



Infrastructure Management

OPTIMISING YOUR DIGITAL BUSINESS

Delivering Transformation. Together.

sopra  steria

Édito

La technologie a bouleversé nos vies personnelles. Elle bouleverse le monde de l'entreprise et des administrations, révolutionne les outils, les processus et les marchés. Les organisations peuvent subir la mutation numérique si elles n'en mesurent pas les enjeux et les écueils. Elles peuvent aussi faire de cette transformation digitale une opportunité leur permettant de remettre à plat leur modèle afin d'améliorer leur attrait et leur compétitivité.

Accompagner nos clients dans la réussite de cette transformation numérique est le cœur de l'activité Infrastructure Management de Sopra Steria. Ce succès passe par une analyse de l'infrastructure et du patrimoine applicatif, par une transformation pas-à-pas impactant les systèmes Legacy tout en déployant et exploitant les modèles Cloud, et par un accompagnement attentif des collaborateurs.

Nos clients peuvent compter sur notre offre sur mesure, « Hands-On », qui couvre le Conseil, les services Cloud, les services supports End-User, les services Digital Workplace et les services dédiés au Legacy.

Quels sont les points communs de ces services agiles, sûrs et performants ? Des outils et des processus éprouvés, des équipes locales et globales de qualité, composées d'experts chevronnés et de jeunes talents audacieux. Une capacité d'innovation qui fait l'objet d'investissements réguliers. Et une attention particulière accordée à la dimension « Développement Durable » de nos activités.

Faire de votre entreprise un leader, qui propose des produits ou services plus innovants, plus vite, à un coût mieux maîtrisé – tel est l'objectif de notre démarche, qui se veut passionnée, ambitieuse, exigeante et créative.



Jean-Marie SOUCHU
Directeur Exécutif
Infrastructure Management,
Sopra Steria

Le Marché



Les enjeux de l'IT : pérenniser et innover

L'excellence client est au cœur de toutes les stratégies commerciales des entreprises. À l'échelle de la DSI, l'exigence est la même : placer les besoins des métiers – les « clients » en interne – au cœur des préoccupations. Et les métiers souhaitent principalement une chose : de l'agilité et de l'innovation pour proposer de nouvelles offres.

Pour cela, les DSI doivent se réinventer en travaillant simultanément sur plusieurs axes d'évolution : la technologie, la méthodologie, les processus, mais aussi les ressources humaines et l'accompagnement au changement induit par ces multiples transformations. Le défi le plus complexe reste de faire cohabiter deux mondes : l'IT « historique », en place depuis des dizaines d'années, qu'il faut pérenniser, et l'IT « nouvelle génération », indispensable pour répondre aux ambitions des métiers.

La tendance : approche Agile, technologies Cloud et Serverless

Traditionnellement, les responsables de production basent leur activité sur la maîtrise complète des assets IT, processus et outils ITIL optimisés. L'IT « nouvelle génération » bouleverse ces approches traditionnelles en mettant en œuvre des nouveaux processus, outils et méthodologies s'appuyant fortement sur les approches Agiles et les technologies Cloud et Serverless. Ces deux mondes de l'IT doivent cohabiter à travers des approches

de pilotage multimodal et se rejoindre sur les aspects de sécurité, de pilotage des services ainsi que sur les moyens humains et financiers alloués.

Au-delà du pilotage technique du système d'information, les entreprises tendent à « verticaliser » leur SI pour proposer des solutions toujours plus adaptées aux métiers. Ce n'est pas tant « la mécanique » du SI qui préoccupe les équipes informatiques mais plutôt la performance et la disponibilité des applications métiers. Comment assurer la mise à jour de ces applications sans interruption de service ? Comment rendre les utilisateurs du système d'information autonomes, qu'ils soient internes comme externes à l'entreprise ?

Enfin, il est primordial d'optimiser le pilotage et le sourcing des services dans une approche collaborative de type « usine d'intégration de services » tout en tenant compte des contraintes opérationnelles et budgétaires de l'entreprise.



