

# Gestion et maintenance à distance d'application software pour une clientèle internationale



**IPM INTERNATIONAL**

Smart Terminals and Systems. Since 1958

# *Maintenance: Modèle, Données & Acteurs*

- **Utilisateurs métiers**  
Applications, Production, Marketing, Commercial,...
- **IT**  
Réseaux, backup, sécurité, Internet,...
- **Support Client local**  
Configuration, Traces, Logs, Tests,...
- **Support Client distant**  
2<sup>ème</sup> Niveau, ...



**IPM** INTERNATIONAL

Smart Terminals and Systems. Since 1958

# *Maintenance: Business modèle*

- **Produit:**  
Offre de service/maintenance
- **Prix**  
% prix de vente, durée, sur demande,...
- **Place / Distribution**  
Offre: Quand, Comment, Qui
- **Promotion**  
?



**IPM** INTERNATIONAL

Smart Terminals and Systems. Since 1958

# *Gestion de la configuration*

- **Hardwares**
- **O.S. & Patches**
- **Applications**
- **Paramètres**
- **Interfaces**



**Historique**

**Traçabilité:**

- **Livraisons (produit,..)**
- **Clients**
- **R&D, indus,...**

**Compatibilité**

**Qualité: ISO**



**IPM INTERNATIONAL**

Smart Terminals and Systems. Since 1958

# *Contexte / Risques*

- **Opérationnel / Production**  
Coûts, Délais
- **IT**  
Droits, Réseau, Backup, Internet, VPN,...
- **Sécurité / Confidentialité**  
Qui, Quoi, Comment, Log ?
- **Représentation locale**  
Intérêts locaux/globaux ?
- **Géographique, Population, Time zone**
- **Culturel, Linguistique**
- **Niveau des connaissances**  
Pré-requis (attendu, communiqué, effectif)



# *Service Level Agreement (SLA)*

- **Mise à disposition de ressources**
  - personnes, infrastructures
- **Préservation de la connaissance**
- **Services, Hot Line**
- **Type de maintenance: préventive, correctives, évolutive**
- **SLA/Métrique: temps de réponse, temps de réparation,...**
- **Qualification du niveau des erreurs: critique, majeur, mineur, temporaire,...**
- **Formulaire: rapport d'erreur, nouvelle fonctionnalité**
- **Partie Légale**
- **Prix et conditions**

