



ORSENNNA

Intégrateur & Pure Player Supervision

Votre VAR Réseaux & Conseil



ORSENNNA - NMS Services

15, Rue Croix Castel - 78600 Maisons Laffitte - France
Tél : +33 (0)1 34 93 35 35 - Fax : +33 (0)1 34 93 95 75
<https://www.orsenna.fr>



Qui sommes-nous ? | Les services du Groupe



Expertise



MCO



24/7



Qui sommes-nous ? | Un cœur de métier Supervision



Les principales solutions de supervision



Les solutions spécialisées de supervision



Les outils pour compléter votre supervision

Hypervision

Martello IQ
Grafana

Outillage

SMSEagle
SendQuick
Pingdom
NetTerrain

ITSM / HelpDesk

Lansweeper
Cloudockit
Service Desk

Plugin by Orsenna

WhatsUp/PRTG Companion
GEUM (agent mesure)
PowerBI Connecteur
GLPI Connecteur
Pyprobe

Qui sommes-nous ? | Quelques références ...



Centre Hospitalier : APHP, CH Cholet, CH Aix, CH Côte Basque, CH Pau, CHI Toulon, CHU Brest, CHU Lyon, Epsm Quimper, CH Meulan,...



SDIS : Bouche du Rhone (13), Doubs (25), Finistère (29), Gard (30), Hérault (34), Meurthe (54), Seine-Inférieure (76), Yvelines (78), Val d'Oise (95),...



Administrations publiques : Ademe, Opéra de Paris, Ministère de la Défense, Assemblée Nationale, CNRS,...



Mairies : Châlons-sur-Saône, Dunkerque, Gennevilliers, Evry, Ivry, Livry-Gargan, Nanterre, Pau, Troyes, Valence, Vitrolles,...



Conseil Départementaux / Généraux : CD Aube (10), CD Yvelines (78), CD Essonne (91), CD Oise (60), CG Hauts-de-Seine, CG Jura,...



Télécom

Orange, Bouygues, SFR, Coriolis, Completel,...



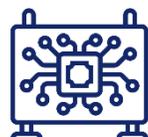
Grande Distrib.

Bricorama, Relay, McDonalds, Midas, Carrefour, Mr. Bricolage, Nicolas, Histoire D'or, Fnac-Darty, Kiabi, Auchan,...



Energie

EDF, Total, Enedis, Engie, GDF Suez, Criteo,...



Médias

Hachette-livre, Ubisoft, Sodis, Gallimard, Lagardère, Canal+, NextradioTV,...



Banques

BNP, Crédit Agricole, GIE Carte Bancaire, GMF, Caisse des Dépôts, Swisslife, SocGen, AG2R, Mutuaide, Euronext,...



Formation

Privé : Ensaë, Ensta, Insead, ...
Publique : Univ. Cergy, Paris-Dauphine, Musée Orsay, Beaux-Arts, Château de Versailles, ...



Luxe

Hermes, Kenzo, LVMH, Rolex, Le Bon Marché, Club Méditerranée, L'Oréal, ...



Transports

EADS, Airbus, Vinci, Cofiroute, Servair, Aprr, Asf, Aft-iftim, Zodia Aerospace, Geodis, Naval Group, ...



