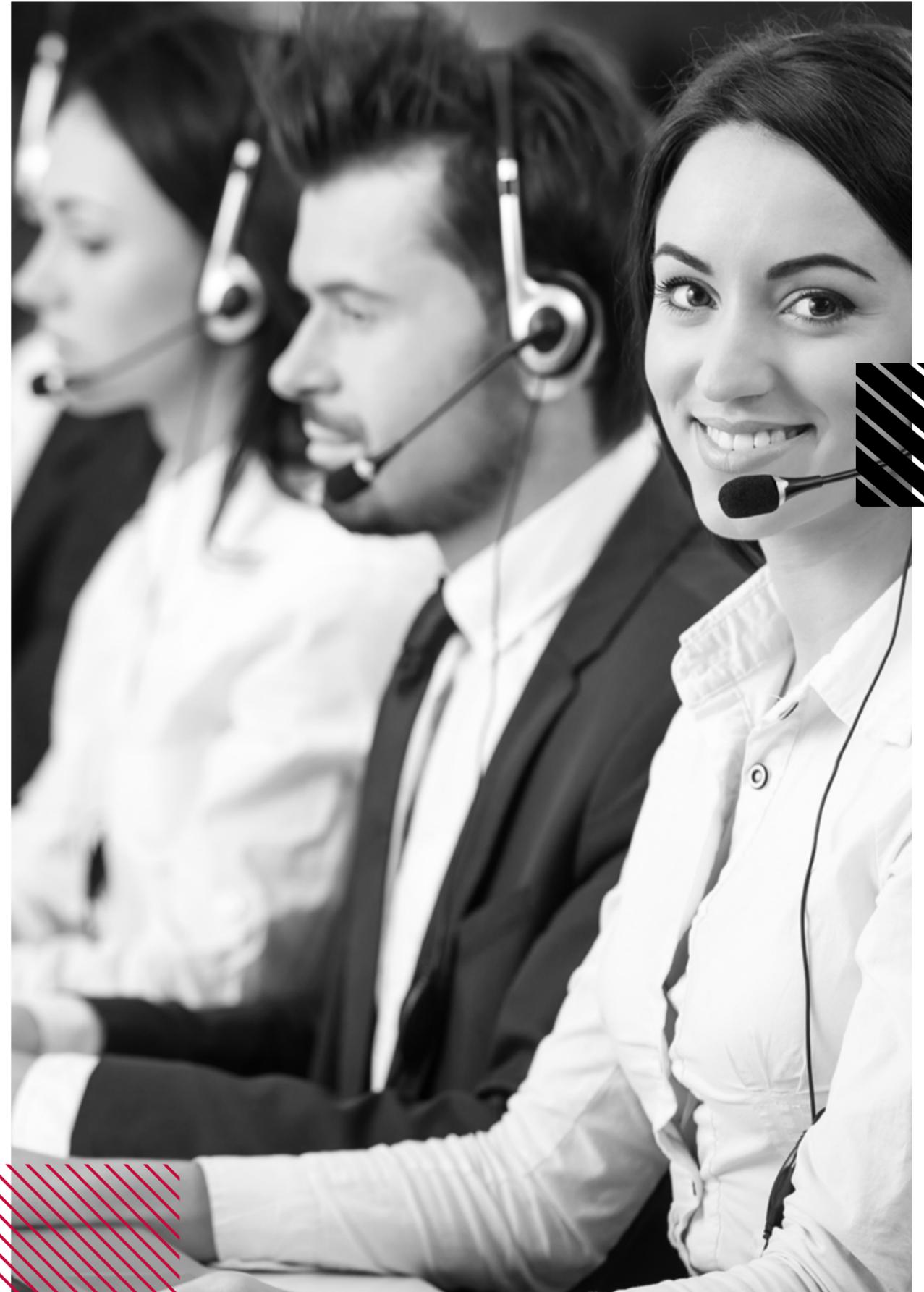
Créer de la valeur pour les entreprises que nous accompagnons à travers une offre multicanal, performante et compétitive, autour de la relation client à distance, qu'elle soit à vocation commerciale ou relative à un soutien technique en nous appuyant sur un centre de services et des infrastructures performants et robustes.



QUI SOMMES-NOUS ?

Advancia Téléservices, développe depuis 2010 des activités d'outsourcing à forte valeur ajoutée : Création de valeur commerciale, conduite d'activité, planification d'équipes, support technique utilisateurs et professionnels, gestion de la chaîne administrative de vente et de service après-vente, détection de projets commerciaux à l'adresse de clients internationaux.

Avec 300 positions à la pointe de la technologie, redondance des infrastructures avec plan de reprise d'activité (PRA), Advancia Téléservices compte parmi les centres indépendants les plus importants en Tunisie.



LES SERVICES MANAGÉS ET LE CENTRE DE SERVICES

CONTEXTE ET ENJEUX
DE L'EMERGENCE
DE LA DIGITALISATION



LES ATOUTS
DE NOTRE CENTRE DE SERVICES



Aujourd'hui de nouveaux besoins naissent (nomadisme, analytiques, e-services, ...) de nouvelles contraintes et exigences s'imposent aux entreprises et à leurs collaborateurs (compétitivité, réactivité, productivité, ...), la **dépendance vis-à-vis de l'informatique** ne cesse de croître et l'impact sur l'activité peut se répercuter sur la productivité des équipes et la rentabilité des organisations. Désormais, les services métiers doivent pouvoir s'appuyer sur une DSI agile pour les accompagner dans leur transformation digitale en apportant un fort soutien aux directions fonctionnelles.



NOS OBJECTIFS

Permettre à nos clients, à travers une offre structurée et normalisée, d'augmenter la productivité des équipes, de réduire le coût de fonctionnement des infrastructures IT tout en leur assurant une plus grande disponibilité.



Délivrer des solutions ajustées en nous appuyant sur les partenariats IT que notre groupe a noués avec les leaders majeurs de l'industrie IT depuis plus de 25 ans.

- ③ Libérer vos talents et leur permettre de se concentrer sur le cœur de leurs business.
- ③ Augmenter la productivité de vos équipes.
- ③ Accroître la disponibilité de vos infrastructures.
- ③ Réduire les coûts de fonctionnement.

Pour répondre à ces enjeux, Advancia Téléservices s'appuie sur des processus structurés, soutenus par des compétences et des outils appropriés. Aussi et surtout avec l'apport de nos ressources humaines et leur savoir-faire et un savoir-être plaçant l'utilisateur et le client au centre de la relation. C'est ainsi que nous percevons notre mission en apportant et en adaptant des solutions aussi bien sur mesure qu'industrialisées selon le contexte.

NOS OFFRES DE SERVICES

SERVICES DESK / HELP DESK

Votre levier d'efficience opérationnelle et de satisfaction des métiers à un coût compétitif maîtrisé.

Advancia Téléservices vous propose d'assurer une disponibilité et une traçabilité des événements survenant sur votre système d'information pour l'ensemble de vos métiers. Nous nous fixons comme objectif d'augmenter la productivité de vos équipes fonctionnelles en diminuant les sollicitations et/ou en apportant des réponses rapides appuyées par des moyens techniques et pédagogiques éprouvés.

NOTRE PROPOSITION DE VALEUR



Offrir, à partir de notre **centre de services**, une prise en charge **individualisée** en redéfinissant la chaîne de création valeur en s'appuyant sur trois piliers :

- ③ « Centricité » de la satisfaction des utilisateurs de ses clients dans la chaîne de valeur.
- ③ Simplification des processus de support.
- ③ Une offre de services qualitative & compétitive.

