

# CIDES GROUPE GINGER



+ PABX

+ Wireless Lan (WiFi)

- *Particulièrement utile pour apporter mobilité et flexibilité, permet aux utilisateurs de disposer d'un accès à Internet et au réseau de n'importe quel point d'un bâtiment, sans être limités par la longueur des fils.*

+ Messagerie Unifiée

+ Centre d'appels

+ CTI

+ Voix sur IP

+ IP Centrex

+ Maintenance de Sites

+ Délégation de personnel technique

+ Info-gérance

+ Cabling System (précâblages d'immeubles en câble cat 5e/6 et en fibre optique FDDI)



## PRESENTATION DE CIDES

**CIDES, est une société du Groupe GINGER, filiale  
du Groupe GINGER TELECOM**

## NOTRE SAVOIR FAIRE

### **Le conseil**

- Audit
- Qualification des besoins
- Préconisations de conception
- Aide à la décision (veille technologique, maquettes).

### **La réalisation de projet**

- Conception
- Déploiement
- Migration
- Recette
- Formation.

### **Le service**

- Hot Line
- Le suivi et le reporting des incidents
- La Télégestion /La Télémaintenance

### **Maintenance**

Service allant de l'échange standard sous 48h au dépannage garanti sous 4h.



## NOTRE METIER

- PABX
- Wireless Lan (Mobilité voix/data dans l'entreprise)
- Messagerie Unifiée
- Centre d'appels
- CTI
- Voix sur IP
- Maintenance de Sites
- Info gérance
- Délégation de personnel
- Cabling System

## Implantation Géographique

- CIDES Groupe GINGER possède deux agences commerciales et techniques :

CIDES Ile de France  
ZAE Marcel Dassault  
11 rue Marcel Dassault  
93140 BONDY

CIDES Rhône Alpes  
114, Quai de la Rize  
73000 CHAMBERY

CIDES, Société d'Actions Simplifiées au capital de 68 000, 00 € existe depuis 1986. Elle s'est développée sous deux axes majeurs :

- l'installation des systèmes de communications d'entreprises,
- la maintenance et le service client des infrastructures de télécommunications.

Les grands chiffres de l'entreprise sont aujourd'hui :

- 200 clients en région parisienne et dans le Rhône Alpes,
- 120 PABX ALCATEL sous contrat avec centre d'appels et OMNIVISTA



- 30 PABX AVAYA sous contrat, dont 10 avec messageries unifiées, et 10 avec Centre d'Appels.
- 30 PABX ERICSSON

## Délégation de personnel :

### CIDES propose ses services de Facilities management et de Délégation de Personnel Spécialisé :

- Maintenance et gestion des parcs Informatiques/Téléphoniques/Fax
- Exploitation et Maintenance des infrastructures de câblages Informatiques/Téléphoniques
- Réalisation de prestations « sur mesure »
- Gestion des stocks de matériels
- Préparation et réalisation de vagues de déménagement en dehors des heures ouvrées
- Service « SVP » externalisé ou à domicile pour l'enregistrement des demandes d'interventions et le dispatching de celles-ci
- Reporting régulier de l'activité
- Participation du « Responsable de Compte » aux réunions mensuelles de synthèse avec le client

### Nos points forts :

- **Compétence**
- **Souplesse**
- **Respect des délais**
- **Proximité client**
- **Reporting**
- **Prestations sur mesure**

### Nos Références :

- NATEXIS BANQUES POPULAIRES
- SCHLUMBERGER
- EUROGEM (Groupe CDC)



- CONSEIL GENERAL du 92 ( Collèges/ Lycées)
- GFF (Tour Franklin)



## Orientation / Stratégie

CIDES a été rachetée et intégrée au groupe GINGER ( Groupe Ingénierie Europe) au début de l'année 2002 (29 Avril 2002) avec pour objectif de constituer l'activité « Réseaux d' Entreprises » de la branche GINGER TIC ( Technologie de l'Information et de la Communication).

