

Sommaire

I. Introduction

II. Catalogue des services proposés

Nom de domaine

VPS SSD

VPS Cloud

Serveur dédié

Boîte mail

Hébergement Linux

Hébergement Windows

Hébergement Wordpress

Espace Cloud de stockage

III. Présentation de la structure organisationnelle

Présentation de l'équipe

Structure organisationnelle

Fonctionnement de la division

Répartition des tâches et responsabilités

IV. Besoins en ressources

Ressources humaines

Matériel et équipements

Logiciels et outils

Investissement financier

V. Planification des activités

Établissement d'un calendrier des activités

Définition des étapes clés du projet

Évaluation des risques

VI. Budget prévisionnel

Estimation des coûts pour la mise en place de la division

Évaluation des revenus attendus

Analyse de rentabilité

VII. Conclusion

I. Introduction

Notre division d'infrastructure est spécialisée dans la fourniture de solutions d'infrastructure de haute qualité, telles que l'hébergement de sites Web, les serveurs virtuels privés, les serveurs dédiés, les boîtes mail, les espaces de stockage cloud, les noms de domaine et bien plus encore pour les entreprises de toutes tailles. Notre objectif principal est de fournir à nos clients des solutions d'infrastructure fiables, performantes, sécurisées et évolutives pour répondre à leurs besoins professionnels spécifiques. Nous sommes engagés à offrir un service client exceptionnel et un support technique pour garantir que nos clients sont satisfaits de leurs services d'infrastructure.

Nous sommes fiers de notre capacité à fournir des solutions personnalisées et à répondre rapidement et efficacement aux besoins de nos clients.

Dans la suite de ce document, nous présenterons notre structure organisationnelle, notre équipe, notre fonctionnement, ainsi que notre calendrier d'activités pour atteindre nos objectifs.

II. Catalogue des services proposés

Nom de domaine

Voir catalogue

VPS SSD

Voir catalogue

VPS Cloud

Voir catalogue

Serveur dédié

Voir catalogue

Boite mail

Voir catalogue

Hébergement Linux

Voir catalogue

Hébergement Windows

Voir catalogue

Hébergement Wordpress

Voir catalogue

Espace Cloud de stockage

Voir catalogue

III. Présentation de la structure organisationnelle

Présentation de l'équipe

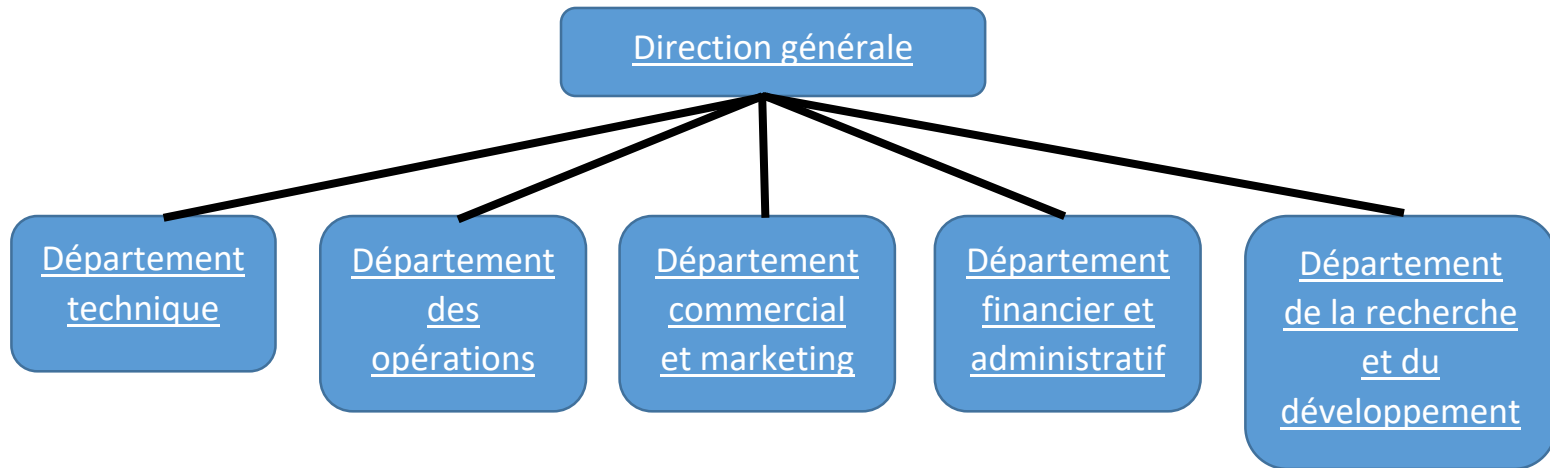
La division d'infrastructure sera composée d'une équipe de professionnels compétents et expérimentés dans le domaine de l'informatique. L'équipe sera dirigée par un responsable de division qui a pour mission de superviser l'ensemble des activités de la division et de garantir le bon fonctionnement des services proposés.

