

# PRESENTATION DE LA SOCIETE INTERWAY

## SOMMAIRE

La société, son champ d'action, ses valeurs, et quelques chiffres...	2
Les choix technologiques : services proposés et outils utilisés	3
<b>Le métier d'intégrateur</b>	3
<b>L'infogérance</b>	3
<b>L'activité d'opérateur</b>	3
<b>L'édition de solutions logicielles</b>	4
Le système d'information d'INTERWAY	5
<b>L'infrastructure informatique</b>	5
<b>Les services managés (infogérance)</b>	6
Management des ressources humaines chez INTERWAY	7

## LA SOCIÉTÉ, SON CHAMP D'ACTION, SES VALEURS, ET QUELQUES CHIFFRES...

INTERWAY est une **ESN (Entreprise de Services Numériques)** créée en 1993 qui compte actuellement une centaine de collaborateurs permanents et utilise les services de 250 techniciens disponibles partout en France. Elle est implantée dans les Bouches du Rhône (INTERWAY Siège, à Vitrolles) et en Ile de France (INTERWAY Paris, à Villebon) et exerce 4 métiers : **intégrateur, infogérant, opérateur et éditeur de solutions logicielles**.

*Une ESN est une organisation au même titre que les autres entreprises, mais elle a pour spécificité d'être une société de services. Et si sa vocation est d'être au service des **systèmes d'information (SI)** de ses clients, elle a elle aussi un SI qui lui est propre. Son système d'information se retrouve ainsi de façon indirecte au service du SI de ses clients.*

La société affiche une bonne santé insolente : son **chiffre d'affaires** a été multiplié par 2 entre 2011 et 2015 pour se situer aujourd'hui à 41 millions d'Euros.

INTERWAY c'est :



**3 000**  
hotspots



**5 000**  
bornes  
Wifi



**2,5 millions**  
de connexions  
wifi par mois



**200 millions**  
de transactions  
en monétique  
IP/an



**20 000**  
équipements de  
monétiques IP  
et **50 000**  
équipements  
informatiques  
gérés au quotidien



**200 000**  
dossiers  
d'assistance  
support/an

INTERWAY est une entreprise à taille humaine, elle joue de sa réactivité et de sa disponibilité.

Elle porte une attention toute particulière à la qualité du service rendu, en amont par la personnalisation des offres de services et des engagements sur les résultats, et en aval par la mise à disposition d'une équipe dédiée.

Par ailleurs, INTERWAY s'engage dans le **Green IT** par des actions de sensibilisation internes et externes.



Choix des fournisseurs et achats responsables :

- Choix de fournisseurs et partenaires sensibilisés aux impacts environnementaux
- Gestion des stocks à flux tendu pour éviter l'obsolescence du matériel non utilisé
- Reprise de l'ancien matériel lors de l'achat d'un nouveau



Gestion des déchets :

- Prise en charge des équipements en fin de vie par des entreprises spécialisées dans la gestion des Déchets Electriques et Electroniques



Gestes quotidiens :

- Coupure des équipements consommateurs d'électricité en fin de journée
- Virtualisation des serveurs avec gestion dynamique des ressources (mise en veille des serveurs non utilisés)
- Gestion dématérialisée des documents



Déplacements :

- Favorisation du covoiturage pour nos équipes
- Choix des véhicules de fonctions en fonction de leur consommation et leur entretien réduit
- Planning des interventions : minimisation des déplacements et optimisation des trajets



Sensibilisation des clients :

- Proposition aux clients de migrer leurs services sur des serveurs managés et hébergés pour minimiser la consommation, le recyclage et les déplacements
- Choix d'équipements prenant en compte les critères de performance mais aussi de consommation électrique



Eco-conception logicielle

Source : AITECA

## LES CHOIX TECHNOLOGIQUES : SERVICES PROPOSES ET OUTILS UTILISES

INTERWAY exerce quatre métiers : intégrateur, infogérant, opérateur et éditeur de solutions logicielles.