- Ⓢ Mettre en place un point d'accès unique « Single Point Of Access », pour les utilisateurs, qui traite de bout-en-bout leurs requêtes et soumissions d'incidents (techniques et fonctionnels);
- Ⓢ Délivrer à partir de notre centre de services un support avec un niveau d'exigence en ligne avec les attentes de nos clients ;
- Ⓢ Maximiser la résolution lors du premier appel avec des processus normés ;
- Ⓢ Optimiser l'utilisation des outils du Service desk (ITSM, prise en main à distance, télédistribution, base de connaissances et arbres de diagnostic...);
- Ⓢ Traitement des incidents dans le respect des **SLAs** (Service Level Agreements) portant sur les taux de décroché global et décroché en moins de 12s ainsi que sur les taux d'historisation ;
- Ⓢ Améliorer continuellement les connaissances et les processus afin de répondre à des exigences sans cesse en croissance.

SELF CARE / SELF-SERVICE

Nous permettons à nos clients d'accéder à un espace privatif leur permettant de consulter et d'utiliser les ressources informatiques en toute autonomie : accès direct au service Desk et aux bases de connaissances.

MÉTHODOLOGIE

- Ⓢ Mettre à disposition notre portail de traitement des incidents, d'un usage simple et intuitif. Il regroupe les fonctionnalités permettant à l'utilisateur d'accéder à une base de connaissances lui permettant de trouver les réponses à ses interrogations, qu'elles soient fonctionnelles ou techniques ;
- Ⓢ Advancia Téléservices permet l'accès : au suivi des soumissions, à la visualisation de la supervision des infrastructures, quand ceci est déployé, et aux F.A.Q en suivant les arbres de décisions de la base de connaissances.

SUPPORT FONCTIONNEL

C'est votre levier pour la conduite de changement face à l'émergence de la digitalisation des processus implémentés au sein de votre organisation. Nos clients, tout en voulant assurer la de la productivité de leurs équipes sur les applications existantes, font face à un nouveau défi : élever et accroître l'expérience utilisateur sur les nouvelles applications métiers de plus en plus complexes pour assurer un retour sur investissement rapide.

MÉTHODOLOGIE

- Ⓢ **Phase de déploiement** : Brief avec le client et le maître d'œuvre pour préparer la compréhension du contexte opérationnel. Formation de nos équipes sur les nouvelles applications métier, QCM de validation des connaissances de nos équipes. Déploiement du nouveau mode opératoire.

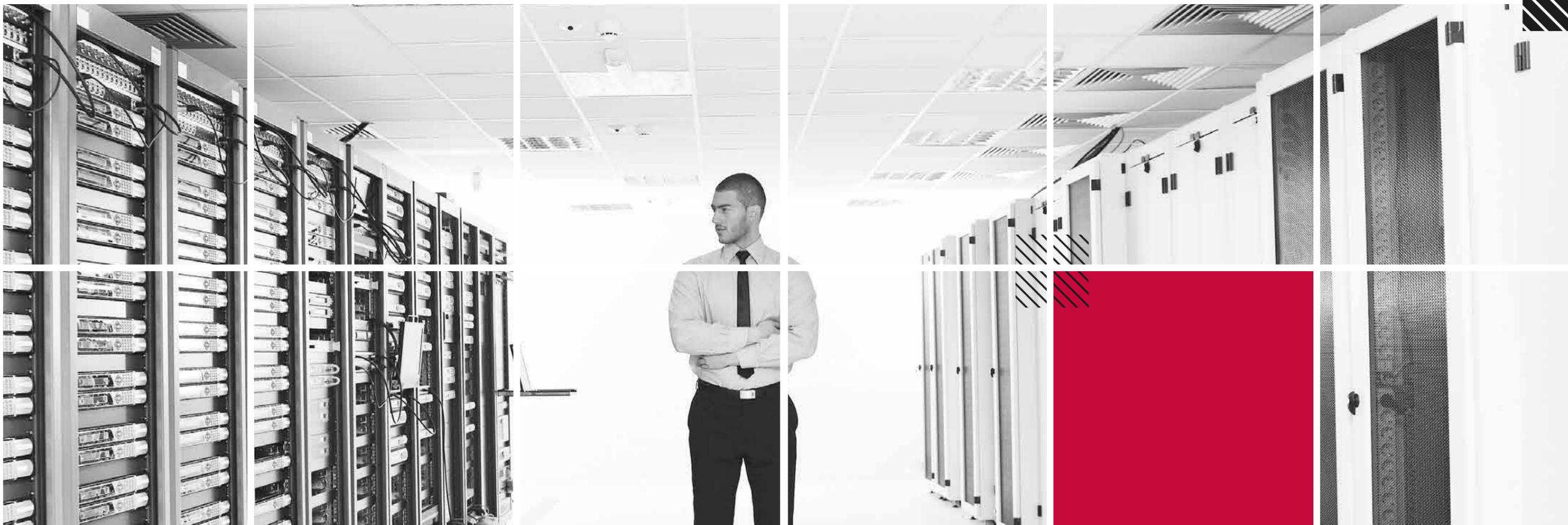
- Ⓢ **Phase Probatoire** : Montée en charge progressives dans la prise d'appels tout en nous assurant de l'appropriation par nos équipes du nouveau contexte. Montée en compétences progressives : appels entrants/sortants, doubles écoutes, débriefs évaluation et montée en charge progressive par validation de l'appropriation du métier et la consolidation des connaissances.

- Ⓢ **Service Régulier** : Entrée en production effective avec assistance à l'utilisation des applications et au diagnostic/résolution des dysfonctionnements (prise en charge de l'ensemble des flux) dans le respect des SLAs (Service Level Agreements) portant sur les taux de décroché global et décroché en moins de 12s ainsi que sur les taux d'historisation. C'est ainsi que nos équipes interviennent sur la résolution d'incidents par téléphone ou en prise en main à distance.

SUPERVISION A DISTANCE DES INFRASTRUCTURES

C'est un levier pour pallier les problèmes liés à tous les niveaux de **fonctionnement informatique** de votre entreprise en surveillant, analysant et alertant en temps réel (PS, Serveurs, liens, Bug) dans un but bien précis : rendre votre organisation plus performante et surtout **proactive** en assurant une forte disponibilité de vos infrastructures. Une excellente gestion du parc informatique donne un sérieux avantage concurrentiel à l'entreprise qui l'a mise en place. Advancia Téléservices, utilise les standards du marché tels que TeamViewer ® ou tout autre outil agréé par ses clients.





MÉTHODOLOGIE

- Ⓢ Installation d'un agent sur les postes de travail et serveurs quel que soit le système d'exploitation ;
- Ⓢ Supervision de vos éléments actifs et de vos PC, de vos systèmes d'exploitation, de vos serveurs virtuels, de vos serveurs physiques, de vos liens.
- Ⓢ Accès au help desk : réception des appels, des mails et des demandes par le portail.
- Ⓢ Anticiper les anomalies et les résoudre en amont : chaque agent fait remonter les informations que notre centre de services visualise sur les écrans de pilotage et un **tableau de bord** unique dédié à chacun de nos clients.

- Ⓢ Alerter par SMS ou email.
- Ⓢ **Prise de main à distance**, lorsque cette fonction est autorisée, elle permet de redémarrer un serveur distant, réglant ainsi un éventuel problème de disponibilité (site web, production, mise à jour, etc.)

NOS ENGAGEMENTS CONTRACTUELS ET QUALITÉ

Advancia Téléservices met en place un ensemble de dispositifs de pilotage de la qualité conformes aux standards ISO 9001 et ISO 27001 et compatibles ITIL.

LA CONVENTION DE SERVICE

La maîtrise de la qualité de service réside dans la mise en place et le contrôle **d'indicateurs qualité** dans le but de mesurer le respect de ces engagements et identifier les axes d'amélioration possibles.

