

Services Conseil oto Inc.



1. **Industrie:** Manufacturier
2. **Produits:** Plus de 7 000 produits de climatisation et de chauffage pour les édifices
3. **Fondée :** 1979
4. **Nombre d'employés:** Plus de 800
5. **Bureaux :** 6 usines répartis en Amérique
6. **Modules:** Suite e-Business d'Oracle version 11.5.10 sur une plate forme Linux, base de données Oracle version 10g, Financier, Chaîne d'approvisionnement, Manufacturier, Warehouse Management, Ressources Humaines et Configurator
7. **Type de service:** Support fonctionnel à distance

Défis / Problématiques

Après l'implantation qu'**oto** a effectuée chez le client, il était nécessaire pour le client de supporter son environnement Oracle. Elle ne détenait pas à l'interne l'expertise nécessaire pour le faire.

Particularités

Le client possède six usines à travers l'Amérique du Nord. Cela nécessite un service à distance efficace qui permette d'accommoder les différents fuseaux horaires à travers l'Amérique. Le siège social de l'entreprise est situé au Nouveau-Brunswick.

Solutions et description du projet

oto offre le service de support technique et fonctionnel de leur environnement Oracle. Voici un résumé des services de support offert au client pour les applications Oracle et la base de données :

- Surveillance et alertes automatisées, 24 / 7;
- Surveillance manuelle proactive et vérification de la « santé » du système afin de résoudre les problèmes avant qu'ils ne dégénèrent;
- Mise au point technique, applications de correctifs, configuration, sécurité et gestion des utilisateurs;
- Mise à niveau limitée des applications Oracle;
- Dépannage technique et fonctionnel, configuration et recommandations;
- Migration des produits Oracle vers de nouveaux serveurs / plateformes OS;
- Plan de recouvrement, exécution et surveillance;
- Implantation de services Oracle optionnels ou nouveaux, selon certaines limites.

Bénéfices

Le client, en s'alliant avec **oto**, a pu réaliser plusieurs bénéfices, dont:



Services Conseil oto Inc.

- Un environnement Oracle qui fonctionne en douceur;
- Une réduction des coûts de support de leur environnement Oracle;
- L'accès à une expertise fonctionnelle et technique manquante.

À propos de Services Conseil oto Inc.

Services Conseil oto Inc. est une société d'experts-conseils reconnue pour sa compétence en matière de livraison de la suite e-Business d'Oracle à travers le Canada. **oto** compte près de trente (30) consultants sénior à temps plein, qui offre l'éventail des services professionnels associés à l'implantation, le transfert de connaissance et le support post-implantation d'Oracle.

Contact d'oto

Fadi NAHAS

Services Conseil oto inc.

Tel: 888-446-7906 Poste: 126

Fax: 514-457-1331

fadin@oto.com

www.oto.com

