heliaq SAMSUNG

LES SERVICES MANAGÉS AU SERVICE DE VOTRE PARC INFORMATIQUE

Découvrez comment gagner en sécurité, en efficacité et en temps grâce à Heliaq & Samsung.

1

Qui sommes nous ?

heliaq

Quelques chiffres

- Une ESN 100% française
- 370 M€ de CA
- +6 000 clients
- 27 agences
- 750 salariés
- 7 datacenters opérés
- 94% de clients satisfaits

Au-delà de la technologie

heliaq

heliaq.fr

Nos métiers pour vous accompagner dans tous vos défis

DIGITAL WORKPLACE
Réinventez vos espaces de travail

INFRASTRUCTURES IT
Cyber-résilience et performance des données

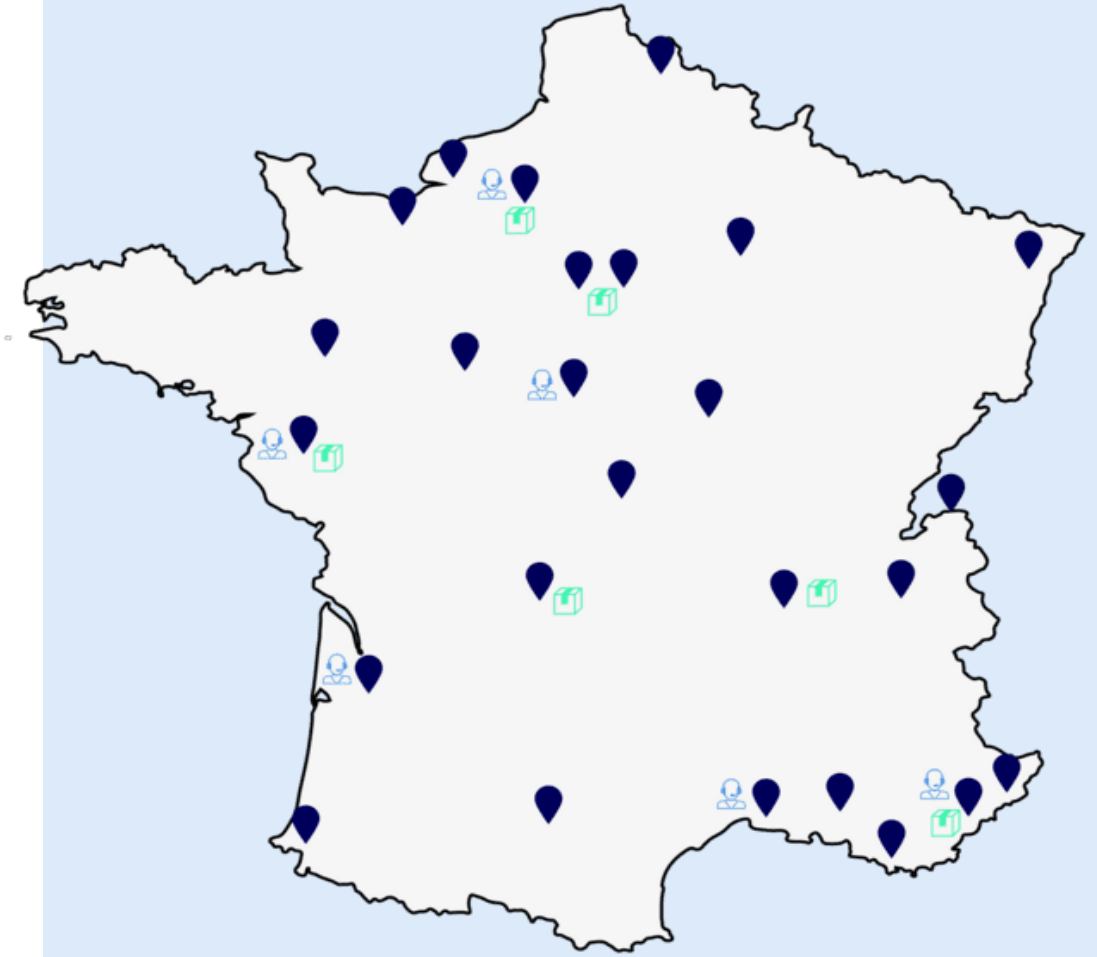
CYBERSÉCURITÉ, CLOUD, SERVICES MANAGÉS
Maîtrisez votre IT