Quel que soit le type de service, un **contrat de niveau de service** (ou, en anglais **SLA, Service Level Agreement**) est établi. Ce contrat définit la qualité de service requise entre le prestataire et son client.

Les SLAs sont normalisés sur des GTR (Garanties de temps de rétablissement) classiques : 1 h, 4 h, 8 h... Chaque type de service a ses spécificités (qualité du décrochage pour le support, arrêt minimal de production...).

### Le métier d'intégrateur

Métier historique d'INTERWAY, l'activité d'intégration représente environ 250 projets par an.

La société intervient dans les domaines suivants :

- Sécurité : Firewall, accès distant sécurisé par VPN/SSL, vulnérabilité, antispam, antivirus, antispyware ;
- Systèmes : OS, client léger, virtualisation, gestion de parc, annuaire, messagerie collaborative et unifiée, haute disponibilité, sauvegarde ;
- Télécommunication (voix et données) : téléphonie sur IP, réseaux de données ;
- Intégration de logiciels et progiciels (ERP) : personnalisation (paramétrage et développements spécifiques), reprise des données, interfaçage...

### L'infogérance

Trois types d'interventions sont en général combinées dans l'infogérance :

- la gestion des infrastructures : hébergement / exploitation des infrastructures informatiques des clients
- la tierce maintenance applicative : support applicatif, maintenance corrective ou évolutive
- le Business Process Outsourcing (BPO, prise en charge complète d'une fonction de l'entreprise cliente)

Créée en 1998, l'activité d'infogérance d'INTERWAY repose sur des solutions personnalisées orientées infrastructure (AES - Administration Exploitation Supervision) et utilisateurs (MCO - Maintien en conditions opérationnelles) :

- le support des infrastructures et des utilisateurs
- l'exploitation, la supervision et l'administration des systèmes
- MCO (Maintien en Conditions Opérationnelles) et maintenance

INTERWAY étant une structure « à taille humaine », chaque prestation d'infogérance est envisagée comme un réel partenariat avec l'entreprise cliente. La connaissance du client est un véritable avantage pour suivre et faire évoluer les projets.

### L'activité d'opérateur

Depuis 2003, INTERWAY a développé une identité d'opérateur virtuel et gère actuellement plus de 1 000 sites dans le domaine des télécommunications.

Un opérateur virtuel est un opérateur qui permet à ses clients de bénéficier d'une offre personnalisée d'interconnexion de sites, en sélectionnant les infrastructures réseaux des opérateurs télécom.

Pour cette activité, INTERWAY « loue » les infrastructures à différents grands opérateurs (France Telecom, Bouygues, Completel...) choisis en fonction de la situation géographique, du prix ou pour des raisons de redondances.

## L'édition de solutions logicielles

Fort de son expérience, INTERWAY propose un savoir-faire et des services sur-mesure pour le développement logiciel (applications web, mobiles, IHM...). Ses missions :

- Concevoir, développer et tester les applications confiées
- Maintenir en conditions opérationnelles ces applications une fois mises en production
- Assurer un accompagnement permanent en matière de support en expertises techniques et fonctionnelles

Les collaborateurs (directeurs de projets, chefs de projets, experts métiers, architectes techniques, développeurs,...) apportent leur expertise tout au long du **cycle de vie des projets** :

