



Keep IT simple



Chez Upfront, avec nos 60 experts, nous soulageons les organisations dans le domaine de l'informatique. Grâce à un soutien flexible, des conseils et la réalisation de projets, nous aidons les organisations à grandir et à gagner en maturité dans ce domaine.

Depuis 20 ans, Upfront est actif dans le secteur public et plus précisément dans ce que nous appelons le « local Gov » qui couvre notamment les Administrations Communales et CPAS. D'abord présent en tant que fournisseur de matériel, notre expérience dans le secteur a permis de nous profiler comme un partenaire à valeur ajoutée pour les administrations. Notre objectif est d'offrir le support nécessaire dans la gestion journalière des équipements informatiques en tenant compte des besoins et des budgets.



Dans cette brochure, vous trouverez des informations sur...

- › Les besoins des administrations
 - › L'acquisition d'équipement informatique
 - › Une aide flexible et adaptée aux besoins
 - › Le conseil
 - › La réalisation de projet
- › La réglementation NIS2 en 2024
- › La transformation digitale
- › Les services gérés
- › La solution Upfront
- › Vous êtes victime d'un incident majeur ? Guide de survie
- › iTalk : la téléphonie business flexible

Les besoins des administrations

1. L'acquisition d'équipement informatique

Fournir les équipements hardware et software liés aux besoins des Administrations et CPAS.



2. Une aide flexible et adaptée aux besoins

Vous donner le choix de la forme de collaboration ou de la combinaison qui répond le mieux à vos besoins.



3. Le conseil

La sécurité et la transformation digitale accélérée par le Covid-19 ont provoqué de nouveaux besoins et davantage d'attentes en conseil pour les choix futurs.



4. La réalisation de projet

Vous serez tôt ou tard confrontés à des outils informatiques ou des technologies en fin de vie qui auront besoin d'être étendus ou remplacés. Chaque changement aboutit à un ou plusieurs projets qui doivent être menés à terme correctement pour s'assurer du bon fonctionnement de votre administration.





1. L'acquisition d'équipement informatique

Forts de notre expérience de 20 ans dans le domaine public, nous pouvons vous conseiller pour l'achat de vos équipements en vous facilitant la vie au maximum. Notre but est de vous aider dans votre réflexion afin d'acquérir l'équipement correspondant à vos besoins au meilleur prix.

Nous possédons chez Upfront les plus hautes certifications auprès des 3 plus grands constructeurs du marché : HP, Dell et Lenovo que cela soit en terme d'équipement de bureautique (portable, pc fixe, écran, ...).



2. Une aide flexible et adaptée aux besoins - aider l'administration à faire les choix justes



Comment devez-vous faire votre choix parmi ces 3 solutions ? Quel est notre conseil ?

Commençons par les bases. En 2023, toutes les Administrations et CPAS ont des besoins similaires :

- › Aider les utilisateurs au jour le jour dans l'utilisation de l'outil informatique.
- › Gérer la transition vers un nouveau mode de fonctionnement de l'informatique (Travail à domicile, Digitalisation des solutions, ...)
- › Faire face aux nouvelles normes NIS2 relatives à la cybersécurité qui vont s'imposer en 2024 (voir plus bas).

C'est pourquoi vous devez pouvoir compter sur un partenaire informatique pour s'occuper du support de vos utilisateurs, de votre transition digitale ainsi que de la sécurité de vos outils informatiques.

Il est évident que tout est une question de coût et de moyens. Pour cette raison, Upfront propose ces 3 solutions qui correspondent à vos budgets et s'adaptent également à votre vitesse de transition pour relever les défis qui s'offrent à vous. Nous vous invitons à consulter notre proposition à la suite de cette brochure.



3. Le conseil - Prodiguer des conseils et de l'aide proactive-

Notre travail consiste à être **proactif et critique** à l'égard de votre environnement informatique comme s'il s'agissait du nôtre ! Nos **consultants apportent leurs connaissances et leur expérience**. Notre coeur de métier est l'informatique. Offrir des conseils **constructifs** et **avisés** fait partie de notre travail tout comme sa mise en œuvre.

