

MDS  
Back-End  
Management  
Services

**RICOH**  
imagine. change.

MANAGED DOCUMENT SERVICES





## Managed Document Services

### Les défis des clients

Dans le cadre des processus de traitement de l'information nos clients font face aux défis suivants.

### Difficultés économiques

La pression sur le profit, la croissance du chiffre d'affaires demandée et l'explosion générale des coûts sont les thèmes internes auxquels nos clients doivent faire face. Mais pour tous ces défis, il existe des réponses: Ricoh Suisse SA propose avec Managed Document Services un ensemble de prestations qui permet d'optimiser la globalité du processus de traitement de l'information. L'efficacité et la productivité de vos collaborateurs peuvent être augmentées avec ces prestations. Une rationalisation efficace des ressources ainsi qu'une amélioration des processus internes sont des facteurs clés pour diminuer les coûts.

### Surcharge d'information

De nos jours, une quantité incroyable d'informations est à la disposition de vos collaborateurs d'un simple clic de souris. Cette surcharge d'informations peut amener vos collaborateurs à se poser plein de nouvelles questions. Quelles sont les informations importantes? Comment puis-je mieux traiter tous ces éléments pour mieux servir mes clients? Comment puis-je conduire ces processus au sein de mon entreprise?

### Révolution informatique

Votre département IT ne doit plus seulement se consacrer au bon fonctionnement de votre parc d'ordinateurs, imprimantes et logiciels. De nouveaux défis comme le Cloud, la sécurité de l'information, la gestion de données et l'archivage demandent de nouvelles responsabilités. Le département IT doit également faire face à de plus grandes exigences de leurs clients internes qui demandent d'avoir accès à l'information en tout temps et partout. Il doit aussi faire preuve de plus de flexibilité dans les services fournis. En conséquence, tous ces facteurs mettent une pression accrue sur les coûts et les ressources.

### Gouffres générationnels

Et pour rendre la situation encore plus complexe, vos collaborateurs viennent typiquement de trois générations différentes, les BabyBoomers, les GenXers et les Millenials.

La cohabitation de ces trois types d'employés qui n'abordent pas leur travail de la même manière, avec des connaissances informatiques de niveaux différents, exige de la part de vos collaborateurs IT de toutes nouvelles capacités.

### Managed Document Services

Ricoh Suisse SA propose avec Managed Document Services une palette de prestations qui vous permet de vous focaliser sur les compétences essentielles de votre entreprise. Cet ensemble de prestations vous donne la possibilité d'optimiser l'engagement de vos collaborateurs tout en augmentant leur efficacité et leur productivité. Nous prenons le

***Nous prenons le relai  
pour optimiser  
et gérer l'infrastructure  
d'impression et  
d'information électronique  
de votre entreprise***

relai pour optimiser et gérer l'infrastructure d'impression et d'information électronique de votre entreprise. Nous analysons votre processus actuel de traitement d'information sur trois éléments principaux.

Tout d'abord la saisie d'information (capture – scan),

puis le traitement de cette information (transform) pour terminer par l'impression ou la distribution selon les besoins clients (manage the output). Nous déterminons ensuite de quelle manière votre infrastructure d'impression et de processus de travail peut être améliorée. Nous terminons en faisant un suivi de gestion continue de la situation améliorée.

