

Les services professionnels Infor

➔ Les clients d'Infor ont accès à plus de 3500 professionnels Infor et partenaires intégrateurs dans plus de 100 pays – un réseau mondial d'experts confirmés qui comprennent vos problématiques métier et vos besoins locaux et régionaux.



Soyez meilleurs.

En matière de logiciel d'entreprise, vous avez pour ambition de travailler avec un partenaire disposant d'une capacité internationale mais aussi de présences locales afin d'atteindre vos objectifs stratégiques rapidement et de rester compétitif. Si le logiciel est une part importante de l'équation, ce n'est pas la seule. L'autre partie concerne l'optimisation de vos solutions par le conseil, la formation et d'autres services à valeur ajoutée.

Profitez de notre expérience.

C'est exactement ce que les équipes services d'Infor vous fournissent. Vous bénéficiez ainsi des conseils personnalisés d'experts reconnus dans leur domaine et parfaitement compétents pour prendre en charge notre offre complète de solutions et de technologies. Ces équipes suivent la méthodologie One Point™, une méthodologie basée sur des années d'expérience de mises en oeuvre réussies et utilisent des outils et des ressources spécialement conçus pour optimiser votre retour sur investissement.

Choisissez ce dont vous avez besoin.

Infor propose cinq lignes de services, toutes assurées par des consultants professionnels expérimentés, en relation avec l'ensemble des ressources de développement et de support. Ces lignes de services sont : le conseil, la formation, le développement de solutions, l'AMS et l'hébergement.

Qualité - La méthodologie de mise en oeuvre

La méthode de mise en oeuvre Infor, baptisée One Point, est

INFOR™

Services

une approche structurée et éprouvée du déploiement de logiciels d'entreprise qui permet à nos clients de gérer la conduite du changement dans les meilleures conditions. Cette méthode sous-tend l'ensemble des services Infor. Des experts métiers confirmés et des directeurs de projets la font évoluer en mettant leurs années d'expérience au service de l'amélioration continue des phases et procédures. Ceci vous assure un déploiement ou des mises à jour de vos solutions Infor réussis, tout en obtenant un retour sur investissement mesurable et rapide.

Les standards du Project Management Institute (PMI) et du Project Management Body of Knowledge (PMBOK) sont incorporés dans la méthodologie et garantissent la transparence de chaque phase du projet, afin que vous puissiez contrôler les budgets et plannings.

Du lancement du projet, en passant par l'ensemble des étapes, toutes les mises en oeuvre sont soumises aux mêmes exigences de qualité. En dehors des phases de pré-implémentation et de post-implémentation, la méthodologie comprend cinq étapes : Initiate, Design, Build, Deploy, Closure.

La méthodologie OPIM est certifiée ISO 9001:2000 en Europe, afin d'assurer en permanence le meilleur niveau de service.

La mise en oeuvre va consister en un transfert de compétences des consultants d'Infor vers l'équipe projet du client, afin que cette dernière s'approprie la solution et devienne le moteur et l'expert du nouveau système et des processus associés.

Services

Conseil

Cette offre de conseil est basée sur une expertise pointue (métier et produit) qui vous permet d'atteindre vos objectifs. Nos consultants travaillent avec vous pour déployer rapidement la solution choisie, identifier les opportunités d'amélioration, analyser les problématiques liées à votre activité, maîtriser les besoins métiers, donner de la valeur ajoutée à vos solutions existantes et vous aider à gérer le changement. Vous bénéficierez de la flexibilité nécessaire qu'il s'agisse d'une mise en oeuvre sur un site unique ou du déploiement d'une application centrale sur plusieurs filiales.

Les services de conseil d'Infor incluent :

- L'évaluation et analyse d'activité
- La conception de solution et la mise en oeuvre
- Le contrôle de performance
- L'optimisation d'opérations
- L'optimisation de solutions
- La migration de solutions

Formation

C'est en formant correctement votre personnel que vous exploiterez tout le potentiel de votre investissement. Nous nous engageons à fournir une formation complète et adaptée aux évolutions continues du marché. Nous pouvons aider vos équipes à améliorer leur performance et leur productivité, et à réduire les marges d'erreurs.

Nous proposons :

- Des formations en ligne avec tuteur ou pré-enregistrées
- Des formations en ligne auto-gérées
- Des formations en salle dans les centres de formation Infor ou chez nos clients
- Des formations d'utilisateurs finaux

Nos formules sont flexibles et nous permettent d'ajuster nos programmes pour refléter la sortie d'une nouvelle



version, d'un nouveau produit, ou de nouveaux concepts.

En vous garantissant un très bon retour sur investissement, la formation Infor vous aide à transformer la formation en un générateur de croissance. Des études ont montré que les ressources formées peuvent être jusqu'à 230% plus productives que les ressources non formées. Reposez-vous sur la formation Infor pour maximiser la performance de vos utilisateurs et leur productivité, contrôler vos dépenses de formation et améliorer la rétention de vos compétences.

