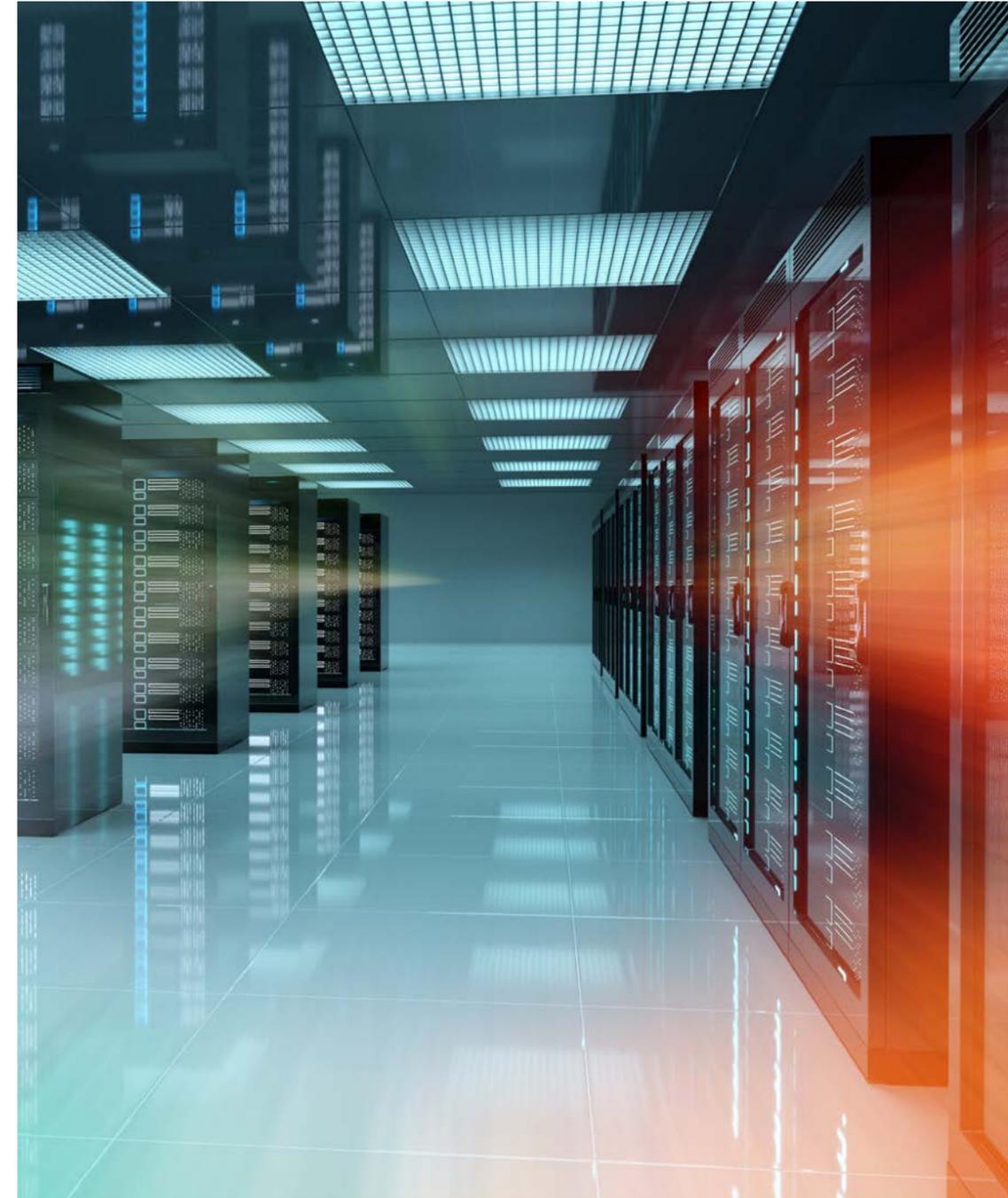


# La massification des contrats de maintenance

Livre blanc



**J.I.T.I.**

CARING FOR IT PERFORMANCE

# Sommaire

**P.3**

## **La massification de contrats : levier d'économies majeur pour l'IT**

*Par Stéphane Hascoët, CEO de Jiliti*

**P.4**

## **Les grands principes**

**P.7**

## **Les différents niveaux**

**P.10**

## **À qui la massification s'adresse-t-elle ?**

**P.12**

## **Les questions à se poser**

**P.13**

## **Les bénéfices : choisir plutôt que subir**

**P.15**

## **Cas d'école**

- Un constructeur automobile
- Un industriel pharmaceutique
- Un grand pétrolier
- Un équipementier
- Une centrale d'achat

**P.16**

## **Vers une démarche globalisée grâce aux services managés**

**P.17**

## **À propos de Jiliti**

# La massification de contrats : levier d'économies majeur pour l'IT

Par *Stéphane Hascoët*, CEO de Jiliti



Pour de nombreux DSI, 2021 restera sans doute une année à marquer d'une pierre noire. Contraintes par la situation sanitaire et la chute de leur chiffre d'affaires, les directions générales vont réduire de nombreux budgets en 2021, notamment ceux informatiques.



Une récente étude du CMIT et du club XVDSI<sup>1</sup> a montré que le budget 2021 de la DSI va baisser de 5 à 10 % pour 31 % des DSI interrogés, de 10 à 20 % pour 42 % d'entre-deux et même de 20 à 30 % pour 8 % des moins chanceux. C'est une baisse des budgets sans précédent qu'ils vont devoir négocier tout au long de l'année 2021.

Les directeurs IT, selon les budgets qui leur sont accordés, cherchent des solutions afin de faire face à des contraintes budgétaires parfois importantes. L'exercice sera d'autant plus difficile pour eux que la part du budget consacrée au "Run", c'est-à-dire au fonctionnement de l'IT, est bien souvent supérieure aux budgets alloués aux nouveaux projets qui peuvent éventuellement être repoussés à plus tard.