Catherine LY
Directrice de division IM,
Sopra Steria

“

La transformation digitale de nos clients est stratégique. Il nous appartient de les accompagner dans leur montée en valeur en apportant notre savoir-faire industriel, associé à une connaissance approfondie de leur univers métier. ”

”

PAROLES D'ANALYSTES

Innovateur - NelsonHall

Sopra Steria classé « Innovateur », rapport NelsonHall Cloud Infrastructure Brokerage and Orchestration (NEAT 2018).

4^e fournisseur de services Cloud en France - PAC

Sopra Steria classé 4^e fournisseur de service Cloud en France par Pierre Audoin Consultants (PAC 2018).

Référencé Gartner Magic Quadrant

Sopra Steria référencé par le Gartner « Datacenter Outsourcing and Hybrid Infrastructure Managed Services in Europe 2018 ».

Qui sommes-nous ?



Sopra Steria, un leader de la transformation digitale

Pour Sopra Steria, accompagner ses clients dans la réussite de leur transformation numérique, c'est décliner leurs enjeux stratégiques et métiers en initiatives digitales au travers d'une offre end-to-end exclusive sur le marché.

Combinant valeur ajoutée, innovation dans les solutions apportées et performance des services délivrés, Sopra Steria capitalise sur un puissant retour d'expérience.

Grâce à une forte proximité avec ses clients, le Groupe est en mesure d'innover continuellement pour garantir la pertinence de ses offres face aux enjeux stratégiques de chacun de ses marchés verticaux.

Afin de transformer le potentiel des technologies en bénéfices opérationnels pour ses clients dans leurs contextes et métiers spécifiques, Sopra Steria a mis en place des partenariats avec les grands éditeurs leaders du marché et les GAFA tout en s'appuyant sur la plateforme d'intégration d'applications d'entreprise d'Axway. Ces partenaires assurent une efficacité optimale dans la mise en œuvre de nos offres, notre méthodologie et nos outils.

Zoom sur l'activité Infrastructure Management

Avec près de 3 000 experts technologiques et plus de 10 ans de développement de nos centres de services d'infogérance en Europe et en Inde, Sopra Steria accompagne ses clients sur leurs projets de transformation technologique et organisationnelle depuis le conseil jusqu'à l'exécution des opérations.



Le talent et l'engagement de nos collaborateurs sont au service de nos clients et poursuivent 5 objectifs : construire les ponts vers les métiers de demain, renforcer nos expertises et nos capacités d'adaptation, donner la possibilité à chaque collaborateur d'être acteur de sa carrière, être des experts au service d'un collectif et participer à la construction de l'IT de demain. ”

Arnaud DILLENSCHNEIDER
Directeur des Ressources Humaines
IM, Sopra Steria



Notre valeur ajoutée

One Team, Your Team

La réussite d'un projet ou l'accompagnement de services dans la durée repose sur la cohérence et la qualité de l'équipe engagée. L'approche de service « One Team, Your Team », propre à Sopra Steria, garantit une équipe dédiée et une relation parfaitement fluide avec nos clients.

Une force d'engagement solide

Être capables de prendre des risques maîtrisés, de nourrir notre esprit d'entreprendre, telle est notre conception de l'engagement, qui guide depuis toujours le succès de Sopra Steria. C'est à la fois ce qui motive nos collaborateurs et la garantie d'une qualité maximisée pour nos clients.

Des Centres de Services Partagés nearshore et offshore

Composé de Centres de Services Partagés basés en France (Roanne et Sophia Antipolis), le dispositif de delivery est complété par des centres établis en Inde et en Pologne. Ceci nous permet de répondre à tous les besoins de nos clients, dans le respect des contraintes opérationnelles et budgétaires.



Jean-Christophe LAISSY
Board member, Global Chief
Information Officer,
Groupe Veolia

“

L'offre de Sopra Steria en matière d'Infogérance de plateformes Cloud nous a permis de nous concentrer sur **les services à forte valeur ajoutée à destination de nos lignes métiers.**

”

Chiffres clés



+20 ans
d'expertise



~3 000
collaborateurs



7
agences
régionales



55%
du delivery réalisé par
nos Centres de Services
Partagés en France

L'offre Hands-On



Notre offre Hands-On : 5 services indispensables à l'évolution des systèmes d'information

Pour beaucoup d'entreprises, la transformation digitale imposée par les métiers impose de réinventer l'IT. Mais cette modernisation, forcément progressive, demande d'optimiser et d'opérer deux mondes : le Legacy et le Cloud. Via un panel de services dédiés et une approche multimodale, le plus souvent de type Cloud hybride, nous répondons parfaitement aux ambitions de nos clients.

