

Les Managed Services De Persistent Systems

Fonctionnalités et avantages

[View in English](#)

Nous avons souscrit à l'offre de managed services parce que le suivi avec l'équipe qui a délivré l'objet principal utilisé sur le CRM a une importance très stratégique pour Soitec. Les connaissances acquises permettent un gain de productivité sur les nouvelles demandes de livraisons. Ainsi, je peux libérer du temps sur les autres applications dont je suis responsable.



Agnès MAGNIN

Business Process Analyst CRM / Supply Chain, Soitec

Managed services : c'est quoi au juste ?

Au sein de la Division Salesforce de Persistent Systems, notre mission consiste à accompagner les clients dans la définition d'une feuille de route pour créer ou améliorer leur stratégie digitale. Nous les aidons ensuite à construire des scénarios pertinents pour relever leurs défis commerciaux et profiter de tous les avantages de l'écosystème Salesforce.

Cela dit, notre travail ne s'arrête pas une fois que la mise en place de la ou des solutions est terminée, loin de là ! Aujourd'hui, plus que jamais, les entreprises ont besoin d'accélérer leur transformation digitale et de s'appuyer sur une expertise pointue pour rester compétitives.

Mais entre le niveau toujours plus élevé de compétences requises et les équipes informatiques internes souvent trop surchargées pour intervenir rapidement, nous souhaitons aider les clients à bénéficier de tous les avantages des dernières solutions sans les inconvénients. C'est pourquoi Persistent Systems propose une offre de managed services couvrant le support, ainsi que les éventuels ajustements et les améliorations.



Persistent Systems est Partenaire Platinum Salesforce depuis 2003. Pour en savoir plus sur la Division Salesforce Europe de Persistent : www.persistent.com/partner-ecosystem/salesforce-europe/fr

Même si nous avons les ressources en interne, les managed services viennent compléter les compétences non acquises ou non disponibles dans l'immédiat. Cela nous permet de nous reposer sur Persistent pour mettre en œuvre des évolutions ou des améliorations.



Annet MATHIEU-BORDE

Chef de projet CRM, Process et Digitalisation Client, Pellenc ST

Quelle différence avec de l'infogérance ?

Il arrive souvent de confondre les managed services avec l'infogérance. En effet, les deux termes font référence à l'externalisation d'un service informatique, mais avec une différence importante :

- \\ Avec l'**infogérance**, le prestataire a en charge la gestion du système informatique.
- \\ La mission des **managed services** est plus stratégique : le prestataire prend en compte les enjeux stratégiques de l'entreprise, dans le but de continuer à l'accompagner dans sa digitalisation.

Les managed services vont donc au-delà de l'infogérance, car ils n'interviennent pas uniquement dans la résolution de problèmes: ils accompagnent le client pour prévenir et éviter les pannes, et lui proposent une solution vraiment **sur mesure** en fonction de ses besoins.

Nous avons souscrit à l'offre de managed services parce que le suivi avec l'équipe qui a délivré l'objet principal utilisé sur le CRM a une importance très stratégique pour Soitec. Les connaissances acquises permettent un gain de productivité sur les nouvelles demandes de livraisons. Ainsi, je peux libérer du temps sur les autres applications dont je suis responsable.



Agnès MAGNIN

Business Process Analyst CRM / Supply Chain, Soitec

Offre de managed services : comment ça marche ?

Les activités de managed services de Persistent Systems permet à nos clients de bénéficier pleinement de tous les avantages des solutions Salesforce, sans le tracas lié à la gestion des anomalies et des éventuels ajustements et améliorations.

En effet, les clients s'appuient sur l'équipe managed services de Persistent pour le soutien opérationnel, mais sans transférer cette responsabilité à cette équipe. Cela permet, entre autres, aux clients d'être accompagnés dans leur montée en compétence dans la période de prise en main de la ou des nouvelles solutions.

Existe-il des formules d'abonnement ?

Nous proposons un accompagnement entièrement sur mesure adapté à la taille, à l'échelle et à la maturité de l'organisation du client. Notre approche flexible et évolutive permet d'augmenter ou de réduire le support en fonction des besoins de l'entreprise, et s'intègre parfaitement dans votre écosystème informatique.