Parmi les leviers que peut actionner le DSI pour tailler dans ses budgets, la massification de

ses contrats de maintenance est un axe majeur. Les demandes pour ce type de prestation ont connu une brusque accélération depuis que les DSI ont pris connaissance de leur budget 2021.

La raison de cet intérêt est simple : un DSI peut attendre une réduction de l'ordre de 10 % à 20 % sur les coûts de maintenance IT, parfois 30 % dans certaines circonstances. Les gains financiers sont extrêmement significatifs sur des factures de l'ordre de 10 à 30 % par an et cette approche va permettre de répondre à la question cruciale : comment boucler mon budget ?

Le futur des sociétés de maintenance informatique s'articulera ainsi autour de services capables d'offrir à ses clients une prise en main complète des infrastructures quelle que soit la localisation [legacy, hébergeur, Cloud].

<sup>1</sup> <https://www.itforbusiness.fr/infographie-les-dsi-en-2021-41615>

# La massification de contrats : les grands principes

**La massification est un terme relativement peu connu mais qui, sur le terrain, existe pourtant depuis de nombreuses années. Elle se pratique déjà de manière très répandue dans de multiples secteurs de l'informatique, notamment dans le domaine de l'infogérance : help desk, support utilisateurs, exploitation, administration...**

Ainsi, quand on parle de gestion des utilisateurs, des applications ou des infrastructures, la massification n'est jamais très loin. On la rencontre également de plus en plus souvent, de façon transverse, dans les activités liées au cloud (sauvegardes, etc.).

En revanche, la massification de contrats de maintenance, objet de cet ebook, est une discipline récente que seul un nombre restreint d'entreprises pionnières connaît. La massification de contrats de maintenance repose sur trois mots clés : conseil, agrégation et optimisation [opérationnelle et budgétaire].

## **Conseil et accompagnement avant tout**

La massification est une démarche de conseil et d'accompagnement de bout en bout qui concerne les contrats de maintenance de l'infrastructure IT d'une entreprise.



Elle s'applique :

- quel que soit le type d'infrastructure (serveurs, stockage, réseau, sécurité...)
- quelle que soit la gamme de matériel d'un constructeur donné
- quel que soit l'âge des composants
- quel que soit le site d'hébergement de l'infrastructure (dans un datacenter, local ou externe, au sein d'une agence commerciale, dans une usine...)
- quelle que soit la zone géographique couverte (France, Europe, monde)



Lorsque l'infrastructure d'une entreprise est composée de multiples éléments (serveurs, systèmes de stockage, réseaux, qu'ils soient "on premise" ou dans le cloud...), les contrats de maintenance proposés par les constructeurs de ces matériels se multiplient et couvrent le plus souvent des garanties différentes, sur des durées hétérogènes, avec des options disparates.



## La massification de contrats : les grands principes

Les entreprises sont donc confrontées à une véritable complexité, qui est inhérente à la multiplicité des technologies déployées au sein de leur infrastructure IT. Sans compter que ces infrastructures peuvent être présentes dans de nombreux pays au sein desquels les processus et outils de supervision peuvent être hétérogènes, tout comme les politiques constructeurs ou les durées des contrats de maintenance.

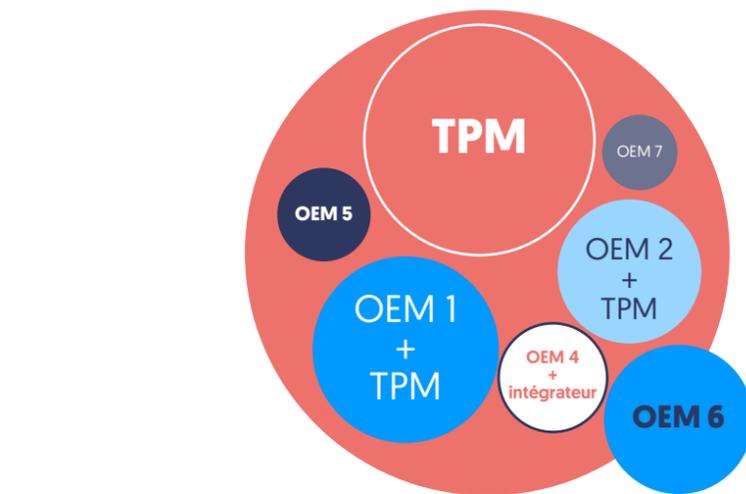
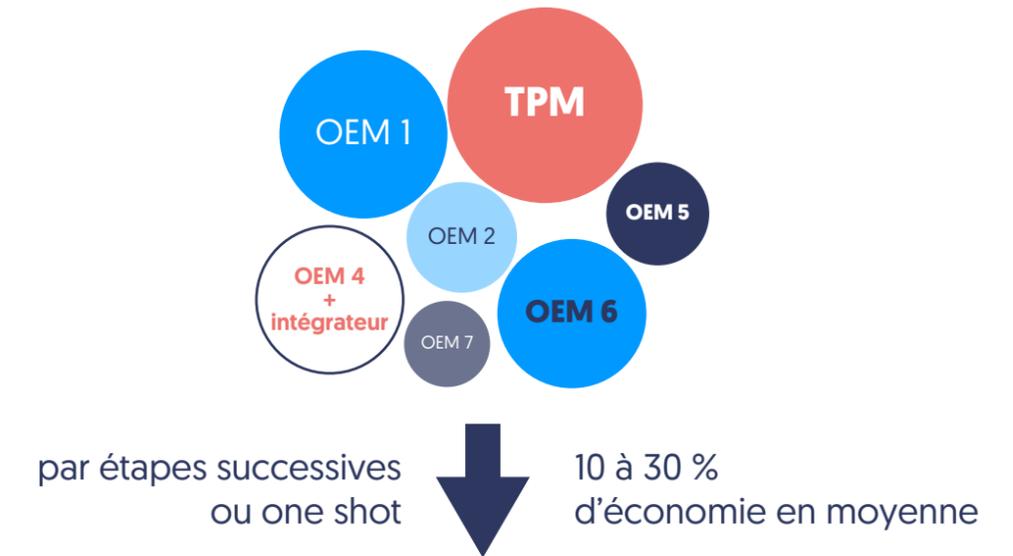
Si l'on ajoute à cela la multitude de fournisseurs, de commandes et donc de factures, on obtient un enchevêtrement administratif, juridique et technologique qui peut dans certains cas atteindre des sommets. Les entreprises jonglent donc d'une bulle contractuelle à une autre, sans ligne directrice ni vision globale.