Pourquoi opter pour Heliaq

La proximité d'une ESN Française

Nos **26 agences** et **nos centres de services** répartis sur le territoire vous garantissent un **accompagnement et une attention de 1er ordre**

Lille, Rouen, le Havre, Caen, Paris Ouest, Paris Est, Reims, Strasbourg, Rennes, Nantes, Orléans, Auxerre, Bourges, Le Mans, Limoges, Bordeaux, Biarritz, Toulouse, Lyon, Annecy, Montpellier, Avignon, Aubagne, Nice, Monaco, Nyon



Agences

Centre de services utilisateurs et infrastructures

Centre de services logistique (intégration / Stockage / Préparation)

2

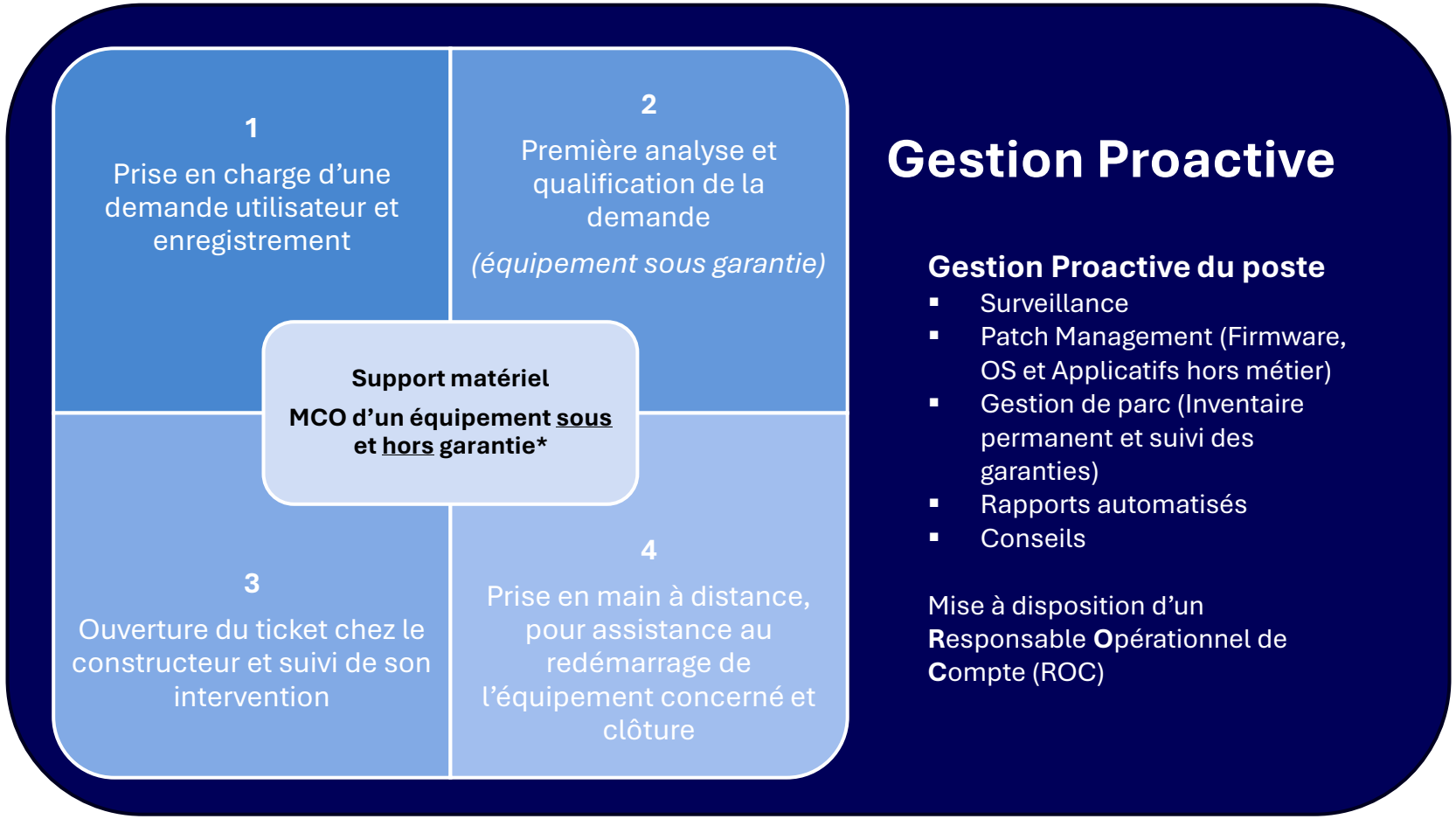
Les offres Heliaq

Les services managés pour les EndPoints

heliaq

Les services managés sur les EndPoints

Des services autour des postes de travail et de la mobilité



Gestion Proactive

Gestion Proactive du poste

- Surveillance
- Patch Management (Firmware, OS et Applicatifs hors métier)
- Gestion de parc (Inventaire permanent et suivi des garanties)
- Rapports automatisés
- Conseils

Mise à disposition d'un **R**esponsable **O**pérationnel de **C**ompte (ROC)

Assistance utilisateur

Service desk usage du poste de travail

- Accès au **guichet unique**
- Prise en charge de la **demande**
- **Qualification** et **transfert** éventuel à l'équipe identifiée
