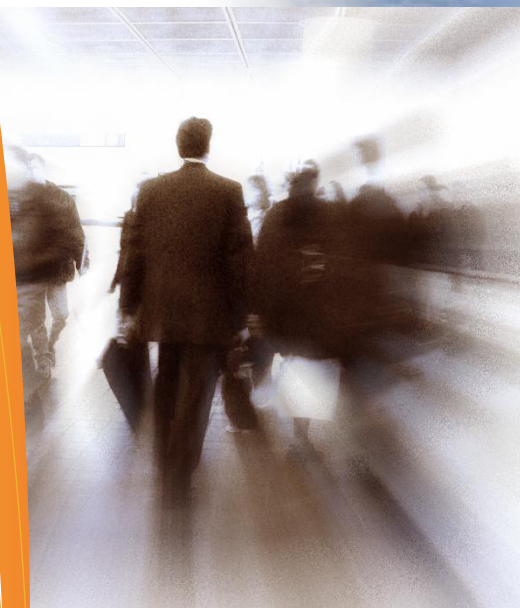




**ELANZ**  
**La Tierce Maintenance**  
**Applicative**



## La TMA : Une tendance en forte croissance

Se concentrer sur des activités à **forte valeur ajoutée**, **réduire ses coûts de maintenance**, **améliorer la qualité de ses services** et **sa productivité**, tels sont les objectifs de toute entreprise aujourd'hui. Un contrat de **Tierce Maintenance Applicative** doit permettre de répondre à l'ensemble de ces enjeux.

En s'engageant auprès de vous, **ELANZ** vous assure le **maintien en conditions opérationnelles** et avec un **niveau de service défini**, de tout ou partie du système d'information. **L'ensemble de nos équipes** seront là pour vous accompagner dans cette démarche, représentant **une véritable décision stratégique** dans la vie de votre entreprise.



## Une démarche qualitative et flexible

Dans tous ses projets de **Tierce Maintenance Applicative**, **ELANZ** s'inscrit dans une **démarche sur le long terme** : chaque nouveau client est considéré comme le premier et nous lui consacrons toute l'énergie nécessaire pour l'accompagner dans ses mutations.

Grâce à cette politique de **recherche constante de la satisfaction client**, nous avons pu lier une véritable **relation de confiance** avec les entreprises que nous accompagnons.

**ELANZ** propose des **solutions personnalisées de Tierce Maintenance Applicative** intégrant :

- le support
- l'aide à l'exploitation
- les maintenances correctives
- les maintenances préventives
- les maintenances évolutives
- les maintenances adaptatives
- le déploiement
- le suivi d'exploitation de vos applications



## Une méthodologie éprouvée

Comme dans tout changement au sein d'une entreprise, il est primordial de **suivre une méthodologie de travail**, dans laquelle seront **impliqués le prestataire et le client**.

Dans le cadre de la mise en place d'une TMA, **ELANZ** découpe le processus de la façon suivante :

- Une première période de **Démarrage – Acquisition** qui organise et initialise toutes les autres périodes du projet
- La période principale est la **Marche opérationnelle**, qui suit son cycle propre pour chaque demande d'évolution, et représente le quotidien du projet
- Puis la période de **Réversibilité – Restitution**, transmet au client la maîtrise d'œuvre et la connaissance acquise tout au long de la marche opérationnelle

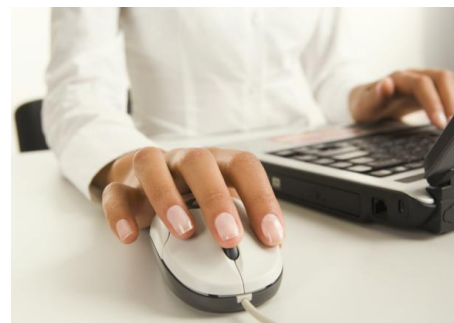
### **Première Période : Le Démarrage / Acquisition**

Cette période a pour but d'organiser :

- la **prise en charge** et le **démarrage du projet**
- **définir tous les éléments** qui permettront à son bon déroulement

Lors de cette période les ressources clientes doivent avoir **une grande disponibilité**.