### Gérer la complexité



**Simplification opérationnelle**  
**Services de qualité**  
**Sécurité**

### En massifiant les contrats de maintenance



**Meilleure flexibilité**  
**Bénéfices financiers : réduction et contrôle**  
**Conseil sur le long terme**

## Subtilités propres à chaque contrat

Les subtilités propres à chaque contrat de maintenance sont difficiles à percevoir pour un client final. Pour chaque composant d'infrastructure acheté, les questions à se poser sont, entre autres, les suivantes :

- Comment fonctionne le support client ?
- Prévoit-il un accès prioritaire ?
- Un interlocuteur dédié peut-il se rendre disponible ?
- Si oui, sous quel délai ?
- Quels sont véritablement les niveaux de services proposés ?
- Quels sont les engagements d'intervention et/ou de résolution d'incident prévus ?
- Des techniciens ou des ingénieurs sont-ils présents sur site ?
- Des dotations de matériel existent-elles sur place ?

Généralement, les entreprises regardent le prix total du contrat de maintenance auquel elles ont souscrit mais ne rentrent pas dans le détail de ce qu'elles achètent précisément.

La massification de contrats de maintenance débute par la détermination des usages dont les entreprises ont vraiment besoin et dans l'accompagnement aux différentes souscriptions des services adaptés durant la vie des équipements, dès l'achat jusqu'à leur décommissionnement, en France et à l'international.

## Agrégation, gouvernance et optimisations financières

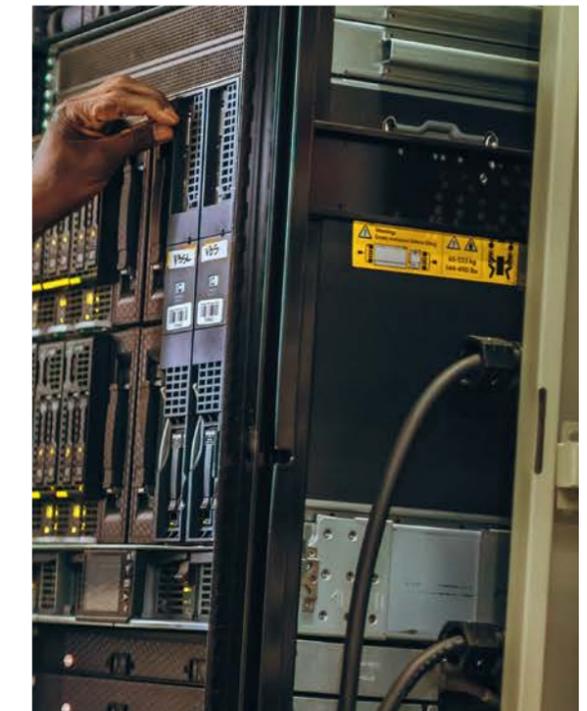
Dans la foulée de cette clarification des besoins, la démarche de massification consiste à agréger par étapes successives ou en une seule fois l'ensemble des contrats de maintenance souscrits par une entreprise en bénéficiant des meilleurs choix de solutions du marché. L'objectif est de lui proposer, in fine, un guichet unique lui permettant de simplifier la gestion de ses contrats.



En termes de gouvernance, cela signifie que l'entreprise qui applique une démarche de massification bénéficie d'un seul point d'entrée pour ses commandes de maintenance d'infrastructure IT, ce qui représente pour elle la gestion d'une seule facture, auprès d'un interlocuteur unique qui lui est dédié. Cela la décharge d'un niveau de complexité très élevé à gérer et lui offre une très forte visibilité en termes de pilotage de son activité.



En plus de ces avantages, la démarche de massification de contrats appliquée à la maintenance permet également de faire des optimisations financières dont une entreprise peut bénéficier dans le cadre de ces contrats. Les gains potentiels sont substantiels : ils peuvent représenter de 10 à 30 %<sup>2</sup> des dépenses totales liées aux contrats de maintenance.



<sup>2/</sup> Calcul sur la base des dossiers traités sur les trois dernières années

# La massification de contrats : les différents niveaux



Dès l'achat d'un ou de plusieurs composants d'une architecture IT, la tentation est forte de souscrire un contrat de maintenance constructeur. Ce type de contrat présente bien évidemment des avantages mais il peut, dans certains cas, être grandement optimisé.

Avant de se lancer dans la signature d'un contrat de maintenance constructeur, il faut en réalité distinguer deux couvertures de service bien différentes : la garantie constructeur et le contrat de maintenance constructeur.

