

SERVICES

PROPOSITION DE VALEUR

JUIN 2024

POURQUOI LES SERVICES ALE ?

Les Services du constructeur complètent ceux de nos partenaires pendant le cycle de vie des projets



- La meilleure expertise sur les produits et solutions ALE
- Une offre de bout en bout pour couvrir tous les besoins
- L'assurance du constructeur pour réduire les risques sur les projets
- Les capacités d'innovation et de personnalisation
- La validation et support des écosystèmes de l'industrie
- La méthodologie agile
- Reconnu par l'industrie



PROPOSITION DE VALEUR DES SERVICES

Alcatel-Lucent Enterprise propose une offre complète de services de bout en bout, pour accompagner les entreprises dans leur transformation digitale



Parcours de Transformation

Conseiller et sécuriser les transitions technologiques et les migrations dans le cloud



Optimisation & Adoption

Maximise l'adoption, la productivité et le retour sur investissement (ROI)



Industries & personnalisation

Solutions sur mesure pour capitaliser sur des cas d'utilisations et sur les bénéfices clients

SERVICES

*Services Professionnels
& Gérés*

*Services de
formation*

*Gestion du
succès*

*Services de
support*

*Services pour
l'industrie*

PARCOURS DE TRANSFORMATION



Conseiller et sécuriser les transitions technologiques et les migrations dans le cloud

Passer des idées à la réalité avec agilité et confiance



Services de conseil

Définir la meilleure stratégie, concevoir les solutions, les activités et sécuriser la réussite



Services de mises en oeuvre

Mettre en œuvre la stratégie, valider et intégrer les dernières technologies

OPTIMISATION & ADOPTION



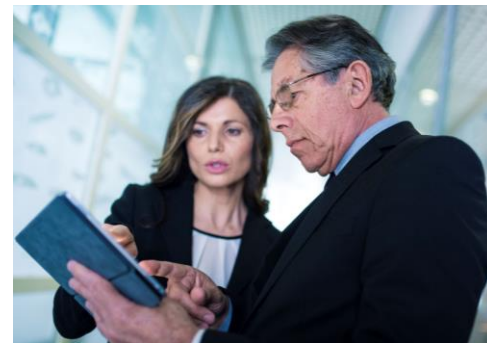
Maximiser l'adoption, la productivité et le retour sur investissement (ROI)

Synergie et proximité pour maximiser l'utilisation des solutions et la valeur pour le client



Services d'optimisation

Optimiser le ROI en mettant l'accent sur la sécurité, la performance, l'efficacité et l'évolution



Services d'adoption

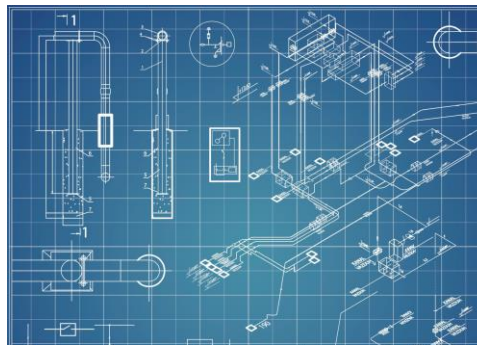
Aligner la technologie sur les besoins métiers, accompagner les utilisateurs et réduire la durée de mise en œuvre

INDUSTRIES & PERSONNALISATION



Capitaliser sur les cas d'utilisation et les bénéfices clients

Améliorer l'expérience des utilisateurs en nous appuyant sur des cas d'utilisation prédéfinis et personnalisés ainsi que sur des modèles de l'industrie



Modèles de l'industrie

Cas d'utilisations de l'industrie pour proposer des services génériques à valeur ajoutée avec personnalisation optimisée



Développements Spécifiques

Définir des cas d'utilisations, codévelopper des solutions et des applications optimisées au business client

SERVICES

Des services de bout en bout, disponibles, prêts à l'emploi ou pouvant être adaptés pour répondre à vos besoins spécifiques, fournis sur site ou à distance



SERVICES PROFESSIONNELS



Les services Professionnels vous accompagnent dans votre transformation digitale, depuis la gestion et la conception de votre projet jusqu'à sa mise en œuvre optimale et sécurisée.

- ▶ **Conception, audit** : bénéficiez des conseils et de la validation du constructeur pour la conception de votre solution
- ▶ **Intégration, déploiement** : nos équipes hautement qualifiées vous permettent de mener à bien vos projets de déploiement en toute sérénité
- ▶ **Gestion de projet** : contrôlez les risques, les coûts et la qualité grâce à un processus de déploiement planifié et à une expertise dédiée
- ▶ **Assistance** : le support sur site et à distance de nos experts apporte une valeur ajoutée à votre environnement opérationnel
- ▶ **Gestion technique des comptes** : bénéficiez de méthodologies et d'un savoir-faire reconnus en matière de conseil métier/technique pour déployer des solutions qui répondent à vos attentes
- ▶ **Packs de services prédéfinis** : nous sécurisons vos projets, à vos côtés pour l'installation de vos applications ou produits tout en conseillant votre équipe en permanence pour développer leurs compétences
- ▶ **Sécurité** : Nous vous proposons des solutions et des configurations plus performantes et sécurisées

SERVICES GÉRÉS



Nous accompagnons nos clients au quotidien, en nous chargeant des opérations, avec des options flexibles qui permettent de délivrer une expérience client connectée.