Upfront aide les Administrations et CPAS qui cherchent à accroître leur efficacité et à réduire leurs coûts. Dans ce contexte, l'informatique reste un élément central qui doit s'adapter aux nouveaux besoins qui apparaissent continuellement (Télétravail, droit à la déconnexion, collaboration accrue, ...).

Nous proposons également d'établir avec vous une stratégie claire sur les 36 prochains mois en termes d'évolution et d'investissement nécessaires pour réaliser ces changements.

N'hésitez pas à contacter votre personne de contact Upfront ou Ricoh pour discuter de ce point. Vous avez la chance de déjà avoir un Support Engineer qui passe chez vous ? Discutez-en avec lui.

Voici quelques exemples de conseil

Que puis-je faire pour sensibiliser mon personnel aux risques informatiques ?

L'utilisateur final est le maillon faible de la sécurité.

La plupart des pirates informatiques ne piratent pas, ils rentrent simplement par la porte d'entrée principale ... Upfront a une solution pour sensibiliser vos employés.

Est-ce à conseiller de passer tout le monde en Wifi ?

Le Wifi est une activité à part entière si l'on veut le rendre qualitatif et fiable. Upfront dispose de l'expertise et des outils adéquats pour obtenir une couverture et une vitesse garantie. Mais est-ce à conseiller pour l'entièreté de vos équipements ? Discutons-en !

Est-ce que le Cloud est pour nous ?

De nombreuses applications fonctionnent mieux et de manière plus sécurisée dans le Cloud. Mais est-ce le cas également au sein des administrations et CPAS ou il y a une forte dépendance à des logiciels métiers spécifiques? Et si la solution était dans le mode hybride ? Microsoft 365 propose déjà une multitude de services « Cloud » vous permettant d'augmenter votre sécurité et votre collaboration tout en contrôlant vos coûts.



4. La réalisation de projet - Qu'attendez-vous de nous?

Renouvellement

Une partie ou l'entièreté de votre environnement informatique doit être remplacé par du matériel neuf ou des nouvelles licences.

Migration

D'un environnement ou une situation actuels vers un environnement futur mais souvent différent : migration de mails vers le Cloud, migration de vos fichiers vers SharePoint (Teams).

Projet de sécurisation

C'est pourquoi nous proposons également d'établir avec vous une stratégie claire sur les 36 prochains mois en termes d'évolution et d'investissement nécessaires pour réaliser ces changements.

Upfront offre des packages relatifs aux projets de sécurisation. Notre expérience dans le domaine nous permet de vous présenter une offre simple et claire et qui s'inscrit dans un trajet de sécurisation globale.

› Audit situationnel :

Vous désirez connaître la situation de votre infrastructure informatique en vue de prendre des décisions d'investissement pour couvrir les risques existants? Un rapport d'audit vous permettra d'identifier les risques et les actions à entreprendre sur une ligne du temps en fonction des priorités.

› Audit de sécurité & mise en conformité :

Cette solution clé sur porte est une analyse factuelle de votre environnement informatique avec comme objectif d'identifier les risques liés à la cybersécurité. Le rapport vous permettra de visualiser les points d'actions définis en 2 phases : Les actions simples et rapides (quick wins) et les actions plus complexes à long terme.

› Workshop sécurité pour la direction :

La sécurité doit être correctement appréhendée par tous, direction générale incluse afin de montrer l'exemple. Ce workshop sensibilise les responsables leur permettant de jeter les bases d'une action plus large au sein de l'administration pour une prise de conscience générale.

› Mise en place d'une sauvegarde externalisée et sécurisée :

Une sauvegarde externalisée et sécurisée (copie de vos sauvegardes présentes) est aujourd'hui indispensable pour vous protéger du piratage. N'oubliez pas que la première chose dont s'occupe un pirate informatique est de supprimer les sauvegardes. Avoir une copie sécurisée chez Upfront est donc une garantie essentielle!

› Sécurisation de vos postes de travail et des smartphones :

La gestion des postes de travail est complexe et souvent négligée. Qui est en mesure d'assurer que les postes de travail sont toujours à niveau, que les dernières versions des logiciels sont mises à jour, ou encore que les antivirus sont correctement installés avec la dernière version ? Qu'en est-il des smartphones ou tablettes qui accèdent aux e-mails ? Sont-ils assez protégés ? Notre solution permet d'avoir une gestion centralisée et sécurisée de tous les équipements ayant un accès à vos données et vos logiciels.