Le périmètre de la garantie constructeur (OEM) est généralement le suivant :

- couverture hardware
- accès aux pièces
- Customer Replaceable Unit (CRU) : obtention, par le client, d'une pièce ou d'un accessoire simple en vue de son remplacement
- accès possible aux mises à jour logicielles liées au matériel (firmware) critiques ou évolutives
- SLA : pas ou peu d'engagement ["best effort"]

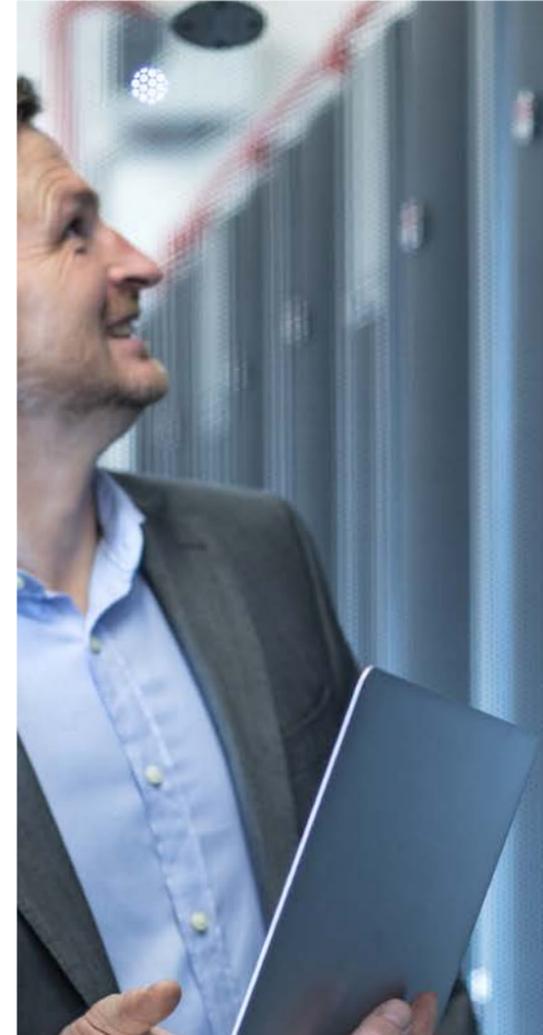
## La massification de contrats : les différents niveaux

Le contrat de maintenance proposé par le constructeur apporte, lui, du SLA (Service Level Agreement / Entente de niveau de service). Il s'agit d'un engagement d'intervention et/ou de résolution des incidents en un temps défini (en 4 heures ou à J+1 sur site, par exemple). Il peut intégrer une couverture 24/7, la mise à jour des systèmes d'exploitations (OS), la présence de techniciens sur place ayant la capacité d'intervenir pour remplacer des pièces, la constitution de stocks de pièces...

La plupart de ces contrats sont des contrats dits "à tiroir" qui intègrent de multiples options parmi lesquelles il est parfois complexe de s'y retrouver :

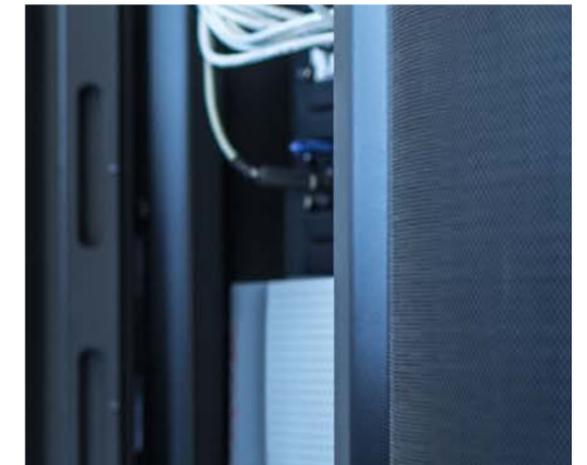
- surveillance / remontée d'alertes automatiques
- accès, plus ou moins prioritaire, au support (par mail, par téléphone)
- accompagnement proactif : conseil sur le choix des mises à jour à réaliser et évaluation de l'impact de ces mises à jour sur le reste de l'infrastructure, ce qui garantit ce que l'on appelle la "chaîne de compatibilité"
- etc.

La majeure partie du temps, les contrats de maintenance proposés par les constructeurs sont prépayés, le paiement se faisant lors de l'achat du matériel et leur durée est fixe (1 an, 3 ans, 5 ans...). Cela signifie que les options prises dès le début, qu'elles soient utiles ou pas, sont achetées une fois pour toutes, sans possibilité de les annuler, de revenir en arrière. Aucune souplesse contractuelle n'est donc prévue.

