



## Contexte

Référence en Suisse, Naville a pour métier la distribution et la commercialisation de la presse et de produits d'actualité, deux métiers complémentaires au service du consommateur.

Naville se caractérise par la diversité de ses métiers et de ses produits. Elle dispose d'un large réseau de points de vente de proximité et de produits ciblés pour répondre aux attentes des consommateurs.



## Intervention

Destinée à mettre en place et outiller les procédures de gestion de crise, notre intervention a consisté à :

- définir, applicatif par applicatif, un mode « dégradé » permettant d'assurer les engagements,
- rédiger la documentation concernée,
- accompagner les équipes pour permettre la mise en œuvre opérationnelle des process et procédures.



## Enjeux

L'ensemble des outils, méthodes et processus liés à la gestion de la continuité de services au sein du service d'exploitation ne permettait plus de répondre aux exigences sans cesse plus fortes des clients, et, en particulier:

- de garantir , dans le temps exigé la reprise des systèmes désignés comme critiques,
- d'assurer la reprise des données avec un minimum de « pertes » .



## Bénéfices

Mise en place rapide des processus de basculement d'un mode nominal vers backup puis retour opérationnel

Des métiers et clients rassurés par :

- un niveau de qualité applicatif fort à travers l'ensemble des processus mis en place,
- la nouvelle capacité du delivery à les informer en temps réel sur les niveaux de qualité des applications.