- **Assistance** à l'usage environnement utilisateur (PC, smartphone, etc…)
- **Dépannage** sur l'usage du poste de travail via prise en main à distance
- Prise en charge des **communications** et assistance avec les tiers identifiés (Copieurs, opérateurs, etc…)

***Hors garantie** : Spare à prévoir, tiers mainteneur identifié ou proposition de devis au client pour le remplacement des pièces défectueuses*

Une infogérance globale - *BeProductiv*

Une solution « clé en main »

SUPPORT MATÉRIEL ET MCO

- Surveillance de l'ensemble de l'infrastructure client et des postes de travail des collaborateurs
- Maintien en Condition Opérationnelle (MCO) de l'ensemble des composants du SI
- Assistance au redémarrage post intervention du constructeur

GESTION PROACTIVE DU POSTE DE TRAVAIL (HARDWARE & SOFTWARE) ET DES SERVEURS

- Patch management (Connectwise Automate)
- Gestion de parc (inventaire automatique permanent)
- Gestion des garanties

MAINTIEN EN SÉCURITÉ

- Fourniture de la solution de sauvegarde et de la solution antivirus (En remplacement des solutions en place)
- Mises à jour de l'environnement

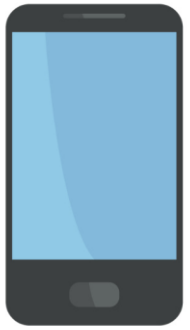
Et les devices « mobiles » dans tout ça ?

Les enjeux autour de la mobilité pour des services managés efficaces

Infrastructure

Poste de travail

Mobilités



PRTG & CONNECTWISE

?

Quel produit ?