Structure organisationnelle

La proposition de structure organisationnelle pour la division d'infrastructure présente plusieurs avantages et bénéfices clés :

- a. Coordination améliorée : En établissant des départements clairement définis avec des rôles et des responsabilités spécifiques, la structure organisationnelle favorisera une meilleure coordination entre les équipes. Cela permettra une communication fluide, des processus rationalisés et une prise de décision plus efficace, ce qui se traduira par une amélioration globale de l'efficacité opérationnelle.
- b. Amélioration de l'efficacité opérationnelle : La structure proposée facilitera une meilleure allocation des ressources, une optimisation des flux de travail et une réduction des chevauchements d'activités. Cela permettra une utilisation plus efficace des compétences de notre équipe et une amélioration de la productivité globale de la division.
- c. Satisfaction client accrue : Grâce à une structure organisationnelle claire, nous serons en mesure de fournir des services de haute qualité à nos clients de manière cohérente. Une coordination améliorée entre les équipes techniques, les opérations et le support client garantira une expérience client positive, renforçant ainsi notre réputation sur le marché et favorisant la fidélité des clients.
- d. Croissance durable : Une structure organisationnelle bien définie nous permettra de mieux nous positionner pour la croissance future. En renforçant nos capacités techniques, en améliorant nos processus

opérationnels et en renforçant notre présence commerciale, nous serons en mesure d'exploiter les opportunités du marché, d'acquérir de nouveaux clients et de maintenir une croissance durable de notre entreprise.



Direction générale :

Directeur général : Responsable de la vision stratégique de l'entreprise, de la prise de décisions clés et de la coordination globale des opérations.

Équipe de direction : Composée de directeurs fonctionnels responsables des domaines clés tels que la technologie, les opérations, le marketing et les finances.

Département technique :

Directeur technique : Responsable de la stratégie technique, de l'architecture et de la gestion des équipes techniques.

Équipes d'ingénierie: Composées d'ingénieurs spécialisés dans le déploiement, la gestion et l'optimisation des infrastructures.

Équipe de sécurité informatique : Chargée de la protection des données et des systèmes contre les menaces internes et externes.

Département des opérations :

Directeur des opérations : Responsable de la gestion des opérations quotidiennes, y compris la surveillance, la gestion des incidents et le support client.

Équipe de gestion des services : Chargée de la fourniture de services aux clients, de la résolution des problèmes et de la gestion des contrats.

Équipe de support client : Responsable de l'assistance et du service client, fournissant une assistance technique et répondant aux demandes des clients.

Département commercial et marketing :

Directeur commercial : Responsable du développement des affaires, de l'acquisition de clients et des partenariats stratégiques.

Équipe de vente : Chargée de la prospection de clients potentiels, de la négociation des contrats et de la gestion des relations clients.

Équipe marketing : Responsable de la création et de la mise en œuvre de stratégies marketing, y compris la génération de leads, la communication et la promotion de la marque.

Département financier et administratif :

Directeur financier : Responsable de la gestion des finances de l'entreprise, y compris la planification budgétaire, la gestion des risques et le reporting financier.

Équipe administrative : Chargée des tâches administratives telles que la gestion des ressources humaines, la gestion des contrats et la logistique.

Département de la recherche et du développement :

Directeur de la recherche et du développement : Responsable de l'innovation, de la recherche de nouvelles technologies et de l'amélioration continue des services.

Équipe de recherche et développement : Chargée de la recherche, de la conception et du développement de nouvelles fonctionnalités et solutions.

Fonctionnement de la division

La division d'infrastructure fonctionnera de manière collaborative et interdépendante. Chaque membre de l'équipe a un rôle spécifique à jouer et doit travailler en étroite collaboration avec les autres membres pour assurer la qualité des services proposés.