- Pour ce faire, nous avons confirmé quatre partenariats avec des constructeurs majeurs de systèmes de télécommunications que sont ALCATEL, AVAYA, ERICSSON et B3G ( IP Centrex), avec des orientations stratégiques en fonction des gammes de ces constructeurs :

- **AVAYA** pour les solutions évoluées de centre d'appels, de messageries unifiées, de voix sur IP

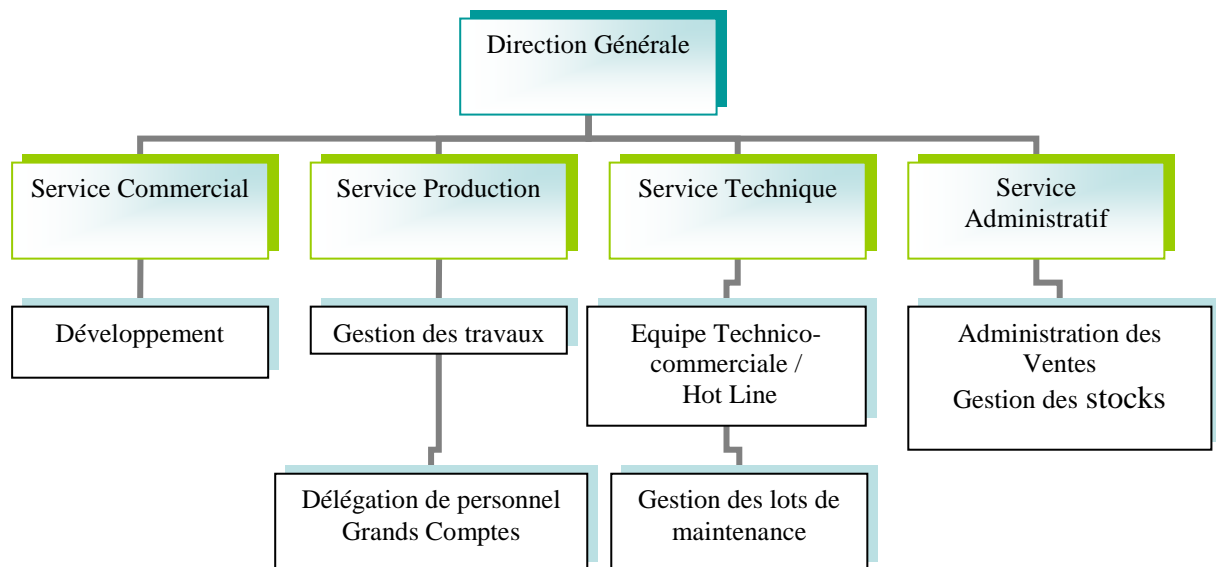
- **ALCATEL** avec la gamme OMNIPCX ENTERPRISE pour les réseaux multisites et les solutions de téléphonie administratives avec des fonctionnalités avancées,  
ALCATEL avec la gamme OMNIPCX OFFICE pour les PMI et PME avec des attentes de pérennité, de stabilité et de grande performance.

- **ERICSSON** pour les administrations et les services publics

- **B3G** en tant qu'opérateurs des services IP dans le domaine des offres globales packagées, une solution performante pour une externalisation complète de vos télécoms.

- Dans le monde des systèmes de câblage, nous effectuons nos réalisations avec des solutions de système de câblage, SYSTIMAX, AMP, INFRA+ et POUYET.

## Organigramme



## Commercial & Avant Vente

La partie Commerciale et Avant Vente est assurée par des ingénieurs de grande compétence, à même d'assurer pour vous l'architecture et le dimensionnement de vos réseaux de télécommunications.

Tout projet mettant en œuvre un système de communications d'entreprise est étudiée par un spécialiste qui saura, pour vous, choisir le système ou les systèmes les mieux adaptés à vos besoins, en effectuer l'architecture et le dimensionnement, étudier l'interface avec vos systèmes existants.

L'objet de cette étude est de proposer la solution la plus adaptée à vos besoins actuels, anticipant vos attentes futures et respectant le critère économique.

## Gestion des Nouveaux Projets

La gestion des projets est assurée par notre service technique.



Un chef de projet vous est dédié et s'assure du respect des engagements contractuels. Interlocuteur unique du client, il vous assure une information régulière par l'organisation de réunions de suivis de chantier.