Consulting on Services

Nous intervenons sur l'analyse, la définition des besoins, les préconisations en matière de services, le choix des partenaires et l'accompagnement global des projets de transformation.

Cloud Services

Nous proposons une large gamme de services managés et solutions Cloud, élaborées avec les acteurs leaders du marché pour répondre aux enjeux de Cloud privé, public et hybride. Les équipes du Centre Opérationnel d'Excellence Digitale vous permettent de sécuriser vos choix stratégiques, de migrer, de moderniser ou d'implémenter de nouveaux services et plateformes et d'optimiser vos opérations.





End-User Support Services

Cette plateforme de services intelligents permet d'améliorer l'efficacité des utilisateurs de nos clients en prenant en compte les enjeux technologiques, applicatifs et métiers.

Nos offres de modernisation et de transformation des Services Desk exploitent une nouvelle génération d'outils personnalisables qui s'appuient sur l'intelligence artificielle.

Digital Workplace Services

Une approche innovante de la transformation via l'environnement de travail, associée à une capacité de management des environnements multi-devices, permet à l'entreprise de devenir plus flexible et plus agile.

Nous proposons un ensemble de services pour le maintien en condition opérationnelle du Digital Workplace, incluant les outils collaboratifs et la gestion des terminaux fixes et mobiles.

Legacy Services Plus

Des experts en serveurs, bases de données, middlewares, stockage et sauvegarde, optimisent les infrastructures et les applications existantes. Ils s'assurent de leur évolution vers les nouveaux modèles hébergés dans le Cloud.

Nos services sont complétés par des capacités d'hébergement situées en Europe et bénéficiant de nombreuses certifications (ISO 27001, HDS en France).



Stéphane ROGER
Directeur Conseil IM,
Sopra Steria Consulting



Afin de réussir leur transformation digitale, nos clients Grands Comptes doivent pouvoir compter sur une infrastructure et des services agiles, sûrs et performants. Ils seront eux-mêmes vecteurs de transformation au fil des évolutions. Nous y contribuons au travers de nos solutions d'industrialisation appelées Hands-On. ”

Consulting On Services



Choisir et définir ensemble, pour mieux orchestrer votre transformation digitale

Parfaite connaissance de vos métiers, expertise approfondie en matière de transformation digitale, vision externe bénéfique et capacité d'intervention déchargeant vos propres équipes : nos consultants hautement qualifiés vous guident dans la modernisation de votre SI et plus particulièrement des infrastructures.

Dans un contexte de transformation profonde des systèmes d'information et d'ouverture vers le Cloud, les organisations IT doivent faire les meilleurs choix stratégiques et technologiques pour apporter plus d'agilité et de valeur aux métiers.

Nos consultants maîtrisent l'ensemble des nouvelles approches et technologies induites par l'IT hybride, les équipes Conseil accompagnées de Beamap et associées à nos experts IT sécurisent la réussite de votre transformation.

Nos domaines de compétences

Cloud Consulting

Nos équipes de conseil en infrastructure vous aident à tirer le meilleur parti du Cloud pour gagner en agilité. Notre connaissance de votre patrimoine applicatif et de vos enjeux nous permet de vous accompagner dans le choix de votre Cloud Service Provider, de conseiller une infrastructure Cloud privé, public et hybride adaptée à vos objectifs et de piloter un plan de migration qui assurera la continuité de votre activité.

SIAM Consulting

Avec la révolution du Cloud, la multiplication des partenaires impose de repenser la gestion des services pour vous offrir une vision intégrée de bout en bout. Nous vous accompagnons dans la construction de catalogues de services unifiés, dans la mise en place d'outils et de processus pour le pilotage d'infrastructures multifournisseurs et dans l'optimisation budgétaire.

DevOps Consulting responsables d'infrastructure

Synonyme de transformation en matière d'organisation IT, DevOps permet de gagner du temps, de réduire les erreurs, de garantir la fluidité des déploiements logiciels.