Le fonctionnement de la division est basé sur un système de processus rigoureux et efficaces qui permettent d'optimiser les délais et de garantir la satisfaction des clients. Ces processus sont continuellement évalués et améliorés pour répondre aux besoins évolutifs du marché.

- Acquisition de serveurs : La division doit s'assurer de l'acquisition de serveur auprès du fournisseur et mise en place des services.
- Gestion des serveurs : La division doit s'assurer que ses serveurs fonctionnent correctement en mettant en place un système de monitoring et de maintenance régulière. Les serveurs doivent être surveillés en permanence pour éviter tout dysfonctionnement. En cas de panne, la division doit réagir rapidement pour minimiser les impacts sur les clients.
- Gestion des noms de domaine : La division doit assurer la gestion des noms de domaine enregistrés par ses clients. Elle doit également proposer des services de transfert de noms de domaine et de protection de la vie privée des clients.
- Gestion des boîtes mail : La division doit proposer des services de messagerie électronique professionnels aux clients. Elle doit gérer les boîtes mail et assurer leur sécurité en mettant en place des mesures de protection contre les attaques de phishing, de spam et de virus.
- Gestion de l'hébergement : La division doit proposer des services d'hébergement de sites web et de blogs pour ses clients. Elle doit s'assurer que les serveurs sont configurés de manière optimale pour garantir une performance optimale et une disponibilité maximale.
- Gestion de l'espace de stockage : La division doit proposer des services d'espace de stockage dans le cloud pour permettre à ses clients de stocker leurs données en toute sécurité et de les récupérer à tout moment.
- Commercialisation : La division d'infrastructure doit commercialiser ses services de manière à toucher un maximum de clients. Pour cela, elle peut utiliser différents canaux de vente tels

que le site web de l'entreprise, les réseaux sociaux, la publicité en ligne, etc.

- Acquisition de nouveaux clients : La division doit s'assurer de l'acquisition de nouveaux clients en mettant en place des stratégies de marketing et de promotion efficaces. Elle doit aussi fidéliser ses clients existants en leur offrant des services de qualité, des prix compétitifs et un excellent service client.
- Support technique : La division doit offrir un service de support technique de qualité à ses clients. Elle doit mettre à leur disposition une équipe d'experts capables de résoudre les problèmes techniques rapidement et efficacement.

Répartition des tâches et responsabilités

La répartition des tâches et responsabilités est essentielle pour assurer la bonne marche de la division. Chaque membre de l'équipe est assigné à un rôle spécifique en fonction de ses compétences et de ses connaissances.

Les responsabilités de chaque membre de l'équipe sont clairement définies et communiquées à tous les membres de l'équipe pour éviter les malentendus et les erreurs de communication. Les membres de l'équipe sont tenus de respecter les délais et les normes de qualité établis pour assurer la satisfaction des clients et la réussite de l'entreprise.

IV. Besoins en ressources

Ressources humaines

- Responsable de la division d'infrastructure chargé de la stratégie globale de l'entreprise en matière d'infrastructure, de la gestion des équipes et de la mise en place des processus de travail.
- Ingénieurs systèmes : Externalisé au sein de AMEN
- Administrateurs de base de données : Externalisé au sein de AMEN
- Administrateurs de sécurité : Externalisé au sein de AMEN
- Techniciens support responsables de la fourniture d'un support technique aux utilisateurs finaux de l'infrastructure, doivent être en mesure de résoudre rapidement les problèmes liés aux serveurs, aux réseaux, aux applications et aux bases de données.
- Responsable de la qualité chargé de la mise en place de processus de contrôle de la qualité pour s'assurer que les services de l'infrastructure répondent aux normes de qualité établies.
- Analystes de donnée chargée de la collecte et de l'analyse des données relatives aux performances de l'infrastructure. Aussi doivent être en mesure de fournir des rapports détaillés sur l'utilisation, la disponibilité et la performance de l'infrastructure.
- Responsable de la vente des services d'infrastructure aux clients potentiels.
- Responsable marketing chargé de la mise en place de stratégies marketing pour promouvoir les services d'infrastructure

