



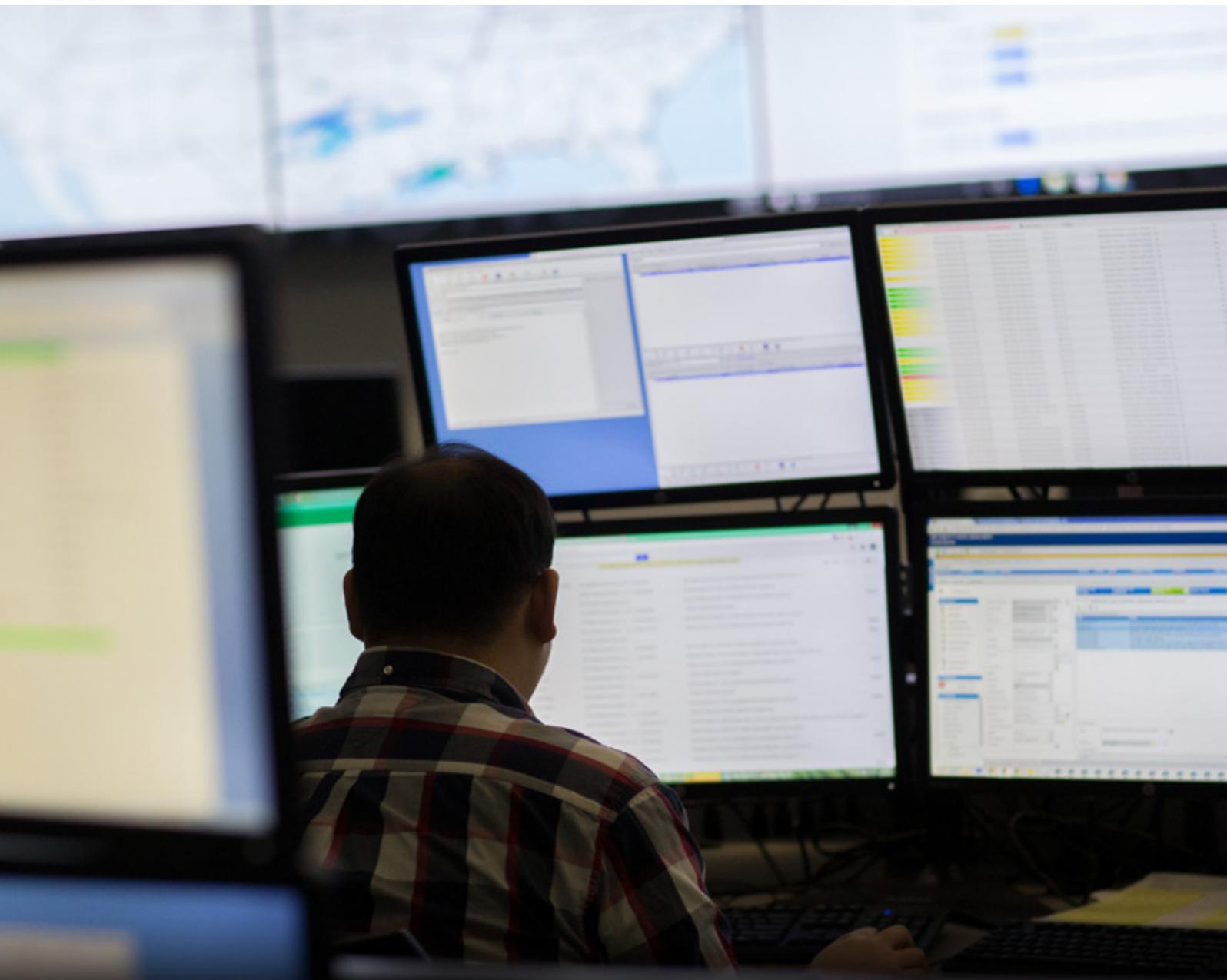
OPTIMISEZ LES PERFORMANCES ET ACCÉLÉREZ LES CHANGEMENTS

SERVICES PREMIER POUR SYSTÈMES DIMETRA™ ET ASTRO 25®



SERVICES PREMIER

Maintenir et entretenir votre système LMR (land mobile radio) n'a jamais été aussi compliqué. Avec l'augmentation permanente des besoins en technologique, l'évolution des cyber-menaces et les exigences des utilisateurs finaux, vos obligations en matière de gestion des systèmes ne se limitent pas aux mises à jour matérielles et logicielles. Grâce aux services Premier, vous n'aurez pas à assumer seul la gestion de votre système. Transférez son exploitation à notre équipe d'infogérance expérimentée qui veillera à assurer la disponibilité, à maximiser les performances et à accélérer tous les changements technologiques et les configurations système. Nous travaillerons en partenariat avec vous pour créer un plan d'exploitation et de gestion qui tient compte des objectifs de performance de votre système et de vos ressources techniques existantes.