Pour associer l'expertise des développeurs et des responsables d'infrastructures, nous accompagnons nos clients dans leur stratégie : mise en place de processus, automatisation, montée en compétence des équipes, organisation de la gouvernance, jusqu'à la mise en production.

Dataflow Consulting

L'interconnexion des systèmes d'information, Legacy et Cloud, et le pilotage précis des flux IT dans des environnements hybrides garantissent l'efficacité et la sécurité des applications métiers. Nous nous appuyons sur les outils d'Axway, société du Groupe Sopra Steria, pour offrir à nos clients une maîtrise de bout en bout de leur infrastructure.

Workplace et End-User Support Consulting

Comprendre les métiers de chacun de vos collaborateurs nous permet de proposer les meilleurs outils pour garantir leur autonomie et améliorer leur efficacité. Nous vous conseillons sur le déploiement d'environnements virtualisés, la mise en œuvre de MS Office 365/Google Suite, d'outils collaboratifs, d'un support utilisateur boosté à l'IA... afin d'atteindre l'excellence opérationnelle.



Vincent BAUDET
Directeur Général,
Beamap

“

Du point de vue de Sopra Steria, le client Veolia a été un beau terrain de jeu où nous avons pu exercer nos capacités en conseil stratégique, en conseil opérationnel, en management de projet et en infogérance. Cela permet à notre client de se concentrer sur la valeur ajoutée des métiers.

”



Cloud Services



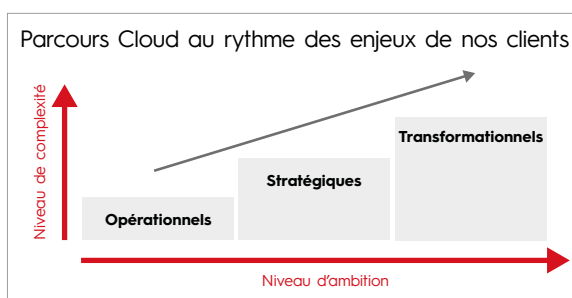
Libérer l'énergie des technologies pour accélérer le développement de votre entreprise

Source d'innovation et de vélocité pour les métiers, les services Cloud constituent des piliers dans les initiatives de transformation digitale.

S'il n'existe pas un chemin type pour adopter ces services, il est néanmoins capital pour les organisations de les intégrer de façon optimisée afin de maîtriser leur ROI.

Nous accompagnons les grandes organisations dans leurs initiatives stratégiques, qu'elles soient Cloud Native, Cloud First ou Datacenterless, pour obtenir le meilleur ROI et des bénéfices à court terme : time-to-market réduit, optimisation des coûts, développement de nouvelles offres innovantes (IoT, IA, Machine Learning, RPA, Blockchain...).

En combinant une parfaite connaissance de l'univers applicatif de nos clients et une expertise Cloud avancée, notre approche « BizDevSecOps » couvre l'ensemble de la trajectoire de votre entreprise vers le Cloud : de la réflexion stratégique à la fourniture de vos services.



Nos domaines de compétences

Planification stratégique

Nous guidons les organisations dans l'élaboration d'un « Parcours Cloud » complet : définition de stratégie, création de business cases (FinOps), planification de roadmap, sélection des meilleures technologies/CSP et adaptation des modèles opérationnels. Prestataire d'audit de la sécurité des

SI qualifié par l'ANSSI, nous pouvons évaluer les risques sécurité associés et définir une stratégie en adéquation avec vos enjeux de compliance et de cyber-risques.

Accompagnement au changement

Nos experts aident les entreprises à intégrer les meilleures pratiques Cloud DevOps, Agile : évaluation de la maturité, formation et coaching d'équipes, définition de la gouvernance, mise en place des processus et des outils supportant l'automatisation. Pour les enjeux de sécurité, nous fournissons des prestations de co-design workshop métier / IT, use case, newsletter, etc. afin de sensibiliser, informer et impliquer vos équipes.

Migration Cloud

Nous proposons une approche complète de la migration vers le Cloud. Nos experts réalisent un inventaire du patrimoine (applications, données, flux et infrastructures) puis établissent un plan de migration. Nos usines de migration d'applications et d'infrastructures prennent ensuite en charge le transfert massif ou sélectif à travers des approches industrielles et outillées garantissant la continuité de votre activité.



