

PRESENTATION DE L'ENTREPRISE VERISURE

VERISURE par Securitas Direct a été créée en 1988 au sein du Groupe Securitas AB, société suédoise de sécurité destinée aux particuliers et aux entreprises.

Ces dix dernières années, elle a connu une forte expansion au niveau international en s'implantant dans de nouveaux pays comme le Royaume-Uni ou l'Italie.

L'entreprise a aujourd'hui près de 30 ans d'expertise en tant qu'acteur des alarmes connectées avec service de télésurveillance.

En septembre 2006, VERISURE par Securitas Direct devient une entité indépendante de Securitas AB et s'introduit à la bourse de Stockholm.

En août 2011 VERISURE par Securitas Direct est rachetée par Bain Capital et Hellman & Friedman.

Elle est présente dans 16 pays en Europe et en Amérique du Sud et compte 4 millions de clients.

VERISURE par Securitas Direct est implantée dans onze pays européens (Espagne, Suède, Norvège, France, Portugal, Finlande, Danemark, Belgique, Pays-Bas, Royaume-Uni et Italie), et trois pays d'Amérique du Sud (Chili, Brésil et Pérou).

Les plus grands marchés en termes d'abonnés sont l'Espagne, la Suède, la Norvège et la France, qui rassemblent environ 90% du total des abonnés en 2016.

L'équipe IT France est composée de 3 masters (Chef d'équipe) sur chacun des sites :

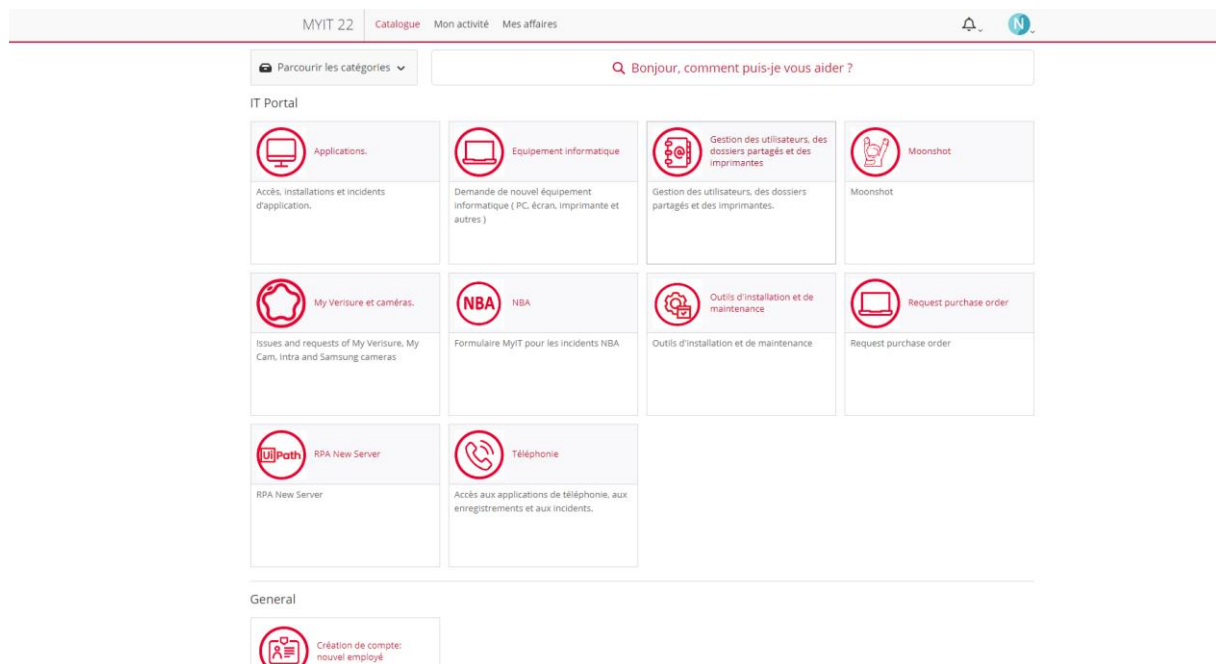
-Yann ERBETTA pour Villeneuve d'ASC avec Logan DANQUOINS comme technicien support

-Pierhossen ABDOOL RYHMAN pour Angers avec Lee MUKOJ comme technicien support

-Johnny Kai-Luong pour ANTONY (plus gros site) Remi BERNARD, moi-même Nassim AADARI et la participation de TECHNOCLIC 2 fois par semaines.

Comme manager de ses 3 sites, Priyatharshan SATKUNAM Coordinateur Support de Proximité.

L'Helpdesk composés de 5 techniciens est basé en Espagne, ils distribuent et gèrent les tickets à distance grâce à un l'outil MyIT permettant aux utilisateurs de créer un ticket.



Ils font du coup le lien entre MyIT et Remedys.

Nos tâches quotidiennes sont :

-Dépannage utilisateur

[A] Genesys : plus d'accès en TAD.

Incident INC000001434469 **Faible**

Mis à jour il y a 5 minutes

En attente

Motif du statut: Informations à fournir par le client

Client

Myriam OULD OUALI

Société
France

Entité
DEMC

Contact
Aucun défini

###

Myriam.OULDOUALI@verisure.fr

Site

FR0001

Avenue Sully Prudhomme Centrale Parc - Batiment
1 Chatenay Malabry, 92290 France

Type d'incident

Restauration du service utilisateur

Actif concerné

Catégorie opérationnelle

End-User Software > Application > Malfunction

Catégorie de produit

02.APPLICATION > APPLICATION LINUX > SQLSERVER + ORACLE

Catégorie de résolution

Aucun défini

Catégorie de produit de résolution

02.APPLICATION > APPLICATION LINUX > SQLSERVER + ORACLE

ServiceSmartit

AIO TELEPHONY

AplicacionSmartit

IWS - SECURITAS DESKTOP

Afficher plus

Description

Genesys : plus d'accès en TAD.

20D07306

Afficher plus

-Gestion des devices (Tablettes et Smartphones) :

I&M 5 : mise à jour impossible

Incident INC000001434477 **Faible**

Mis à jour il y a 33 minutes

Affecté

Le prochain SLA est mercredi à 16:52

Client

Tony FERREIRA

Société
France

Entité
DCO

Contact
Aucun défini

664624262

Tony.FERREIRA@verisure.fr

Site

FR0076

9 RUE GEORGES CHARPAK Lieusaint, 77127 France

Type d'incident

Restauration du service utilisateur

Actif concerné

Catégorie opérationnelle

End-User Software > Application > Malfunction

Catégorie de produit

02.APPLICATION > APPLICATION LINUX > LINUX SQLSERVER

Catégorie de résolution

Aucun défini

Catégorie de produit de résolution

02.APPLICATION > APPLICATION LINUX > LINUX SQLSERVER

ServiceSmartit

SUPERSALES CONTRATACION

AplicacionSmartit

IMA - INSTALLATIONS

Afficher plus

Description

I&M 5 : mise à jour impossible

00033664624262

Source signalée

Téléphone

-Gestion de stock :

Produits

Fournisseurs

Journal

Outils

<