3

Les solutions Samsung

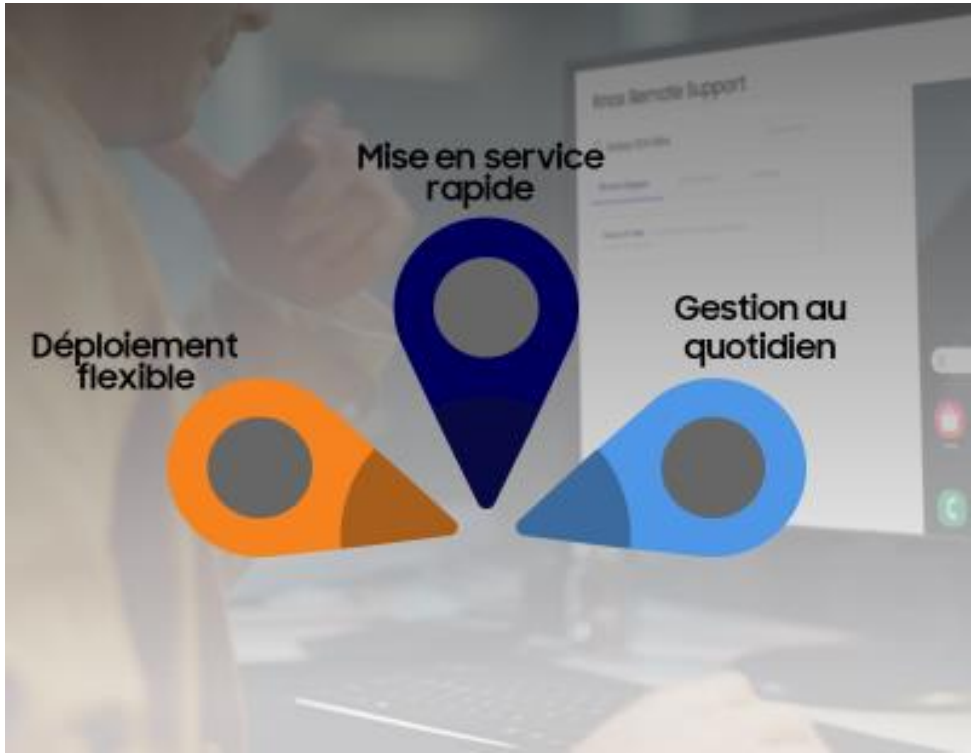
Knox Suite

heliaq

SAMSUNG

Comment Knox Suite peut répondre à tous les besoins ?

Cas 1 : Nouveaux terminaux gérés



Cas 2 : Anciens terminaux dans le parc

visualiser et contrôler son écran en temps réel directement depuis la console Knox Suite

Contrôler des boutons de l'appareil et faites des captures ou enregistrements de l'écran.

Collecter distance tous types de logs détaillés des appareils afin de simplifier le processus de dépannage.

Samsung Knox Suite

Solution tout-en-un conçue pour gérer et sécuriser les appareils mobiles, elle simplifie chaque étape de la mobilité d'entreprise mobiles pour les administrateurs informatiques.

Sécuriser

Sécurité avancée des appareils et des données

Déployer

Configuration et initialisation simplifiée

Gérer

Gestion complète des terminaux et du système d'exploitation

Analyser

Analyse approfondie des données d'utilisation

Dépanner

Assistance à distance et collecte rapide des logs

Renforcer

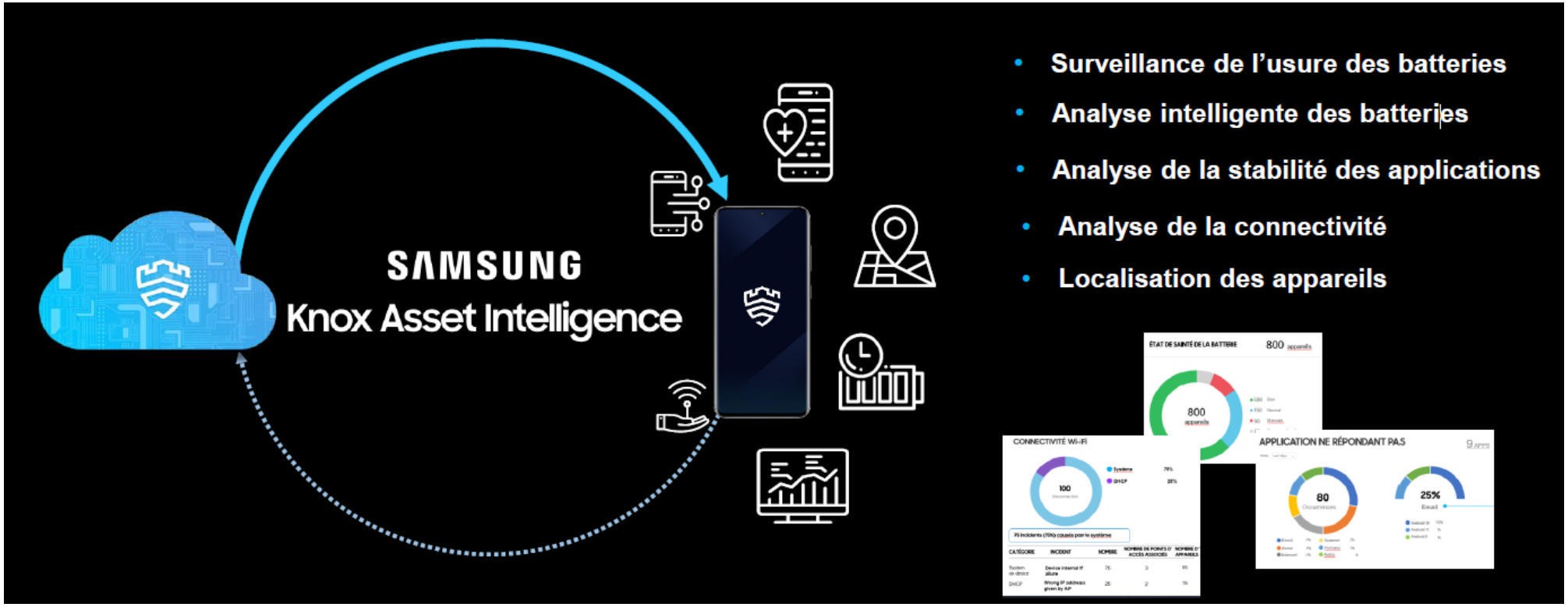
Des outils optimisés pour le bureau et le terrain

