

## Groupe CHEQUE DEJEUNER Tierce maintenance applicative de la solution de sauvegarde

### Le Groupe Chèque Déjeuner en quelques points clefs :

- Date de création : 8/09/1964
- Siège social : Gennevilliers
- Forme juridique : SCOP à conseil d'administration
- 51 sociétés
- Nombre salariés : 2131
- Métiers : service à la personne et aux entreprises
- Résultat d'exploitation : 19,5 M€



Partenaire des entreprises depuis sa création en 1964, le GROUPE CHEQUE DEJEUNER n'a jamais cessé d'inventer afin de proposer des outils innovants toujours en phase avec les attentes et les besoins des salariés.

Aujourd'hui le GROUPE CHEQUE DEJEUNER est structuré en 3 pôles :

- **Le pôle Titres France** est spécialisé dans l'émission de titres de paiement à vocation sociale et culturelle. Autant d'outils permettant de dynamiser une politique Ressources Humaines, stimuler les équipiers, les forces de vente ou encore fidéliser un réseau de distribution...
- **Le pôle International** comprend l'ensemble des sociétés créées par le Groupe Cheque Déjeuner dans les différents pays.
- **Le pôle Services** est articulé autour de 3 entités, développant chacune des métiers spécialisés et performants : Information de l'action sociale, Services à la personne et relations clients et citoyennes.

Compte tenu des partenariats qu'a tissé le GROUPE CHEQUE DEJEUNER avec son réseau, les données informatiques sont en croissance importante et sont plus critiques. Sans pouvoir élargir l'équipe d'administration, les données exigent des niveaux de services plus élevés.

Une solution de sauvegarde est impactée par l'ensemble du système d'information, les réseaux LAN, SAN, WAN, les bases de données, les systèmes d'exploitation, l'ordonnancement des opérations...

Le maintien de l'architecture de sauvegarde en conditions opérationnelles est chronophage. L'analyse et la prise en charge des problèmes ou incidents sont difficiles tant les acteurs impactant la solution sont nombreux.

Afin de contourner ces contraintes, la Direction du Système d'Information du GROUPE CHEQUE DEJEUNER, et avec le soutien des équipes d'administration et d'exploitation, souhaite bénéficier d'une **prestation sur mesure réalisée par un spécialiste de la protection et restitution des données.**

Pour adresser son besoin, le GROUPE CHEQUE DEJEUNER, s'est engagé auprès d'INETD dans le cadre d'un contrat de **Tierce Maintenance Applicative « TMA »**.

La solution repose sur le logiciel IBM Tivoli Storage Manager ITSM.

L'accompagnement proposé est global et prend en compte :

- Un point de contact unique, la détermination des problèmes et l'ouverture des incidents ;
- Des opérations de surveillance et d'exploitation quotidiennes ;
- Un suivi pro-actif de l'architecture, dont un capacity planning ;
- Des préconisations d'optimisations pour maintenir et améliorer les services de sauvegarde ;
- Un contrôle qualitatif de la solution et de la TMA ;

Pour s'assurer du bon niveau de service, le contrat prévoit un test de reprise d'activité et de redémarrage des services.

### ***Bénéfices de la solution INETD***

La prestation se base sur la méthodologie et l'assurance qualité de la TMA, tout en laissant une totale liberté d'évolution selon le périmètre applicatif.

#### **INETD s'engage :**

- A assurer la maintenance des applications avec engagement de résultat ;
- A maintenir les compétences nécessaires à la continuité de service ;
- A intervenir dans les délais fixés ;
- A mettre à disposition des ressources additionnelles en cas de besoin.

La Tierce Maintenance Applicative d'INETD permet donc au GROUPE CHEQUE DEJEUNER :

- de bénéficier d'une expertise technique beaucoup plus pointue et une compétence pluridisciplinaire ;
- de bénéficier d'une exploitation réalisée par des spécialistes, autonomes et transparents ;
- ***d'attribuer des missions plus cruciales aux équipes, par un recentrage sur le cœur de métier du GROUPE CHEQUE DEJEUNER ;***
- de contrôler les services rendus par des métriques et critères définis en début de contrat ;
- d'anticiper les besoins et les tendances.

*Une organisation quotidienne et éprouvée au service d'un partenariat durable*