



BONNES PRATIQUES METIERS

Gestion des requêtes
clients & Ticketing

Page 2

LE ZOOM

Les évènements de la
rentrée pour SAFEO

EDITORIAL

SAFEO démarre sa rentrée 2024 en combinant activités internes et externes.

Dès le 5 septembre en effet, l'équipe commerciale participe aux Universités d'Été de la Cybersécurité et du Cloud de confiance, organisées par Hexatrust à Station F, Paris 13e. Cette 10e édition est l'occasion d'aborder les enjeux liés à la protection des données stratégiques en Europe, et d'évoquer l'entrée en application de la Directive NIS 2.

Début septembre est aussi la période retenue par SAFEO pour lancer sa deuxième enquête de satisfaction clients de l'année 2024. Il s'agit aussi bien d'estimer la qualité relationnelle et d'améliorer les processus opérationnels, mais aussi d'être en conformité avec les normes ISO 27001 et HDS.

D'ailleurs, pour renforcer son back-office, SAFEO a le plaisir d'accueillir en septembre deux nouveaux collaborateurs. Ces recrues vont pouvoir renforcer les liens entre l'équipe commerciale et l'équipe technique, et rendre ainsi les services aux clients plus réactifs, pertinents et personnalisés.

LE NOMBRE
4,96 / 5

Résultats de l'Enquête
de Satisfaction Clients
de Septembre 2024



L'INTERVIEW



Trois minutes avec ...

Tomas Pereira Oliveira

Page 2

LA PHRASE

« Je travaille sur la création d'une interface utilisateur permettant instantanément de concevoir, configurer et déployer des VM, et tout l'environnement d'un SI en datacenter. »

Tomas Pereira Oliveira,
Alternant Développeur
Informatique



Groupe
safeo

Newsletter Septembre 2024



L'INTERVIEW

Trois minutes avec ...

Tomas Pereira Oliveira, Alternant
Développeur Informatique

Quelle est votre fonction et périmètre d'actions chez SAFEO ? Mon activité est de développer des programmes informatiques afin d'automatiser certaines tâches au sein du service technique de SAFEO. A mes débuts, il a fallu découvrir et prendre en main les technologies utilisées chez SAFEO, comprendre les infrastructures en datacenter, mais surtout s'appropriier des outils open source comme Terraform et Ansible. A présent, je travaille sur la création d'une interface utilisateur permettant instantanément de concevoir, configurer et déployer des VM, et tout l'environnement d'un SI en datacenter.

En 3 mots, comment définissez-vous votre activité ? Dans mon activité, il s'agit souvent de **Trouver des solutions** dans la conduite des missions qui me sont confiées. Être capable de résoudre des problèmes fait partie de mon quotidien. Le corollaire de ceci, c'est qu'il faut réaliser de nombreuses **Recherches**. Je prends beaucoup de temps à chercher des informations sur des méthodes et des technologies qui me permettent de concevoir les programmes attendus. Ça demande de la persévérance et de la réflexion ! L'activité de développeur informatique requiert également de **l'Adaptation et de la Vigilance**. S'adapter aux différents langages et technologies sur lesquels on travaille est nécessaire. Il faut aussi porter une attention particulière à programmer selon les bonnes pratiques prodiguées par l'OWASP (Open Worldwide Application Security Project), à bien séparer les différentes briques logicielles et les compartimer...

Comment voyez-vous évoluer vos activités ? Par la suite, je compte m'orienter dans les métiers de la Cybersécurité. Je souhaite travailler et acquérir expériences et compétences en entreprise dans ce secteur, et ensuite me lancer dans la création d'une société de conseils.

BONNES PRATIQUES METIERS

Gestion des requêtes clients & Ticketing

L'équipe technique de SAFEO, dans le cadre par exemple de demandes de clients sur de nouveaux services ou sur des services existants, assure le traitement et le suivi de ces requêtes selon les meilleures pratiques ITIL (Information Technology Infrastructure Library) et la conformité ISO 27001 (Sécurité de l'Information).

Concrètement, l'outil logiciel de Ticketing utilisé par SAFEO permet de dispatcher efficacement les requêtes clients (demande de service, changement, configuration, incident, ...) aux équipes compétentes, d'assurer un suivi rigoureux et de garantir que les solutions apportées sont conformes aux attentes des clients. Ce logiciel permet de suivre un processus structuré pour la gestion des requêtes par tickets, comprenant la création, l'assignation, le suivi, la résolution et la clôture des requêtes. Chaque requête est documentée de manière exhaustive, et des notifications automatiques assurent que toutes les parties prenantes sont informées des évolutions importantes.

SAFEO, hébergeur informatique et infogéreur certifié, démontre ainsi que ces Bonnes Pratiques Métiers assurent une gestion efficace des requêtes clients, et par extension renforcent leur confiance dans la capacité de SAFEO à gérer et sécuriser leurs infrastructures hébergées et/ou infogérées.