Des solutions complètes dans un seul package

Pour administrer les terminaux SAMSUNG

Knox Asset Intelligence

Knox Asset Intelligence (KAI) permet à l'administrateur IT d'avoir une visibilité unifiée sur l'ensemble de sa flotte d'appareils Samsung en fournissant des analyses précises des données



Knox E-FOTA One

Contrôle à distance du système d'exploitation des terminaux de la flotte mobile

Mises à jour forcée

- Mise à jour silencieuse sans intervention d'utilisateur final
- Tableau de bord pour le suivi des mises à jour

Dernières Versions de Patchs de sécurité

Correctifs de bugs

NEW

Nouvelles fonctionnalités

Déploiement stable d'OS pour les applis/services

- Tests avant déploiement complet
- Test de comptabilité avec les applis internes
- Sélection de la mise à jour adéquate

Planification des mises à jour

- Programmer la date et l'heure
- Choisir le type de réseau et la bande passante

À un **temps spécifique**
Ou immédiatement

via **Wi-Fi uniquement**
ou réseau mobile

Le contrôle complet des mises à jour système

5

Les besoins en termes de support - KNOX Remote Control

Knox Manage

Support à distance personnalisé et intégré nativement

La prise en main à distance permet d'optimiser le support sur la flotte

- Avec ou sans autorisation de l'utilisateur
- Installation d'applications
- Définitions des réglages
- Partage de fichiers

