



## EXTERNALISATION DU SUPPORT APPLICATIF

### CHALLENGE CLIENT

Pour les entreprises en phase de transformation digitale, le "time to market" est un impératif tel que de nombreux projets sont développés en flux tendus. Par la suite il devient difficile de gérer de façon optimale et efficace le support et la maintenance corrective et évolutive des applications livrées par des prestataires différents et reposant souvent sur des plateformes techniques hétéroclites.

Les entreprises sont dans l'obligation de gérer des applications développées avec différentes technologies et la démultiplication des fournisseurs provoque une perte de temps en gestion avec de multiples intervenants ainsi que de multiples outils de communication et de gestion.

### SOLUTION

#### Notre solution: Un support applicatif externalisé "on demand"

Itersys propose un service d'externalisation de votre support applicatif reposant sur trois grands axes:

**1. Notre expertise au service de vos technologies grâce à nos process de travail:** Itersys, ce sont 15 ans d'expertise en développement de plateformes e-commerce et d'applications métier "web based". Notre équipe est composée d'experts techniques qui accompagnent nos clients quotidiennement pour les opérations de maintenance corrective et évolutives de leurs systèmes informatiques. Nos process d'encadrement des projets sont régulièrement questionnés et affinés pour offrir le meilleur mix de rigueur et d'efficacité technique (Prince2/Scrum) et de réactivité (Agile) dans le traitement des demandes de nos clients, qu'il s'agisse de nouveaux projets ou d'opérations de maintenance.

**2. Standardisation des applications et méthodologie:** Choisir Itersys pour la délégation de votre écosystème applicatif vous garantit la sécurité d'un lot de procédures et méthodes éprouvées. Revue technique des applicatifs, recommandations d'optimisations du code, de l'infrastructure, mise en place de tests automatisés, release management (scripts de déploiement), contrôle qualité sur l'ensemble des livraisons, planification et suivi des sprints par lots via des outils de ticketing et de gestion de projet, réunions régulières de statut et rapports d'activité et de performance.

**3. Business model adapté à vos besoins:** Que vous ayez besoin d'une équipe dédiée pour la maintenance d'une plateforme, ou d'un système mutualisé pour le traitement de demandes correctives et évolutives, nous avons la solution.

**a. Team dédié:** La mise en place d'une équipe dédiée répond au besoin des grands comptes qui veulent un accompagnement quotidien, des missions de conseil technico-fonctionnel ou méthodologique, des experts référents et dédiés au suivi de leurs projets sans priorité concurrente. Toutes les modalités de ce type de collaboration sont discutables.

**b. On demand:** Le système de ticketing On-demand offre à l'entreprise à la recherche d'un support technique la possibilité de faire appel à des experts pour des opérations de maintenance corrective et évolutive et toute autre mission de conseil facturée à la prestation. La mutualisation des ressources permet de réduire considérablement le ticket d'entrée à un support technique sans transiger sur la qualité et la disponibilité d'équipes francophones.