



IBM Software

Lotusphere2011

24 mars 2011 - Bois-Colombes

Accélérez la rentabilité de votre
investissement en logiciel IBM
avec l'offre

IBM Software
Accelerated Value Program

Eric Hascoët

Responsable Accelerated Value Program pour la France

Faites entrer votre entreprise dans l'ère du Social Business





Agenda

Que signifie “Valeur accélérée” ?

Une offre de service qui répond à vos besoins

Le personnel mis à votre disposition

L'Accelerated Value Program et le support technique

Annexes

- Exemples d'activités réalisées dans le cadre de l'Accelerated Value Program
- Accelerated Value Program “Processes and people”





Work Smarter.
Think Proactive.

IBM Software Accelerated Value Program clients see an average return of 5.3 times* their annual contract cost.

* As reported by the International Technology Group, August 2010.



Planification réussie



Mises à jour facilitées



Déploiement accéléré



Logiciels optimisés



Croissance maîtrisée

Que signifie « valeur accélérée » ?

- Réduction des coûts opérationnels
- Meilleure productivité et ROI
- Accroissement du Business
- Accélération des déploiements
- Maîtrise du cycle de vie des logiciels IBM
- Limitation des risques...





Une offre de services qui répond à vos besoins

Vous pouvez vous focaliser sur votre métier car nous prenons en charge la gestion de votre environnement logiciel



- **Un accompagnement préventif**
 - ✓ Planification, mises à jour et migrations
 - ✓ Identification et prévention des problèmes
 - ✓ Alertes et problèmes critiques potentiels
 - ✓ Échange de meilleures pratiques
- **Le partage de connaissance et d'expertise**
 - ✓ Des interventions sur site
 - ✓ Des ateliers techniques, de l'encadrement ou encore du conseil personnalisé
 - ✓ Des événements et séminaires
- **La gestion des incidents**
 - ✓ Coordination de problèmes complexes
 - ✓ Reporting et analyse de tendance
 - ✓ Suivi d'incidents et escalade



Le personnel mis à votre disposition

Il peut vous être partiellement ou entièrement dédié, travailler à distance et/ou sur votre site



Accelerated Value Specialist

Conseils techniques et partage de connaissances
Assistance préventive à distance
Activités stratégiques

Accelerated Value Leader

Votre point de contact désigné
Support préventif
Gestion de vos besoins en services
Suivi des incidents et gestion des escalades
Partage de connaissances



AVP Linkages to Technical Support





Vos contacts



H el ene Chuquet
Commerciale Accelerated Value Program



Denis Della Schiava
Commercial Accelerated Value Program



Eric Hascoet
Responsable Accelerated Value Program pour la France





Annexes





Exemples d'activités réalisées dans le cadre de l'Accelerated Value Program

Assistance lors d'une migration de serveurs de messagerie

- Coordination d'expertise IBM afin de traiter les sujets du client
- Identification des problèmes potentiels et proposition de solutions en coordination avec des experts IBM
- Accès direct aux équipes de développement afin d'obtenir des réponses immédiates aux questions
- Partage des "Best Practices" et validation de la démarche client avec les experts
- Suivi rapproché et prise en compte rapide des problèmes
- Contribution de l'Accelerated Value Program au succès de la migration





Exemples d'activités réalisées dans le cadre de l'Accelerated Value Program

Prise en considération des impacts business du client

- Compréhension des impacts Business par les équipes Support et Développement
- Remontée d'une fonctionnalité manquante dans un produit, également demandée par d'autres clients
- Grâce au “Business Case” mis en avant par l' Accelerated Value Leader, le développement a pris en compte la demande et a intégré cette fonctionnalité dans les versions suivantes du produit





Exemples d'activités réalisées dans le cadre de l'Accelerated Value Program

Coordination et clarification

- L'Accelerated Value Leader coordonne les ressources qui travaillent sur les problématiques clients
- L'Accelerated Value Leader facilite la compréhension des problèmes auprès du support de part sa connaissance du contexte et de l'environnement du client avec lequel il travaille





Exemples d'activités réalisées dans le cadre de l'Accelerated Value Program

Adaptation de solutions à l'environnement du client

- L'environnement complexe du client incluait des OS, des Logiciels et des machines non supportés avec les versions de Sametime, Notes, Domino ou Connections qu'il voulait déployer. L'équipe Accelerated Value Program a pu obtenir à plusieurs reprises des accords de support personnalisés permettant le déploiement de produits non testés par les laboratoires IBM dans certains environnements
- L'environnement du client ne permettait pas l'usage des installeurs fournis avec les Hotfixes Domino, l'équipe Accelerated Value Program a obtenu des équipes de développement un script permettant le déploiement de fichiers à plat sous systèmes Unix pour patcher les serveurs





Exemples d'activités réalisées dans le cadre de l'Accelerated Value Program

Adaptation de solutions à l'environnement du client (... suite)

- Le client avait un environnement extrêmement bridé pour des raisons de sécurité et un problème bloquant le déploiement d'un produit IBM mettait en péril tout un projet. Des solutions techniques étaient fournies nativement dans le produit IBM, mais étaient incompatibles avec l'environnement spécifique du client
- L'équipe Accelerated Value Program a permis la mise en production par l'obtention d'un fix en 24 heures, en coordonnant les actions des équipes de support de niveau 2 et 3 avec les laboratoires IBM sur plusieurs continents



AVP - Accelerated Value Program