Un exemple concret

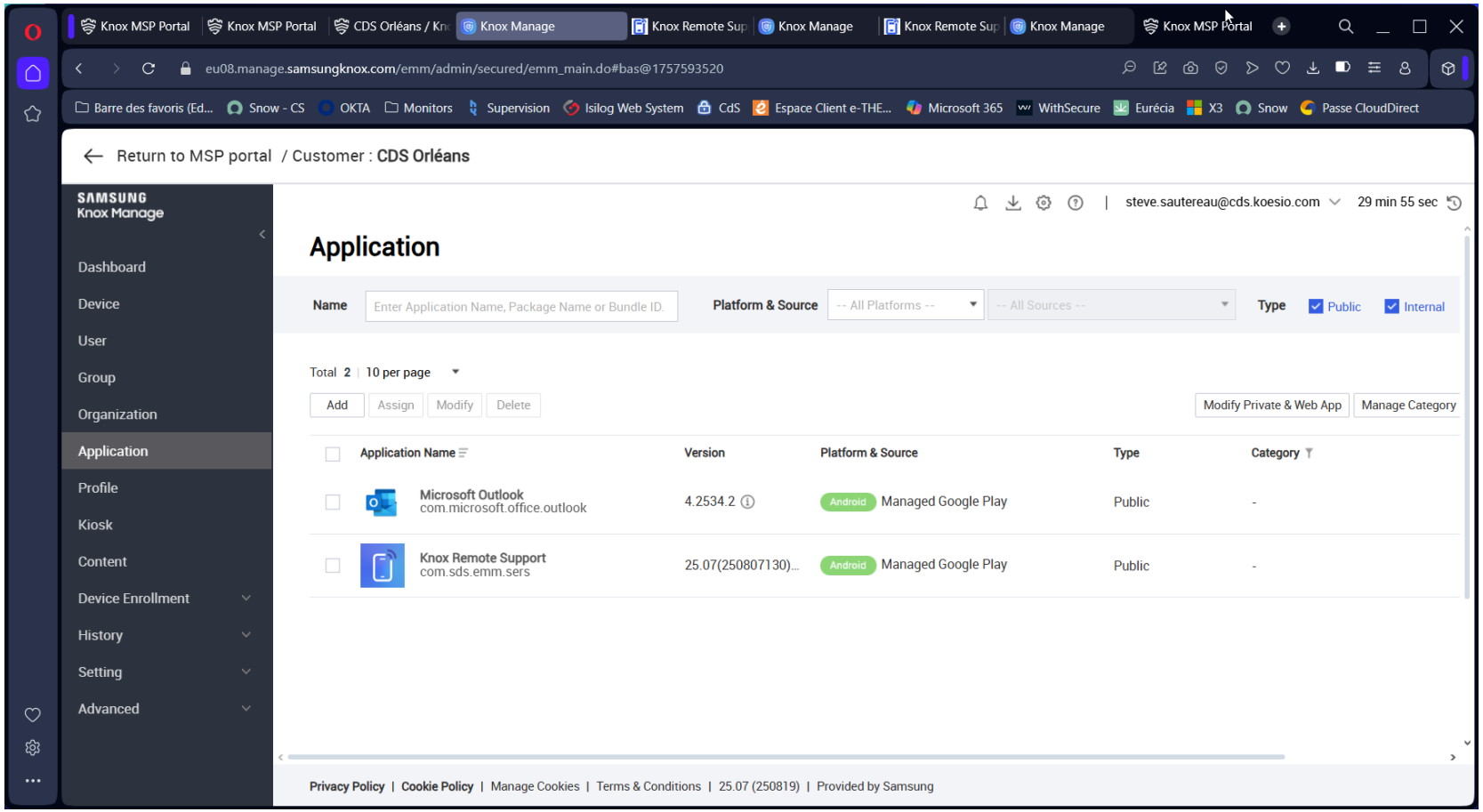
Profil de sécurité

Les paramètres de sécurité de l'Entreprise sont appliqués en temps réel sur les devices.