Industrie

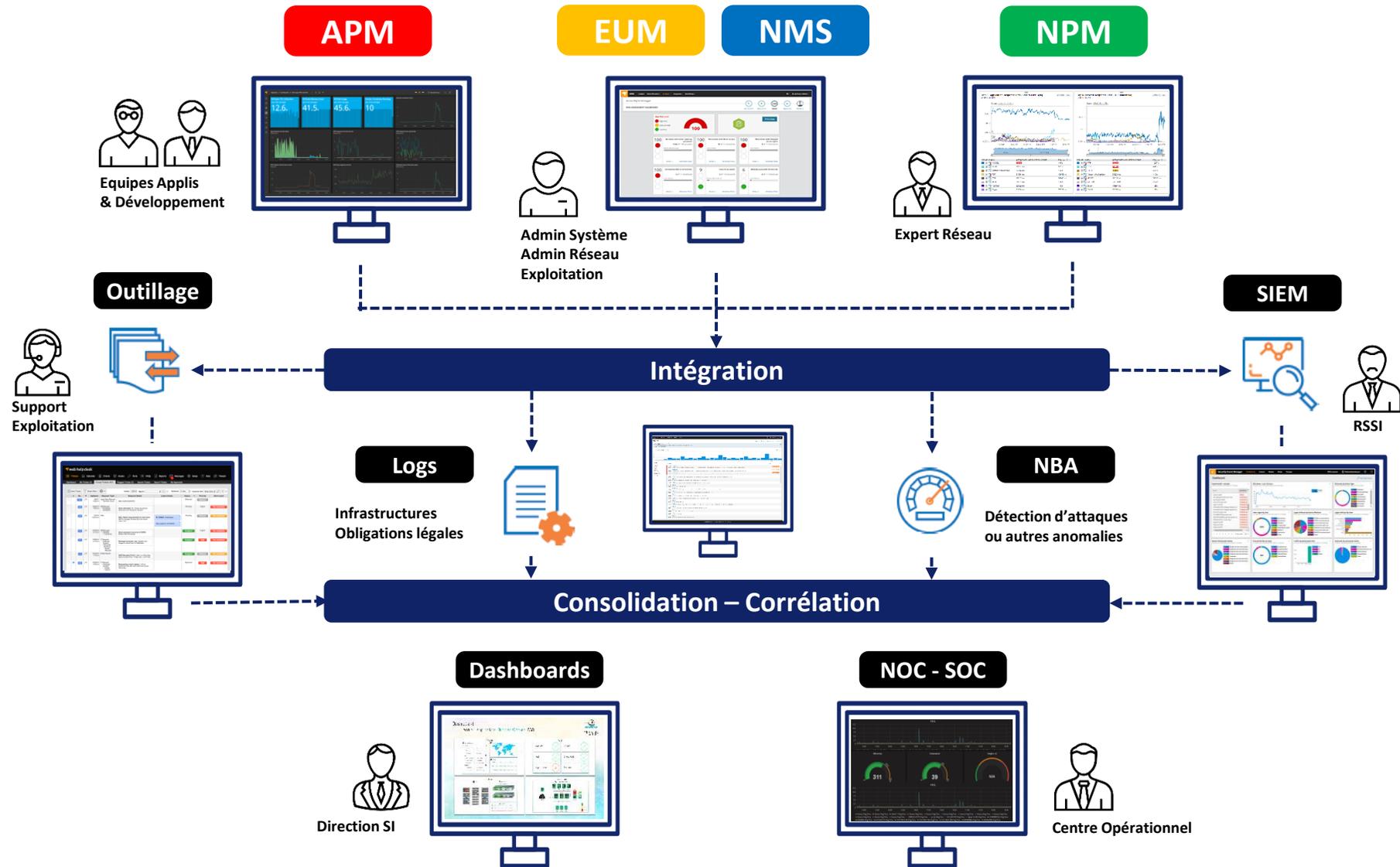
Schlumberger, Alcan, Arcelor, Danone, Imaje, Stryker, Erdf, Sidel, Plastic Omnium, Faurecia, SPIE, ...