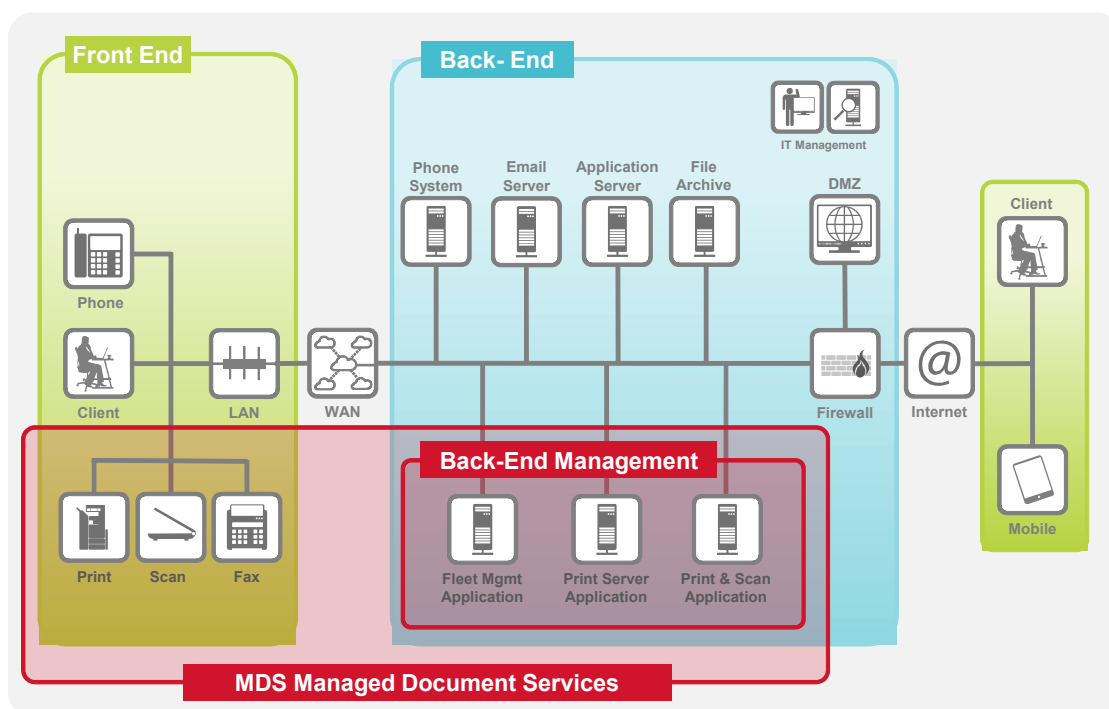
En engageant des moyens techniques modernes et efficaces nous améliorons dans ces trois éléments vos processus de gestion d'information en accord avec votre infrastructure utilisée. Avec nos Managed Services nous garantissons le suivi de gestion.

Pour ceci, Ricoh Suisse SA a créé les **MDS Back-End Management Services**.



## MDS Back-End Management Services

Ricoh Suisse SA a développé MDS Back-End Management Services en une offre modulaire afin de s'adapter de manière flexible aux différents niveaux d'exigences de nos clients. Le MDS Back-End Management Service fait partie intégrale des prestations Managed Document Services (MDS).



La représentation ci-dessus, montre où Ricoh Suisse SA offre les services de Back-End Management dans le cadre des Managed Document Services (MDS).

Sous la définition de Back-End nous comprenons toute la technologie d'information (IT) qui se situe en arrière d'un environnement bureautique. Sont compris l'infrastructure physique (Hardware) et les logiciels (Software) qui soutiennent et garantissent le bon fonctionnement d'une infrastructure d'impression bureautique. Cet environnement Back-End peut être chez le client sur place ou mis à disposition par Ricoh avec la participation d'un partenaire.

Avec les Back-End Management Services Ricoh Suisse SA vous propose une prestation flexible et modulaire tout autour de l'infrastructure d'impression bureautique. Elle est séparée en deux offres indépendantes :

**Back-End Installation & Configuration**

**Back-End Management**



## Back-End Installation & Configuration

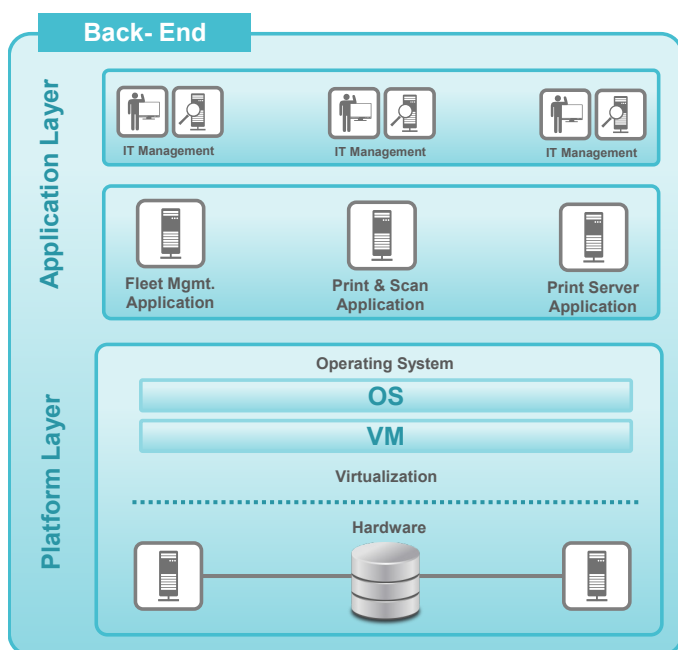
Le premier pilier des prestations Back-End Management consiste en des travaux d'installation et de configuration de l'infrastructure nécessaire.