La convention de service définit les résultats tangibles et quantifiables sous forme d'indicateurs qu'Advancia Téléservices est tenu d'obtenir vis-à-vis de ses clients dans le cadre **de son obligation de résultat**. A chaque indicateur servant de mesure du respect ou non-respect d'un engagement de service est associé une valeur objective et mesurable convenue entre Advancia Téléservices et le client. Cette valeur représente le niveau de performance attendu par le client.

Les niveaux de service attendus par nos clients seront analysés pendant la phase de démarrage et intégrés dans la convention de service. Des indicateurs seront produits permettant de piloter

cette prestation et d'évaluer en fonction du nombre de dossiers et de leur complexité le nombre d'intervenants adéquats.

A titre purement illustratif, ci-après une liste d'indicateurs présentant les engagements



Indicateur	Métrique	Mesure	Cible	Commentaire	Bonus/Malus
Disponibilité du service	Taux de décroché	% des demandes décrochées	95%	95% des demandes du client sont décrochées ou font l'objet d'une réponse.	+/-1 % par point d'écart
	Délai de décroché	% des demandes décrochées avant l'objectif	80% <= 20 secondes	Dans 80% des cas, le client attend moins de 20 secondes avant qu'un technicien ne décroche ou réponde à sa demande.	+/-1 % par point d'écart
Résolution en moins de 24 heures	Taux de résolution	% des tickets résolus par Advancia	90%	90% des tickets dans le périmètre de résolution d'Advancia sont effectivement résolus par Advancia	+/-1 % par point d'écart
Incident en attente de résolution	Âge moyen du Back log	Nombre de jours	< 6 jours	Age moyen des 10% des incidents ouverts les plus anciens	50€ par jour et par incident
Réclamation	Fréquence	Nombre	< 5/mois	Nombre de réclamation concernant le centre de services	100€ par réclamation en plus

LE PLAN D'ASSURANCE QUALITÉ

Le **Plan d'Assurance Qualité** est un document essentiel mis en place conjointement avec nos clients. Il évoluera tout au long du déroulement de la prestation. Il permet de tracer l'ensemble des différents changements lors de l'évolution du marché.

Advancia Téléservices fonctionne sur ces contrats selon les préceptes liés à l'ISO 9001/27001.

Chaque intervenant sur la prestation sera le garant du strict respect du système qualité en place.

Un Service Delivery Manager assurera l'animation de la qualité et l'application du principe de la roue de Deming pour permettre de capitaliser les progrès en amélioration continue.

Le **PAQ** mis en place permet à la fois de travailler sur un modèle sûr et fiable tout en préservant le coût d'obtention de la qualité.



LE PLAN D'ASSURANCE SÉCURITÉ

Advancia Téléservices assure l'exécution des prestations, en termes de sécurité des Systèmes d'Information selon, un **Plan d'Assurance Sécurité** dénommé **PAS**.

Il est mis en place avant le début de chaque prestation assurée pour le compte de nos clients et son objet est de :

- ③ Préciser les dispositions prises par Advancia Téléservices pour mettre en œuvre une gestion de la sécurité adaptée aux besoins de nos clients,
- ③ Décrire l'enchaînement des activités et les Livrables associés.

Des révisions du Plan d'Assurance Sécurité pourront être réalisées en cas d'évolution du Périmètre des Services ou des exigences de nos clients. Chaque révision sera réalisée par Advancia Téléservices et soumise à l'approbation de nos clients.

Les éventuels besoins de modification du **PAS** sont identifiés à l'occasion des réunions du Comité de Pilotage, du Comité de Contrat et amélioration ou comité stratégique.



MOYENS HUMAINS

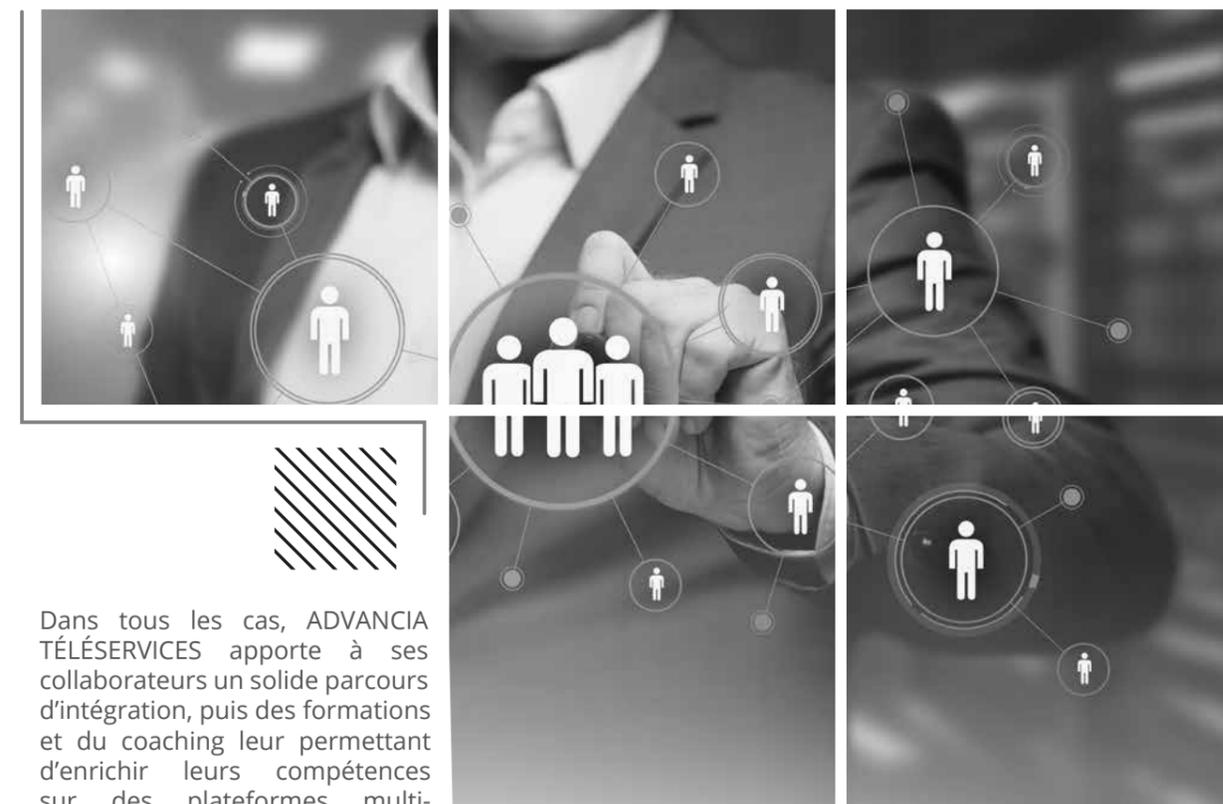
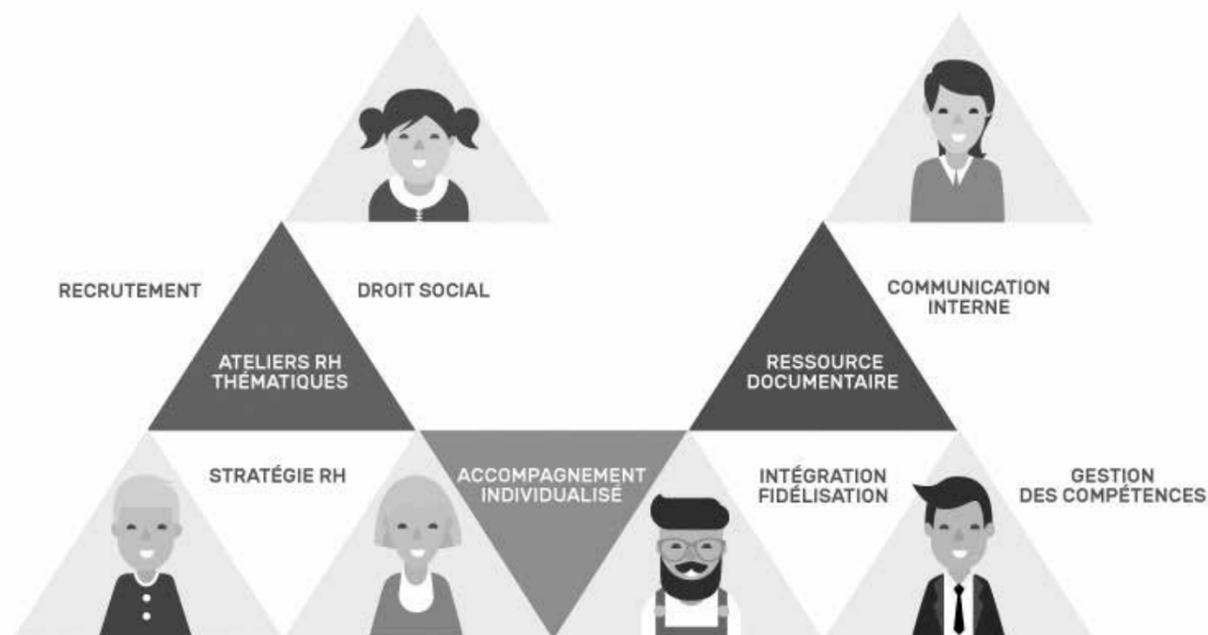
La prestation s'appuie sur les services délivrés au sein du centre de services d'Advancia Téléservices situé à la banlieue nord de Tunis. L'équipe est aujourd'hui constituée d'environ **50** techniciens dont plusieurs superviseurs, Team Leader et référents, qui pilotent les différentes activités de nos clients.