Design et construction d'environnements Cloud

Pour accompagner le déploiement de plateformes Cloud privées, publiques ou hybrides sécurisées, nous proposons une gamme de prestations reposant sur des solutions de Cloud Management Platform, de Software-Defined Everything, d'orchestration de conteneurs ou de fonctions Serverless : design d'environnements, déploiement, définition de catalogues de services unifiés, de processus, d'outillage, mise en œuvre de politiques de sécurité spécifiques...

Pilotage d'environnements Cloud

Disponibilité, performance, automatisation, évolutivité... sont au cœur des préoccupations de nos équipes. Nous gérons les plateformes et SI avec une approche multimodale au sein d'une même gouvernance, d'un même outillage pour offrir une qualité de service bout en bout, garantie par des SLA. Nos services s'adaptent à la maturité de votre entreprise en matière de « continuité » :

- Cloud Ops – Mode 1 : inspirées des meilleures pratiques ITIL et eSCM, les équipes supervisent et gèrent vos systèmes de manière industrielle. Pour accélérer les mises en production applicatives, nous mettons en œuvre une organisation et des outils complétant votre chaîne CI/CD.
- Cloud Ops – Mode 2 : pour opérer les applications Cloud-natives (micro-services, serverless), nous proposons des prestations d'Observability intégrant des solutions d'AIOPS, des opérations de type DevOps, NoOps, issues des pratiques de Site Reliability Engineering favorisant l'automatisation des opérations via des solutions de type Infrastructure as Code...

Nos offres packagées

- Une solution de cloud hybride hébergée dans les datacenters de Sopra Steria permettant de proposer des services évolutifs hautement disponibles, sans limitation de croissance. Ce service intègre la fourniture de machines virtuelles, de trois classes de stockage, de services de sauvegarde et de bases de données disponibles avec une approche BYOL (Bring Your own Licence)
- Une solution de Container as a Service, déployée dans le Cloud public et basée sur une plateforme Red Hat OpenShift, redondante et hautement disponible.



Thierry LUC
CTO IM, Sopra Steria

“

Grâce à la connaissance des métiers de nos clients, à l'innovation et à notre excellence opérationnelle, **nous optimisons l'existant et facilitons la migration de leur SI vers le cloud.** ”

End-User Support Services



Une approche innovante du support utilisateur pour améliorer son efficacité et son autonomie

Le support utilisateur doit apporter un contact client qualitatif et permanent qui est aujourd'hui le gage d'une transformation globale réussie.

Pour les collaborateurs, la transformation digitale promet une amélioration de l'expérience quotidienne. Elle répond en particulier à son attente « Any Time, Any Where, Any Device ». La priorité des organisations est donc de permettre aux opérationnels de tirer le meilleur parti de leurs nouveaux outils, d'être autonomes et satisfaits de leur relation avec l'IT.

Pour les entreprises, les coûts d'un support utilisateur efficace, surtout dans le cadre d'une transformation digitale de grande ampleur, peuvent peser significativement sur la rentabilité. La mise en place de supports multicanaux associés à des technologies innovantes comme l'IA permet de garder la maîtrise des coûts sans compromettre la qualité du service.

Nos domaines de compétences

Accompagnement au changement

Accompagner le changement, c'est travailler sur l'adhésion des utilisateurs. Notre intervention couvre, entre autres, le conseil en communication et la définition de procédures d'orientation des demandes vers les canaux les plus efficaces en fonction des besoins et des profils.

Optimisation de la chaîne de support

Nous accompagnons les organisations dans l'analyse de la chaîne de support en identifiant les besoins des utilisateurs pour les rendre plus efficaces et autonomes. Nous déterminons les scénarii automatisables grâce aux technologies

(chatbots, traitement automatique du langage naturel, intelligence artificielle...) pour insuffler de la valeur dans le métier d'agent de support.

Conception et déploiement de nouveaux outils de support

Nous proposons d'étudier les innovations autour du support utilisateur et d'en évaluer l'impact sur votre activité. Pour les opérationnels, notre objectif est de fournir des solutions qui améliorent leur autonomie et leur efficacité. Pour les agents qui réalisent le support, il est indispensable de renforcer leur valeur ajoutée et les décharger des activités répétitives et chronophages via de l'outillage, notamment de l'IA.