Matériel et équipements

- Serveurs : Externalisé au sein de AMEN
- Stockage : Externalisé au sein de AMEN
- Cartes réseau: Externalisé au sein de AMEN
- Pare-feux: Externalisé au sein de AMEN
- Disques durs: Externalisé au sein de AMEN
- Switchs : Externalisé au sein de AMEN

- Routeurs : Externalisé au sein de AMEN
- Firewalls : Externalisé au sein de AMEN
- Équipements de refroidissement et d'alimentation électrique : Externalisé au sein de AMEN

Logiciels et outils

- Plateformes de virtualisation : Externalisé au sein de AMEN
- Systèmes de gestion de base de données : Externalisé au sein de AMEN
- Outils de sauvegarde et de récupération : Externalisé au sein de AMEN
- Outils de monitoring : permettent de surveiller les performances des serveurs et des applications.

Outil de monitoring	Description	Plateforme
Nagios	Outil open source de monitoring système et réseau	Linux, Unix, Windows
Zabbix	Solution de monitoring open source, permet de surveiller les performances, l'intégrité et la sécurité des réseaux, serveurs et applications	Linux, Unix, Windows
PRTG	Outil de monitoring de réseau, d'infrastructure et d'applications	Windows
Prometheus	Outil open source de monitoring et de visualisation des données de métriques	Linux, Unix, Windows
Datadog	Plateforme de monitoring cloud pour les infrastructures, les applications et les logs	Cloud, Containers, On-premise
SolarWinds	Outil de monitoring de réseau et de serveurs	Windows

- Logiciels de gestion de réseau : Externalisé au sein de AMEN
- Outils de sécurité : Externalisé au sein de AMEN
- Plateformes de gestion de cloud : Externalisé au sein de AMEN
- Outils de collaboration : permettent aux équipes de travailler ensemble et de communiquer efficacement.
- Un logiciel de gestion de stockage : permet de gérer l'espace de stockage disponible sur un système informatique ou sur un réseau. Il permet de surveiller, d'allouer, de contrôler et de protéger les données stockées

Logiciel

Fonctionnalités principales

Microsoft Storage Spaces Direct	Alloue, surveille et gère les espaces de stockage directement à partir du serveur
EMC Isilon	Gère les données non structurées, fournit une haute disponibilité et une scalabilité horizontale
IBM Spectrum Scale	Gère les charges de travail de stockage intensives, fournit une scalabilité horizontale et des options de gestion des données
NetApp ONTAP	Offre des fonctionnalités de stockage en bloc et en fichier, de virtualisation et de protection des données
HPE StoreVirtual	Permet de gérer les espaces de stockage à partir de plusieurs serveurs et fournit des options de réplication des données
Dell EMC Unity	Offre des fonctionnalités de stockage en bloc et en fichier, de protection des données et de gestion de l'espace de stockage
Openfiler	Gère les espaces de stockage en fournissant des options de stockage en bloc et en fichier, de virtualisation et de protection des données

- CRM de gestion des clients incluant la facturation : permet de centraliser toutes les informations relatives aux clients et à leurs interactions avec l'entreprise, ainsi que de gérer la facturation et les paiements

Investissement financier

- Matériel
- Logiciel
- Personnel : salaires et avantages sociaux pour les employés
- Coûts d'installation du matériel et du logiciel, ainsi que le coût de la configuration initiale.
- Coûts lié au support technique
- Coûts d'exploitation (BFR) : coûts récurrents tels que l'électricité, l'eau, l'entretien et maintenance, la location de l'espace, les licences logicielles, etc.
- Marketing et publicité : coûts liés à la promotion des services de l'entreprise, tels que la création d'un site web, la publicité en ligne, la création de visuel marketing, etc.
- Formation : coûts liés à la formation des employés pour qu'ils puissent maintenir et améliorer les services de l'entreprise.

V. Planification des activités

Établissement d'un calendrier des activités (proposition)

Mois 1 :

Mise en place de l'infrastructure de base (serveurs, réseaux, outils de monitoring)

Etablissement et mise en place des processus de travail

Recrutement des membres de l'équipe

Formation de l'équipe sur les processus et les outils de travail

Mois 2 :

Mise en place des processus de vente pour les services offerts

Mise en place d'un système de support client

Tests et amélioration de la qualité des services de la division

Lancement des offres de service

Mois 3 :

Optimisation des processus de travail et amélioration de la qualité des services

Mise en place d'une politique de maintenance préventive

Mois 6 :

Évaluation des performances et de la satisfaction des clients

Définition des étapes clés du projet

- Analyse des besoins : Cette étape implique de déterminer les besoins des clients et de l'entreprise en matière d'infrastructure. Il

s'agit également de déterminer les objectifs à court et à long terme de la division.