Configuration

*flexible & professionnel*

### Architecture

Pour l'usage optimal d'une infrastructure d'impression il faut dans l'environnement Back-End plusieurs composants hardware et logiciels.



Ricoh distingue ceux-ci en deux catégories:

Platform Layer

Application Layer

Ces deux catégories ou Layer sont dépendant l'un de l'autre et technologiquement étroitement liée ensemble pour résoudre leur fonction. Néanmoins Ricoh peut vous proposer une prestations pour l'une ou pour l'autre des catégories.

### Platform Layer

Le Platform Layer est conçu de façon modulaire. La couche inférieure représente les composants physiques, dit hardware.

Là il y a deux possibilités: le client peut mettre à disposition les composants hardware nécessaires ou Ricoh installe et configure l'infrastructure requise pour les applications désirées. Il est naturellement aussi possible d'utiliser une infrastructure existante mise à disposition par un partenaire IT du client.

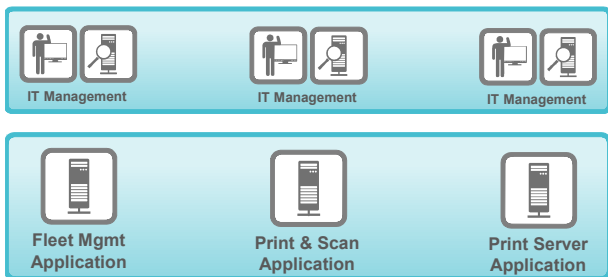
Sur la base de l'infrastructure hardware choisie on réalise la couche de Virtualisation et de système d'opération. Celle-ci est comme pour l'infrastructure hardware, mis à disposition par le client ou installée et configurée par Ricoh.

Ricoh vous garantit le respect de toutes les directives de sécurité et d'intégrité durant l'installation et la configuration et effectue ces travaux avec du personnel qualifié.

### Application Layer

La couche nommée Application est aussi en architecture modulaire. Selon les besoins du client toutes ou une partie des éléments d'applications nécessaires sont installées et configurées. Fondamentalement la prestation consiste à accorder les applications ci-dessous avec l'environnement IT du client. D'installer les applications et de les configurer selon des fonctionnalités définies préalablement.

Ricoh vous garantit le respect de toutes les directives de sécurité et d'intégrité durant l'installation et de la configuration et effectue ces travaux avec du personnel qualifié.



## Applications

### Fleet Management Application

A priori il s'agit là d'applications, qui servent à gérer plusieurs imprimantes ou multifonctions en même temps. La diversité de fonctionnalités est configurée selon les besoins du client. Le but est de garder la vue d'ensemble sur toute

## Back-End Management

Comme deuxième pilier des prestations Back-End Management Services, il s'agit de gérer en continu pour le client la plate-forme configurée et les applications correspondantes. La prestation Back-End Management est également modulaire pour l'opération des différents composants.

Indépendamment du choix du modèle d'installation et de configuration Back-End, la prestation Back-End Management peut être choisie soit pour la couche Application Layer, soit pour la couche Platform Layer ou les deux ensembles.

Pour garantir un mode opératoire professionnel, des Service Level Agreements sont définies ensemble. Les prestations ci-dessous sont fournies par des collaborateurs avec une grande expérience dans le domaine de la gestion d'environnement informatique pour l'infrastructure d'impression.

## Application Layer

### Service Support

Sous le terme de Service Support sont comprises les tâches de gestion pour les applications.:

- Incident Management; enregistrement et traitement à temps de tous incidents durant les temps d'exploitation convenus selon SLA.
- Problem Management; enregistrement d'incidents similaires en plus grandes quantités et traitement de

**Service Support**  
**Incident Management**  
**Problem Management**  
**Escalation Management**  
**Change Management**

ce problème.  
 - Escalation Management; enregistrement et acheminement à temps de décisions critiques et nécessaires.  
 - Change Management; traitement du changement professionnel des applications ou de l'environnement IT

l'infrastructure d'impression et de la gérer même dans des environnements d'organisations complexes.