LES AVANTAGES EXCEPTIONNELS DES SERVICES D'INFOGÉRANCE

INTÉGRATION RAPIDE DES MODIFICATIONS NÉCESSAIRES À VOTRE RÉSEAU

Votre système LMR est un environnement IP géré par logiciel avec des contraintes d'intégration complexes. Avec l'introduction de nouvelles fonctionnalités et caractéristiques destinées aux applications voix et données, votre aptitude à gérer ces changements peut impacter les performances de votre système et avoir une incidence sur la capacité de vos utilisateurs finaux à communiquer efficacement. Notre équipe des services d'infogérance accélère ces changements pour que votre équipe reste opérationnelle.

COÛTS OPÉRATIONNELS PRÉVISIBLES

La création de centres opérationnels pour gérer un réseau et la sécurité, ainsi que le renouvellement de la technologie, la réparation des systèmes et les interventions liées à la maintenance augmentent le coût total de possession de votre système. Des problèmes de réseau non prévus peuvent également alourdir votre budget. Les services Premier vous apportent une solution économique et prévisible pour les dépenses liées à l'infrastructure et les mises à jour permanentes du système, la cybersécurité et la maintenance de votre réseau.

RÉDUCTION DES RISQUES

Nos conventions de service (SLAs) et notre parfaite connaissance de vos objectifs et de vos priorités vous assurent de bénéficier d'une qualité de service qui répond à vos attentes. Nous sommes garants de l'intégrité de votre système et de la disponibilité de votre réseau. Grâce à nous, votre principal fournisseur de services et de technologie, vous réduisez vos risques et gagnez en sérénité.

BÉNÉFICIEZ DES DERNIÈRES TECHNOLOGIES

Bénéficiez de la technologie, de la maintenance et de la gestion, mais aussi des processus, des documentations et la capacité de créer des reportings qui ne sont peut être pas disponibles avec vos ressources internes. Vos utilisateurs finaux bénéficient des dernières options et fonctionnalités, sans que vous ayez besoin de vous doter d'une organisation complexe pour gérer l'assistance et la maintenance de votre réseau ou à investir dans des outils et des ressources spécifiques.

RESTEZ CONCENTRÉ SUR VOTRE MISSION

En confiant la maintenance et l'assistance de votre système de communication critique à notre équipe d'infogérance dédiée, vous pouvez rester concentrer sur la gestion de votre entreprise et gagner en flexibilité en réaffectant vos ressources de manière plus productive et plus économique.

TAUX DE RÉUSSITE DE 100 % POUR TOUS LES PROJETS DE GESTION DU CHANGEMENT AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE



UN PARTENARIAT POUR AMÉLIORER LA PERFORMANCE DE VOTRE SYSTÈME

Dans notre enquête mondiale réalisée auprès de 120 responsables de systèmes LMR, les participants ont indiqué que plusieurs facteurs sont extrêmement ou très importants pour la performance leur système : disposer d'une bonne visibilité sur la santé et les performance globales du système, l'optimisation du réseau, la cybersécurité et la gestion du cycle de vie. Les services Premier couvrent ces aspects et bien d'autres encore. Lorsque vous êtes un client des services Premier, nous travaillons avec vous en étroite collaboration pour nous assurer que vos objectifs de performance sont atteints et nous vous soulageons des risques opérationnels et financiers liés à la gestion de votre système de communication. Notre équipe d'infogérance est entièrement responsable, 24x7x365, des opérations quotidiennes effectuées sur votre système et des résultats contractuels. Les changements technologiques sont réalisés rapidement sans interruption et en fonction de vos besoins opérationnels. Grâce à des outils à la pointe de la technologie et à des conventions de services définies, vous bénéficierez d'une résolution plus rapide des problèmes de votre réseau, d'interruptions et de pannes limitées et d'un service client exceptionnel. Votre contrat de services comprend :

Une gestion rigoureuse des prestations services pour garantir que les incidents réseau soient résolus dans le respect de votre convention de services (SLA) et des indicateurs de performance clés (KPI) qui ont été préalablement définis. Tous les cas sont pris en charge par un interlocuteur unique qui gère l'intégralité d'un incident, de sa détection jusqu'à sa résolution.