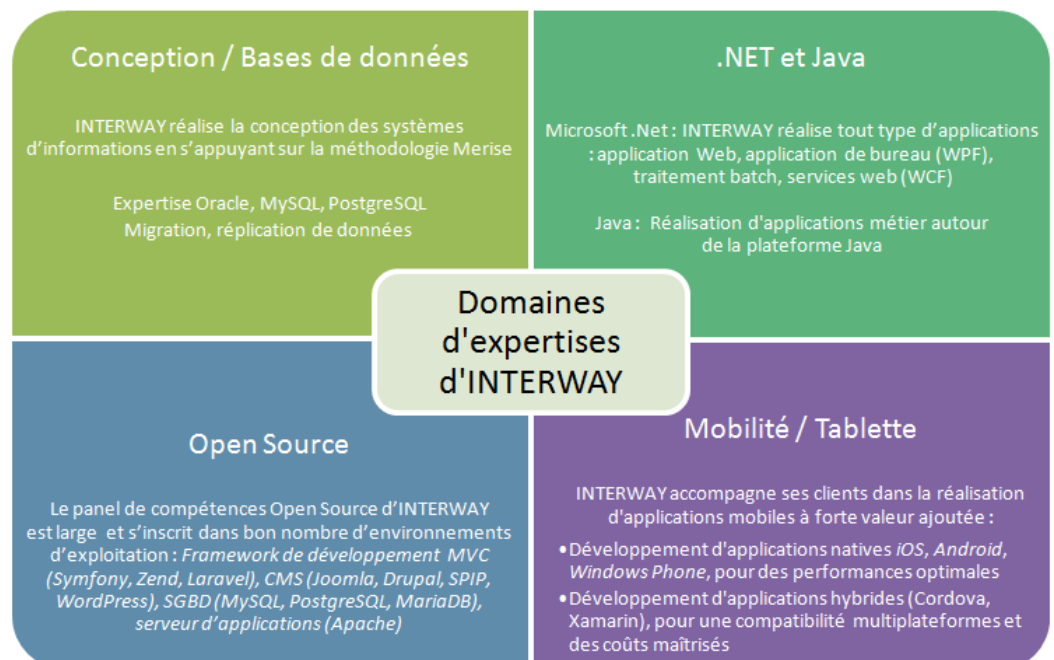


Depuis 2 ans, et afin de répondre au plus près aux besoins de ses clients, INTERWAY privilégie une démarche en mode **agile** et met en œuvre une approche autour de 4 grands axes :

- Définition et priorisation des besoins du client pour identifier les fonctionnalités clés du projet ;
- Conception conjointe et Agile favorisant la progressivité et l'appropriation du produit ;
- Production itérative permettant une recette au fil de l'eau ;
- Démonstration et ajustements à l'issue de chaque itération, pour prendre en compte les retours du client et éviter l'effet tunnel.

Les domaines d'expertise d'INTERWAY sont vastes :

INTERWAY réalise ses prestations **au forfait** ou **en régie**.



## LE SYSTEME D'INFORMATION D'INTERWAY

### L'infrastructure informatique

Le système d'information d'INTERWAY repose sur l'utilisation de serveurs virtuels. La société a mis en place une architecture basée sur trois serveurs quadri-processeurs reliés à une baie SAN redondée. Cette solution permet de s'affranchir de toute panne matérielle.

Les serveurs utilisent essentiellement Windows server 2012. Un système sécurisé a été bâti sur la base de l'Active Directory de Microsoft.

Plus de vingt serveurs sont en production : serveurs de fichiers, messagerie, comptabilité, développement, sur bases SQL, serveurs de supervision, automates....

La sauvegarde se fait en ligne pour les données les plus critiques avec possibilité de récupération deux heures en arrière et sur disques, chaque soir, avec rotation sur une semaine et une externalisation mensuelle.