Service

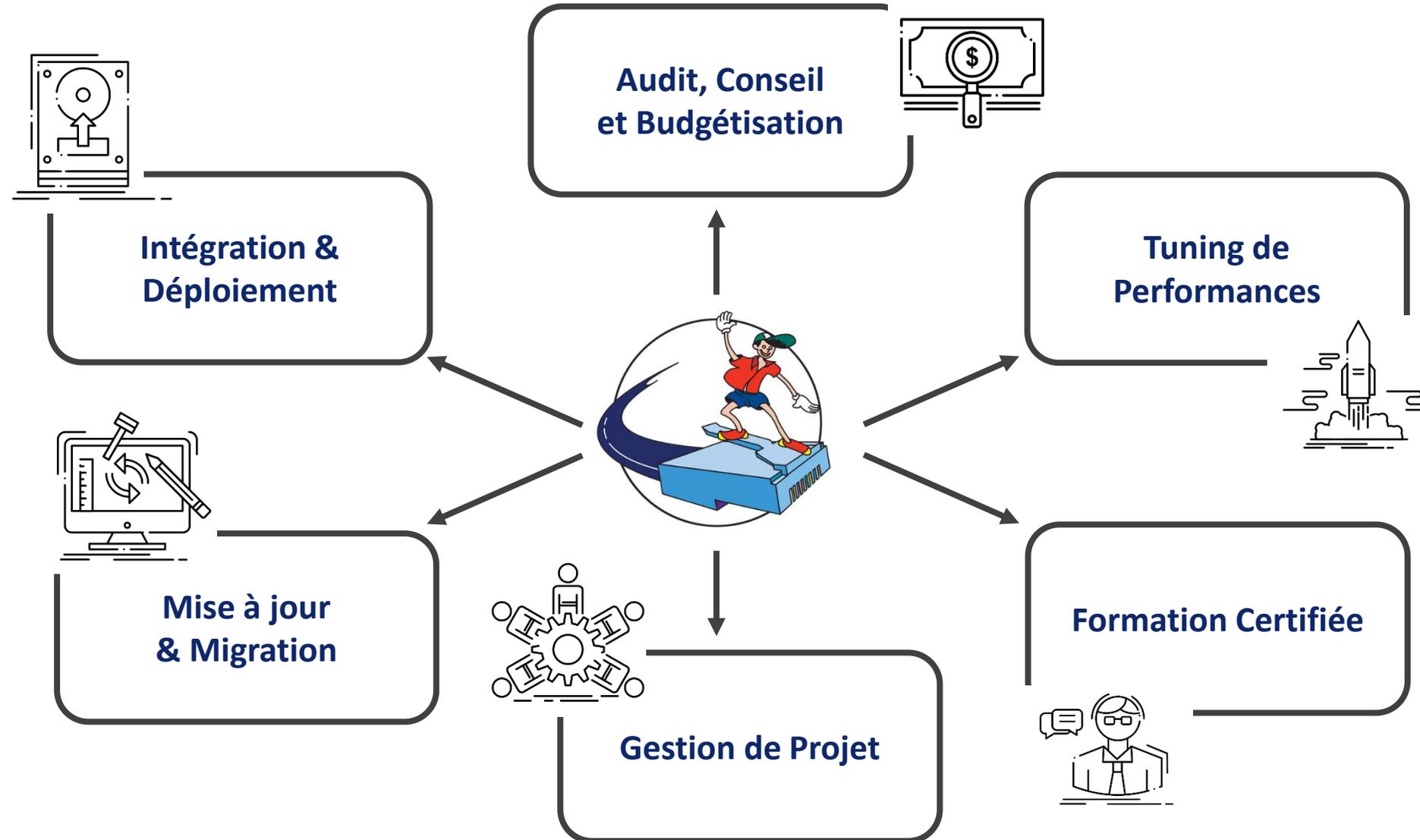
Mazars, Deloitte, Accenture, KPMG, In Extenso, Segula, Kaufmann, E&Y, Bureau Veritas, Sodexo, Alten, ...

Qui sommes-nous ? | Le Cockpit de Supervision



Qui sommes-nous ? | La méthodologie de Supervision





- Échanges avec le service achat du client
- Achat des licences auprès de l'éditeur
- Livraison des licences aux clients et à l'intervenant Orsenna

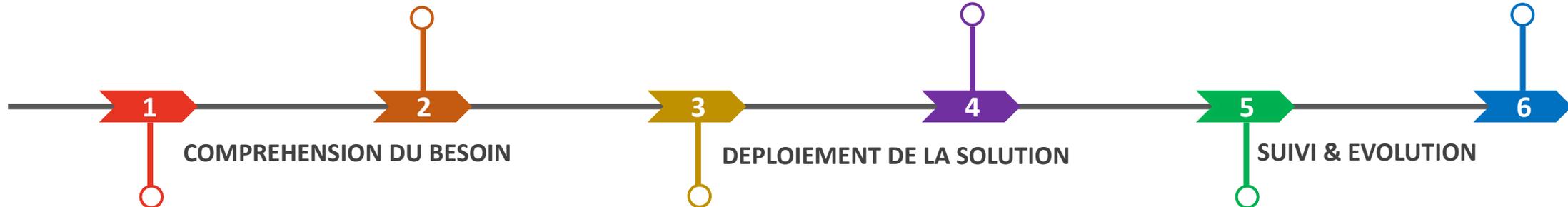
- Déploiement de la solution sur le périmètre
- Recette de l'environnement et création de la documentation
- Formation

- Support & maintenance (MCO)
- Réponses aux questions (téléphone/ticket)
- Intervention de maintenance (mise à jour / proposition d'évolution / suivi,...)