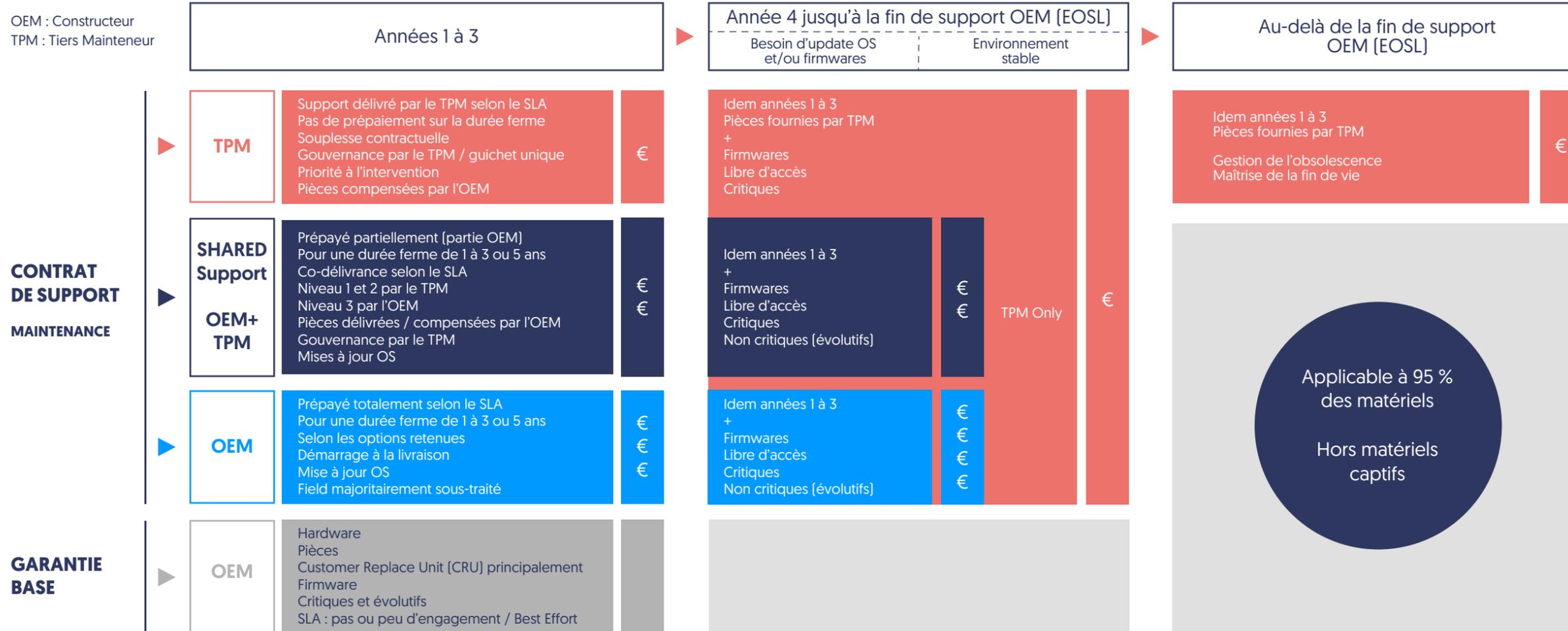


## Massification de contrats de maintenance : plusieurs niveaux possibles

La massification de contrats consiste à proposer aux entreprises soit des compléments, soit des alternatives aux contrats de maintenance constructeurs. Un contrat de maintenance peut en effet être assuré par une tierce partie, qu'on appelle TPM (Third Party Maintenance). Ce TPM peut fonctionner en partenariat avec le constructeur, dans le cadre d'un contrat de type "shared support" [support partagé], ou en dehors de lui.



## État de l'art : la maintenance dans le cycle de vie



Le contrat de maintenance TPM est souscrit pendant la durée souhaitée par le client, il débute et s'arrête quand il le souhaite. La date de démarrage et de fin, ainsi que le niveau de SLA, peuvent varier à tout moment. L'entreprise dispose d'un guichet unique lui permettant d'ajouter ou de retirer des options au moment voulu. Un conseiller dédié l'accompagne afin de déterminer les mises à jour à réaliser.

La tarification de ce type de contrat s'appuie sur les prestations assurées par la garantie constructeur (comme le fait de récupérer une pièce pour remplacer un élément défectueux ou de mettre à jour un firmware) et sur celles du contrat de maintenance proprement dit. La fine connaissance des périmètres et des clauses de chaque contrat permet d'optimiser les coûts de manière très efficace.

### Contrat de "shared support" :

la maintenance est co-traitée par le constructeur et le tiers mainteneur. Ce type de contrat se pratique actuellement beaucoup dans le domaine du réseau et stockage où des intégrateurs fournissent aux entreprises du

matériel, assurent le support de niveaux 1 et 2, tout en s'appuyant sur le constructeur pour les mises à jour logicielles, le niveau 3 et la compensation de pièces. La gouvernance est opérée dans le cas présent par le TPM (Third Party Maintenance) / l'intégrateur.

**Contrat TPM :** dans ce type de contrat, l'entreprise s'affranchit complètement du constructeur, elle bénéficie alors d'un service entièrement délivré par le TPM. En souscrivant ce genre de contrat, le client n'est plus soumis au prépaiement des prestations lors de l'achat du matériel. Il

retrouve ainsi une souplesse contractuelle fort appréciable. Si, par exemple, il achète du matériel qu'il ne peut installer que six mois plus tard, en raison d'un plan de déploiement international défini à l'avance, il ne paiera qu'au moment du déploiement réel de son infrastructure.

# À qui la massification s'adresse-t-elle ?



**La massification s'applique dès lors qu'une simplification dans la gestion des contrats de maintenance est nécessaire et que des optimisations financières sont recherchées. La démarche s'applique quelle que soit la taille de l'entreprise (grand compte, ETI, PME...), son secteur d'activités ou sa présence nationale / internationale.**

La massification est efficace même pour une PME dont l'infrastructure comprend, par exemple, deux baies de stockage et une trentaine de serveurs. Ce n'est pas la grandeur de l'infrastructure qui compte mais bien la volonté de confier un processus complexe et chronophage à des experts.

Les DSI, départements achats ou directions générales qui prennent la décision de massifier leurs contrats de maintenance n'ont désormais qu'un seul objectif en tête : se concentrer sur leur cœur de métier et développer l'activité de leur entreprise. Elles ne sont pas expertes dans la gestion de multiples contrats constructeurs, dont les durées sont variables, les options hétéroclites et les périodes de renouvellement ou de fin de support étalées dans le temps...

## **La massification pour tous ?**

La massification n'est pas une décision naturelle, implicite. Elle demande de la part de l'entreprise cliente une démarche d'appropriation à la fois des types de bénéfices que cette approche apporte mais aussi de ses conditions d'application.