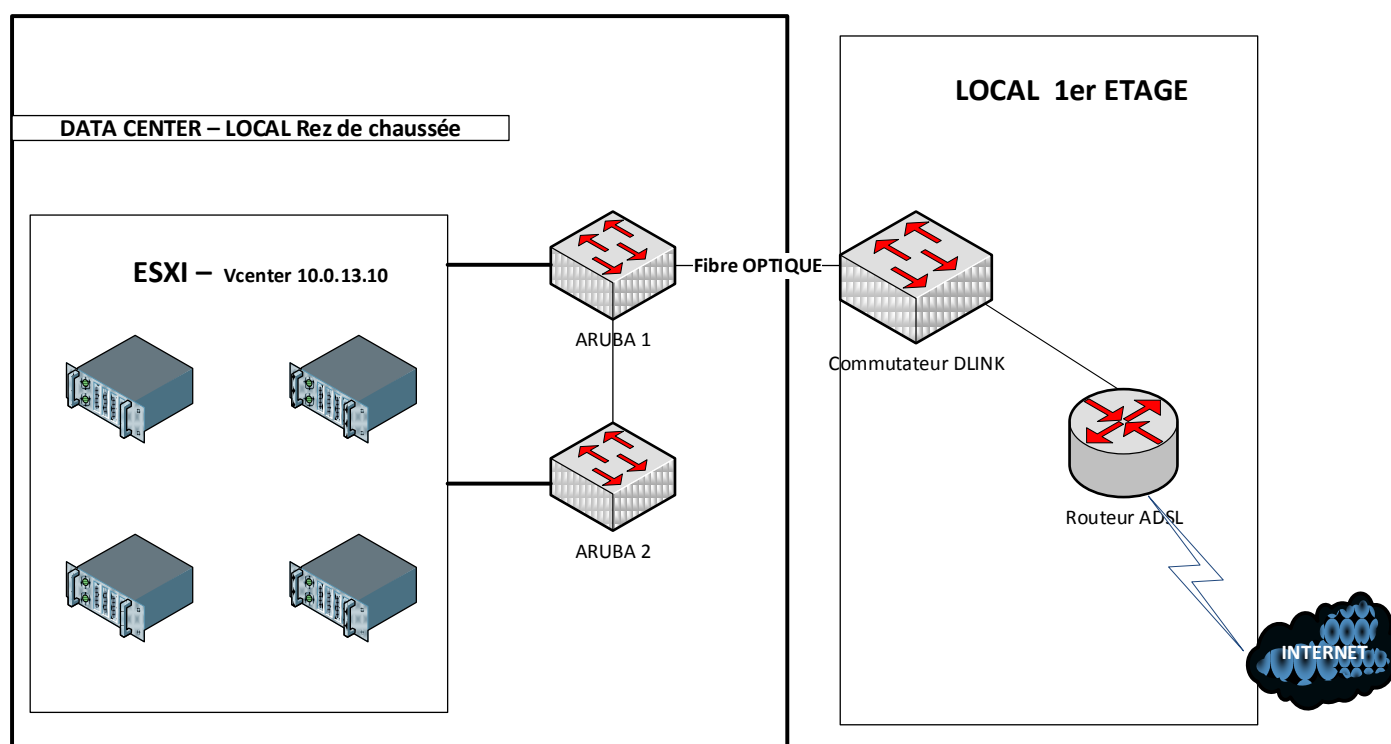
La sécurité face au « monde extérieur » repose sur des firewalls et des passerelles d'accès SSL.

Les outils de gestion principaux s'articulent autour d'ODOO (anciennement OPEN ERP) qui est l'ERP de la société : saisie de tous les appels support, actions d'administration, exploitation...

Les équipes de production travaillent sur cet outil (basé sur PostgreSQL). Son utilisation permet également d'offrir aux clients des extranets autorisant par exemple le suivi des actions en cours, mais aussi la création automatique d'incidents à partir de saisie via l'extranet.

Les Datacenters d'INTERWAY assurent l'hébergement des moyens matériels (serveurs, routeurs, serveurs de logs, de supervision, d'administration, de sauvegarde...). Ils sont installés dans des salles sécurisées et redondées, chez un hébergeur.

### SCHEMA DE L'INFRASTRUCTURE D'INTERWAY



## Les services managés (infogérance)

L'activité d'INTERWAY sur les services managés est basée sur les mêmes principes que pour les outils internes c'est-à-dire :

