



LA NEWSLETTER DU GROUPE ANTARES

N°20 - Octobre 2023

Les valeurs ANTARES pour une main royale

Le groupe remporte deux challenges sur des secteurs en mouvement : la banque et le vin.

L'agilité des équipes du groupe permet de signer des acteurs de premier plan.

L'Institut bancaire d'Outre-Mer IEDOM choisit le groupe ANTARES pour la supervision de ses systèmes informatiques grâce à l'éthique et à la durabilité de son offre.

L'École des Vins de Bordeaux confie son site E-commerce au Groupe ANTARES pour son expérience et son respect des exigences.

ÉCOSYSTÈME IEDOM-IEOM

Comment le client a connu ANTARES ?

Nous avons remporté un marché public majeur pour fournir des services informatiques au client de l'Institut d'Émission d'Outre Mer.

Antares a démontré sa capacité à fournir une solution informatique fiable, ce qui a conduit à la décision de l'Institut de travailler avec nous. Antares a apporté une réponse à ces besoins grâce à son expertise et son expérience.

Quelle est la nature de la prestation ?

L'une des principales tâches est de fournir une aide de proximité, pour offrir des services à la fois préventifs et correctifs, au moyen d'une prise en charge des incidents aidant à réduire les temps d'arrêt, les interruptions de service et les pertes de données.

C'est aussi optimiser l'utilisation des moyens bureautiques, en garantissant l'utilisation d'un parc informatique homogène et performant.

La supervision est également un aspect important de la prestation de centre de services. Les techniciens peuvent faciliter la gestion du système informatique en mettant en place des outils de supervision pour sécuriser le réseau et pour suivre la performance des serveurs et des postes de travail.

Quel est le premier document commercial échangé entre le client et ANTARES ?

Le cahier des charges est le premier document commercial échangé, décrivant en détail les spécifications, les exigences, les objectifs et les résultats attendus de la prestation de service.

Les instructions étant claires, nous nous sommes assurés de pouvoir répondre aux spécifications et aux détails du projet.

Combien de temps entre la prise de contact et le démarrage de la prestation ?

Il n'est pas rare que lorsque l'on décide de répondre à un

appel d'offre, le délai entre la prise de contact et le démarrage de la prestation soit relativement long.

Depuis la compréhension des besoins jusqu'à la signature du contrat, il nous aura fallu près de 2 mois entre la prise de contact, début Mars 2023 et le démarrage de la prestation.

Quels sont les services intervenus dans les échanges ?

La direction commerciale et la direction technique d'Antares ont mis en place une stratégie et une démarche permettant de mieux comprendre les problématiques rencontrées par l'IEDOM et de développer des solutions sur mesure adaptées à leurs besoins.

La direction technique a également travaillé sur l'amélioration de la communication avec les clients. Elle s'est efforcée de présenter des supports pédagogiques et techniques pour accompagner le client tout au long du projet.

Quels sont les postes qui sont intervenus dans les échanges ?

De l'appel d'offres au comité de pilotage, j'interviens en qualité d'ingénieure commerciale, en collaboration avec la direction des opérations Michel HELKIN et la direction générale, Guillaume SIMON pour le comité de Pilotage

Le SDM Brice ITOUA intervient 1 jour par semaine

Quels sont les critères qui ont fait la différence avec la concurrence ?

La qualité de réponse et les recommandations du client Région Val de Loire sont les éléments qui ont permis de nous démarquer face à la concurrence.

Le client a-t-il eu des exigences ?

Avant de choisir son prestataire, IEDOM avait comme exigences la certification ITIL, afin d'assurer une plus grande qualité dans la gestion des services informatiques et de s'assurer que le prestataire soit situé à proximité de son entreprise pour garantir une intervention rapide en cas de problème. Le siège de IEDOM est situé à Paris.

Sabine SEVERAN-DEFOSSEZ

Ingénieure Commerciale ANTARES



Le Maintien en conditions opérationnelles (MCO) des infrastructures systèmes et réseaux, l'assistance utilisateurs, la gestion du poste de travail.

Le rôle du SDM (Service Delivery Manager) au sein d'ANTARES

Le service delivery manager est responsable du maintien des bonnes relations avec les clients du Groupe. Il doit être capable de comprendre les besoins et les exigences de chaque client et doit être source de progrès pour les parties prenantes.

Un autre rôle important du service delivery manager est de veiller à ce que les processus opérationnels de l'entreprise soient efficaces.

Il s'assure que les membres de l'équipe disposent des outils et des ressources dont ils ont besoin pour accomplir leur travail en temps voulu. Le service delivery manager promeut une culture d'équipe positive pour garantir que toutes les parties prenantes travaillent ensemble de manière harmonieuse.