SERVICE COMMERCIAL

EQUIPE INGÉNIEURS

EQUIPE SUPPORT



1 COMPREHENSION DU BESOIN

3 DEPLOIEMENT DE LA SOLUTION

5 SUIVI & EVOLUTION

AVANT-VENTE

CHEFFERIE DE PROJET

ACCOUNT MANAGER

- Prise en compte des besoins
- Proposition d'un mode de travail (assistance / projet / support ...)
- Conseils concernant le choix des produits

- Indication des pré-requis pour le déploiement
- Validation des objectifs
- Documentations & Logistique
- Suivi du projet : point d'entrée pour toutes demandes

- Suivi post-projet
- Accompagnement sur l'émergence de nouveaux besoins
- Point de contact avec les équipes

Orsenna propose divers "Professional Services" en fonction de vos besoins :

- ❖ **Audit** de l'environnement
- ❖ Canevas d'**upgrade** et de **migration**
- ❖ Aide au design de l'**architecture** (HA / APE / Web...)
- ❖ **Conseil sur la mise en supervision des applications**
 - Rendez-vous avec les équipes
 - Définition des spécifications détaillées
 - Modélisation de l'application dans la console de supervision
 - Mise en place des vues / alertes / rapports.
- ❖ **Développement de scripts**
- ❖ **Tuning** de la base de données et de l'application
- ❖ **Intégrations avec des outils tiers** (appliance SMS, outils de reporting, ordonnanceur, outils de ticketing...)
- ❖ Et d'autres si nécessaire ...



Support via éditeur

Inclus avec la licence du produit

- ❖ Gestion limitée aux incidents
- ❖ Rapidité de prise en charge selon le niveau (coût supplémentaire)
- ❖ Accès aux mises à jour (sans accompagnement)

Support par Orsenna

Support complémentaire réalisé par l'équipe Orsenna

- ❖ Support en français (ou en anglais)
- ❖ Jours ouvrés // 9h-18h (heure de Paris)
- ❖ Réponse aux incidents
 - Demande par email
 - Identification et diagnostic
 - Prise en main à distance
 - Remise en place d'un environnement stable
- ❖ Aide lors des phases de mises à jour / HotFix

MCO par Orsenna

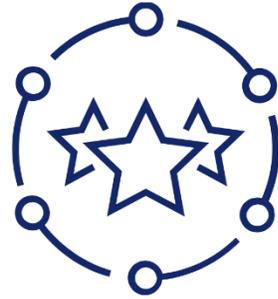
Service délivré par les ingénieurs référents Orsenna

- ❖ Intervention en français (ou en anglais)
- ❖ Jours ouvrés // 9h-18h (heure de Paris)
- ❖ Gestion priorisée aux incidents
- ❖ Lien direct avec un référent produit
- ❖ Accompagnement lors des mises à jour
- ❖ Assistance mise en place des HotFix
- ❖ Fiche environnement (architecture,...)
- ❖ Analyse des performances de la console
- ❖ Maintenance préventive
- ❖ Maintenance évolutive
- ❖ Suivi & rapport

EXPERIENCE

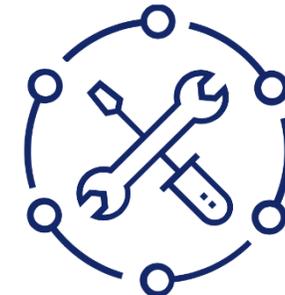
- SUPERVISION
 - AUDIT
 - SECURITE

+150 projets par an
+1500 jours de prestations par an
+850 clients actifs



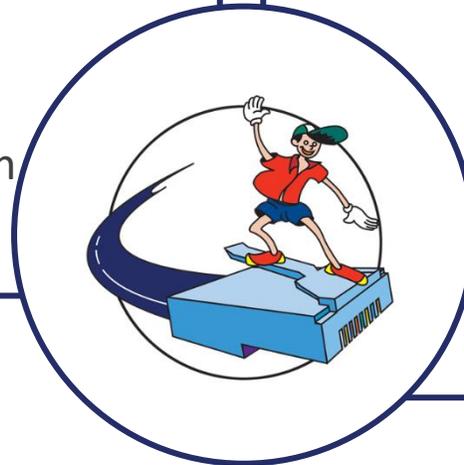
MOYENS TECHNIQUES

POC Performances
POC Fonctionnalités
POC Validation
Lab de Formation



EQUIPE PROJETS

- Experts par domaines
- Certifications sur les principaux éditeurs



- SolarWinds** | « *Reseller of the Year EMEA* » en 2019 et 2020... et « *Elite Partner* » depuis 2022
- SolarWinds** | « *Technical Partner of the Year EMEA* » en 2017 et 2019... et « *Elite Partner* » depuis 2022
- Progress** | « *Partner of the Year EMEA* » en 2018 et 2019, « *Premium Partner* » depuis 2020
- Paessler** | « *Partner Gold* » depuis 2017, puis « *Partner Platinum* » depuis 2022
- Centreon** | « *Blue Partner* », plus haut niveau de reconnaissance de l'éditeur depuis 2020.
- Club DSI** | le Club Décision DSI réunis plus de 1.200 décideurs de l'IT, dont nous sommes membre depuis 2014

