



Olivier Lavaux, Manager - e-Agility services d'eBRC

« Outsourcing by eBRC », une question de confiance

Dix années après sa création, l'expertise d'eBRC (e-Business & Resilience Centre) en qualité d'hébergeur et d'infogérant informatique n'est plus à démontrer, au Grand-Duché de Luxembourg comme à l'international.

En termes d'ICT Managed Services (e-Agility services), il faut des mois, voire des années pour établir une relation de confiance entre un client et son prestataire de services IT.

« Dans notre partenariat, nous avons conscience qu'eBRC agit pour nos intérêts et propose des solutions efficaces et rentables. En même temps, eBRC nous fait confiance pour l'utilisation appropriée de leurs services, sans dépassement de limites », commente Ronald Joosten, Operational Architect et Project Manager chez ING Life Luxembourg S.A.

Durant l'implémentation ou lors de la reprise d'activités, le respect des délais et des coûts ainsi que la qualité des tableaux de bord sont primordiaux. Durant cette phase de collaboration intense, la modélisation des besoins métiers, l'alignement des processus ainsi que la parfaite connaissance et le respect des intervenants sont essentiels. La maturité de nos Project Managers, certifiés Prince 2, dans la préparation et la gestion des « Outsourcing Agreements » fait la différence.

En mode opérationnel, sur base de processus ITIL adaptés, eBRC met tout en œuvre pour optimiser la qualité de service (QoS) mais aussi la qualité d'expérience (QoE) avec la mise en place d'outils de monitoring et de corrélation d'événements. L'affectation d'un « Service Account Manager » dédié, voix du Client au sein d'eBRC, permet de mesurer en permanence le niveau de service rendu par rapport au SLA établi.

Que ce soit dans le domaine financier, institutionnel, juridique, médical ou industriel, l'approche de l'outsourcing « sourced by eBRC » se base sur une relation de confiance réciproque et ce, dès les premiers contacts. La mise en place de processus efficaces, d'outils évolués, de reporting pertinents, mais surtout de transparence sont le ciment dans cette stratégie longue durée.