› Tests de pénétration + Plans d'action :

Notre équipe va tester la sécurité en essayant de s'introduire sur votre réseau de l'extérieur en testant les équipements de protection en place. Certaines failles seront détectées et un plan de remédiation

Quelle est chez nous la différence entre un projet géré et un projet sous supervision ?

Pour les projets plus complexes pour lesquels plusieurs équipes doivent collaborer, nous choisissons d'en confier le suivi à un gestionnaire de projet dédié afin de bénéficier de manière centralisée d'une coordination et d'une communication parfaite entre les personnes impliquées.

Pour les projets dont la portée et le nombre de personnes sont moindres, l'ingénieur en charge prend également la responsabilité de la supervision du projet pour assurer le suivi minimum nécessaire. Le gestionnaire ou le superviseur du projet prend en charge la planification, l'exécution, le suivi des progrès, ainsi que l'ajustement et la clôture du projet. Il est également responsable du budget, de l'équipe, du contenu du projet et surtout de sa réussite.



Comment le faisons-nous avec qualité ?

Avant

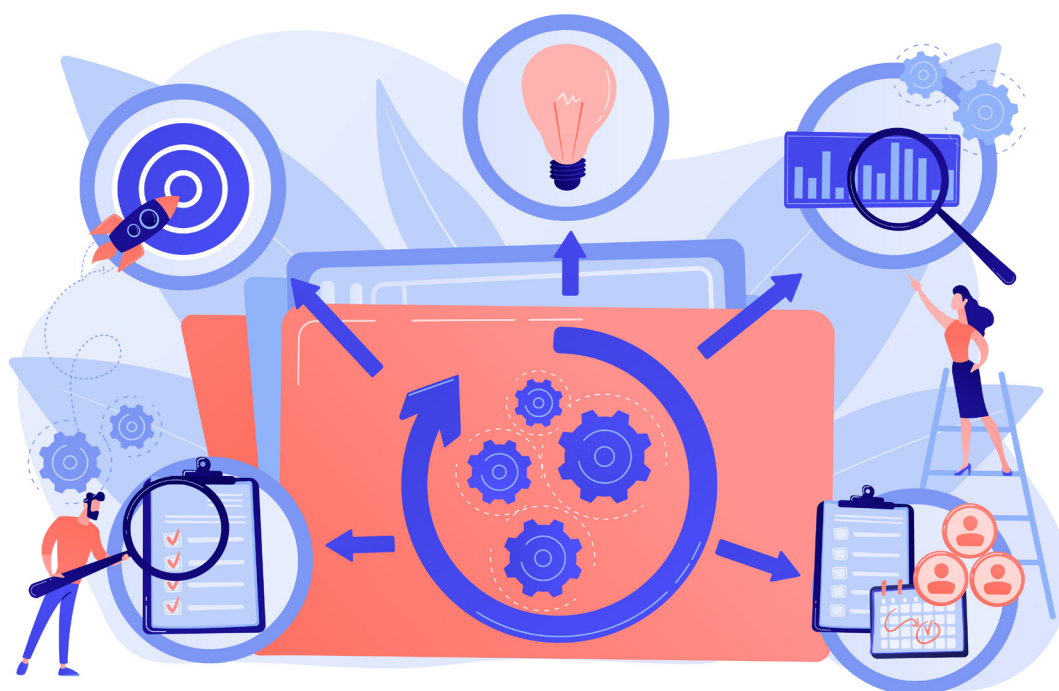
Informations claires sur l'objet du projet et sur les tâches à réaliser. Un kick-off est organisé en parfaite collaboration avec vous pour que toutes les personnes impliquées soient correctement alignées sur le projet.

Pendant

Nous exécutons le projet conformément aux meilleures pratiques et aux demandes formulées et validées. Si les demandes changent au cours du projet, celles-ci seront identifiées, évaluées et quantifiées.

Après

La clôture du projet se fait par le transfert de la documentation correcte, un passage de connaissance (si demandé) et une clôture officielle pour un passage en support d'après projet (si vous le désirez).