Mais ce n'est pas tout : le service prend en compte aussi la complexité des fournisseurs de logiciels autres que Salesforce. En effet, nos activités de managed services s'appuient sur une vaste connaissance des applications utilisées par nos clients : tout ce qui concerne les questions liées aux **interconnexions entre Salesforce et le système informatique** du client fait également l'objet du support fourni par nos experts.

Comment souscrit-on ?

Toute entreprise qui utilise Salesforce, ou qui souhaite s'en équiper, peut bénéficier de notre offre de support.

- \ S'il s'agit d'un organisme que nous accompagnons dans la mise en place du CRM, des échanges ont lieu en fin de projet pour envisager de poursuivre la collaboration et discuter les modalités de support en détail.
- \ Votre Salesforce a été mis en place par un autre intégrateur, mais vous aimeriez faire des améliorations et vous êtes à la recherche d'un nouveau partenaire ? Les managed services sont un excellent moyen de démarrer la collaboration avec Persistent !

Comment peut-on contacter l'équipe de support ?

Pour toute demande d'assistance, les clients bénéficiant de notre offre de managed services utilisent le portail Salesforce pour la création et la gestion des tickets. La connaissance approfondie du métier et des enjeux de nos clients est fondamentale pour pouvoir les assister au mieux. C'est pourquoi nous faisons en sorte d'attribuer à chaque client une interlocutrice ou un interlocuteur expert, qui sera son point d'entrée privilégié chaque fois qu'il aura une question.

Ceci dit, nos spécialistes, qui se forment régulièrement, travaillent en équipe : en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur habituel, tout le monde est donc prêt à prendre le relais pour assister le client dans sa demande. De plus, notre équipe dédiée aux managed services travaille en synergie avec les autres expertes et experts de Persistent, notamment les architectes techniques, et l'ensemble du réseau de support au niveau européen.

Quel est votre délai de prise en charge ?

Dès que nos équipes reçoivent une demande d'assistance, elles informent le client de sa prise en charge. Le délai de résolution du ticket **varie en fonction de la question**, et dépend, entre autres, du nombre d'interlocuteurs à interroger. Si la réponse implique la mise en relation avec plusieurs fournisseurs de solutions logicielles, il se peut que le délai soit soumis à leur disponibilité.

L'accompagnement de Persistent nous apporte la pertinence d'un niveau 2 et 3 compétent vers qui faire remonter les sujets que nous n'arrivons pas ou n'avons pas le temps de prendre en interne. En effet, nous n'avons pas les ressources qui auraient été nécessaires pour internaliser ces compétences, et bénéficier d'une équipe pluricom pétente (développeurs SF, développeurs Talend, consultants fonctionnels).



Sébastien HAAS

Chef de projet, Anaveo

Nous avons souscrit aux activités de managed services de Persistent il y a 3 ans. Cela nous permet de bénéficier d'un suivi avec le même référent, qui a une très bonne connaissance des développements customisés et des contraintes de notre activité.



Agnès MAGNIN

Business Process Analyst CRM / Supply Chain, Soitec

Tous les avantages des managed services de Persistent Systems

Nos clients nous confirment que nos activités de managed services leur apportent de la vraie valeur ajoutée au quotidien.