Un responsable de la prestation de services dédié est chargé de faciliter et de résoudre tous vos besoins en matière de services. Cette personne est votre interlocuteur privilégié et veille à ce que les prestations fournies respectent les engagements contractuels.

Les services de mises à jour planifiées du système, d'implémentation et de gestion des modifications sont indispensables pour maintenir votre réseau avec le meilleur niveau d'assistance possible et valoriser au maximum votre investissement avec les dernières évolutions en matière de sécurité et de fonctionnalités.

Surveillance permanente du réseau et gestion des événements 24 heures sur 24 avec une expertise exceptionnelle et des outils à la pointe de la technologie. Lorsque des événements identifiés nécessitent une intervention, nous effectuons un diagnostic à distance et effectuons les actions pour résoudre les problèmes à distance. En cas de besoin, nous détachons un technicien sur site pour solutionner la panne.

Maintenance préventive renforcée assurée par des techniciens certifiés afin de préserver la fiabilité et les spécifications d'origine du fabricant, avec les tests et un alignement des principaux composants du réseau. Ce service est réalisé selon une fréquence qui permet d'améliorer l'efficacité votre système, de réduire les pannes et de minimiser votre coût total de possession en prolongeant la durée d'utilisation de votre réseau.

Réparation prioritaire de tous nos matériels et certains équipements de fournisseurs tiers. Des techniciens formés en usine et certifiés dépannent, analysent, testent et réparent votre équipement dans notre atelier centralisé. Tous les équipements sont restaurés conformément aux spécifications d'usine et mis à jour avec les dernières versions de firmwares avant de vous être renvoyés.

Disponibilité 24/7/365 de nos techniciens système pour vous aider à identifier et remédier aux incidents du réseau.

Assistance sur site pour les pannes du système qui nécessitent une intervention sur le site impacté avec un délai de restauration conforme à la convention de services établie (SLA).

Gestion des problèmes pour identifier de manière proactive les scénarios d'incidents réseau récurrents et les résoudre avant qu'ils n'aient un impact négatif sur le système et les utilisateurs finaux.

Gestion des changements, afin de s'assurer qu'ils n'ont pas d'incidence sur les communications des utilisateurs finaux, les modifications sont effectuées par les personnes autorisées et toutes les parties directement concernées pour leur mise en œuvre. Notre équipe a obtenu un taux de réussite de 100 % pour tous les projets de gestion du changement au cours de la dernière année.

Gestion de la configuration de l'infrastructure pour regrouper et gérer l'état et les informations de l'ensemble des matériels et logiciels de votre système.

Analyse annuelle de la cartographie de votre flotte de radios pour s'assurer que vos groupes de discussion sont fiables et optimisés pour vos utilisateurs finaux.

Installation à distance des mises à jour de sécurité préalablement testées sur votre système pour traiter les vulnérabilités connues.

Surveillance de la sécurité* depuis notre centre des opérations de sécurité (SOC), par des experts en sécurité qui sont prêts à réagir rapidement aux cyber-menaces qui sont détectées.

Évaluation de la cybersécurité en fonction des normes et des référentiels du secteur pour vous aider à déterminer votre niveau de vulnérabilité et à vous recommander des actions pour limiter les cyberattaques.

**Le service est uniquement disponible pour ASTRO 25 et il ne l'est pas pour le système DIMETRA.*



TRANSFÉREZ LES RESPONSABILITÉS LIÉES À LA GESTION DE VOTRE SYSTÈME À NOS TECHNICIENS EXPÉRIMENTÉS

Grâce aux services Premier, votre réseau est géré 24 heures sur 24 par des techniciens qui ont des dizaines d'années d'expérience dans l'exploitation de systèmes critiques et connaissent parfaitement vos exigences spécifiques en matière de LMR. Vous pouvez bénéficier de leur expertise grâce à plusieurs services optionnels permettant d'améliorer l'efficacité et les communications de vos utilisateurs finaux :

La gestion de la cartographie de la flotte de radios permet de s'assurer que les fonctionnalités et les paramètres appropriés sont appliqués au réseau et aux groupes de discussion concernés.

Création de la cartographie de la flotte de radios de vos groupes de discussion pour vos besoins opérationnels et leur programmation sur le réseau.



VOTRE ÉQUIPE. NOTRE EXPERTISE.