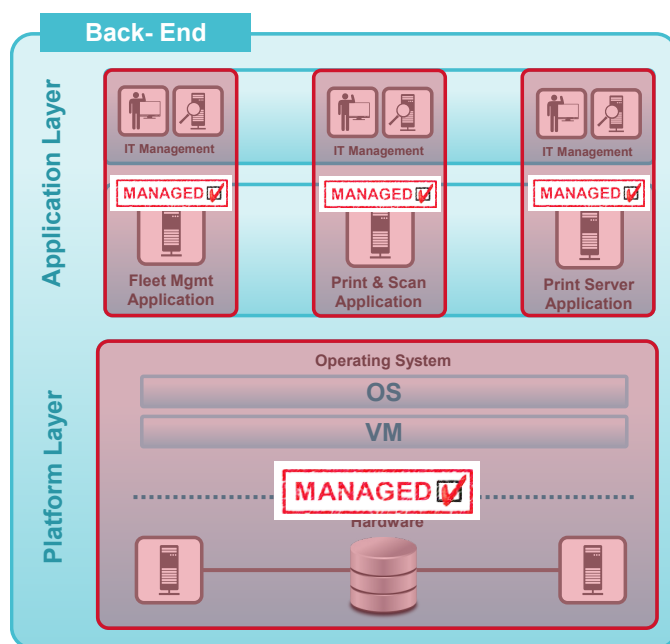
### Print & Scan Application

Là il s'agit d'applications, qui dirigent les flux d'information à partir de la saisie (Scan) à la sortie (Print) avec des processus optimisés. Les fonctionnalités comme Scan to Mail, Scan to Folder sont configurées selon les besoins clients.

### PrintServer Application

Là il s'agit des applications des serveurs d'impressions. Celles-ci pilotent le calcul et le routage de toutes les données d'impression pour l'infrastructure d'impression dans les réseaux concernés. De même la configuration des fonctionnalités se fait selon les besoins clients.

**MANAGEMENT**  
*complet & en tout temps*



### Service Delivery Management

Le Service Delivery comprend surtout la gestion et le respect du Service Level Agreement:

**Service Delivery**  
**SLA Management**  
**Management Information Reporting**  
**Continuous Optimization**

- Disponibilité des Systèmes Back-End concernés.
- Temps pour la remise en place d'un système Back-End „down“.

- Autres critères de mesure qui concernent des systèmes Back-End.

De plus les critères de mesure sont renseignés dans un Management Information Reporting. Celui-ci peut être intégré dans un MDS Management Services Reporting complet, selon besoin.

Ricoh analyse naturellement en continu les composants utilisés en Back-End avec l'approche de garantir une optimisation du mode opératoire et des composants Back-End.

## Application Management

Dans la partie de la gestion des applications les tâches suivantes sont exécutées:

- Prise en charge d'applications; prise en charge par

## Application Management

Operation  
Monitoring  
Maintenance

téléphone ou sur site pour les systèmes Back-End en exploitation

- Surveillance d'applications; contrôle en continu des applications durant les temps d'exploitation
- Maintenance d'applications; exécution de Bug Fixes, Patches et Updates pour les applications exploitées



## Platform Layer

### Service Support

Sous le terme de Service Support sont comprises les tâches de gestion suivantes pour la plateforme.:

- Incident Management; enregistrement et traitement à temps de tous les incidents durant les temps d'exploitation convenus selon SLA.
- Problem Management; enregistrement d'incidents similaires à plus grandes quantités et traitement de ce problème.
- Escalation Management; enregistrement et acheminement à temps des décisions critiques et nécessaires.
- Change Management; traitement du changement professionnel à des applications ou de l'environnement IT.

### Service Delivery Management

Le Service Delivery comprend surtout la gestion et le respect du Service Level Agreement:

- Disponibilité des Systèmes Back-End concernés.
- Temps pour la remise en place d'un système Back-End „down“.
- Autres critères de mesure qui concernent des systèmes Back-End

De plus les critères de mesure sont renseignés dans un Management Information Reporting. Celui-ci peut être intégré dans un MDS Management Services Reporting complet, selon besoin.

Ricoh analyse naturellement en continu les composants utilisés en Back-End avec l'approche de garantir une optimisation du mode opératoire et des composants Back-End.

## Platform Management

Les tâches suivantes sont exécutées dans la partie de la gestion de la plateforme :

- Exploitation du HW on premise ou dans un CC de Ricoh
- Hardware Monitoring; contrôle en continu du hardware selon les temps d'exploitation convenus
- Maintenance de la plateforme; exécuter des Bug Fixes, Patches et Updates des composants de la plateforme

Les Service Level Agreement ci-dessus vous offre une grande flexibilité selon vos besoins.