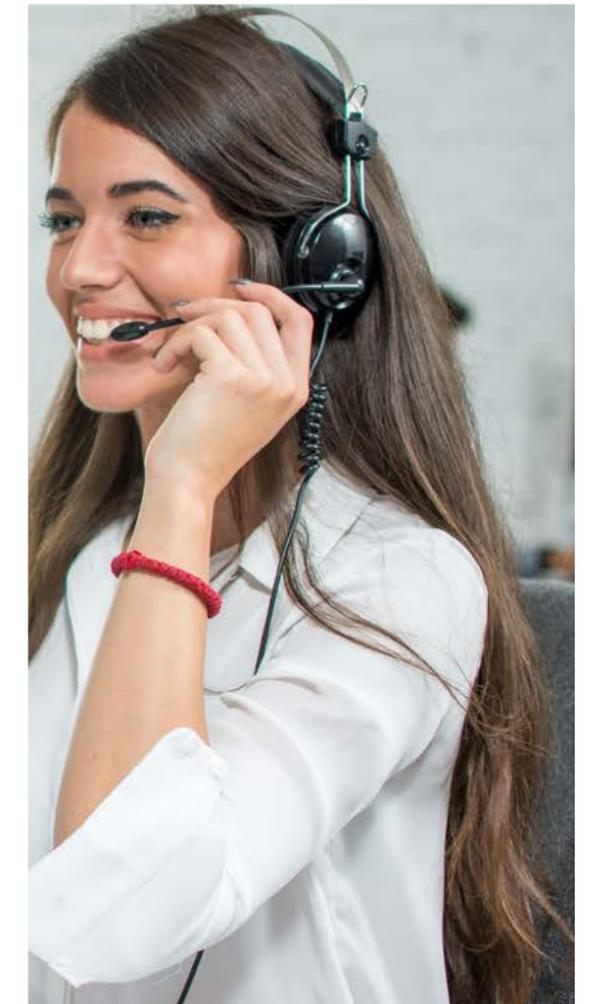
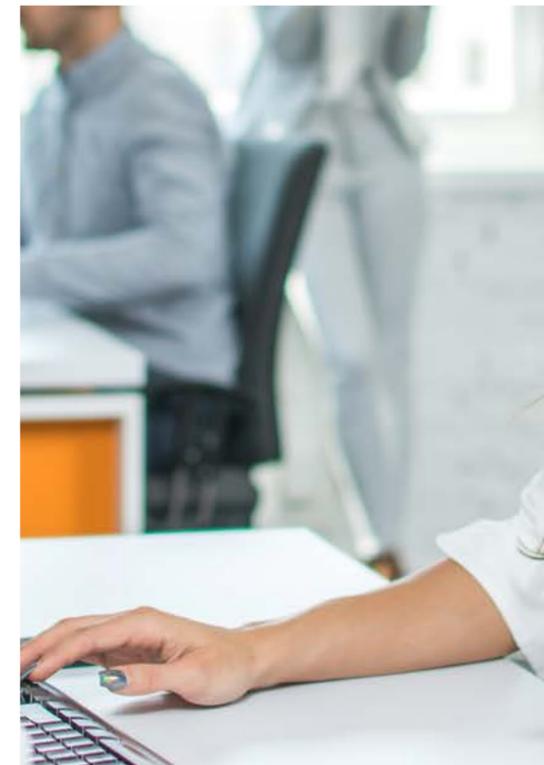
En effet, s'engager dans une logique de massification nécessite de bousculer ses habitudes, de changer son angle d'approche. Une entreprise candidate à la massification doit "ouvrir ses livres" et partager ses pratiques actuelles avec son tiers mainteneur.

Une fois que les données ont été mises à sa disposition, le TPM réalise une étude approfondie. Ce véritable travail d'ingénierie permet d'analyser les contrats souscrits, d'identifier les options choisies, de vérifier leur degré d'utilité en lien avec les vrais besoins de l'entreprise et de contrôler que les dépenses liées à certaines réassurances sont toutes indispensables. Cette prestation de conseil à part entière permet au TPM de proposer à son futur client de réaliser des économies sur ses dépenses de contrats de maintenance et d'optimiser les services de maintenance au plus près de leur besoin.

Si l'entreprise accepte la proposition, le TPM détermine alors les machines qui nécessitent de rester en contrat constructeur, celles pouvant basculer vers du shared support et celles éligibles à de la tierce maintenance. Plus les volumes de maintenance sont importants, plus les gains seront conséquents.

Quand une entreprise est sur le point de passer un appel d'offres relatif à ses contrats de maintenance, elle doit prendre en compte les caractéristiques mêmes de la massification en amont de sa démarche. Si elle décrit dans son cahier des charges une organisation traditionnelle, structurée en silos, la massification sera très complexe à déployer. De même, quand un groupe raisonne à l'échelle internationale, les pratiques de contractualisation au niveau de chaque pays ne peuvent être nationales. Elles doivent au contraire être centralisées en un point unique, au siège social par exemple.

L'entreprise doit donc envisager la possibilité d'agréger l'ensemble de ses contrats et de laisser au prestataire la possibilité d'être innovant. Ce caractère innovant passe par une approche de conseil plutôt que par un cahier des charges. La véritable question à se poser est la capacité à se faire accompagner sur les vrais enjeux. La notion de flexibilité est par exemple cruciale à cet égard.



# Massification de contrats : les questions à se poser

Les questions que toute entreprise possédant une infrastructure IT doit se poser pour profiter des effets de levier d'une démarche de massification de ses contrats de maintenance sont les suivantes :

- Combien me coûte l'ensemble des prestations de maintenance que j'achète ?
- Comment ces dépenses vont évoluer dans les 3 prochaines années ?
- Comment maîtriser mes dépenses en France et à l'international ?
- Quels sont les détails contractuels, financiers et opérationnels déjà souscrits ?
- Quelles sont les dernières mises à jour logicielles appliquées sur mes équipements ?
- Quelle est la politique du constructeur en termes d'accès aux mises à jour logicielles sur mes environnements ?

- Comment optimiser l'accès aux mises à jour des équipements qui nécessiterait un contrat constructeur ?
- À partir de quel moment puis-je considérer que mon environnement est stable ?
- Une fois la garantie constructeur passée, puis-je me contenter des correctifs de sécurité que le constructeur publie gratuitement ?
- Comment faire évoluer mon contrat de maintenance si, après les deux premières années par exemple, je m'aperçois que je n'ai plus besoin d'un responsable technique de compte (TAM) ou qu'un délai d'intervention à J+1, au lieu d'un délai "H+4" me convient parfaitement ?

- Comment gérer une hausse du prix du contrat de maintenance signé avec le constructeur ?
- Est-il nécessaire d'être couvert par un contrat de maintenance jusqu'à la fin de service d'un matériel (EOSL : End-of-Service-Life), c'est-à-dire jusqu'à ce que le constructeur cesse de proposer le support technique et la maintenance d'un de ses équipements ?
- Au-delà de la fin de support, quand le constructeur ne maintient plus rien, comment gérer la fin de vie, l'obsolescence, les pièces, le support ?