Votre équipe joue un rôle prépondérant dans les opérations de gestion de votre système. Les services Premier vous donnent la possibilité de garder vos ressources existantes pour assurer les prestations sur votre site. Votre équipe a la responsabilité de la maintenance préventive et des activités d'assistance sur site pendant que nous gérons les opérations courantes de votre système et travaillons en partenariat avec elle pour résoudre tous les incidents réseau. Vous bénéficiez des avantages incomparables issus de notre prestation d'infogérance, de nos outils et de notre expertise. Nous nous assurons que votre système atteigne vos objectifs opérationnels et que vous ayez une parfaite visibilité sur les services qui vous sont fournis.

EXPLOITATION DES DONNÉES DU SYSTÈME POUR GÉRER LES PERFORMANCES

Votre système dispose de téraoctets de données qui peuvent être utilisés pour améliorer les performances de votre réseau. Notre équipe d'infogérance utilise des outils d'analyse sophistiqués pour vous donner des informations précieuses sur votre réseau afin de vous aider à prévoir et à anticiper les pannes.

Les services Premier vous donne accès à des rapports détaillés sur la gestion des performances et aux analyses du responsable de votre contrat de services pour vous aider à évaluer l'état de santé général de votre système, notamment les aspects essentiels du réseau suivants :

- La disponibilité
- Les événements critiques du réseau
- La qualité de service
- Opérateurs non autorisés
- État du lien
- Rejets d'abonnés

Ces rapports (associés aux recommandations d'amélioration du système proposées par le responsable votre convention de services basées sur notre expérience et les données issues de centaines de réseaux du monde entier) fournissent des indications pertinentes, sur les évolutions et les comportements de votre système. L'ensemble de ces données nous permet d'agir sur des défaillances potentielles, d'identifier les liens, les sites et les éléments du réseau qui sont affectés par des intempéries ou des événements particuliers, d'analyser les causes initiales et post-événements, de comprendre la configuration du système et les améliorations nécessaires à lui apporter et bien d'autres avantages encore. Ces éléments apportent une meilleure connaissance pour améliorer continuellement les performances de votre système.

ÊTES-VOUS CAPABLE TRAITER CORRECTEMENT LES OPÉRATIONS CRITIQUES SUR VOTRE RÉSEAU ?

Environ 40 pour cent des responsables de systèmes LMR de notre enquête mondiale n'étaient pas satisfaits de la qualité des interventions de maintenance et d'assistance qui sont, selon eux, essentielles à la performance de leur système.¹

	EXTREMELY/ VERY IMPORTANT	EXTREMELY/ VERY SATISFIED
Visibilité complète de la santé et des performances du système du réseau	83%	59%
Optimisation des performances du réseau	81%	57%
Cybersécurité	78%	60%
Gestion du cycle de vie des composants/matériels du réseau	76%	50%
Décryptage des alarmes du réseau	73%	53%
Mise à jour du logiciel du système	69%	53%

Les services Premier vous offre une gamme complète de services inspirés des meilleures pratiques pour traiter les différentes tâches liées à l'exploitation du système qui sont décrites ci-dessus et bien plus encore.



FAITES CONFIANCE AU LEADER DES COMMUNICATIONS CRITIQUES POUR GÉRER VOTRE RÉSEAU.

Si vous avez la responsabilité de maintenir les équipes connectées sur le terrain, vous appréhendez parfaitement les nouveaux défis associés à la gestion de votre système LMR. Notre contrat de services Premier garantit à vos utilisateurs un réseau fiable et sécurisé, un déploiement plus rapide des modifications apportées au réseau, de meilleurs résultats opérationnels, sans la complexité et les risques supplémentaires liés à l'exploitation d'un réseau de communication critique.

Notre expérience dans la gestion et d'exploitation d'un grand nombre de systèmes LMR publics et privés, dont certains sont parmi les plus grands et les plus complexes du monde, sera transposée à votre système. Sa disponibilité et ses performances, garanties par une convention de services précise (SLA), permettront à vos équipes de rester concentrées sur leurs principales missions et leurs objectifs.

SOURCE

1. Enquête mondiale 2018 de Motorola Solutions sur la gestion des systèmes de communication

Pour plus d'informations, contactez votre représentant local ou visitez le site Web motorolasolutions.com/services.



Motorola Solutions France S.A.S. - Parc Les Algorithmes, St. Aubin, 91193, Gif-sur-Yvette Cedex, France. motorolasolutions.com

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS et le logo M sont des marques commerciales ou des marques déposées de Motorola Holdings, LLC et sont utilisés sous licence de marques. Les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs. © (2019) Motorola Solutions, Inc. Tous droits réservés. 02-2019