## SLA Service Level Agreement

L'Availability ou la disponibilité en % définit le grade de disponibilité des applications et de l'infrastructure gérée pour l'exploitation prévu.

Time to Restore ou le temps de remise en fonction est la durée garantie dans laquelle Ricoh vous remet à disposition l'infrastructure et / ou les applications.

Avec General Operation le temps d'exploitation durant laquelle le client peut utiliser l'infrastructure et les applications est défini.

Avec les jours de Service et les temps de service des restrictions de disponibilités des collaborateurs Ricoh pour les Back-End Management Services sont convenus.

Avec l'offre BASIC les besoins généraux de disponibilité durant les temps de travail (d'opération) habituel sont garantis.

L'offre ADVANCED est pensée pour des temps de disponibilité plus élevés en dehors du temps d'opération habituel.

Y-a-t'il une demande plus élevée de disponibilité et des temps de remise en fonction plus courts, l'offre PREMIUM y correspond alors le mieux.

Avec ces offres vos demandes peuvent être respectées selon vos besoins.

	BASIC	ADVANCED	PREMIUM
<b>Availability*</b>	<b>99%</b> (max. 7:20h* downtime/month)		<b>99.5%</b> (max. 3:40h* downtime/month)
<b>Time to Restore</b> C: Critical** H: High*** M: Medium*** L: Low***	C: 6 h H: 12 h M: 2 d L: 2 w		C: 3 h H: 6 h M: 1 d L: 2 w
<b>General Operation</b>	Mo-So 00:00-23:59 (uncommitted Availability/Time to Restore)		
<b>Jours de Service</b>	Mon-Fri (Sat/Sun optional)		
<b>Heures de Service</b>	08:00-17:00	07:00-20:00	00:00-23:59

\* Downtime = (1-Availability)\*30.5d\*24h (rounded up to next whole minute)

\*\* only Critical Incidents affect Availability

\*\*\* H/M/L TtR times are uncommitted service targets and are not included in the standard reporting

Glossary of Terms:

m = Minute, h = Hour, d = Day, w = Week

## À propos de Ricoh

Ricoh est une entreprise internationale spécialisée dans les équipements d'imagerie de bureau, les solutions d'impression de production, les systèmes de gestion documentaire, les équipements réseau et les services informatiques. Ricoh propose des solutions d'information et de communications de bout en bout permettant de gagner en efficacité et en rentabilité.

# MDS Back-End Management Services by Ricoh

## Vos avantages

Avec notre offre «MDS Back-End Management Services» vous recevez une prestation flexible, modulaire et efficace pour votre infrastructure de scan et impression. Nous vous aidons à améliorer vos processus de travail et vos ressources et réduire vos coûts.

### Back-End Installation & Configuration

Utilisation du savoir-faire professionnel du Service-Provider et constructeur de l'infrastructure d'impression

Economie de ressources par l'engagement de collaborateurs professionnels du domaine de Ricoh

Une planification plus élevée et avec ceci une minimisation des risques de projets

Temps d'installation raccourcis

Réduction des coûts

### Back-End Management

Prestations complètes et étendues par votre fournisseur et Service-Provider dans le domaine d'impression, tout d'une main pour tout l'environnement Back-End

Gestion professionnelle avec l'engagement du savoir-faire de longue date de Ricoh dans ce domaine

Soulagement de vos propres ressources IT et avec ceci une minimisation des risques avec des Service Level Agreements clairement définis

**Avez vous plusieurs interlocuteurs?**



**Améliorez votre gestion d'infrastructure Back-End avec Ricoh**

**RICOH**  
imagine. change.

[www.ricoh.ch](http://www.ricoh.ch)

Les chiffres et données avancés dans cette brochure sont rattachés à des études de cas spécifiques. Des cas particuliers peuvent avoir des résultats différents. Tous les noms d'entreprise, de marque et de service sont la propriété de leurs détenteurs respectifs et sont déposés. Copyright © 2016 Ricoh Suisse SA. Tous droits réservés. Toute modification et / ou adaptation et / ou reproduction du présent contenu, en partie ou en intégralité, et / ou insertion dans d'autres travaux, de la présente brochure, de son contenu et / ou de sa mise en page sans l'accord écrit de la société Ricoh Suisse SA est interdite