**À toutes ces questions, un TPM est en mesure d'apporter un conseil personnalisé, en fonction de la situation, du parc matériel et des besoins spécifiques de chaque entreprise. Il peut notamment basculer une partie des contrats existants en shared support financièrement plus optimisés, gérer directement la souscription des contrats auprès des OEM sur la base des besoins réels et prendre directement en charge tout ce qui peut être couvert par de la tierce maintenance.**

**Finalement, l'entreprise cliente n'a plus qu'un seul interlocuteur, tous ses contrats étant agrégés en un seul et elle ne paie que pour ce dont elle a réellement besoin.**

# Les bénéfices : choisir plutôt que subir

**La massification présente de multiples avantages, en termes financiers notamment, mais aussi de qualité de service interne, de souplesse contractuelle et, plus globalement, de gouvernance.**

## **Générer d'importantes économies**

Dans un contexte d'industrialisation des processus, de généralisation du télétravail et d'implication de plus en plus forte dans tous les processus métier, la DSI est en quête permanente de budgets à économiser. Son objectif est de concentrer l'intégralité de ses ressources sur les projets les plus stratégiques de l'entreprise.

De même, la direction des achats, en recherche constante de baisses des coûts récurrents, voit dans l'optimisation des contrats de maintenance un levier économique inespéré.

Et pour cause ! Sur certains contrats, notamment au niveau international, éviter que chaque pays ne traite en direct avec les constructeurs ou revendeurs locaux permet de créer des volumes globaux très importants, sources considérables de gains financiers.

## **Améliorer la qualité de service interne**

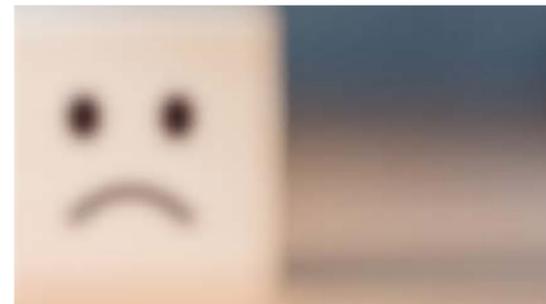
La qualité de service apportée est également améliorée grâce à la massification. Le fait de disposer d'un seul partenaire permet d'identifier une seule gouvernance sur un incident et d'éviter "les jeux de ping-pong" entre les différents fournisseurs.

Par exemple, sur un incident de communication de stockage SAN, il n'est pas rare d'avoir deux voire trois fournisseurs (serveurs, connectivité SAN / baies de disques). Ce type d'incident est quelquefois complexe à traiter et il est impératif d'identifier un propriétaire de l'incident et de prendre en compte l'environnement.

S'adresser à un interlocuteur multi-constructeurs et multi-technologies est un gage de sérieux, mais aussi d'indépendance. Les recommandations ne sont pas faites en fonction du constructeur, mais en fonction des intérêts opérationnels et économiques de l'entreprise cliente.

Les avantages sont donc nombreux et permettent de disposer d'une sérénité et d'un interlocuteur unique disposant d'un haut niveau de compétences et d'expertises nécessaires pour faire en sorte de traiter les demandes.

Le fait de disposer d'un seul point d'entrée, d'un numéro d'appel unique, est aussi pour les équipes opérationnelles un gage de simplification. Par ailleurs, des conseillers les accompagnent, de manière objective, quant aux politiques de mise à jour à privilégier afin de ne pas générer d'effets de cascade (respect de la chaîne de compatibilité).



## **Être souple contractuellement**

Le TPM apporte, par sa nature même, une souplesse contractuelle. Il permet de ne pas s'enfermer dans des durées non souhaitées ou dans des engagements trop contraignants. Par ailleurs, dans une démarche de massification, l'entreprise est conseillée et accompagnée dans ses choix de souscription de contrats constructeurs qui, par définition, sont sur des durées fixes, sans souplesse contractuelle.

Une société peut passer, aux échéances prévues, d'un contrat constructeur à un contrat TPM. Inversement, dans le cadre d'un contrat TPM, s'il y a besoin de souscrire à nouveau auprès d'un constructeur, pour obtenir la mise à jour d'un firmware par exemple, le TPM peut s'en charger au nom de son client et l'intégrer dans le contrat massifié.

En résumé, la massification apporte plus de souplesse contractuelle en optimisant certains composants qui ne sont pas flexibles, tout en profitant des effets de leviers de la tierce maintenance.

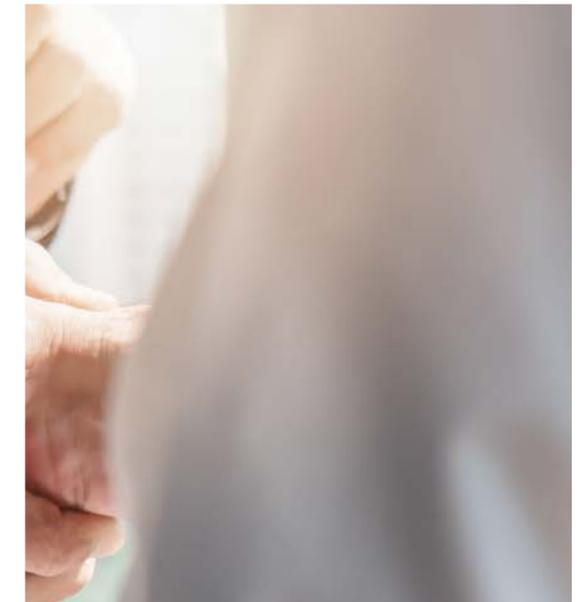
## **Mettre en place une véritable gouvernance**

La notion de gouvernance globale, absente de la plupart des offres du marché, est pourtant primordiale quand on gère une infrastructure IT importante. Disposer de statistiques détaillées sur son activité, sur les dates de début et de fin de contrat, sur les renouvellements à prévoir et sur les différentes phases du cycle de vie des matériels est tout simplement fondamental.