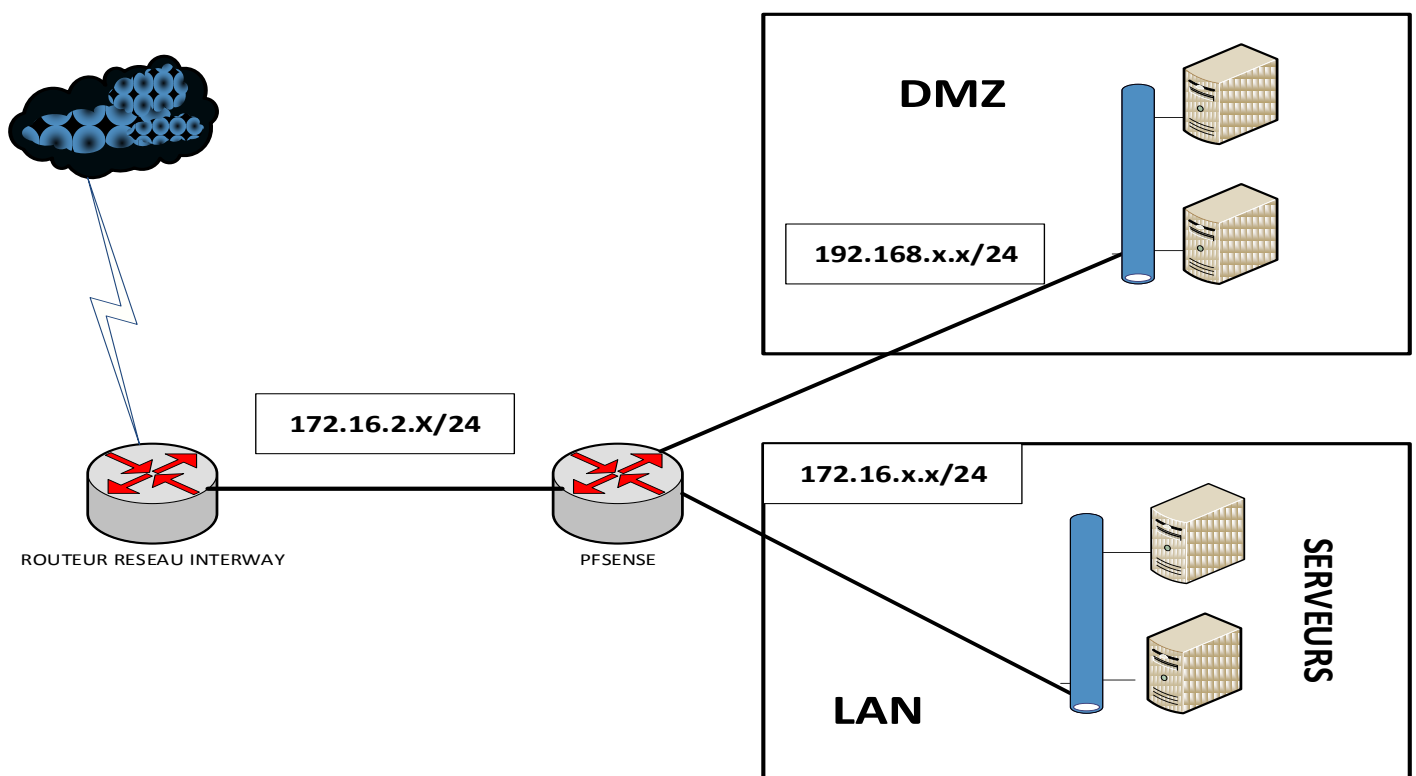
- La virtualisation en mode redondé, dès que possible
- Une solution SAN et/ou NAS identique à celle du SI de l'entreprise
- L'hébergement de la totalité des outils dans les Datacenters : outre les serveurs et les routeurs, des Appliances permettant de fournir des services sont gérés au Datacenter : contrôleur wifi, filtrage URL, anti-spam...
- Les accès se font au travers de liens VPN

Une infrastructure type est développée pour chacun des clients (cf. schéma ci-dessous)

Par ailleurs :

- Les offres basées sur le réseau fonctionnent sur routeurs Cisco redondés.
- Les routeurs et les lignes sont soit dédiés, soit mutualisés. La redondance est identique sur les switches réseaux. Les serveurs de supervision sont sur la suite CES de MERETHIS.
- INTERWAY a un serveur de taxation permettant de gérer les offres de VOIP.