Le centre de services comprend trois cellules (mutualisée, dédiée et privée) et traite au quotidien les dossiers d'une plusieurs clients : WOOXO, Atempo, SOGETREL. Chaque prestation délivrée rentre dans le cadre d'un marché à engagement de résultats, comprend des indicateurs pénalisables, et des objectifs de résultats et d'optimisations significatifs.

UNE GESTION RH AU CŒUR DU DISPOSITIF

Le succès d'une entreprise réside largement dans l'entretien de son capital humain. C'est pourquoi ADVANCIA TÉLÉSERVICES œuvre chaque jour pour sa valorisation et son développement, en agissant sur la réduction des inégalités, l'employabilité et le dialogue social.

Sa politique recrutement privilégie la recherche de compétences spécifiques, l'aptitude à travailler en groupe et la capacité d'apprentissage des candidats. Elle accorde sa confiance aux jeunes diplômés et investit dans leurs capacités. L'entreprise est aussi continuellement à l'affût de collaborateurs dotés d'une réelle expérience professionnelle dont le savoir-faire nous est précieux.



Dans tous les cas, ADVANCIA TÉLÉSERVICES apporte à ses collaborateurs un solide parcours d'intégration, puis des formations et du coaching leur permettant d'enrichir leurs compétences sur des plateformes multi-environnements.

Le service recrutement continue de diversifier ses sources de candidatures : annonces jobboard, CV Thèques, participation à des salons, utilisation des réseaux, politique active de cooptation.

ADVANCIA TÉLÉSERVICES se distingue en outre par une procédure de recrutement élaborée qui est la première étape de son système d'évaluation des compétences prévoyant :

- ⊗ La qualification de la demande étayée par la nomenclature interne des fonctions.
- ⊗ L'évaluation personnelle, comprenant :
 - ⊗ L'identification de l'adaptabilité du candidat aux métiers du service au travers de la mise à disposition de ressources techniques, au contexte particulier de chaque mission et la spécificité de chaque client.
 - ⊗ L'évaluation de son potentiel d'évolution et de sa capacité à acquérir de nouvelles compétences.
 - ⊗ La motivation.
 - ⊗ L'évaluation technique, ayant pour objet de valider l'adéquation entre l'expérience, la formation et la mission.

La double évaluation technique et personnelle permet d'identifier :

- ⊗ La ressource la plus adaptée à la recherche.
- ⊗ Les points forts et les points faibles de chaque nouvelle ressource.
- ⊗ Les besoins éventuels en formation.
- ⊗ Le suivi d'intégration le plus adéquat.
- ⊗ Le mode de management adapté (+ ou - d'autonomie de réalisation).

Il s'agit ensuite de construire et de pérenniser la collaboration à l'aide des outils de management et de gestion des carrières grâce :

- ⊗ A l'entretien d'évaluation individuel et l'entretien professionnel, ainsi que des bilans intermédiaires individualisés.
- ⊗ Au plan de formation individualisé.

La politique de recrutement se fait l'écho au quotidien des valeurs cardinales d'Advancia Téléservices et notamment du respect des personnes et des engagements en matière de diversité et de non-discrimination.

La promotion de l'**égalité des chances** passe aussi par des actions ponctuelles favorisant l'intégration des personnes éloignées de l'emploi.

COMPÉTENCES

STABILISATION DE LA COMPÉTENCE DES ÉQUIPES TECHNIQUES



Le centre de services Advancia Téléservices dispose également d'une solution de débordement interne en cas de pic d'activité ou de surcharge temporaire ou partielle, un processus ayant été mis en œuvre pour traiter ce type d'évènement spécifique.

Des actions de fidélisation sont par ailleurs mises en œuvre pour limiter le turn over des équipes : animations d'équipes, réévaluations salariales, formations, plan de carrière et évolutions internes, etc

Des KPI sont construits autour des résultats aux QCM :

- Ⓢ Note moyenne des collaborateurs
- Ⓢ Note par périmètre
- Ⓢ Mesure de l'impact du turnover

