



Communiqué de presse

## FONCIA CONFIE LE CONTRAT D'INFOGERANCE DE SON PARC INFORMATIQUE A TIBCO

***Prestataire de services présent sur le marché IT depuis 25 ans, Tibco, 1239 collaborateurs, confirme son positionnement d'infogéreur industriel en remportant le contrat d'infogérance du parc informatique de Foncia. Un contrat portant sur plus de 7000 utilisateurs.***

Foncia, leader européen des services immobiliers résidentiels, dispose d'un réseau de plus de 600 agences immobilières. Présent en France, en Suisse, en Allemagne et en Belgique, le groupe apporte à ses clients une offre globale de services sur le marché de l'immobilier résidentiel (gestion de copropriété, gestion locative, location, vente, recherche de financement, assurance, diagnostics techniques...).

Dans l'objectif de se recentrer sur son cœur de métier, Foncia confie à Tibco l'externalisation de l'infogérance de son parc informatique. Tibco, prestataire de services managés IT, dispose d'une offre d'infogérance industrielle qui a séduit Foncia. « La compréhension de nos besoins, la pertinence de leur offre d'infogérance, leur capacité à intervenir rapidement en cas de pannes et à effectuer des déploiements sur tout le territoire nous ont conduits à choisir Tibco » Explique M. François Clerc, DSI de Foncia.

« Leur démarche de gouvernance des prestations basée sur les référentiels ITIL, e-scm ou encore Prince 2 a également fait la différence ». Précise-t-il.

Le contrat porte sur l'infogérance du parc micro-informatique du groupe, soit plus de 7000 utilisateurs à satisfaire quotidiennement. Les prestations d'infogérance concernent l'assistance téléphonique, le help desk, la maintenance, les prestations planifiées IMACs (Installations, Mouvements, Ajouts, Changements) et non planifiées MCO (Maintien en Conditions Opérationnelles), la gestion des approvisionnements et la mise en place d'une solution centre d'appels et gestion de parc.

Les réseaux d'agences immobilières à l'instar de Foncia ont besoin d'un prestataire à la fois réactif et proche des sites d'intervention. L'organisation, les infrastructures, l'approche industrielle de l'infogérance et la gouvernance des prestations clients du groupe Tibco permettent cette réactivité attendue par les clients. « Nous apportons à Foncia notre expertise et notre expérience dans l'infogérance des postes de travail. Notre proximité géographique, notre maillage territorial très dense avec 73 points techniques en France sont des facteurs clés qui répondent parfaitement aux besoins de Foncia ». Indique Jean-Pierre ALLAIN, Directeur commercial banques, assurances, immobilier Tibco.

« Notre capacité à accompagner Foncia sur ce type de prestations en France mais également en Europe a constitué un élément différenciateur en notre faveur » Conclut-il.



Communiqué de presse

## **Le groupe Tibco**

### **Métiers de Tibco**

Une offre globale de services IT pour les entreprises et les télécoms.

Opérateurs et équipementiers télécoms, banques, assurances, immobilier, retail-commerce, groupes industriels ou de services, PME, acteurs du secteur public : pour chacun, Tibco dispose des compétences et offres pour garantir l'évolution, la disponibilité et la pertinence des réseaux et systèmes d'information.

Orientée vers les métiers et les utilisateurs de ses clients, basée sur un large spectre technologique, son offre de services est globale et positionne Tibco comme un acteur notable de l'infogérance modulaire. Tibco s'engage de l'initialisation des projets, à leur réalisation et à la gestion quotidienne des systèmes.

Convaincus que la vraie performance, c'est la régularité, Tibco apporte depuis 25 ans à chacun de ses clients, suivant son métier, sa culture, son environnement et ses besoins, la solution la mieux adaptée.

...pour que les systèmes de communication libèrent les énergies et soient porteurs de créativité, d'innovation et d'agilité.

### **Tibco sur le marchés des services managés IT**

#### **Positionnement**

L'organisation de Tibco par typologie clients lui permet d'être au plus proche de leurs besoins métiers. Pour ses clients banques assurances immobilier, Tibco propose une offre visant à leur garantir la satisfaction de leurs clients et de leurs utilisateurs. Elle fournit à leurs agences et sièges des services industrialisés sur tout leur périmètre IT : informatique, téléphonie, solutions d'impression, communication dynamique.

#### **Infogérance**

Dans le cadre d'une relation pérenne et équilibrée qui se construit sur la durée, son approche e-SCM de la gouvernance consolide son positionnement. Conformément à son approche, Tibco échange en toute transparence avec ses clients sur des axes maîtrisés : qualité, rentabilité, social et financier. En effet, ses clients attendent des coûts optimisés, calculés au poste, et une démarche industrielle au sens standardisation des services délivrés sur l'ensemble d'un parc (procédures et qualité régulière). Tibco les leur délivre et leur apporte une réelle valeur financière et qualitative grâce à la parfaite maîtrise de sa production des services terrains et centralisés. Tibco a désormais pris un véritable leadership sur l'infogérance des infrastructures et du poste utilisateur. Son offre d'infogérance modulaire répond aux besoins évolutifs de ses clients qui reconnaissent en Tibco un industriel de l'infogérance.

#### **Tibco en quelques chiffres :**

- Tibco, groupe français.
- 106 millions d'euros de chiffre d'affaires.
- 73 points techniques en France (à moins de 2H de nos clients).
- 1239 collaborateurs.
- Centre d'appels en 24H/24 – 7J/7 – 365J/an.
- 300 000 tickets traités par nos centres de services par an.
- 400 000 équipements maintenus.
- 25 années d'expérience (création en 1984).

#### **Contacts :**

Hélène KERAMBLOC'H – Directrice Communication Groupe Tibco - [hkerambloch@tibco.fr](mailto:hkerambloch@tibco.fr) – 02 40 32 28 34

Jean-Pierre ALLAIN – Directeur Commercial banques assurances immobilier – [jpallain@tibco.fr](mailto:jpallain@tibco.fr)

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