## Organisation Technique de CIDES

### Services et Engagements

**CIDES privilégie** la qualité avec une offre innovante :

- \* La formation de vos personnels à l'utilisation des nouveaux systèmes (utilisateurs, hôtesse, gestionnaire...)
- \* La télésurveillance des autocommutateurs : télégestion, télédiagnostic, et télémaintenance.
- \* Une permanence technique 24h/24 sur demande.
- \* Une équipe « service d'action rapide » organisée pour effectuer des travaux dans un délai de 48h.
- \* L'assistance de techniciens dans votre entreprise pour une durée personnalisée.
- \* L'administration de vos réseaux (PABX, WAN, Facilities Management...)
- \* La garantie des délais
- \* La garantie de délais d'intervention et de réparation contractuels
- \* Le conseil et l'audit de vos installations.

### Le Support Technique National

est constitué par :



**CIDES**  
un accueil

- une Hot-Line
- un groupe d'experts
- un laboratoire



## **L'ACCUEIL S.A.V : un numéro unique**

Tél. : 01 49 35.88.30.

Fax. : 01 49 35.88.20.

e-mail : [sav@cides-france.com](mailto:sav@cides-france.com)

## **LES OPERATRICES :**

- prennent en compte les demandes de nos clients,
- leurs communiquent un numéro d'incident,
- transfèrent l'appel à un technicien Hot Line disponible,
  
- informent le client qu'il sera rappelé par ce même technicien.
- S'il apparaît qu'un matériel est défectueux et qu'il est nécessaire de le remplacer, l'appel est directement transféré au Service Après Vente.

## **LA HOT-LINE**

Elle se compose : de techniciens fixes

La Hot-line est chargée de :

- Se connecter et/ou de rappeler le client,
- Traiter la demande :
  - ✓ le dépannage, pour une maintenance préventive et /ou corrective.
  - ✓ l'assistance à l'exploitation,



- ✓ Si toutefois l'intervention ne peut être soldée par la Hot Line, elle est transférée au SAV
- ✓ Quelle que soit l'issue de l'intervention, un compte rendu est faxé au client.
- ✓ Gérer la documentation technique

## LES EXPERTS

Cette cellule est composée de :

- 2 experts PABX ALCATEL : Ils étudient toutes les applications liées aux PABX.
- 2 experts CENTRES D'APPELS : produits ALCATEL, produits AVAYA, toutes applications liées aux CCD,  
ex : CTI, station de management, messagerie unifiée...

Les experts sont chargés :

- D'assister les techniciens,
- De rédiger & d'exploiter les rapports d'anomalies,
- D'assister les ITC sur des projets complexes en avant-vente,
- De participer aux études délicates.

Leurs compétences techniques permettent aux techniciens, commerciaux et technico-commerciaux d'être plus efficaces face à la complexité de certaines affaires.

## LE LABORATOIRE

Se compose :

- D'un responsable,
- D'un technicien.

Ils sont chargés de :



**CIDES**

- La gestion du matériel en réparation (prise en compte, expédition, suivi, retour chez le client).
- La gestion du lot de maintenance :
- Définition des matériels à investir,
- Suivi des entrées/sorties.
- La gestion des versions logicielles.



## Organisation Technique de CIDES

### Le Chef de Projet Technique

- Ingénieur expérimenté et possédant les connaissances techniques requises, le Chef de Projet sera l'interlocuteur privilégié de nos clients.
- Point focal de l'organigramme, le Chef de Projet Cides, responsable des délais et de la qualité, saura préparer, planifier, piloter et réceptionner les opérations de maintenance et s'assurera du respect des procédures.
- Sa responsabilité dans le projet et son implication sont totales, il est le garant du respect des engagements contractuels.

D'autre part, il assurera le dialogue avec les équipes d'intervention afin de posséder toutes les indications nécessaires à la bonne gestion des opérations. Les aspects essentiels de sa mission concernent la garantie de résultats, le respect des temps de rétablissement du service, la planification des interventions préventives, et les reporting trimestriels.

Il s'engagera notamment à mettre en œuvre tous les moyens (humains et techniques) nécessaires pour assurer la garantie de résultats.

Il assurera le dialogue avec les différents interlocuteurs du projet, qu'il s'agisse des interlocuteurs clients, sécurité, réalisation, opérationnels, utilisateurs, et des partenaires sur le projet, afin de posséder toutes les indications nécessaires à la bonne gestion des opérations.