- Établissement d'un plan d'action : Après avoir déterminé les besoins et les objectifs, il est nécessaire d'établir un plan d'action détaillé pour la mise en place et la gestion de l'infrastructure. Ce plan doit inclure les ressources nécessaires, les délais, les coûts, les responsabilités, les tâches et les étapes clés.
- Sélection des outils : Pour la mise en place et la gestion de l'infrastructure, il est important de sélectionner les outils et les technologies adaptés aux besoins de l'entreprise et des clients. Cela peut inclure des outils de surveillance, de gestion de la sécurité, etc.
- Mise en place de l'infrastructure : Cette étape implique la mise en place de l'infrastructure, la configuration des serveurs, la mise en place des applications et des outils de gestion, et la mise en place des mécanismes de sécurité.
- Formation du personnel : Pour assurer une bonne gestion de l'infrastructure, il est important de former le personnel sur les outils et les technologies utilisés, ainsi que sur les bonnes pratiques de gestion de l'infrastructure.
- Tests et validation : Une fois l'infrastructure mise en place et configurée, il est important de la tester pour s'assurer qu'elle répond aux besoins et aux exigences de l'entreprise et des clients.
- Mise en production : Après avoir validé l'infrastructure, il est temps de la mettre en production et de commencer à offrir les services aux clients.
- Maintenance et évolution : La gestion de l'infrastructure est un processus continu qui nécessite une maintenance régulière et une évolution constante pour s'adapter aux besoins changeants de l'entreprise et des clients.

Évaluation des risques

Risques financiers : L'investissement initial peut être très élevé et il peut falloir du temps pour atteindre un retour sur investissement satisfaisant. Il y a également des coûts continus associés à l'exploitation de la division.

Risques de sécurité : La sécurité des données et des informations de l'entreprise doit être une priorité absolue. Les risques de violation de données, de piratage ou d'attaques par des logiciels malveillants sont très réels et peuvent entraîner des conséquences graves.

Risques techniques : Les problèmes techniques peuvent survenir à tout moment, ce qui peut entraîner des temps d'arrêt et des perturbations pour les clients. Il est important d'avoir une équipe technique compétente pour gérer les problèmes rapidement et efficacement.

Risques de concurrence : Le marché des infrastructures est très concurrentiel, avec de nombreux acteurs. Il est important de développer des offres uniques et de qualité pour se démarquer de la concurrence.

Risques de changements technologiques : Les technologies évoluent rapidement, et il est important de rester à jour pour fournir des services de qualité à la clientèle. Les changements technologiques peuvent également nécessiter des investissements supplémentaires pour mettre à jour l'infrastructure existante.

VI. Budget prévisionnel

Estimation des coûts pour la mise en place de la division

Évaluation des revenus attendus

Analyse de rentabilité

VII. Conclusion

La division d'infrastructure a pour objectif de fournir à ses clients des services de qualité et fiables tels que le nom de domaine, le VPS, le serveur dédié, la boîte mail, l'hébergement et l'espace de stockage. Cette division s'engage à garantir un service irréprochable en termes de disponibilité, de sécurité et de performance pour répondre aux besoins de ses clients.

L'offre de la division d'infrastructure permet aux clients de bénéficier d'un ensemble de services complets répondant à tous les besoins de leur entreprise. L'utilisation de ces services permettra à nos clients d'améliorer leur productivité, leur flexibilité et leur rentabilité. En outre, la mise en place d'un service de support 24/7 assure un accompagnement personnalisé de qualité pour nos clients.

Dans un avenir proche, la division d'infrastructure se concentrera sur l'amélioration de la qualité de ses services et en continuant d'investir dans des technologies de pointe. Nous avons pour ambition d'atteindre et de maintenir une position de leader sur le marché tout en assurant une croissance soutenue de notre chiffre d'affaires.

En conclusion, la division d'infrastructure est déterminée à fournir des services de qualité, fiables et innovants pour répondre aux besoins de ses clients tout en restant à l'avant-garde des dernières technologies de l'industrie.