La réglementation NIS2 en 2024

NIS 2 : La directive NIS-2 stipule simplement que les entités doivent disposer de plans de gestion des incidents, de plans de continuité des activités et de gestion des crises, de politiques et de procédures permettant d'évaluer l'efficacité de ces mesures, ainsi que de politiques relatives à l'utilisation de la cryptographie, à la sécurité des ressources humaines, à l'utilisation de systèmes d'authentification appropriés et à la gestion de la chaîne d'approvisionnement. Autre élément crucial: la direction des entités devra explicitement approuver toutes ces mesures et suivre une formation de base en matière de cybersécurité.

- › *Gestion des incidents : s'assurer d'être en mesure de détecter un incident ou une anomalie ainsi que de connaître la marche à suivre dans ce contexte.*
- › *Notifications des incidents : s'assurer de conserver et transmettre correctement les preuves aux autorités responsables après un incident*
- › *Continuité des activités : Prendre des décisions liés à une bonne évaluation des risques au sein de votre Administration dans le cadre d'une reprise d'activité après un sinistre ou de la gestion de vos sauvegardes*
- › *Gestion des actifs : Avoir une liste claire des matériels utilisés au sein de votre organisation pour accéder à vos données.*
- › *Contrôle des accès : Répondre à la simple question : qui a accès à quel système ou quelle données ? Et plus spécifiquement si vous travaillez avec des parties externes.*
- › *Sensibilisation à la sécurité : prévoir un programme de formation qui sensibilise votre personnel aux dangers informatiques.*

Parce que cela s'apparente à un parcours du combattant, Upfront a établi son offre de services de telle manière à vous aider à être en phase avec la réglementation NIS2 (Plus d'infos dans la solution Upfront).



La transformation digitale

Qu'on le veuille ou non, la transformation digitale est en route. Si le Covid-19 a donné un grand coup d'accélérateur à cette transition, il reste encore beaucoup de chemin à parcourir.

La transformation digitale peut se faire à plusieurs niveaux en automatisant certains processus encore aujourd'hui manuels au sein même de votre administration.

Avec Microsoft 365, vous avez déjà accès à une multitude d'outils qui vous permettent de rapidement automatiser et digitaliser certains processus.

Vous pouvez également augmenter votre efficacité de collaboration en utilisant OneDrive, Sharepoint et Teams. Comment faites-vous aujourd'hui lorsque vous désirez travailler à plusieurs personnes en même temps sur le même fichier ? Vous travaillez chacun à votre tour dans le fichier ? Vous vous échangez le fichier par mail ?

En terme de sécurité, êtes-vous certains que des documents confidentiels ne sont pas envoyés en dehors de l'administration et donc consultés ? Nous pouvons simplement contrôler ou empêcher cela.



Les services gérés - Qu'est-ce que c'est?

Un service géré est un service offert de manière constante pour un prix fixe. Chez Upfront nous avons orienté nos services gérés vers les services associés à la sécurité. Nous estimons qu'il est vital pour vous que certains services soient assurés de manière régulière et constante. Il s'agit de la grande différence entre un projet ponctuel qui est réalisé à un moment donné (mais qui n'est plus contrôlé de manière régulière).

Nos services gérés

Managed Backup

Aussi bien pour vos données stockées chez Microsoft ou vos données stockées chez vous, nous disposons de notre propre solution qui assure la surveillance quotidienne et la gestion de toutes les sauvegardes défaillantes ainsi que d'une assistance pour les restaurations ou récupérations. Nous proposons une copie décentralisée de vos sauvegardes en Belgique afin de vous protéger contre tout incident majeur (sinistre ou piratage).

Patch Management

Parce que tous vos équipements informatiques et les applications qu'ils contiennent doivent être mis à jour pour être sécurisés et performants, nous disposons d'une plateforme automatisée pour cela. Elle combine un contrôle pour garantir un bon fonctionnement après l'application des correctifs.

iWorkplace¹ Local Gov

L'objectif est de maintenir les postes de travail à jour, sécuriser vos communications digitales (Mail, Onedrive, poste de travail), sécuriser les disques durs, appliquer l'authentification multi facteur ainsi que de déployer les mesures de sécurité les plus récentes, permettre la (ré)installation automatisée, effectuer un effacement à distance en cas de vol ou de perte, avoir des politiques de sécurité à jour et appliquées sur tous les équipements (au bureau ou à la maison).