Un deuxième exemple

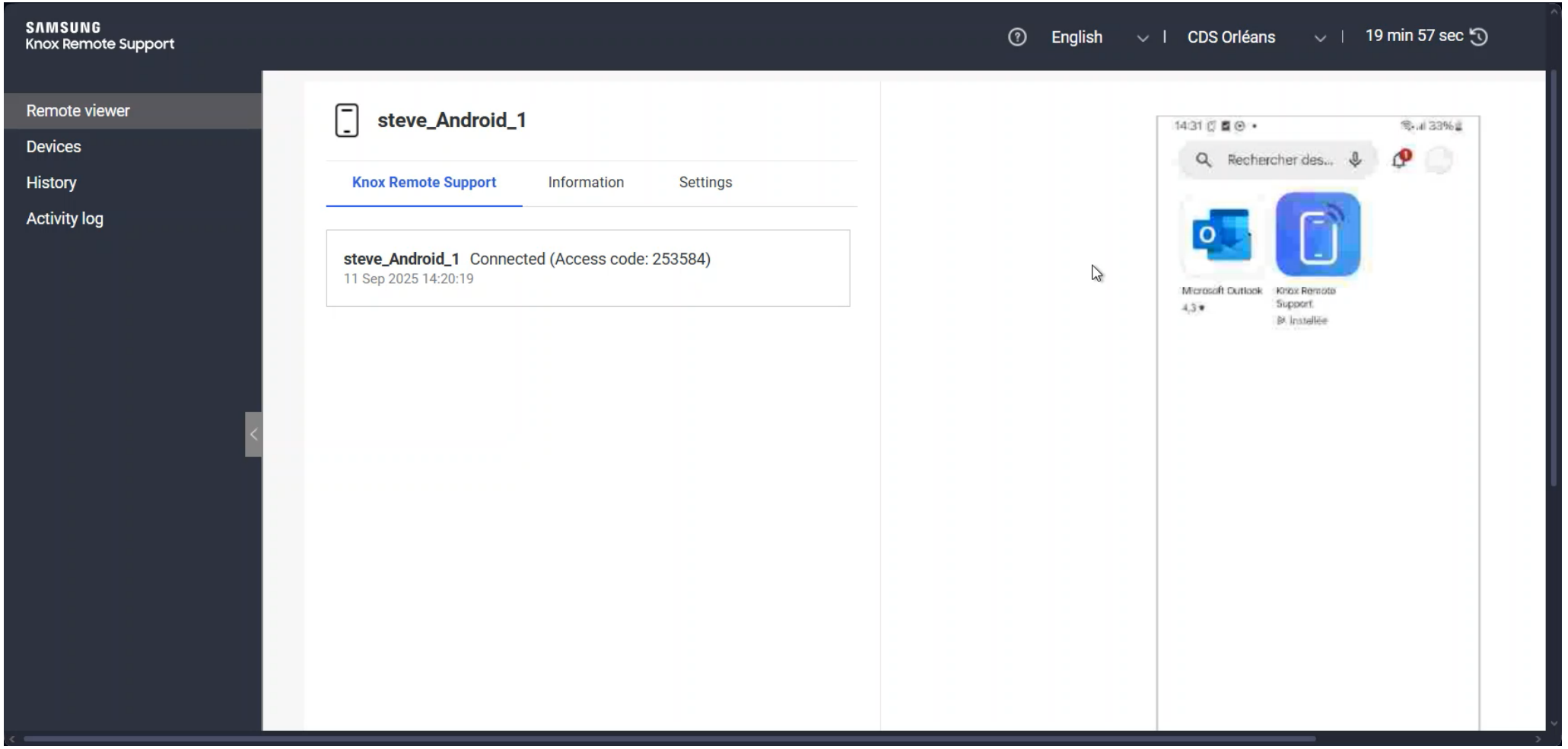
Applicatifs

L'Entreprise prend le contrôle sur les applicatifs disponibles et leurs politiques de mises à jour



Jamais deux sans trois

Exemple d'assistance pour déploiement de messagerie



4

Les services managés

La valeur ajoutée des services Heliaq

heliaq

Nos services managés

L’infogérance pour + de performance, + de sécurité, et + de flexibilité

CHOISISSEZ VOTRE NIVEAU DE SERVICE EN FONCTION DE VOTRE ORGANISATION ET DE VOS BESOINS

Maintien en condition opérationnelle

Nous maintenons vos **équipements sous et hors garantie**.

Sur les terminaux

Nos équipes infogèrent **tous vos terminaux (PC et mobiles) en mode guichet unique**. Nous proposons en complément une gestion pro-active des correctifs, ainsi qu’un support utilisateurs.

Infogérance globale (BeProductiv)

Nous maintenons en condition opérationnelle et administrons **tous vos terminaux (PC et mobiles) ainsi que vos infrastructures IT**. La gestion pro-active des correctifs et le supports utilisateurs sont compris. Nous proposons une solution complémentaire de sauvegarde Cloud.