### SCHEMA D'UNE INFRASTRUCTURE TYPE



L'infrastructure informatique d'INTERWAY est donc organisée en cohérence avec les exigences des services proposés aux clients : pour un haut niveau de sécurité, de disponibilité et d'adaptabilité, l'ensemble est en évolution constante, toujours dans un souci de service au client (« le service importe davantage que la technologie ») et d'amélioration.

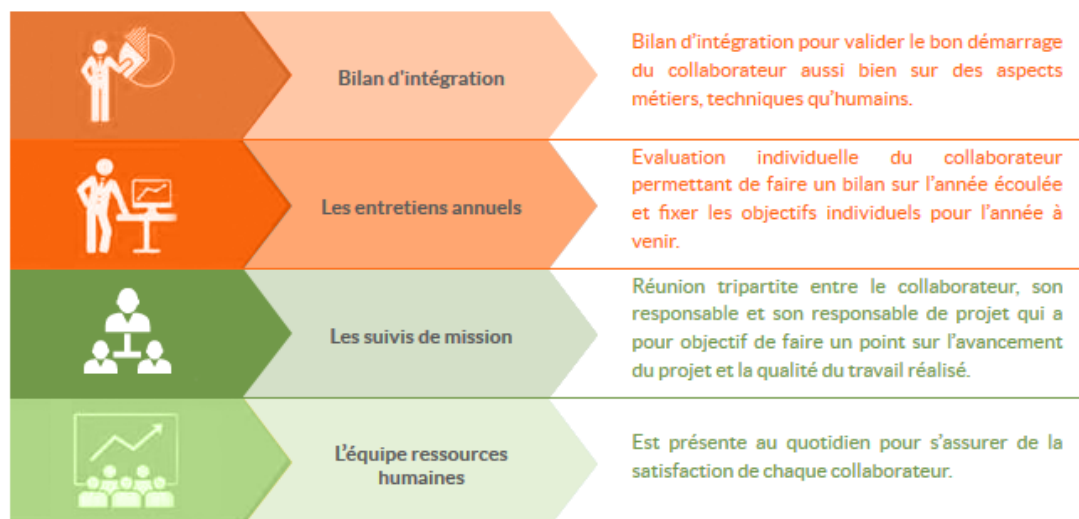
## MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CHEZ INTERWAY

Dans le cadre d'un projet de capitalisation des compétences et de fidélisation des collaborateurs, INTERWAY pratique un management des ressources humaines permettant d'établir une relation de proximité, de confiance et d'engagement.

En rejoignant INTERWAY, chaque collaborateur a l'assurance de pouvoir :

- intégrer une société dynamique et pleine d'avenir : INTERWAY a l'ambition de se développer comme elle a su le faire depuis ses débuts, il s'agit là d'autant d'opportunités pour tous ses collaborateurs
- évoluer dans un environnement jeune et dynamique ; en effet, 40 % des collaborateurs ont moins de 30 ans
- exprimer son talent et développer ses compétences en travaillant sur des projets innovants et motivants
- être accompagné dans ses débuts professionnels : dans un premier temps, intégration au sein des centres de services afin de développer les connaissances techniques puis intervention progressive chez les clients en toute autonomie
- réaliser leur projet professionnel et de **développement de carrière** grâce à des parcours de carrière personnalisés
- accéder à un dispositif de **formation** sur mesure ; INTERWAY considère la formation comme un véritable outil de pilotage des carrières et d'adaptation aux problématiques projets

INTERWAY propose à ses collaborateurs un suivi de qualité tout au long de leur parcours professionnel : des rendez-vous (fixes et formalisés) avec différents interlocuteurs sont mis en place :



Source : ALTECA

Toujours dans l'objectif de développer la convivialité et la dynamique collective, INTERWAY a mis en place des **standup meeting** permettant de favoriser l'échange et la communication ainsi que l'animation de **technical breakfasts**, 2 à 3 fois par semaine, durant lesquels un collaborateur présente à l'ensemble de la société un sujet technique.