- \\ Tout d'abord, être accompagné permet aux clients de **limiter les dépenses** et d'**éviter le stress et les risques** de la gestion des éventuelles anomalies.
- \\ Les experts de Persistent Systems assurent une **disponibilité continue** et peuvent répondre plus **rapidement** que les équipes informatiques de nos clients, qui ont souvent beaucoup de priorités à gérer.
- \\ Nos expertes et experts ont des **compétences techniques** vastes et approfondies, ils maîtrisent non seulement les clouds Salesforce, mais aussi les intégrations avec d'autres solutions logicielles.
- \\ En plus de travailler en synergie avec les architectes techniques, les managed services disposent d'un **réseau d'experts** très large, car ils capitalisent sur l'expertise globale des équipes de support Persistent au niveau européen.
- \\ En plus des compétences techniques nécessaires, nos équipes disposent aussi d'une **connaissance métier** indispensable pour connaître les enjeux stratégiques des entreprises et accélérer leur transformation numérique.
- \\ L'offre de managed services de Persistent permet à ses clients de **se libérer des défis** liés à la gestion des anomalies et des améliorations de leurs solutions informatiques. Par conséquent, ils peuvent **se concentrer sur la croissance** de leurs activités quotidiennes, ainsi que sur la promotion de projets novateurs.
- \\ Les managed services aident les clients à **maximiser la valeur de l'investissement technologique** : le support de nos experts Salesforce certifiés contribue à réduire les temps d'arrêt et à augmenter la productivité.
- \\ Au-delà des outils technologiques mis en place, ce qui différencie les activités de managed services de Persistent, c'est sans doute le **côté humain**. Bien sûr, nos expertes et experts apportent leurs connaissances spécialisées, leur expérience et leur compréhension des besoins uniques de chaque entreprise. Mais surtout, ils établissent des **relations de confiance** avec nos clients : le soutien et la communication claire sont au cœur du succès de l'offre de managed services de Persistent, garantissant une collaboration harmonieuse et une expérience positive pour toutes les parties impliquées.

Les activités de managed services de Persistent Systems sont idéales pour réaliser une transition en douceur permettant aux clients de gagner en autonomie rapidement, tout en modulant l'accompagnement selon les besoins et équipes disponibles.

Nous avons souscrit aux managed services de Persistent pour être accompagnés sur la montée en compétences sur l'outil déployé, et obtenir du support pour mettre en œuvre des évolutions et des améliorations. Cela nous apporte des compétences complémentaires solides permettant de maintenir l'outil et de le faire évoluer ; la réassurance d'être bien accompagnés sur les différentes problématiques, questions, etc.



Annet MATHIEU-BORDE

Chef de projet CRM, Process et Digitalisation Client, Pellenc ST

Nous sommes très satisfaits de notre relation avec Persistent, qui est l'un de nos partenaires de confiance depuis 2003. En tant que partenaire Platinum Salesforce, Persistent travaille à nos côtés pour contribuer à la réussite de nos clients.



Leon Mangan

Salesforce SVP Alliances et Channels
EMEA & LATAM

Compétences & Certifications

Gestion de projets multi-cloud complexes. Plus de 700 certifications (juin 2023), parmi lesquelles: FSL, CPQ, Marketing Cloud, Pardot, B2B Commerce, Tableau, Heroku et Mulesoft.

À propos de Persistent

Avec plus de 23,000 employés répartis dans 21 pays, Persistent Systems (BSE & NSE : PERSISTENT) est une société de services et de solutions d'envergure mondiale qui propose des services d'ingénierie numérique et de modernisation d'entreprise. Nous travaillons avec les leaders de l'industrie, dont 14 des 30 entreprises les plus innovantes identifiées par le BCG, 8 des 10 plus grandes banques des États-Unis et de l'Inde, et de nombreux innovateurs dans les écosystèmes des soins de santé et des logiciels. En tant que participant au Pacte mondial des Nations unies, Persistent s'engage à aligner ses stratégies et ses opérations avec les principes universels concernant les droits de l'homme, le travail, l'environnement et la lutte contre la corruption, ainsi qu'à prendre des mesures qui font progresser les objectifs sociétaux.

USA

Persistent Systems, Inc. 2055
Laurelwood Road, Suite 210
Santa Clara, CA 95054
Tel: +1 (408) 216 7010
Fax: +1 (408) 451 9177
Email: info@persistent.com

USA

Persistent Systems Limited
Bhageerath, 402
Senapati Bapat Road
Pune 411016
Tel: +91 (20) 6703 0000
Fax: +91 (20) 6703 0008

France

Persistent Systems France S.A.S.
1 Rue Berlioz
38600 Fontaine, Grenoble
Tel: +33 4 76 53 35 87
Fax: +33 6 16 99 35 56
Email: contact-france@persistent.com



Persistent