

# SOLUTIONS D'INFOGERANCE POUR PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES

## Médecine Chinoise et Mutuelle Informatique, quel rapport ?

Les principes originaux de la médecine orientale (ou médecine traditionnelle chinoise) en font une science à la fois préventive, éducative et curative ou les deux premières notions sont prépondérantes afin d'éviter la troisième.

Un autre principe fondamental de cette médecine implique que les patients n'assument que les frais liés aux soins préventifs tandis que les soins curatifs, indésirables, sont intégralement pris en charge par le praticien.

Au-delà des considérations purement « thérapeutiques », nous avons délibérément choisi d'adopter cette philosophie pour garantir la qualité de nos propres prestations en matière d'exploitation et de maintenance des systèmes informatiques.

Notre métier consiste à assurer la disponibilité et le bon fonctionnement des infrastructures dont nous avons la charge. Toute situation de panne est fortement préjudiciable à nos adhérents et tout doit être réalisé en amont pour qu'elle ne se produise pas. Selon notre conception des choses ceci est de notre responsabilité et nous en assumons pleinement le risque.

### **Garantir nos prestations en assumant le risque lié aux pannes et dysfonctionnements critiques ...**

Concrètement cette philosophie implique la prise en charge de la totalité des prestations « curatives » nécessaires pour la remise en marche des systèmes vitaux de nos adhérents. Et ceci sans aucune restriction quand au nombre d'incidents et d'heures induites pour la réalisation de ces dépannages.

### **... plutôt que se « nourrir » des problèmes rencontrés par nos clients !**

En dehors des grandes entreprises internationales dont la masse d'utilisateurs peut leur permettre d'envisager des modèles d'infogérance globale, apanage des sociétés de service de taille comparable, les solutions proposées aux PME reposent pratiquement toutes sur des concepts de « carnet d'heures » ou d'abonnements incluant des accès prétendument privilégiés à des prestations finalement limitées. Aucun de ces modèles n'offre de garanties sérieuses et, en fin de compte, ces solutions ne font que se nourrir des problèmes rencontrés par les clients qu'elles sont censées servir.

Loin de nous l'idée de penser que certains puissent en profiter mais il n'en reste pas moins que cette manière de procéder n'est fondamentalement pas saine.

### **Les interventions urgentes ou « curatives » en cas de dysfonctionnement impliquent notre responsabilité. Nous les prenons en charge gratuitement ...**

Beaucoup s'interrogent sur ce qu'est une « Mutuelle Informatique ». Certains nous demandent si nous sommes une assurance ou quelque chose s'y approchant. Bien que nous n'ayons strictement rien à voir

avec ce qu'il est communément admis d'appeler « une assurance », nous garantissons la qualité de nos prestations en assumant totalement le risque lié à la réparation des pannes critiques de nos adhérents. A ce titre alors oui, effectivement, nous pratiquons une certaine forme d'assurance bien que le terme « assumer » soit certainement plus adéquat.

### **... et nous nous organisons en conséquence**

Si l'on fixe cette contrainte dès le départ et si, en plus, on prend délibérément le parti de ne souscrire que des contrats de 3 mois renouvelables, il est alors évident que toute l'énergie possible sera déployée pour que ces dysfonctionnements ne se produisent jamais.

Pouvons nous, par exemple, nous permettre de sacrifier la qualification et la formation de nos intervenants ? Bien sur que non ! Pouvons nous nous permettre de ne pas avoir de « backup » en terme de ressources humaines et techniques ? Bien sur que non ! Pouvons nous permettre de ne pas anticiper et tenir compte des risques liés aux dépannages gratuits dans nos conditions tarifaires, pouvons nous permettre de ne pas nous doter d'une organisation professionnelle incluant des procédures de contrôle très strictes ? Bien sur que non.

De la même manière nos outils de supervision et d'administration des infrastructures informatiques ainsi que ceux liés au suivi ainsi qu'à la gestion de nos activités n'ont pas été développés dans l'optique de les revendre ou d'en faire un quelconque centre de profit. Tous ces outils sont basés sur des applications issues du domaine public que nous avons adaptés en fonction de nos besoins propres. S'ils sont gratuits et si nous les imposons c'est tout simplement parce que, sans eux, nous serions totalement incapables d'appliquer correctement nos stratégies préventives et, de là, d'assumer les risques induits par notre concept.

Bien d'autres innovations contribuent à faire de SYSELCOM la toute première véritable « Mutuelle Informatique » : approche « produit », standardisation d'un service réputé complexe, principe de commercialisation reproductible, coûts fixes, indépendance vis-à-vis des constructeurs, transparence des comptes, participation des adhérents aux assemblées générales, maîtrise et diminution des charges, exacerbation des critères de compétitivité etc. mais le fait de garantir formellement nos prestations et d'assumer pleinement toutes nos responsabilités en cas de sinistre est très certainement ce qui nous caractérise le mieux.

# **SYSELCOM**

**mutuelle informatique**

Gestion et Administration d'Infrastructures Informatiques

***Des adhérents actionnaires***

***Des coûts fixes et forfaitaires***

***Un monitoring 24h/24h***

***Des contrats de 3 mois renouvelables***

***Des garanties de résultat***

***La qualité à des conditions imbattables***

***[www.syselcom.ch](http://www.syselcom.ch)***

**Concentrez vous sur l'essentiel !**

Une solution résolument adaptée aux besoins et aux contraintes des PME