

LE CENTRE DE SERVICES NATIONAL DE GFI INFRASTRUCTURES & PRODUCTION

Le Centre de Services GFI I&P est un outil industriel puissant qui accueille l'infogérance totale ou partielle des processus et infrastructures des clients.



NOTRE OFFRE

Le Centre National concentre et délivre à partir de ses sites dédiés (Nantes, Lyon et Sophia-Antipolis) toutes les offres de GFI I&P :

- Le conseil
- L'hébergement
- Les services de production, de surveillance, d'exploitation et d'intégration
- Les services d'infrastructures systèmes, réseaux et bases de données
- Les services autour du poste de travail (support bureautique et métier, gestion de parc, masterisation, déploiement)
- Le PRA (Plan de Reprise d'Activité)

Nos prestations sont organisées de façon à allier les services sur sites Client à ceux produits depuis nos Centres de Services. Les SLA (Service Level Agreement) qui encadrent ces services font l'objet de contrats souples, fondés sur des unités d'œuvre exprimant le métier de nos clients et permettant une mesure directe de la performance.

NOS MOYENS

Notre Centre de Services d'Infrastructures et de Production est hautement sécurisé. Réparties sur quatre sites français, nos activités permettent d'offrir une gamme complète de services autour de l'outsourcing des Systèmes d'Information. Nos sites sont certifiés ISO 9001 (2000) pour les activités d'infogérance et mettent en œuvre les meilleures pratiques de l'ITIL.

- **Quatre salles d'hébergement hautement sécurisées :** Infrastructure réseaux redondante. Supervision 24h/24 et 7j/7. Hébergement et sauvegarde dédiés et/ou mutualisés. Plus de 500 serveurs hébergés, Unix, AS400, Windows, SAP, Oracle, Citrix, Wmware, ...
- **Un Centre de supervision national :** fonctionnement 24h/24 et 7j/7 avec des équipes fonctionnant en 3/8. Surveillance et exploitation permanentes des serveurs, des applications et des réseaux de systèmes hébergés dans nos centres et chez nos clients. Surveillance processus métier, automate bancaire, sites e-commerce, ...
- **Une plateforme de Help Desk français et anglais :** outillée et industrialisée. Quarante positions. Couverture du service 24h/24 et 7j/7. Traitement annuel de plus de 200 000 appels utilisateurs.
- **Un Centre d'expertise OnLine :** à partir de notre Centre, une équipe d'experts assure 24h/24 et 7j/7 l'administration et l'optimisation des infrastructures systèmes et des bases de données de nos clients.

NOTRE ORGANISATION



Depuis 2003, GFI est membre fondateur de l'ITSMF (association régissant l'ITIL en France). GFI s'appuie sur ces préconisations pour la réalisation de prestations avec engagement de résultat.



L'organisation interne vise à industrialiser les processus en séparant l'exécution des prestations proprement dites et la gestion de la relation client avec la maîtrise d'œuvre et/ou la maîtrise d'ouvrage.

- **Le Front-Office** gère la relation client et le cœur de métier de la prestation. Il s'organise autour d'un Service Desk multilingue appuyé par des experts de niveau 2 pour assurer le support du Système d'Information client.

- **Le Back-Office** comprend une équipe Service Delivery constituée de Chefs et Directeurs de Projet expérimentés. Cette équipe assure le suivi de la relation client et le respect des engagements au travers de comités de pilotage mensuels où sont vérifiés les conformités du Service Level Agreement (SLA) et du Plan d'Assurance Qualité (PAQ) qui définissent clairement nos prestations.

GFI a choisi des solutions robustes et éprouvées pour piloter l'ensemble de ses infrastructures :

- Sauvegarde de systèmes : DataProtector, Tivoli



Une de nos quatre salles aménagées haute sécurité pour l'hébergement de serveurs

- Surveillance systèmes, applicative et réseau des infrastructures hébergées et télé exploitées : Sysload Software & Nagios
- Mise en œuvre des recommandations ITIL, supportée par ASSYST, outil de gestion d'infrastructures full-compliant ITIL d'Axios Systems
- Reporting relatif aux engagements (Hyperion Performance Suite) pour la consolidation de données multi sources et la génération de tableaux de bord

DES RÉFÉRENCES SIGNIFICATIVES

- **Carrefour** : enseignes de proximité (Shopi, Marché plus) et de Cash&Carry (Promocash). Prestations assurées :
 - Hébergement et administration des serveurs
 - Service Support Utilisateurs (30 personnes)
 - Service de TMA des applications (20 personnes)
 - Déploiement et administration des infrastructures sur site
- **Cargill Texturants Systems** : fournisseur international de produits alimentaires, agricoles et de gestion du risque, le groupe Cargill emploie 124 000 personnes et détient 19 sites de production. Prestations assurées :
 - Service desk (France, Allemagne, Espagne, GB, USA)
 - Administration des serveurs sur notre Centre de Services (SAP R/3, GPAO Uniface, Datawarehouse Oracle + Business Object, messagerie Lotus Notes)
 - Télé-gérance des serveurs sur les sites de production
 - Fourniture et administration d'un réseau MPLS et connexions VPN sur internet

- **Keolis** : Groupe privé européen, Keolis est un opérateur multimodal du secteur du transport de voyageurs, délégataire de service public. Les prestations :
 - Help desk
 - Mise en œuvre d'un système qualité : PAQ, SLA, etc...
 - Fourniture et administration d'une messagerie unifiée
 - Fourniture et administration d'un réseau VPN
 - Relation avec les tiers et gestion des contrats
 - Intégration d'une partie de l'équipe informatique
- **La chaîne thermale du soleil** : Vente de cures thermales médicales et séjours de remise en forme en France. Les prestations :
 - Reprise de l'hébergement, 6 racks serveurs et 17 serveurs
 - Exploitation globale du réseau, des serveurs, des applications et des opérateurs
 - Conseil en architecture, déploiement de la solution WIFI sécurisée dans les hôtels
- **France Telecom** : Help Desk en mode débordement de la Direction Interne du Support aux 120 000 utilisateurs.