¹ iWorkplace est une solution mise en place au sein du groupe Ricoh via ses 2 filiales Upfront et Orbid. Basé sur la solution Business Premium de MS365, un package a été développé pour répondre aux principaux besoins présents dans les PME en Belgique : comment garantir une gestion simple, sécurisée et performante des postes de travail (+ smartphones) présents au sein d'une entreprise et comment gérer les accès externes aux données présentes chez Microsoft ?

Programme de sensibilisation à la sécurité

La sécurité est l'affaire de tous. Il est vital que toute personne ayant accès à un outil informatique soit sensibilisée de manière régulière sur les risques liés à une mauvaise utilisation de l'outil. L'utilisateur reste encore aujourd'hui le plus grand vecteur d'entrée pour un hacker sur le réseau informatique.

Les services gérés - Qu'est-ce que c'est?

colruyt



Fin 2022, Colruyt nous a choisi pour la prise en main des PME appartenant au groupe Colruyt car ils étaient séduits par notre approche : apporter un niveau de sécurité accru (et conforme au standard d'un grand groupe comme Colruyt) mais à taille d'une PME belge avec leurs moyens associés. Sur base de ce package (iWorkplace), nous avons dès lors développé une version adaptée aux Administrations Communales et CPAS et liées à leurs besoins spécifiques que nous avons nommé iWorkplace Local Gov.



Services gérés par UpFront

=

Résultats attendus contre un prix fixe

1. Managed backup

Projet	Permanence	Service géré par UpFront
Lorsque le projet est clôturé, aucun contrôle de backup n'est fait (sauf interne)	L'ingénieur qui vient sur site vérifie lors de sa permanence que le backup fonctionne	Un outil scanne automatiquement et quotidiennement l'environnement de backup les failles à déployer et les déploie en dehors des heures pour garder vos équipements à jour
Vous n'avez aucune garantie du bon fonctionnement de votre solution de backup. Les indices pour s'en apercevoir ne sont pas toujours évidents. Des contrôles permanents doivent avoir lieu. La responsabilité VOUS incombe.	Au lendemain de la visite de l'ingénieur, votre backup peut ne plus fonctionner et il faudra attendre la prochaine visite pour le savoir. La responsabilité VOUS incombe.	Votre backup est contrôlé tous les jours et un test de restauration régulier valide le bon fonctionnement du backup. La responsabilité NOUS incombe.

« Par le passé, j'avais une solution de sauvegarde en place et lorsque j'ai eu besoin de récupérer des informations, je me suis rendu compte qu'elle ne fonctionnait pas correctement. Avec le service géré d'Upfront j'ai maintenant une solution contrôlée journalièrement liée à des tests de restauration me garantissant la possibilité de récupérer mes données en cas de problème. »

2. Le Patch Management

Projet	Permanence	Service géré par UpFront
<p data-bbox="248 488 523 645">Vous pouvez faire appel à nous de manière ponctuelle pour réaliser la tâche</p>	<p data-bbox="638 488 960 645">Lors du passage de notre technicien, une partie de son temps peut être consacrée aux mises à jour.</p>	<p data-bbox="1037 488 1385 810">Un outil scanne automatiquement et quotidiennement votre environnement pour identifier les patches à déployer et les déploie en dehors des heures pour garder vos équipements à jour</p>
<p data-bbox="213 869 555 1025">Vos équipements seront mis à jour lorsque vous y pensez. La responsabilité VOUS incombe.</p>	<p data-bbox="622 869 976 1146">Les patches sont déployés lors d'une permanence en accord avec vous mais avec un impact sur la disponibilité des outils informatiques qui devront être redémarrés. La responsabilité VOUS incombe.</p>	<p data-bbox="1031 869 1391 1187">Les patches de sécurité sont déployés rapidement en dehors des heures de travail afin de garder vos équipements à jour et protégés, et minimiser l'impact pour les utilisateurs. La responsabilité NOUS incombe.</p>

