

# ★ TMA+™: Tierce Maintenance Applicative selon TELEBIG



## Initialisation

- ✓ Etude du domaine applicatif
- ✓ Rédaction du SLA
- ✓ Plan de Réversibilité Totale ou Partielle (transfert de compétences et formation)

## TMA+™ Maintenance Niveau 1

- ✓ Mise en place de procédures
- ✓ Transfert de compétences vers TELEBIG
- ✓ Mise en place du Service DESK
- ✓ Mise en place du Reporting
- ✓ Consulting

## TMA+™ Maintenance Niveau 2

- ✓ Maintenance Corrective & Evolutive
- ✓ Mise en place des tests
- ✓ Mise en place de la Rétro documentation
- ✓ Mise en place de la recette

## TMA+™ Maintenance Niveau 3

- ✓ Maintenance Préventive et Evolutive complexe
- ✓ Intégration dans le processus d'élaboration des demandes
- ✓ Mise en place de la formation
- ✓ Infrastructure d'hébergement sécurisée (option)

**FULL TMA+™**  
Parfaite connaissance Logiciel et Métier

### VOS BENEFICES

- Recentrage des équipes informatiques internes ainsi que leur optimisation
- Réduction importante des coûts d'exploitation
- Flexibilité
- Evolution de votre SI et apport de technologies
- Visibilité et sécurité accrues grâce à l'utilisation de circuits rodés

### NOS ATOUTS

- **Pro activité**
- Le contrôle de la qualité de service avec un **Plan d'assurance qualité** respectant Sécurité et Confidentialité
- **Communication, transparence et partage de l'information**
- **Anticipation** des phénomènes sociaux liés à l'externalisation
- **Fiabilité** éprouvée **des technologies** utilisées dans les solutions mises en œuvre
- TELEBIG dispose de son propre **outil** d'enregistrement et de suivi des demandes intégrant Reporting et Indicateurs de qualité
- **Expérience pluridisciplinaire**