Mise en place de Services Desk multicanaux

Un Service Desk multicanal est un avantage concurrentiel car il tient compte des enjeux métiers, de l'expérience utilisateur et de vos contraintes budgétaires pour offrir le meilleur support utilisateur : agent conversationnel, téléphone, self-service... Nous utilisons les dernières innovations pour estimer les niveaux de support et résoudre les problématiques de vos utilisateurs, dès le premier contact, quel que soit le canal utilisé.



Nos offres packagées

- Un service de support utilisateur application et métier ajusté à vos besoins depuis nos Centres de Services Partagés en France (ou en Pologne pour la couverture internationale).
- Des outils de self-service proposés en mode SaaS et pouvant être intégrés facilement dans une chaîne de support existante. Notre solution «AI Boosted Virtual Assistant» offre des fonctionnalités avancées de chatbot basées sur l'intelligence artificielle.

Les composantes du support utilisateur



- Point de contact unique
- Focalisation sur l'expérience utilisateur
- Efficacité et performance
- Self care
- Multicanal
- Forte valeur ajoutée métier



Bruno BOUQUET
Directeur des Centres de Services
Partagés IM, Sopra Steria



La réussite d'une transformation digitale n'est possible qu'avec l'assentiment des collaborateurs. Et pour cela, il est indispensable de transformer l'historique « support technique » en véritable service client en interne. ”

Digital Workplace Services



L'environnement de travail du futur pour une entreprise plus flexible et plus agile

Pour être compétitives, les organisations doivent s'adapter aux usages numériques en encourageant de nouveaux modes de travail tels que le télétravail, le collaboratif connecté et l'accès aux données de l'entreprise. L'expérience de travail proposée au collaborateur doit être repensée et s'inspirer des usages personnels pour apporter simplicité, flexibilité et personnalisation.

Mettre en place une Digital Workplace, c'est proposer des outils qui alignent les objectifs des personnes, de l'entreprise et du business. Nous accompagnons les organisations dans la construction de l'environnement de travail de demain en tirant le meilleur parti des technologies.

Notre démarche accorde une attention particulière à la transposition du patrimoine applicatif de l'entreprise dans un environnement de travail modernisé, à la structuration et à l'organisation des données, aux questions de sécurité et aux multiples devices (accélération du renouvellement des terminaux, BYOD...).

Nos domaines de compétences

Accompagnement au changement

Pour que la Digital Workplace apporte le supplément de flexibilité et d'efficacité promis aux utilisateurs, ceux-ci doivent d'abord accepter de changer leurs habitudes ! Nous intervenons comme « facilitateur » : nos équipes définissent les nouveaux rôles et aident à intégrer les meilleures pratiques : coaching d'équipe, mentoring, Digital Champions, gouvernance...

Conseil Digital Workplace

Nous vous conseillons sur le choix des meilleurs outils pour répondre aux enjeux de collaboration interne. À travers les démarches « Persona » et « Experience map », nous nous assurons que les spécificités métiers des utilisateurs sont prises en compte.

Conception et construction d'une Digital Workplace

Nous nous appuyons sur nos connaissances des différentes infrastructures et briques applicatives constituant la Digital Workplace - postes de travail physiques, virtuels, mobiles et outils collaboratifs. Nos équipes de cybersécurité adressent les sujets de prévention, de protection, de détection et de réaction induits par les usages utilisateurs.

Pilotage des environnements Digital Workplace

Nos centres d'expertise et de support utilisateurs sont organisés pour maintenir et faire évoluer les environnements de travail digitaux : résolution des incidents, gestion des changements.

Nos outils avancés d'intelligence artificielle et notre innovation constante garantissent un haut niveau de satisfaction des utilisateurs.