« J'ai été hacké car mon serveur Windows n'était pas à jour et une grosse faille de sécurité non corrigée sur mon Windows a permis à un hacker de prendre la main sur mon serveur et ensuite sur mon infrastructure pour crypter l'entièreté de mes données. Aujourd'hui, mes serveurs sont mis à jour de manière régulière et automatique pour éviter ce type de problème. »

3. iWorkplace Local Gov

Projet	Permanence	Service géré par UpFront
<p>Lors d'un projet, nous mettons en place la solution iWorkplace pour la gestion de vos équipements de manière centralisée avec les impératifs de sécurité actifs au moment même</p>	<p>Lors du passage sur site d'un System Engineer, il se connecte sur l'interface et réalise les actions à faire : mise à jour des politiques de sécurité, résolution des alertes</p>	<p>Suite à la mise en place du projet, le service est géré et monitoré par l'équipe d'Upfront qui est alertée immédiatement en cas de problème et qui peut déployer rapidement les nouvelles politiques de sécurité</p>
<p>Pas de gestion des alertes de sécurité générées, pas de mise à jour des politiques de sécurité sur base des nouvelles règles en vigueur, pas de contrôles réguliers des actions La responsabilité VOUS incombe.</p>	<p>Suivi ponctuel avec un risque élevé de ne pas pouvoir traiter une alerte importante rapidement ou le déploiement rapide d'une nouvelle politique de sécurité La responsabilité VOUS incombe.</p>	<p>Solution suivie et monitorée quotidiennement avec une gestion proactive de l'environnement en vue de diminuer les risques. La responsabilité NOUS incombe.</p>

« Suite à la mise en place du télétravail et à la volonté d'accéder à des données depuis plusieurs types d'équipements (Ordinateur, tablette, smartphone), il nous était impossible de s'assurer que les données étaient toujours protégées et accessibles uniquement aux personnes désirées. Avec cette solution, j'ai une vue claire sur qui peut accéder à quoi et depuis quel type d'équipement (privé ou professionnel) »

4. Programme de sensibilisation à la sécurité

Projet	Permanence	Service géré par UpFront
<p>L'organisation d'un workshop permet de démarrer un éveil à la sensibilisation à la sécurité.</p>	<p>Il est possible de prévoir lors d'une permanence l'organisation d'un workshop régulier</p>	<p>Une solution est mise en place avec un envoi de mail test régulier vers vos employés afin de voir comment ils vont réagir. Des campagnes de formation sont également liées à leur réaction.</p>
<p>Un workshop reste une porte ouverte mais qui ne fonctionne pas dans le temps. Il est également important de pouvoir mesurer le résultat pour mesurer l'évolution et prendre les actions nécessaires. La responsabilité VOUS incombe.</p>	<p>Cela reste toujours très théorique et difficilement quantifiable. Est-ce que le workshop a porté ses fruits, est-ce que les gens vont changer leur attitude ? La responsabilité VOUS incombe.</p>	<p>Vous avez une formation en ligne (par vidéo) qui peut être imposée et qui est cohérente avec les risques actuels. Des campagnes de test sont également lancées pour évaluer les résultats et prendre les actions correctes en termes de formation. La responsabilité NOUS incombe.</p>

« Nous avons eu plusieurs fois par le passé des personnes qui ont cliqué sur un lien et transmis leur informations de connexion avec comme effet une usurpation d'identité et l'envoi de centaines de mail vers l'extérieur au nom de la personne. La mise en place du programme a permis de diminuer rapidement de 80% le taux de mails frauduleux ouverts chez nous et également sensibiliser activement notre personnel avec les vidéos mises à disposition. »

La solution Upfront = le bon mix entre réactivité et proactivité

Nous vous proposons une solution flexible où vous gardez toujours la main par rapport à vos besoins et vos budgets.

Notre proposition s'axe donc sur les besoins présents actuellement et les obligations futures imposées par la nouvelle réglementation NIS2 qui permet aussi une meilleure gestion des risques liés à la cybersécurité.

Chez Upfront, nous préconisons :

- › iWorkplace Local Gov (NIS2 : Gestion des incidents, Notifications des incidents, Gestion des actifs, Contrôle des accès)
- › Programme de sensibilisation à la sécurité (NIS2 : Sensibilisation à la sécurité)
- › Patch Management de votre infrastructure serveur (NIS2 : Continuité des activités)
- › Une gestion de vos sauvegardes optimisée et sécurisée avec un backup externalisé en Belgique et un contrôle quotidien (NIS2 : Continuité des activités)
- › Un contrat de permanence sur site variable en fonction de vos besoins lié à un contrat de service d'accès en urgence. (NIS2 : Gestion des incidents + Support à vos employés en cas de problème)



Vous êtes victime d'un incident majeur ?

Guide de survie

Vous pourrez trouver sur le site de l'union des villes et communes de Wallonie un document complet instructif permettant de prendre les bonnes actions et décisions lors d'un incident lié à la cybersécurité.

https://www.uvcw.be/no_index/files/10377-cyberattaque_au_sein_d_un_pouvoir_local_-_p_6-8.pdf

Vous trouverez aussi un deuxième document lié à l'importance de la gestion des sauvegardes et les instructions conseillées. Ce document est également en adéquation avec le service offert par Upfront dans ses services

https://www.uvcw.be/no_index/files/10376-instructions_ransomware-sauvegarde_cpas_0--1-.pdf



iTalk : la téléphonie business flexible

Un peu à la manière d'un appel via WhatsApp ou Messenger, vos appels téléphoniques transitent via une connexion Internet (IP). L'internet téléphonie business iTalk se situe dans le cloud. Elle permet aux administrations d'économiser sur leurs frais de téléphonie. Elle peut également s'intégrer à vos logiciels professionnels (Microsoft 365, ...) pour une gestion interactive de tous vos canaux de communication. Avec iTalk, un champ nouveau de fonctionnalités pensées pour les administrations s'ouvre à vous.

<p>Une solution adaptée pour le travail hybride</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possibilité de recevoir vos appels sur tous vos équipements (ordinateur, smartphone, tablette). L'application iTalk est compatible avec tous les systèmes d'exploitation (Windows, Android, iOS) et permet de vous joindre quand vous le désirez. • La possibilité également de démarrer une conversation vidéo ou une réunion virtuelle (voix, vidéo, chat, partage d'écran) 	<p>Des fonctionnalités élargies à vos besoins</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion des utilisateurs, des flux d'appels (cascade, ...) • Fonctionnalités nouvelles : analyse des appels, enregistrement des appels, reporting simple • Gestion de la disponibilité de chacun de manière centralisée ou personnelle : libre, en ligne, en réunion, en congé, ... • Messagerie vocale
<p>La solution tout en un</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accès à l'ensemble des fonctionnalités • Support aux utilisateurs intégrés dans l'offre • Modifications et adaptations comprises • Mise en place d'une configuration standard par défaut pouvant être adaptée à vos besoins spécifiques 	<p>Une externalisation de votre solution</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plus de nécessités d'avoir des lignes téléphoniques • Plateforme disponible, redondante et toujours à jour (avec les dernières fonctionnalités) • Possibilité de connexion depuis n'importe où de manière sécurisée • Facilité d'intégration avec les équipements (fixe ou application)

iTalk, la porte ouverte au monde UCaaS

UCaaS (Unified Communication as a Service) : il s'agit de l'intégration dans une seule application de diverses fonctionnalités liées à la communication. La téléphonie mais aussi les réunions virtuelles, la messagerie instantanée (chat), le partage d'écran, ... Le but étant d'améliorer l'efficacité de la collaboration et des échanges.

Fonctionnalité phare dans les Administrations et CPAS?

Le service offert à la population est le service le plus important. Notre solution offre une fonctionnalité appelée « Call Center ». Les avantages sont d'avoir un tableau de bord simple et efficace sur les appels reçus et pris par « Service ». Vous pouvez alors voir si des appels ne sont pas pris et surtout vous assurer que ces personnes soient recontactées rapidement si vous étiez dans l'incapacité de répondre à leur appel.





UpFront
Rue de la Technique 15 (HQ)
1400 Nivelles
T +32 78 790 780



Pour plus d'informations
sur le NIS-2, [cliquez ici](#)



info@upfront.be • www.upfront.be