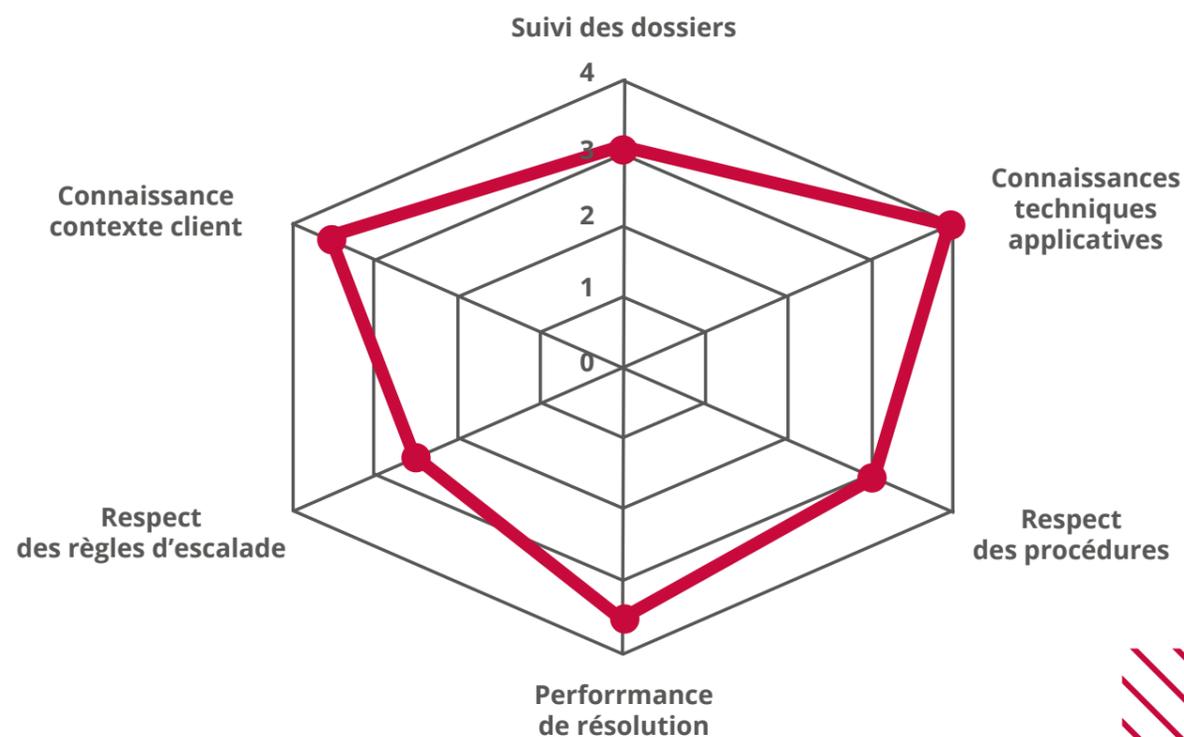


La maîtrise des compétences est un enjeu important dans la gestion de la prestation. C'est en effet l'un des points cruciaux pour permettre une parfaite maîtrise du scope et des engagements pris auprès de nos clients. C'est pourquoi ADVANCIA TÉLÉSERVICES suit l'ensemble de ses collaborateurs de façon individuelle par la réalisation de tests réguliers. Ces tests évoluent au gré du marché pour permettre de réaliser un suivi au plus près des besoins terrain, l'objectif étant de permettre d'avoir une cartographie précise des points forts et des points à améliorer de chacun des collaborateurs, mais aussi de connaître les domaines sur lesquels des efforts doivent être portés.

L'ensemble de ces tests permet de réaliser une cartographie précise des différentes équipes. Ils peuvent donner lieu à des formations, des accompagnements, ou en cas de carences trop importantes, à des remplacements de collaborateurs.



Matrice de suivi des compétences



GESTION DE LA MONTÉE EN COMPÉTENCE

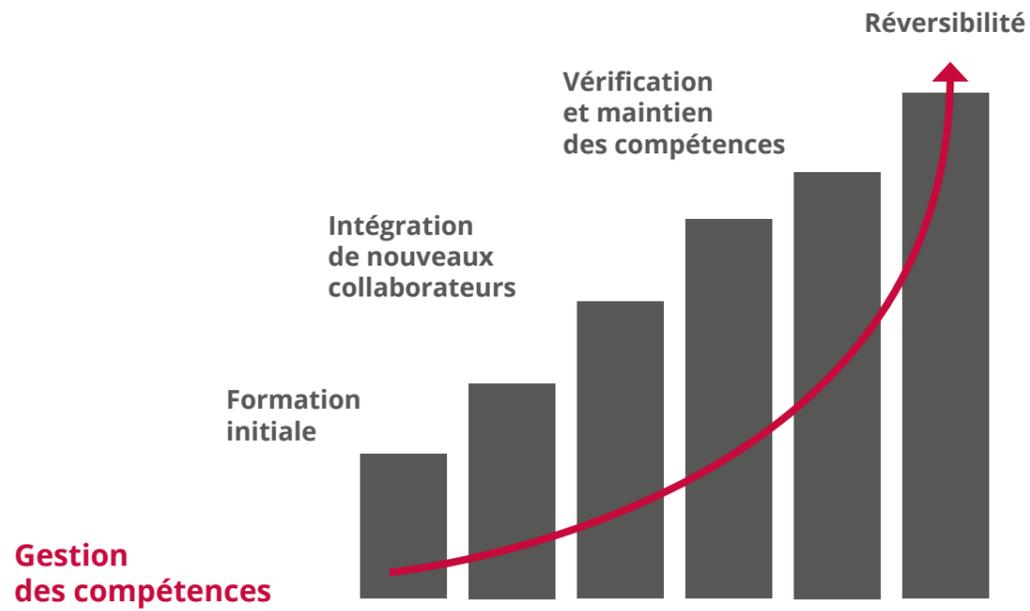
ADVANCIA TÉLÉSERVICES assure en partenariat avec ses clients la montée en compétences de son personnel sans perturber le niveau et la qualité du service rendu.

Le processus de montée et de gestion des compétences s'appuie sur un outil automatisé : la matrice d'évaluation des compétences :

- Ⓢ Créée au cours de la phase d'initialisation avec la participation du client.
- Ⓢ Mise à jour pendant toute la durée du marché en fonction :
- Ⓢ Des évolutions du périmètre technique et organisationnel.
- Ⓢ Des besoins des ressources.

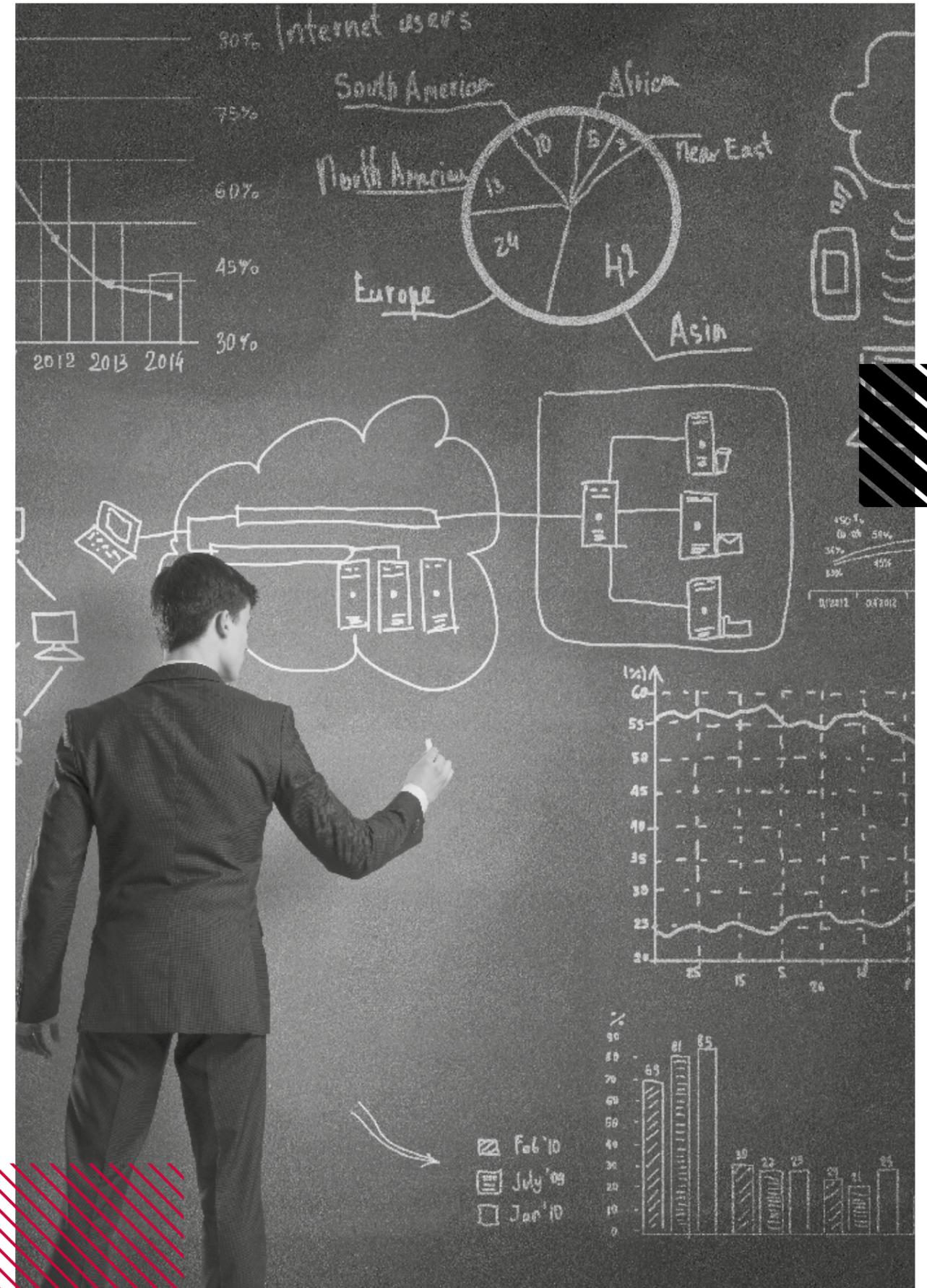
Pour assurer une montée en compétence rapide et efficace sur le scope de la prestation de nos clients, ADVANCIA Téléservices entend capitaliser sur les expériences passées et en cours au sein des différentes prestations qui sont ou ont été délivrées, mais également grâce aux éléments relevés lors de la découverte du contexte et de l'environnement spécifique du client.