Les composantes de la Digital Workplace



Personnes

- Démarche Persona
- Experience map
- Gestion du changement
- Transformation Digitale



Technologies

- UEM
- Modern device
- Move to Cloud
- Continuous delivery



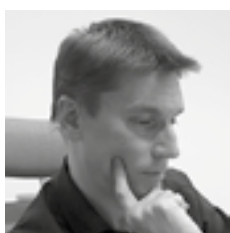
Intelligence

- Utilisation de la donnée utilisateur
- Pilotage financier
- Bot/Chatbot



Espaces

- Bâtiment connecté
- Flex Office



Sylvain CHEVRIER
Directeur des régions IM,
Sopra Steria

“

La Digital Workplace est un environnement de travail numérique dans lequel l'utilisateur a accès à l'ensemble de ses outils, de manière modulaire et personnalisée. Cela renforce son sentiment d'appartenance, de partage et de collaboration permettant l'amélioration de son efficacité. La Digital Workplace doit permettre des usages variés que ce soit au sein de l'entreprise comme à l'extérieur. La Digital Workplace est la réponse aux enjeux d'une entreprise moderne, centrée sur la flexibilité attendue par les utilisateurs et leurs usages. ”

Legacy Services Plus



Optimiser et pérenniser les infrastructures Legacy dans un contexte d'hybridation du SI

En dépit de l'accélération du développement du « New IT », les applications et infrastructures Legacy restent un actif essentiel, car vital pour l'entreprise. Les organisations doivent relever le défi de faire communiquer parfaitement le Cloud et le Legacy afin d'optimiser les coûts de ce dernier, d'assurer son ouverture, sa pérennité.

Nous accompagnons les organisations dans la gestion de leur Legacy, dans une logique de modernisation et d'optimisation. Notre savoir-faire de transformation, combiné à notre expertise du pilotage de l'IT multimodal, garantit la réussite de cette rénovation sur le long terme.

Nos domaines de compétences

Relocalisation et migration de datacenter

Nous aidons les organisations à mener à bien leur projet de relocalisation de datacenters dans une optique de rationalisation des coûts et de haut niveau de service. Nous proposons une approche industrielle et outillée en 4 phases : conseil et cadrage, préparation, transfert et finalisation.

Nouvelle génération de Tierce Maintenance d'Exploitation

Nous accompagnons nos clients dans l'optimisation et la modernisation de la maintenance d'exploitation. Nous intégrons l'automatisation, l'intelligence artificielle et l'analyse prédictive afin d'anticiper les incidents.

Intégration Cloud et pilotage des flux

L'interconnexion des systèmes d'information des entreprises évolue au rythme des nouveaux modèles économiques. Nous mettons en œuvre des solutions de gouvernance et de pilotage des flux IT entre les divers composants du SI pour sécuriser de bout en bout la chaîne d'échanges.

Hébergement

Notre campus de Marcoussis héberge des installations offrant une continuité de service inégalée. Nous proposons une gamme étendue de services d'hébergement privé et hybride pour les applications non éligibles au Cloud public en assurant sécurité et garantie de niveau de service.

Nos offres packagées

- Un service de support utilisateur application et métier ajusté à vos besoins depuis nos Centres de Services Partagés en France (ou en Pologne pour la couverture internationale).
- Des outils de self-service proposés en mode SaaS et pouvant être intégrés facilement dans une chaîne de support existante. Notre solution «AI Boosted Virtual Assistant» offre des fonctionnalités avancées de chatbot basées sur l'intelligence artificielle.



Toujours plus d'innovation



Innovation et transformation au cœur de l'ADN de Sopra Steria

Pour aller plus loin dans l'autonomie et l'efficacité offerte à vos collaborateurs, Sopra Steria combine une approche d'amélioration continue et de veille technologique.

Notre objectif : vous faire bénéficier d'une visibilité à très long terme pour vous donner un avantage sur votre secteur.

La transformation digitale n'est pas un état. C'est, par définition, une transition, dont les moyens et les objectifs évoluent au gré des nouvelles technologies et des nouveaux services disponibles sur le marché. C'est en prenant la mesure des innovations que Sopra Steria permet à ses clients d'aller plus loin que leurs concurrents. Nous avons mis en place des processus pour :

- Identifier et qualifier les axes de transformations,
- Améliorer et faire évoluer les méthodes pour délivrer les services,
- Anticiper et accompagner la mise en place des nouveaux usages.