Les décisions nécessaires seront prises **de façon commune**.

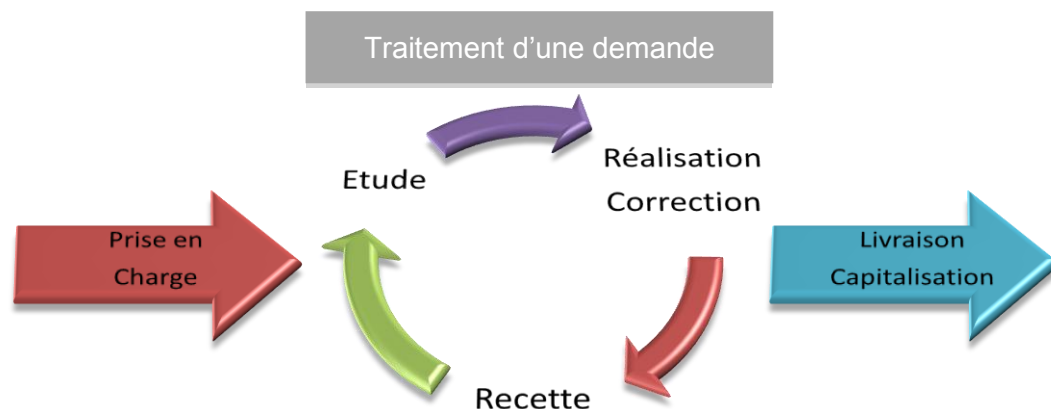


### Deuxième Période : La Marche Opérationnelle

Cette **période clé du processus**, se décompose elle-même en 3 séquences dans la méthodologie de travail d'**ELANZ** :

- La prise en charge
- Le cycle de traitement des demandes
- La livraison - capitalisation

Le schéma ci-dessous, vous présente les différentes phases du traitement d'une demande :



Afin d'assurer un bon suivi de la marche opérationnelle, **ELANZ** utilisent deux outils majeurs :

- **Le suivi des demandes**
- **Les indicateurs**

Les indicateurs sont des **outils d'évaluation d'une grandeur**, défini selon des règles précises, et permettant de caractériser une situation à un instant donné. Ils doivent être à la fois **pertinent, simple, mesurable à moindre coût, comparable à des valeurs de référence** et surtout **utile pour décider**.

Parmi les indicateurs utilisés par **ELANZ**, on peut citer **l'aide au pilotage** (délai de prise en charge, respect des délais, suivi du consommé,...), ainsi que **l'atteinte des objectifs** et **la réussite du projet** (documentation, coûts).

### Troisième Période : La Réversibilité / Restitution

La description exhaustive de cette période est déterminée lors de la première période et fait partie du document « **Plan Qualité Maintenance** »

- **Transfert de compétences**
- **Historique des maintenances**
- **Remise des documentations**

**ELANZ** place au cœur de ses priorités **le respect des engagements** pris vis-à-vis de ses clients, afin de maintenir **une relation de confiance dans la durée**. Conçu en étroite collaboration entre toutes les parties, le « **Plan Qualité Maintenance** » permet de garantir, de manière formelle, **les implications de chacun**.

### Une offre complémentaire : La Tierce Recette Applicative

Plus qu'une simple externalisation de la fonction recette, la **TRA** doit permettre de **l'ordonner autour des objectifs du projet**. Le but est d'arriver à **qualifier le développement par étapes** et non plus simplement avant son passage en production. **ELANZ** s'engage contractuellement sur **la qualité et la durée de la prestation** : maîtrise d'œuvre des phases de la recette (qualité, coûts, délais), production et contrôle sous forme forfaitaire des livrables et des documents associés, contrats de services sur le maintien d'un processus de recette dans le temps.

## Pour nous contacter

Pour plus de renseignements, contacter notre service commercial au **04 73 28 57 20**

**ELANZ Centre -10 rue Maryse Bastié - 63800 Cournon d'Auvergne**



[www.elanz.fr](http://www.elanz.fr)

Elanz Centre – 10 rue Maryse Bastié  
63800 Cournon d'Auvergne