Nos programmes de formation par abonnement ou à tarif réduit en cas d'inscriptions multiples vous proposent un catalogue complet de cours accessibles en ligne et organisés dans nos locaux, partout dans le monde. Pour avoir accès à la liste de nos formations visitez : <http://www.infor.fr/services1/formation/>

Développement de solutions

Nos centres de développement proposent un ensemble de services pour mettre à niveau ou améliorer votre application voire ajouter des composants spécifiques, sans pour autant que vous engagiez de lourdes dépenses sur le long terme : un réel avantage lorsque vous voulez préserver des processus métiers et des données uniques à votre organisation. En utilisant notre infrastructure de développement, qui inclut Infor Open SOA (Architecture Orientée Service), les experts Infor développent des composants spécifiques qui vous permettront de maîtriser vos coûts tant aujourd'hui que dans le futur.

Nos services incluent :

- La migration de données
- L'ajustement d'applications
- Le développement de composants spécifiques
- L'intégration des solutions Infor avec des solutions tierces

En profitant des domaines d'expertise d'Infor, de ses capacités de développement, des meilleures pratiques, et de composants logiciels pour résoudre vos besoins spécifiques, vous pourrez améliorer vos avantages concurrentiels, tout en maintenant un coût total de possession compétitif.

“ Infor gère notre environnement ERP et le hardware associé, ce qui nous permet de piloter notre activité de manière efficace et flexible tout en réduisant notablement nos coûts. ”

RENÉ HOOIJSMAN, MANAGER ICT, DRAKA NETHERLANDS BV

Gestion d'applications

Cette offre de prestation de services consiste en la maintenance quotidienne et long terme de vos applications Infor et des composants spécifiques associés.

Elle a pour objectif de vous décharger des contraintes de votre gestion informatique. Devenant votre point de contact unique pour vos besoins opérationnels et de maintenance, nous mettons en place un contrat de niveau de service sur mesure qui couvre vos besoins quotidiens, ainsi que votre stratégie applicative à plus long terme. Nous nommons un interlocuteur unique qui prend en charge l'ensemble des services relatifs à vos solutions Infor, mais aussi à des solutions tierces, à des intégrations ou à des composants spécifiques. Vous avez aussi accès à un support de premier niveau qui parle votre langue.

Le contrat de niveau de service recouvre :

- L'assistance utilisateur
- Le contrôle et l'administration système
- La maintenance de vos composants spécifiques
- La gestion informatique

Les clients qui utilisent ce service obtiennent des réductions de coûts significatives et améliorent leur productivité, en toute sérénité. Ce service leur permet aussi de se concentrer sur des projets informatiques plus stratégiques qui sous-tendent leurs objectifs d'entreprise.

Hébergement d'applications

Avec l'hébergement d'applications (disponible pour certaines solutions Infor), vous confiez vos solutions aux mains de professionnels Infor expérimentés. Cela signifie que les applications critiques de votre entreprise (gestion des actifs physiques, de vos ressources humaines, de votre production, de votre comptabilité ou d'autres domaines),

fonctionnent toujours à leur plus haut niveau de performance. De plus cela vous permet de diminuer l'investissement matériel initial, vos coûts informatiques ainsi que la charge technique et administrative relative à la gestion de ces applications.

Ce service est assuré par nos centres de données sécurisés et inclut :

- La gestion de réseaux et de centres de données
- La maintenance OS et matériel
- L'administration systèmes et bases de données
- L'administration d'applications
- La sauvegarde et la restauration
- La gestion des sécurités
- Des services de démarrage

Nos clients bénéficient d'un coût total de possession avantageux en profitant des infrastructures, des équipes et de l'expertise d'Infor en matière de gestion de leurs applications hébergées. Proposés selon une grille tarifaire fixe et avantageuse, par utilisateur et par mois, nos services d'hébergement de solutions constituent une offre incontournable qui allie la réputation et la fiabilité d'Infor.

Des résultats visibles immédiatement.

Infor fournit des solutions métiers enrichies de l'expérience terrain. Que vous preniez la décision d'ajouter une nouvelle solution Infor, de mettre à jour ou d'améliorer une solution existante ou encore de former de manière plus approfondie vos utilisateurs, nos équipes services disposent de l'expérience dont vous avez besoin pour optimiser la valeur de votre investissement.

Nous pouvons aider votre entreprise à :

- Améliorer sa capacité à se concentrer sur ses projets informatiques stratégiques
- Maximiser la disponibilité de ses systèmes et la productivité de ses utilisateurs

- Aligner ses solutions avec ses besoins actuels et futurs pour réduire les risques
- Accélérer les temps d'implémentation et obtenir un retour sur investissement rapide
- Profiter d'un coût total de possession compétitif
- Gagner des avantages concurrentiels

Il existe une meilleure solution.

C'est une relation basée sur une meilleure collaboration qu'Infor propose à plus de 70 000 clients. Les solutions logicielles Infor sont simples à acquérir, à déployer et à gérer. Elles sont conçues pour permettre aux entreprises d'évoluer, sans révolutionner leur existant. Il existe une meilleure solution. Pour plus d'information, visitez notre site www.infor.fr.



Infor France
72, rue du Colonel de Rochebrune
92380 Garches
France
Téléphone : + 33 (0) 1 47 95 90 00
Télécopie : + 33 (0) 1 47 95 19 00

Siège social Monde
13560 Morris Road
Suite 4100
Alpharetta, Georgia 30004
Etats-Unis
Téléphone: +1 (800) 260 2640

Adressez-vous à votre bureau Infor local pour connaître la disponibilité de nos produits dans votre région.

INFOR™