



BONNES PRATIQUES METIERS

Gestion et Surveillance
des Postes de Travail

Page 2

LE ZOOM

Le Programme
Convivial'IT par SAFEO

EDITORIAL

L'arrivée des beaux jours a permis ces dernières semaines la mise en œuvre du programme Convivial'IT chez SAFEO, partie intégrante de sa démarche RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise).

Concrètement, deux évènements internes se sont succédé. Le premier est le Concours Cuisine qui a fait son retour pour la 3e année consécutive. À la casserole, à la poêle, au four, au barbecue... durant tout le mois de juin, les collaborateurs du Groupe SAFEO ont cuisiné et présenté un plat principal à toute l'équipe. Ces déjeuners-maison ont permis de partager des moments gourmands et festifs. Convivial'IT, c'est aussi un concours de défrichage et de plantation de tomates sur les terrasses du site de Saint-Germain-en-Laye ! Les collaborateurs ont participé activement à cette activité en plein air et ont pris plaisir à jardiner ensemble.

En organisant ainsi des évènements ludiques et engageants, il s'agit pour SAFEO de créer un environnement de travail agréable et solidaire, et d'améliorer le bien-être des collaborateurs et la cohésion des équipes.

LE CHIFFRE

+5

Nouveaux collaborateurs
chez Groupe SAFEO
depuis avril 2024



L'INTERVIEW



Trois minutes avec ...

Valentin Mougin

Page 2

LA PHRASE

« Nous faisons tout pour répondre rapidement aux demandes des clients. Si une résolution immédiate n'est pas possible, nous les informons régulièrement de l'avancement de la situation »

Valentin Mougin, Alternant exploitant systèmes, réseaux et sécurité



Groupe
safeo

Newsletter Juillet 2024



L'INTERVIEW

Trois minutes avec ...

Valentin Mougin, Alternant exploitant systèmes, réseaux et sécurité

Quelle est votre fonction et périmètre d'actions au sein de SAFE0 ? Je suis Alternant exploitant systèmes, réseaux et sécurité au service Exploitation de SAFE0. Concrètement, je partage mon temps chez SAFE0 entre le support client et le support technique infrastructure, et au Pôle Léonard de Vinci à l'ESILV où j'étudie en 3e année de Bachelor Informatique en majeure Cybersécurité.

En 3 mots, comment définissez-vous votre activité ? Je parlerai d'abord de **Polyvalence** par la diversité des missions dont on a la charge, de savoirs ou de compétences qu'on doit mobiliser. Je retrouve d'ailleurs beaucoup de connaissances apprises durant ma formation dans mes activités en alternance chez SAFE0. En deuxième, je dirai **Réactivité** dans le sens où nous faisons tout pour répondre rapidement aux demandes des clients. Si une résolution immédiate n'est pas possible, nous les informons régulièrement de l'avancement de la situation. Enfin, je citerai l'**Ambiance professionnelle** qui règne chez SAFE0 : les relations avec mes collègues sont vraiment très bonnes. On s'entend tous bien : en cas de débordement d'activités, on n'hésite pas à s'entraider les uns et les autres. La communication est claire, fluide et bien documentée.

Qu'est-ce que vous préférez dans votre métier/ vos activités ? Ce que je préfère, c'est travailler sur un problème complexe ou un incident difficile et avoir la satisfaction de le résoudre. Etant obligé d'être réactif au service support, on se doit d'analyser efficacement et rapidement la situation. Il faut rappeler que plus de 90% des demandes quotidiennes des clients qui nous sollicitent sont traitées dans la demi-journée. Il faut faire preuve de curiosité, de créativité et savoir communiquer !

BONNES PRATIQUES METIERS

Gestion et Surveillance des Postes de Travail

SAFE0, hébergeur informatique certifié, se distingue aussi par ses Bonnes Pratiques Métiers dans la gestion et la surveillance des postes de travail mises en application au sein de son Support Clients.

Elles comprennent notamment une gestion proactive des licences logicielles avec l'assurance de leur renouvellement dans les délais afin d'éviter toute interruption d'activités. SAFE0 pilote également la mise en oeuvre des services essentiels pour garantir leur accessibilité continue. Il s'agit aussi de conseiller et de déployer des applications adaptées aux métiers spécifiques des clients, d'installer de nouveaux ordinateurs aux performances optimisées, avec des services complets de maintenance, de support technique et de renouvellement de la flotte. L'un des points forts des prestations du Support Clients réside dans l'utilisation d'outils de monitoring et de prise en main à distance des postes de travail pour surveiller et gérer l'ensemble des terminaux d'un parc informatique. Cette solution est exploitée par l'équipe Support Clients de SAFE0 pour suivre et résoudre rapidement les incidents. De plus, ces outils analysent en temps réel la santé des postes clients et aident à anticiper les problèmes potentiels.

Ces Bonnes Pratiques Métiers permettent aux clients de SAFE0 de se concentrer sur leur cœur de métier tout en bénéficiant d'un parc de terminaux fiable, performant et sécurisé.