Matrice des compétences évolutives



CAPITALISATION DE LA COMPÉTENCE

La matrice de compétences est un outil permettant d'avoir une visibilité sur le niveau attendu et réel de compétences des équipes. Il est fondamental dans la gestion de la capitalisation et de la continuité des compétences sur l'infogérance.



NOS MOYENS TECHNIQUES, PRA ET PCA

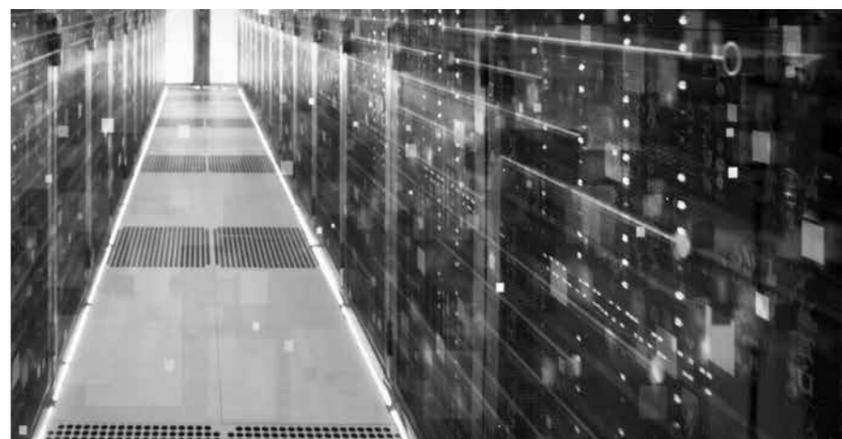
LE CENTRE DE SERVICES



INFRASTRUCTURES

Le centre de services Advancia Téléservices bénéficie d'une infrastructure existante éprouvée est construit autour d'une plateforme IPBX d'Altitude Software de type Vbox : un système fiable et stable conforme aux standards de la téléphonie sur IP en particulier SIP. Le système mis à la disposition assure une haute disponibilité grâce à une duplication en mode clustering (1 core et deux Media Gateway) ce qui permet une redondance automatique.

Outre la duplication en mode clustering de l'IPBX, le centre de contact est accessible par le biais de connexions au réseau public à travers des SIP Trunk. L'interconnexion au réseau public est effectuée à travers un Backbone maillé (Deux opérateurs, double lien en fibre optique à chaque opérateur en 100 Mbps atterrissant sur deux routeurs différents).



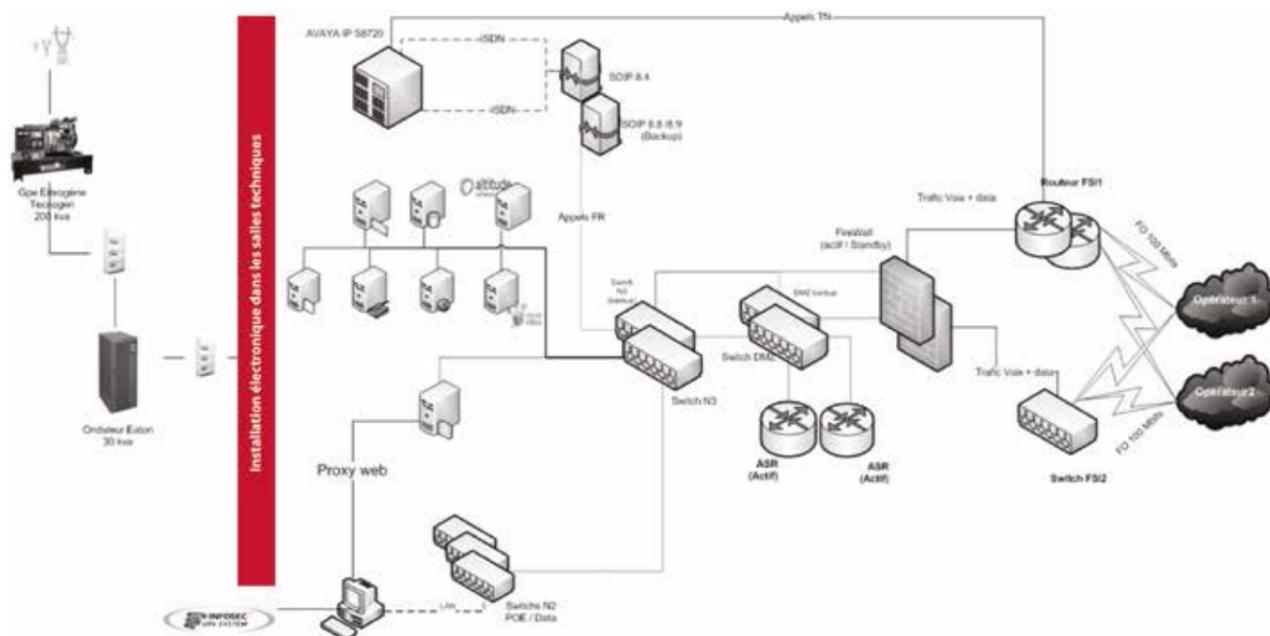
UNE ARCHITECTURE HAUTEMENT SÉCURISÉE

L'infrastructure matérielle et logicielle mise à la disposition du centre de services et notamment le centre de relation clients est hautement sécurisée offrant ainsi un taux de disponibilité très élevé

- ⓐ Energie ondulée et secourue par un générateur électrique de 200 KVA, 24/7.
- ⓑ Deux opérateurs télécoms différents.
- ⓒ Deux liens fibre optique 100 Mbps par ISP.
- ⓓ Infrastructure virtualisée et dupliquée.
- ⓔ ACD redondant.
- ⓕ Serveurs mutualisés.
- ⓖ Réplication sur Datacenter distant.
- ⓗ Plan de reprise d'activité.