Classement Écovadis pour le Groupe ANTARES



Implantation dont 1 siège à Réaumur

10

- MCO des infrastructure des Instituts
- Service Desk des Instituts (Helpdesk et proximité)

Utilisateurs instituts dont 130 siège

400

- Supervision CENTREON
- Outils :
 - ITSM
 - LanSweeper

Postes de travail siège

150

- Gestion des moyens bureautiques
- Gestion des incidents, des demandes et de changements (MCO et support)

Équipements supervisés au siège, 50 en agence

250

- Garantir des collaborateurs maîtrisant ISM et ITIL
- Maintien d'une KB efficiente

Services supervisés au siège, 200 en agence

1 500

- Activité en HNO, PCA sur site de Noisiel
- Expertise complémentaires en scripting, automatisation

Thierry TIEU

Directeur de projet,
Directeur clientèle LEO ANTARES



Refonte de la plateforme de vente d'ateliers œnologiques de l'École des vins de Bordeaux



« c'était très difficile sur la partie conception graphique, ils étaient aussi dans l'attente de nos réalisations pour se faire une idée. »



<https://www.ecoleduvindebordeaux.com/fr/>

L'École des vins de Bordeaux

Peux-tu nous parler de ce nouveau client ?

C'est un site internet qui est essentiellement E-commerce, c'est à dire que ce client vend des ateliers, notamment œnologiques, pour les professionnels comme pour le grand public.

C'est un sujet de refonte qui doit pouvoir intégrer l'ensemble des écosystèmes, dont notamment cette partie e-commerce, évolutive dans le futur et de pouvoir refondre ce site graphiquement comme au niveau du code ou encore de son ergonomie, dans un écosystème unique et propriétaire.

Est-ce une prestation classique dont vous avez l'habitude ?

C'est une prestation classique, dans le sens où, la refonte de site, la maintenance applicative, l'hébergement ou encore le partenariat à long terme, sont des services que nous réalisons régulièrement.

Nous allons développer le site sur une technologie de type Framework Workless, c'est-à-dire, que nous allons mettre en place des interfaces flexibles et évolutives, pour par exemple, interconnecter d'autres acteurs comme Bordeaux Connect, accès pour les professionnels.

Comment se passe la relation commerciale avec ce client ?

Beaucoup d'échanges par mail, c'est aussi des organisations de comité de pilotage et de comité de production très régulièrement, permettant de toujours garder le contact et la proximité en toute transparence.

Afin de nous familiariser et de connaître le produit, nous avons fait un atelier œnologique à l'école du vin de Bordeaux, pour comprendre et ressentir les lignes directrices du produit et travailler sur la transmission et la résonance du vin de Bordeaux, tant au niveau de la France qu'au niveau mondial.

Quels sont les outils de collaboration à distance ?

Nous fonctionnons aujourd'hui sur un modèle comme Teams, Slack, où nous avons à la fois des interlocuteurs au niveau du projet comme des interlocuteurs techniques. Ils peuvent aussi répondre à certaines problématiques directement, ce qui évite de perdre du temps. Et à chaque fois, avoir cette forme de transparence par rapport à ce que l'on produit et ce que l'on fait.

Qui sont les cadres d'Antares en action sur ce projet ?

J'interviens en tant que directeur de projet, Amélie DELON travaille en tant que chef de projet, un lead dev front qui est Romain BOUFFART ainsi qu'un lead dev back qui est Jonathan UBRETTE

Toute l'Agence est mobilisée sur ce sujet. De même, nous avons aussi fait le choix de prendre une personne en externe pour la direction artistique, Léa LALOU.

Quelles ont été les exigences/spécificités du client ?

Essentiellement sur le développement, notamment avec une deadline qui est très proche. Pour une raison simple, le salon Vinitech du 29 novembre au 1er décembre.

Nous avons cet objectif de mettre en production dans les semaines à venir, pour justement ne pas rater cet événement.

Nous allons retrouver aussi la volonté d'utiliser des technologies récentes, ce qui a fait place à de nombreuses discussions approfondies afin de ne pas faire d'erreur et d'être en accord avec leur DSI.

Quels sont les difficultés chez ANTARES sur cette prestation ?

L'exigence par rapport à l'image demandée par la direction graphique fut parfois bloquante. Nous avons dû fournir des pistes différentes, nécessitant de nombreux allers retours de fichiers sur cette partie

Est-ce que vous avez reçu des bouteilles ?

Pas encore, peut-être aurons-nous cette chance pour la livraison du site internet.



Groupe ANTARES

10, rue de l'Aspirant DARGENT
92300 LEVALLOIS-PERRET

www.antares.fr

01.47.29.12.92

01.47.29.09.49