Enfin, il sera assisté par le responsable technique dont la mission sera d'assurer au quotidien le dispatching des interventions vers les techniciens d'astreinte, ainsi que de gérer au quotidien les relations avec ces mêmes techniciens.

## **Le Centre Support Client**

Constitué de spécialistes de l'accueil téléphonique et de la gestion du service client, le Centre Support Client est le point d'entrée des demandes d'intervention du client.

Un service d'accueil composé d'une personne, qui répond aux demandes d'interventions techniques (S.A.V. et prestations techniques)

A l'issue de l'énoncé de votre demande S.A.V., nous vous communiquons un numéro d'enregistrement et vous transférons vers la HOT LINE qui analysera les problèmes rencontrés. Le délai de réponse maximum du Centre Support Client ou Hot Line est de 2 heures.

Ce numéro d'enregistrement devra être conservé par vos soins pour toute réclamation ultérieure.

Les personnes du Support Client sont formées à un premier niveau technique sur l'architecture de l'installation ainsi que sur les équipements constituant le réseau.

C'est au Centre Support Client que sont saisies dans le logiciel de maintenance, les demandes d'intervention technique ainsi que le suivi de la prestation sur site.

## **L'Equipe Technique**



Le pôle technique est constitué des ingénieurs ou des techniciens d'expérience, spécialistes dans le domaine des réseaux de télécommunications et régulièrement formés aux évolutions des matériels des différents constructeurs.

Ce sont eux qui interviennent dans le cadre des interventions de maintenance préventive et corrective sur votre installation.

Après intervention, il rédigera un rapport d'intervention en double exemplaire résumant le défaut, l'action corrective réalisée et les améliorations éventuelles à apporter.

Professionnels de la maintenance et du service client, nos techniciens sont à votre disposition pour vous donner des conseils en terme d'évolution lors de leurs visites. Cette procédure existe également avec nos autres partenaires industriels.

## Lot de maintenance

Nous mettons à la disposition de notre clientèle un lot de maintenance pour vous assurer une proximité et une meilleure réactivité dans le cadre de nos interventions techniques relatives à un problème après vente.

Ce lot de maintenance est dédié à nos clients sous contrat et ne peut être utilisé dans le cadre d'opérations d'installations.

Ce lot de maintenance est basé à notre agence de PARIS IDF ainsi qu'à CHAMBERY

**CIDES IDF**  
11, avenue Marcel Dassault  
93140 BONDY

**CHAMBERY**  
114, Quai de la Rize  
73000 CHAMBERY

### REFERENCES CIDES

## ADMINISTRATIONS

- Communes (Bessancourt, Le Bois, Aigueblanche...)
- Centre National de la Danse (Paris)



CIDES

- Lycée Hoche (Versailles)
- Maison de la Providence (Chambéry)
- Université de Savoie (Chambéry)



## INDUSTRIES

- NESTLE (Alimentaire)
- FFB/FACOM (Ponts élévateurs)
  
- GOYER (Façadier)
- WILLIAM SAURIN (Alimentaire)
- SICPA (Encres)
- COFATHEC (Conditionnement pour cosmétique)
- INGERSOLL RAND (Engins de travaux)
- ANTALIS (Papeterie)

## FINANCES/BANQUE/ASSURANCE

- NATEXIS BANQUES POPULAIRES (Maintenance Infrastructures télécoms pour 170 000 m<sup>2</sup> bureaux)
- AIG (Assurances)
- VIE PLUS (Assurances Vie)
- LSN (Courtier)
- NATIONAL BANK OF KOWEIT

- GALERIES LAFAYETTE (Distribution)
- ANIXTER (Distribution Télécoms/informatique)
- ARCADE (Promoteur immobilier)
- JUMP(BDDP Publicité)
- GFF Défense (Syndic)
- TOUR EUROPE (DALKIA)
- GO TO (Editeur de logiciel)

## QUALIFICATIONS



## CONSTRUCTEURS Partenaire agréé





# Teleconom

POURQUOI TELEPHONER AU PRIX FORT ?



## NOS CLIENTS