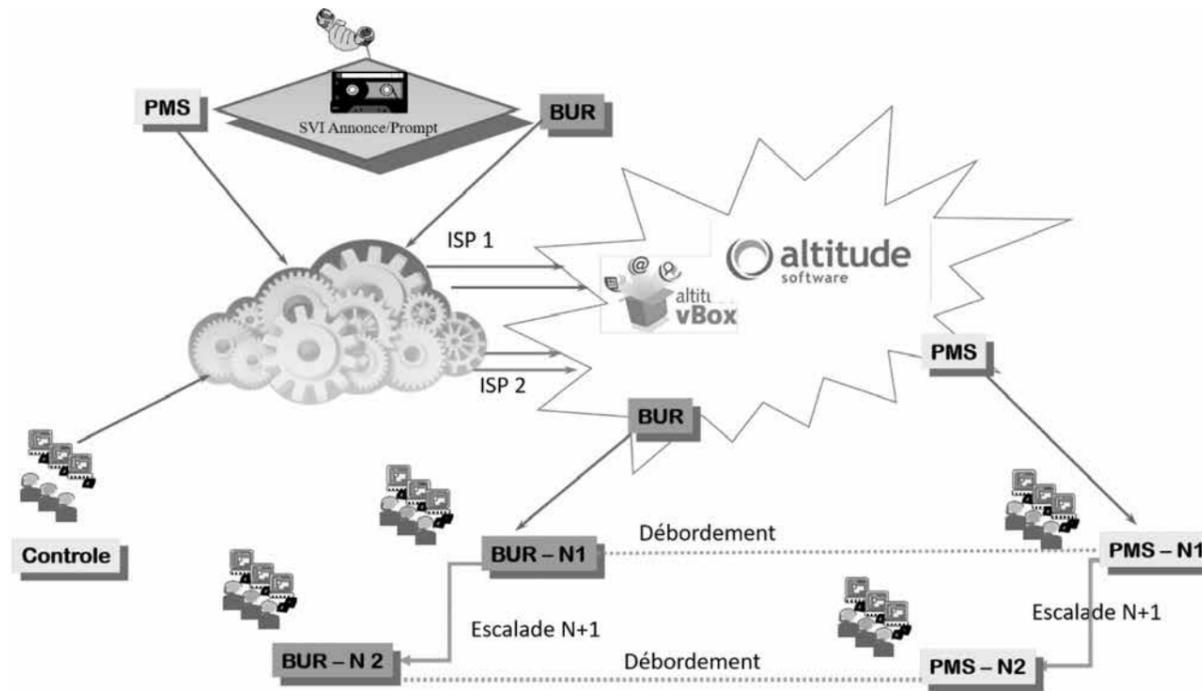
Le centre de services et notamment le centre de relation client est équipé d'une suite logiciels CRM d'Altitude Software hébergée sur des serveurs dupliqués et virtualisés. Un Plan de continuité de service est mis en place : un serveur distant a été installé au sein d'un Data Center hautement sécurisé et situé à 100 Km de nos locaux.

- a) Redondance physique de l'infrastructure du réseau LAN (Switch, Routeur).
- b) Un Hotspare d'outils agent disponible sur site (postes, casques, station).
- c) Sécurisation des liaisons opérateurs (FSI et télécoms) en constituant une boucle maillée (2 opérateurs et 2 liaisons sur 2 routeurs différents).
- d) Une Plateforme IPBX SIP en mode clustering en 1 core et 2 Media Gateway assurant une haute disponibilité.
- e) Données métiers sur des serveurs mutualisés.
- f) Sauvegarde quotidienne des données décentralisées.
- g) Process Disaster Recovery.
- h) Réplication en temps réel sur une plateforme distante Datacenter.



TRAITEMENT DES APPELS ET CENTRE DE RELATION CLIENTS

Le centre de services, appuyé par le centre de relation clients bénéficiant d'une plateforme modulaire, omni-canal permettant de recevoir différents type de flux multimédia (voix, email, chat, réseaux sociaux...) permettant ainsi une ouverture sur tous les moyens de communications dans une approche de proximité et de fidélisation accrue du client



Les appels reçus à partir du SVI du client aboutissent sur des SDA différentes en fonction du choix de l'appelant (appel PMS ou appel bureautique) et seront placés dans la file d'attente appropriée (appels bureautique ou appels PMS). L'ACD distribue automatiquement les appels à l'agent du groupe en question (Niveau 0/1). Chaque agent des deux groupes aura une compétence principale et une compétence secondaire, dans le cas où tous les agents d'une compétence définit sont occupés, les appels qui leurs sont destinés seront répondu par les agents de compétence secondaire.

A la réception d'appels l'agent sera guidé à travers des scripts pour la collecte des informations relatives à l'incident et crée un ticket à travers l'outil de tracking d'incidents, un numéro de ticket est associé. L'agent traitera l'incident en ligne dans la mesure du possible (base de données FAQ, traitement personnel) tout en ayant la possibilité

de se faire épaulé par un groupe d'escalade de niveau de compétence supérieure. Dans le cas où le ticket nécessite plus d'investigation, l'agent est tenu à communiquer le numéro de ticket à l'appelant et poursuivra le traitement du dit ticket en Back office en mode « After Call work », durant ce temps l'agent n'est plus disponible pour prendre des nouveaux appels. Tous les niveaux d'escalade resteront applicables.

Le traitement d'un ticket d'incident se poursuit jusqu'à sa résolution, l'agent traitant est appelé à renseigner les étapes suivi pour sa résolution au niveau de l'application de suivi d'incident, une fois l'incident est résolu un mail de demande de confirmation et de clôture du ticket sera envoyé au client. Dès la réception de la confirmation de résolution ou clôture du ticket, un mail de satisfaction client sera envoyé.



Les différents états d'agents sont :

- a) **Login** : Prêt pour recevoir un appel.
- b) **Log out** : Agent non disponible.
- c) **Pause** : Agent non prêt provisoirement pour recevoir des appels (pause).
- d) **ACW** : Agent en phase de traitement d'incident et non prêt pour recevoir des nouveaux appels.

Un système de backup de prestation, basé d'une part sur des formations récurrentes au sein de l'équipe, et d'autre part sur un système de bascule téléphonique « automatisé », permet en effet de traiter en entrée l'ensemble des clients en cas de surcharge d'activité, en toute transparence et sans le moindre impact pour les utilisateurs.

Les référents techniques, « sachants » techniques et fonctionnels des prestations, sont amenés régulièrement à transmettre leur savoir et leur connaissance du contexte à leurs homologues, qui a leur tour informent ou forment leur équipe sur les éléments qui auraient évolué sur les autres prestations.

En cas de surcharge planifiée, comme par exemple dans le cadre d'une migration ou d'un déploiement conséquent, le centre de services Advancia Téléservices est également en capacité à mettre en œuvre une cellule temporaire dédiée permettant d'absorber les activités liées à un tel projet.

NOS CERTIFICATIONS ET ACCRÉDITATIONS IT

CERTIFICATION DES PROCESSUS ET BONNES PRATIQUES

Advancia Téléservices a développé au fil des années un réel savoir-faire en matière de mise en place d'équipes de support (centres de services, assistance de proximité, administration, supervision, exploitation, etc) pour les organisations qui s'appuient sur les meilleures pratiques et processus ITIL.

Advancia Téléservices intègre systématiquement une approche PDCA (Plan, Do, Check, Act) ce qui facilite grandement l'intégration d'un système de gestion des services ISO 20000.

Advancia Téléservices a aligné sa cartographie de processus sur les préceptes ITIL pour une plus grande qualité de service et une meilleure efficacité de ses services d'infogérance.

Dans nos domaines d'expertise « Infrastructures et Support » nous avons intégré les meilleures pratiques ITIL telles que le « Service Management », le « Service Transition » ou l'« Incident Management Process ».

Notre directeur de projets est certifié ITIL et possède donc les compétences nécessaires à la mise en œuvre de ces pratiques.

L'implication des managers opérationnels dans la mise en place des bonnes pratiques ITIL nous

permet également d'industrialiser les processus existants chez nos clients et de mettre en place les outils nécessaires pour mesurer l'activité et définir les indicateurs pertinents de mesure. Advancia Téléservices s'attache à apporter toute son expérience pour :

- ④ Développer la qualité de service rendue aux utilisateurs.
- ④ Jouer un rôle de facilitateur.
- ④ Vulgariser la communication technique.
- ④ Être une structure d'assistance, de support et de conseil.
- ④ Garantir un guichet unique et « vitrine » des DSI dans le respect des bonnes pratiques.

La mise en place de centres de services dans un contexte ITIL en matière d'assistance et de support de l'environnement numérique de travail de l'utilisateur implique une forte implication de l'ensemble des acteurs Advancia Téléservices et ses clients dans les processus fondamentaux de la chaîne de support.