Cette gouvernance passe également par la mise à disposition d'un interlocuteur dédié, ce dernier étant en capacité de répondre à une question précise, réaliser un devis pour une prestation donnée ou faire intervenir un technicien dans les délais prévus au contrat quelle que soit la situation géographique de l'intervention.

Enfin, quand les volumes d'intervention sont importants sur un site donné, la gouvernance peut passer aussi par la présence d'équipe à demeure, disposant de dotations de matériel sur site, ce qui réduit les temps liés au traitement d'un incident.



# Cas d'école

**Les cas clients présentés sont des retours d'expérience d'entreprises ayant confié à Jiliti la massification de leur contrat de maintenance.**

**La globalisation des contrats a été menée selon les axes multi-technologiques quel que soit le constructeur, l'axe géographique quel que soit le pays, et enfin selon les besoins ou non de réassurance OEM, au sein d'une seule gouvernance unique opérée par Jiliti.**

## Un constructeur automobile

Ce client est un des précurseurs en Europe. Il a très tôt compris les effets de levier de la massification. Les économies générées, la qualité de la gouvernance, des prestations, de la relation contractuelle et enfin la flexibilité ont incité ce client à étendre, successivement la couverture de ses infrastructures serveurs, systèmes de stockage et réseau vers ce mode de gouvernance, tous constructeurs confondus.

## Un industriel pharmaceutique

Pour ce client, la massification a débuté il y a plus de 10 ans par les environnements serveurs, quelle que soit la technologie, en démarrant par la zone Europe. La prestation de Jiliti a par la suite été étendue aux zones Amérique et Asie-Pacifique.

La massification a ensuite évolué vers l'ajout de divers environnements de stockage en partie réassurés auprès des OEM. Enfin, fort de cette expérience réussie et de la performance financière obtenue, la couverture des équipements réseaux/sécurité a été ajoutée au contrat massifié, pour toutes les zones du monde où cet industriel est présent, en construisant le meilleur mix de services OEM-TPM.

## Un grand pétrolier

Depuis plus de 8 ans, ce grand groupe a concentré ses efforts de massification sur les technologies serveurs puis, dès 2020, sur les environnements de stockage EOSL qui ont été également confiés à Jiliti. En complément, de cette démarche de globalisation et sous l'impulsion de Jiliti auprès d'un OEM, ce client a profité

de conditions de flexibilité contractuelle améliorées par l'agrégation de ces contrats au sein d'une gouvernance unique Jiliti.

## Un équipementier

Pour ce client, un contrat de TPM est opéré sur des environnements stabilisés depuis plus de 5 ans. À partir de 2020, la massification a concerné les équipements neufs serveurs et stockage. Le client voulait en effet conserver la gouvernance et la simplicité d'un contrat unique, la qualité de services habituelle, ainsi qu'un seul intervenant pour son infrastructure notamment pour des raisons de gestion de la sécurité/d'accès inhérente à ses sites industriels [plan de prévention].

Jiliti s'est positionné comme un acteur unique capable d'assurer ces interventions, garantissant par là même une simplification opérationnelle et financière. Le client dispose ainsi d'un guichet unique, maîtrise la gestion de son parc et de ses coûts et centralise le suivi de l'ensemble de ses KPI.

## Une centrale d'achat

Pour ce client, Jiliti a assuré la conception de l'architecture, la distribution, l'intégration et la maintenance d'une infrastructure complète de cloud privé en privilégiant une maintenance en shared support dès l'achat. Cet exemple montre que les bénéfices de la massification d'un contrat de maintenance est possible dès l'achat par la souscription d'un service optimisé dans le cadre de la transformation de l'existant.

# Vers une démarche globalisée grâce aux services managés

La démarche des entreprises visant à massifier leurs contrats de maintenance est une étape supplémentaire vers la globalisation de tous les contrats dont l'objectif est de fournir des services d'infrastructures clé en main.

La tendance actuelle est à la complexification des systèmes d'information tout en maîtrisant ses budgets IT.

Les solutions globales de gestion des infrastructures [services managés] apportent des réponses de simplification

pour le DSI. En effet, celles-ci doivent englober l'ensemble des problématiques de localisation des infrastructures et offrir des services pour les applications de l'entreprise.

Ces services comprennent la maintenance historique des matériels, la gestion des infrastructures déportées (hébergement externe, Cloud provider) ainsi que l'ensemble des couches logicielles offrant aux applications des infrastructures rendues simples et faciles à gérer.

Jiliti intègre toutes ces prestations dans son offre de services.



# À propos de

# J.I.L.I.T.I

CARING FOR IT PERFORMANCE

Jiliti – précédemment Econocom Business Continuity – se positionne comme le partenaire de confiance de toutes les organisations pour le management des infrastructures IT, tout au long de leur cycle de vie. En tant qu'expert depuis plus de 40 ans dans les nouvelles technologies d'infrastructures IT, Jiliti a toujours adopté une approche multi-constructeurs et multi-technologies, ce qui lui permet d'être indépendant.

Cette indépendance est une de ses principales forces. Elle permet à Jiliti d'intervenir chez ses clients quel que soit le constructeur et sa gamme (stockage réseau, sauvegarde), quel que soit l'âge du matériel et quelles que soient les zones géographiques couvertes.

En tant "qu'infogérant de la maintenance" couvrant plus de 150 pays dans le monde, Jiliti et ses 430 collaborateurs conseillent les entreprises de toutes tailles sur les meilleures pratiques à appliquer pour massifier leurs contrats de maintenance.

[www.jiliti-group.com](http://www.jiliti-group.com)



*Ce livre blanc a été réalisé sur la base d'un entretien avec Benoît Mahieu, Directeur Général Adjoint de Jiliti*