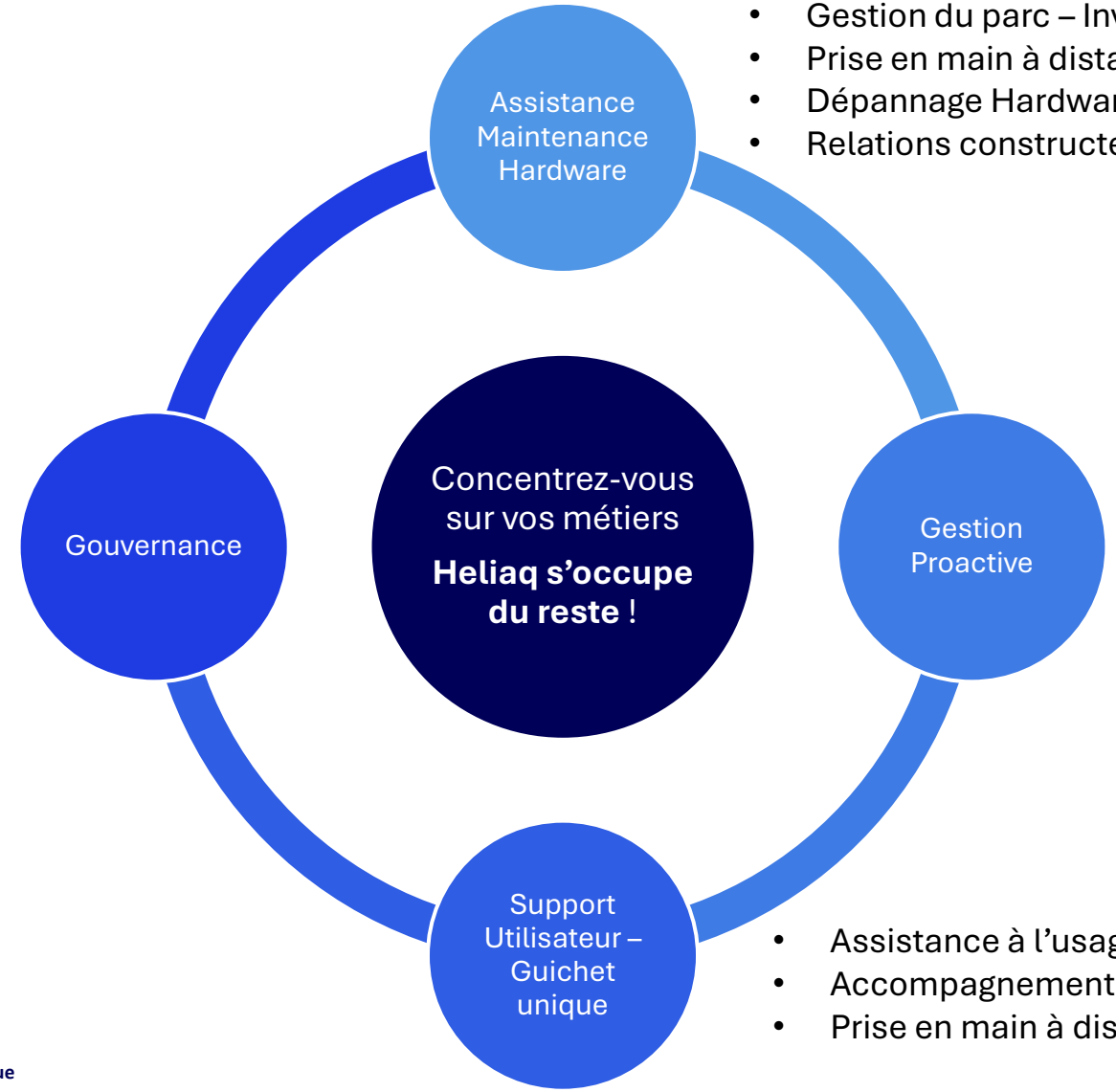
EPROCUREMENT

L’ensemble de vos informations sont disponibles dans votre portail client

- Catalogue en ligne
- Gestion des assets
- Suivi des commandes
- Suivi des livraisons
- Suivi des contrats
- Suivi des demandes de services

Nos Services Managés

- Gestion du parc – Inventaire
- Prise en main à distance → PC, mobilités
- Dépannage Hardware
- Relations constructeurs / fournisseurs



- Tableaux de bords
- Suivis
- Comités de pilotage
- Conseils
- Accompagnements
- Gestions de projets

- Pilotage de votre parc à distance
- Outils adaptés
- Patch Management
- Mises à jour de sécurités
- Gestion des garanties

- Assistance à l'usage
- Accompagnement utilisateurs
- Prise en main à distance pour guidage → PC, mobilités

MERCI !

heliaq