Les axes de transformation et d'innovation identifiés sont formalisés dans un « Plan de Progrès » qui se décline selon 3 dimensions :

- **L'amélioration continue** : elle tire profit de nos meilleures pratiques afin d'identifier les leviers d'efficacité opérationnelle, de qualité de service et les gains financiers associés.
- **La transformation** : identifiée et formalisée dans tous les grands projets, elle se traduit par des gains partagés et peut nécessiter de réaliser des co-investissements.

- **L'innovation et la R&D** : afin d'accompagner la transformation des usages, Sopra Steria s'appuie sur sa Direction Industrielle et ses DigiLabs où l'on fait de la R&D. Par ailleurs, un Challenge Innovation est réalisé annuellement au sein du Groupe pour identifier et récompenser les solutions innovantes de demain.

Au sein des DigiLabs, nos experts testent de nouvelles solutions qui pourront être proposées à nos clients. Nous invitons nos clients à les visiter afin d'échanger avec les équipes qui travaillent d'ores et déjà sur les solutions de demain.

Build the future of our customers



Les DigiLabs sont des espaces démontrant les savoir-faire de Sopra Steria en terme d'innovation.

Près de 70 prototypes ou projets y sont présentés autour de technologies telles que la réalité augmentée, la mobilité, les nouvelles interfaces, les objets connectés, l'intelligence artificielle et collective, le Big Data, le Cloud, la cybersécurité, les Smart Cities...



Le Développement Durable au service de l'IM



Sopra Steria s'engage en s'appuyant sur son système de management environnemental Groupe selon 4 axes de progrès : énergies et ressources, déplacements professionnels, gestion des déchets et gestion des fournisseurs.

Carbone neutre pour nos datacenters et bâtiments à énergie positive

- Maîtrise de la consommation des énergies et des ressources (électricité, eau, papier...)
- Recours aux énergies renouvelables
- Compensation des émissions de carbone de nos locaux et nos datacenters

Des déplacements optimisés

- Priorité aux moyens de transport à faible empreinte carbone
- Utilisation des systèmes de communication digitale (conférences via web/visio)
- Compensation des émissions de Carbone des voyages d'affaires

Des fournisseurs engagés

- Évaluation des fournisseurs du Groupe en s'appuyant sur les partenaires les plus avancés dans le domaine
- Renforcement de la politique d'achats responsables privilégiant produits et services à faible impact environnemental

Nos déchets recyclés

- Développement du tri sélectif sur site
- Recyclage des déchets électriques et électroniques



L'Infrastructure Management en synthèse

Les 3 composantes essentielles de notre ADN

- De l'écoute et une approche collaborative
- Une démarche industrielle pour délivrer en proximité et en Centres de Services
- Un modèle mixte nearshore et offshore

Une offre Hands-On complète

- Consulting on Services
- Cloud Services
- End-User Support
- Digital Workplace
- Legacy Services Plus

Des bénéfices reconnus par nos clients

- Amélioration de l'expérience client
- Amélioration du time to market et la création d'offres innovantes
- Excellence opérationnelle
- Optimisation des coûts
- Haut niveau de service et de sécurité

Une gamme de services adaptée à chaque projet

- Des modèles de production sur-mesure
- Des Centres de Services à la carte
- Une orchestration de modèles hybrides optimisés
- Des solutions flexibles
- Des outillages et processus éprouvés
- Une complémentarité des services applicatifs et d'infrastructure intégrée apportant une approche métier, de la capacité à valoriser des données et à vous accompagner dans le Cloud



À propos de Sopra Steria

Sopra Steria est un leader européen de la transformation digitale qui propose l'un des portefeuilles d'offres les plus complets du marché : conseil, intégration de systèmes, édition de solutions métier, infrastructure management et business process services. Il apporte ainsi une réponse globale aux enjeux de développement et de compétitivité des grandes entreprises et organisations. Combinant valeur ajoutée, innovation et performance des services délivrés, Sopra Steria accompagne ses clients dans leur transformation et les aide à faire le meilleur usage du numérique.

Fort de plus de 44 000 collaborateurs dans 25 pays, Sopra Steria affiche un chiffre d'affaires de 4,1 milliards d'euros en 2018.

contact-corp@soprasteria.com

www.soprasteria.com

sopra  steria