- ▶ Les services gérés ALE assurent une gestion transparente des solutions en assumant la responsabilité de la gestion des opérations d'infrastructure client simples ou complexes. ALE peut surveiller les solutions pour garantir une meilleure expérience utilisateur et une adoption accrue.
- ▶ Les services gérés ALE sont flexibles. Ils peuvent être livrés sur la base de la durée d'un contrat client ou d'une période temporaire, et ils peuvent aller de prestations simples aux opérations avancées et complètes.
- ▶ Les services gérés ALE couvrent les solutions de communication, de réseau, de cloud, hybrides et sur site. Les services peuvent être étendus aux écosystèmes de clients non-ALE le cas échéant.
- ▶ Les services gérés ALE sont disponibles sous forme d'abonnement de six mois, annuel ou pluriannuel fournissant des services gérés à distance. Cela offre la flexibilité d'utiliser le service dans l'ensemble du portefeuille de projets et vous permet de gérer des projets de petite à grande envergure.



SERVICES DE FORMATION



Nos services de formation vous aident à développer vos compétences, adopter de nouvelles technologies et gagner en autonomie pendant votre parcours de transformation digitale

- ▶ **Formation des administrateurs** : optimiser l'utilisation de nos produits et permettre une exploitation autonome
- ▶ **Formation des partenaires** : fournir à nos partenaires les outils nécessaires pour assurer un niveau de support client optimal
- ▶ **Certification** : reconnaissance des compétences et garantie de qualification pour la vente, la conception et l'installation des solutions ALE
- ▶ **Solution d'apprentissage mixte** : les manuels électroniques (eBooks), cours en ligne, sessions en présentiel ou en classe virtuelle, vous permettent de limiter le temps de formation et les frais de déplacement et de développer vos connaissances à moindre coût
- ▶ **Formation personnalisée** : créer des objectifs et des contenus de formation pour répondre à des besoins spécifiques
- ▶ **Session personnalisée** : optimiser l'acquisition de compétences et axer le contenu sur vos priorités métiers
- ▶ **Formation sur site** : conjuguer confidentialité, flexibilité, travail d'équipe et réduction des coûts



GESTION DU SUCCÈS



La gestion du succès des clients améliore l'expérience utilisateur, augmente le taux d'adoption et garantit la satisfaction grâce à des formations, des conseils et des orientations.

Bénéfices

- ▶ Optimiser vos investissements technologiques
- ▶ Offrir des expériences utilisateur exceptionnelles
- ▶ Favoriser une adoption maximale par les utilisateurs
- ▶ Accélérer la transformation numérique
- ▶ Tirer parti de la technologie pour créer une véritable valeur commerciale

Offre

- ▶ Découverte : compréhension de vos attentes et définition des indicateurs de performance clés (KPI)
- ▶ Onboarding : formation des administrateurs et utilisateurs finaux
- ▶ Adoption : suivi du taux d'adoption et des KPI métiers
- ▶ Validation : évaluation, ajustements



SERVICES DE SUPPORT



Maintenez vos activités grâce à des services de support 24h/24, 7j/7 pour soutenir vos opérations et votre production avec nos Services de Support

- ▶ Accédez au support matériel et logiciel pour vos solutions de communications et de réseau
- ▶ Bénéficiez du remplacement du matériel défectueux ainsi que d'une assistance grâce à un diagnostic à distance
- ▶ Donnez à votre personnel informatique la possibilité de contacter directement ALE et offrez-lui un accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 au support technique d'ALE : soumission de problèmes de service, accès au portail de support d'ALE pour la documentation, les logiciels et les solutions aux problèmes connus.
- ▶ Bénéficiez d'une résolution rapide des problèmes grâce à notre échelle de gravité des problèmes à 4 niveaux

SERVICES POUR L'INDUSTRIE



Concevez des solutions qui répondent aux besoins uniques de votre secteur d'activité. Travaillez avec nos experts pour définir et développer conjointement des solutions et des applications qui aident votre organisation à atteindre des objectifs spécifiques et à maximiser votre retour sur investissement.

Bénéfices

- Les solutions, les éléments de base et l'expertise des fournisseurs, combinés au Business Partner support, fournissent des applications personnalisées et garantissent une intégration approfondie à votre écosystème
- Les services et solutions ALE apportent des éléments de différenciation essentiels dans un large éventail de secteurs

Offre

- Développements spécifiques et coaching de vos développeurs
- Fourniture et intégration d'applications riches et d'éléments de base pour une valeur ajoutée et une différenciation
- Des services et des solutions adaptés à votre secteur d'activité

COMMENT COMMANDER ?

Sur
Devis

Services sur devis

*Les Services font
principalement l'objet de
devis car ils dépendent
de l'ampleur des projets.*

ETAPES

1. Alcatel-Lucent Enterprise recommande avant de faire la demande de Services, qu'un ingénieur Presales du Client, ou de l'équipe locale ou centrale d'Alcatel-Lucent Enterprise spécifie les besoins du Client Final.
2. Remplissez le formulaire sur le site web ALE **MyPortal** pour gérer et suivre vos demandes de Services Professionnels en ligne et de bout-en-bout.
3. Nous vous recommandons fortement de remplir tous les champs du formulaire pour accélérer le traitement de votre demande et éviter ainsi de perdre du temps en demandes d'informations supplémentaires.
4. Quand toutes les informations sont réunies, l'équipe du Proposal Management des Services rédige une proposition technique et financière qui sera rattachée à la demande initiale et qui doit être signée pour validation.

PLUS D'INFORMATIONS

- ▶ Les clients peuvent accéder à plus de détails sur [le site public](#) dans les sections Solutions / Services :
 - [Services Professionnels et Gérés](#)
 - [Services de formation](#)
 - [Gestion du succès](#)
 - [Services de support](#)
 - [Services pour l'industrie](#)

C O N T A C T U S



WEBSITE

www.al-enterprise.com

Follow us on:

