



# IBM Software Services

*Des solutions pour déployer avec succès et rentabiliser votre investissement logiciel*

Les offres de Services proposées par IBM Software Group se déclinent en trois domaines complémentaires :

---

## Le Conseil

---

La mission des consultants est de vous accompagner dans la mise en œuvre de nos produits. Ils interviennent sur des missions **nécessitant une expertise pointue.**

Nos consultants **travaillent directement avec les laboratoires et appartiennent à une communauté internationale** de plus de 3500 personnes. Leur savoir et leur expérience sont uniques sur le marché et jouent un rôle prépondérant dans la réussite de vos projets.

Les domaines d'intervention de nos consultants peuvent concerner :\*

- *Installation et paramétrage de nos technologies*
- *Transfert de compétences*
- *Etudes d'architecture*
- *Etudes de migration*
- *Assistance aux développements*
- *Audit, Health Check*
- *Assets*
- *Tuning...*

\* La liste des interventions est donnée à titre d'exemples. Elles dépendent de la nature des logiciels et de votre besoin. N'hésitez pas à nous contacter pour en savoir davantage.

---

## La Formation

---

IBM Formation apporte une réelle plus value à vos équipes techniques en proposant des **cursus de formation adaptés à vos besoins**, en inter ou intra-entreprise, en salle ou à distance.

Les programmes de formation couvrent les familles de produits IBM mais également **SOA** (Service Oriented Architecture), **ITIL** (Gestion de projets), **le développement d'applications** (PacBase, HTML, XML, UML, Java, Cobol...)

Que ce soit dans le domaine du développement, de l'administration ou de l'utilisation finale, IBM Formation propose **une solution pour chaque produit et pour chaque type de profils.**

Nos programmes de formation s'adressent aussi bien aux clients qu'aux partenaires commerciaux d'IBM.

Nos formateurs possèdent une double certification technique et pédagogique. La plupart des cours techniques **préparent aux examens de certification.**

---

## Le Support Premium

---

L'accompagnement Premium vise à mettre en place **un partenariat avec vos équipes de production** pour vous aider à assurer la continuité de service nécessaire à la réussite de vos affaires.

Nous mettons toute une équipe à votre disposition, à commencer par **un point de contact expérimenté** connaissant parfaitement le contexte d'utilisation des logiciels ainsi qu'**une équipe d'experts techniques** mobilisables en temps réel. Nos experts utilisent des procédures éprouvées pour éliminer la plupart des causes d'interruption de service ou minimiser leur impact.

Le contrat Premium, entièrement adaptable à vos besoins, offre les services suivants :

- Un **interlocuteur dédié** au sein de notre organisation support
- L'assistance d'**experts techniques** dans une famille de produits ou une technologie particulière
- Des **journées d'intervention sur site planifiées** ou **en urgence**, délivrées au cas par cas par les meilleurs experts techniques
- Un **accès prioritaire au support téléphonique** pour un ensemble d'**appelants identifiés**,
- Un **portail web** personnalisable qui permet l'accès aux bases de connaissances, le suivi d'incidents, la configuration d'alertes pertinentes, l'accès aux rapports d'activité de la prestation de services...
- Le **partage** de connaissances et le retour d'expérience avec d'autres clients au travers de la communauté de clients Premium

### **L'accompagnement Services d'IBM Software Group, c'est :**

- Un retour sur investissement plus rapide
- Une diminution de votre coût total de possession (TCO)
- Une gestion du changement efficace
- Des solutions en ligne avec l'avenir

## Vos interlocuteurs :

---

### Conseil, Formation et Support Premium

---

#### **Philippe Chapus**

Commercial Software Services multi-marques

☎ 01.49.05.96.09 – 06.80.34.56.54

✉ [philippe\\_chapus@fr.ibm.com](mailto:philippe_chapus@fr.ibm.com)

#### **Laurent Pourchot**

Commercial Software Services multi-marques

☎ 01.49.05.54.82 – 06.74.40.40.45

✉ [laurent\\_pourchot@fr.ibm.com](mailto:laurent_pourchot@fr.ibm.com)

#### **Didier Eugène**

Responsable des ventes Software Services multi-marques

☎ 01.49.05.36.31 – 06.80.36.28.12

✉ [didier.eugene@fr.ibm.com](mailto:didier.eugene@fr.ibm.com)

---

## Conseil et Formation

---

#### **Information Management** **Nicolas Garcia**

Commercial Information Management

☎ 01.49.05.71.87 - 06.88.09.98.88

✉ [nicolas\\_garcia@fr.ibm.com](mailto:nicolas_garcia@fr.ibm.com)

#### **Lotus.** **Sandrine Wittmann**

Commerciale Lotus

☎ 01.49.05.76.03 – 06.85.07.80.69

✉ [sandrine.wittmann@fr.ibm.com](mailto:sandrine.wittmann@fr.ibm.com)

#### **Rational.** **Hélène Bertrand**

Commerciale Rational

☎ 01.49.05.95.62 - 06.72.83.98.04

✉ [helene\\_bertrand@fr.ibm.com](mailto:helene_bertrand@fr.ibm.com)

#### **Tivoli.** **Jean-Laurent Cano**

Commercial Tivoli

☎ 04.96.20.44.79 - 06.72.08.23.25

✉ [jlcano@fr.ibm.com](mailto:jlcano@fr.ibm.com)

#### **WebSphere.** **Dominique Felman**

Commerciale WebSphere

☎ 01.49.05.70.59- 06 89 86 76 38

✉ [dominique.felman@fr.ibm.com](mailto:dominique.felman@fr.ibm.com)

---

En savoir plus sur les services :

[ibm.com/software/fr/services](http://ibm.com/software/fr/services)

En savoir plus sur la formation :

[ibm.com/fr/formation](http://ibm.com/fr/formation)



® Copyright IBM Corporation 2009

Compagnie IBM France  
Tour Descartes – La Défense 5  
2, avenue Gambetta  
92066 Paris-La Défense Cedex

All Rights Reserved

® IBM, le logo IBM, Information Management, Lotus, Rational, le logo on demand, Tivoli et Websphere sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays. D'autres sociétés sont propriétaires des autres marques, noms de produits ou logos, qui pourraient apparaître dans ce document.

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie pas qu'IBM ait l'intention de les y annoncer.

La page d'accueil Internet d'IBM est consultable sur [ibm.com](http://ibm.com)