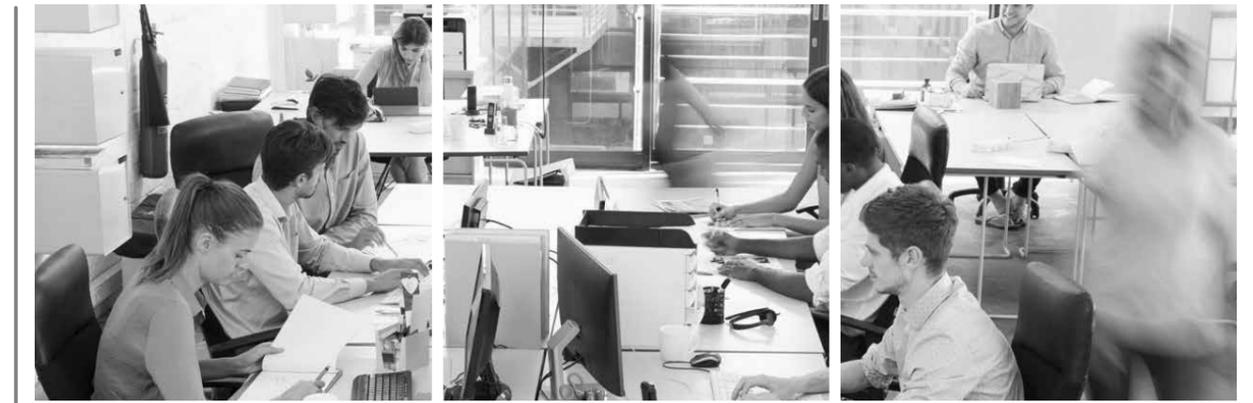
ACCRÉDITATION IT

Afin d'assurer le support du poste de travail, Advancia Téléservices s'est fait certifier **sur les technologies Microsoft** et particulièrement sur le

segment des TPE/PME - signe de reconnaissance dans la maîtrise de l'environnement de travail de l'utilisateur Microsoft Windows.



Gold Cloud Productivity
Silver Cloud Platform
Silver Datacenter
Silver Messaging
Silver Small and Midmarket Cloud Solutions



RÉGIE INGÉNIERIE INFORMATIQUE

LE CONTEXTE

Aujourd'hui beaucoup d'entreprises font face à une émergence de la digitalisation et à une croissance de besoin en matière de ressources informatiques. Certaines, dont l'informatique n'est pas le cœur du métier ne souhaitent pas recruter du personnel informatique supplémentaire, d'autres font face à des pics d'activité et ne disposent pas des ressources adéquates.

Advancia Téléservices, répond avec des offres d'outsourcing permettant de disposer de tous les types de compétences dont vous avez besoin pour répondre à des besoins spécifiques ou à des pics.

NOS OBJECTIFS

Permettre à nos clients, à travers une offre souple structurée et normalisée, de répondre rapidement à des pics d'activité et/ou pour soutenir le développement de nos clients à des coûts compétitifs.

NOTRE PROPOSITION DE VALEUR

Un modèle économique unique et novateur qui :

- ④ garantit la montée en compétence continue de votre ressource.
- ④ optimise vos opérations TI au quotidien.
- ④ et permet une relation de 360° entre les différents intervenants.

LES ATOUTS DE NOS OFFRES DE SERVICES RÉGIE

Délivrer des solutions ajustées en nous appuyant sur les partenariats IT que notre groupe a noués avec les leaders majeurs de l'industrie IT depuis plus de 25 ans

- ④ Fournir une ressource TI qualifiée au moment où vous en avez besoin.
- ④ Un service multidisciplinaire rapide et fiable.
- ④ Une flexibilité offerte avec des postes permanents.

NOS OFFRES DE SERVICES

RÉGIE DÉDIÉE

Le développement en régie consiste à **facturer le temps exact passé sur votre projet**. Dans le cas de notre offre, le pilotage se fait par le client. Advancia Téléservices délègue Un Chef de Projet fonctionnel qui veille à l'application des instructions d'avancement formulées par ses clients dans le cadre strict de l'application du cahier des charges initial.

En cas d'imprévu ou de retard, nos deux parties conviendront des modalités de facturation du travail supplémentaire. Par conséquent, la **relation de confiance entre Advancia Téléservices et le client** commanditaire est à la base de la réussite d'un contrat en régie.

RÉGIE AU FORFAIT

Le développement informatique au forfait est facturé sur un montant fixe qui se **calcule en fonction de l'ampleur du projet** et **est fixé** et convenu à l'avance avec le client.

Cette solution dispense le client de la responsabilité du pilotage fonctionnel et est par nature moins contraignant pour le client, les imprévus ou les retards sont pris en charge par Advancia Téléservices. Le coût d'un tel développement est par nature plus élevé que celui d'un développement en régie informatique, la responsabilité de bonne fin à des coûts fixés à l'avance incombe à Advancia Téléservices.

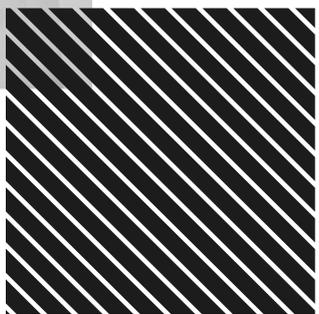
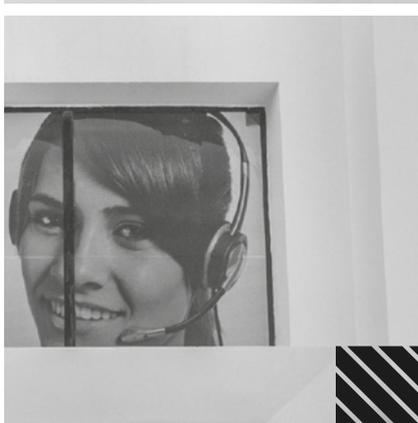
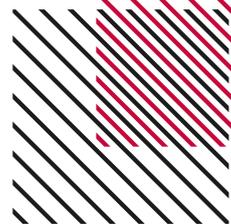
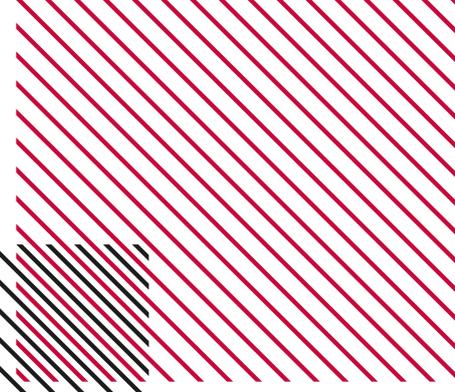
DÉLÉGATION D'INGÉNIEURS PONCTUELS

Pour vos projets informatiques ponctuels soit vous ne disposez pas des ressources adéquates soit vous n'avez pas un plan de charge à temps complet ou pour une longue durée. Advancia Téléservices vous propose un contrat en régie une solution idéale dans votre situation. Advancia Téléservices vous propose de mettre à disposition un ou plusieurs ingénieurs informatiques à la disposition de ses clients pendant une période prédéfinie.

MÉTHODOLOGIE

- ④ Réception et analyse de votre demande.
- ④ Recherche de la ressource la plus qualifiée disponible sur le marché (pas de compromis !).
- ④ Séances d'entrevues rigoureuses appuyées le cas échéant par des tests techniques sur les technologies visées.
- ④ Sélection des candidats répondants aux exigences : savoir-faire et savoir-être.
- ④ Vérification des antécédents de chaque candidat retenu.
- ④ Présentation finale des candidatures au client.
- ④ Suivi continu après l'embauche et soutien par une équipe multidisciplinaire.
- ④ Garantie de satisfaction.





Advancia Téléservices S.A
ZAC Khéreddine,
9 rue Socrate Le Kram
2015 Tunis - Tunisie
R.C Tunis B2412761 2010
www.advancia-teleservices.com.tn

