

DSEM

Présentation

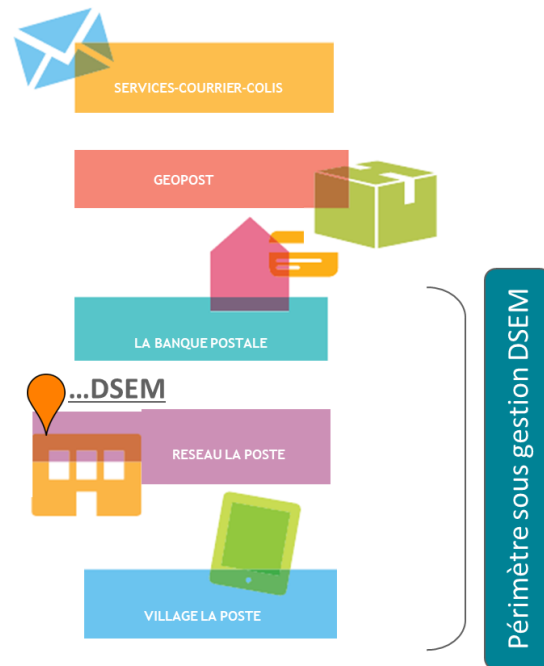
RESEAU LA POSTE
DIRECTION DU SUPPORT ET DE LA MAINTENANCE



LA POSTE

La DSEM et le Groupe La Poste

- La DSEM assure l'assistance et le support IT des collaborateurs du Groupe La Poste, du Réseau La Poste, de la Branche Numérique et de la Banque Postale
- Elle déploie et maintient les équipements informatiques, réseau/télécom/téléphonie, automates (affranchissement et bancaires) et de sûreté des sites.
- Elle accompagne les transformations de La Poste en contribuant au déploiement ou à la conduite du changement de ses projets structurants.



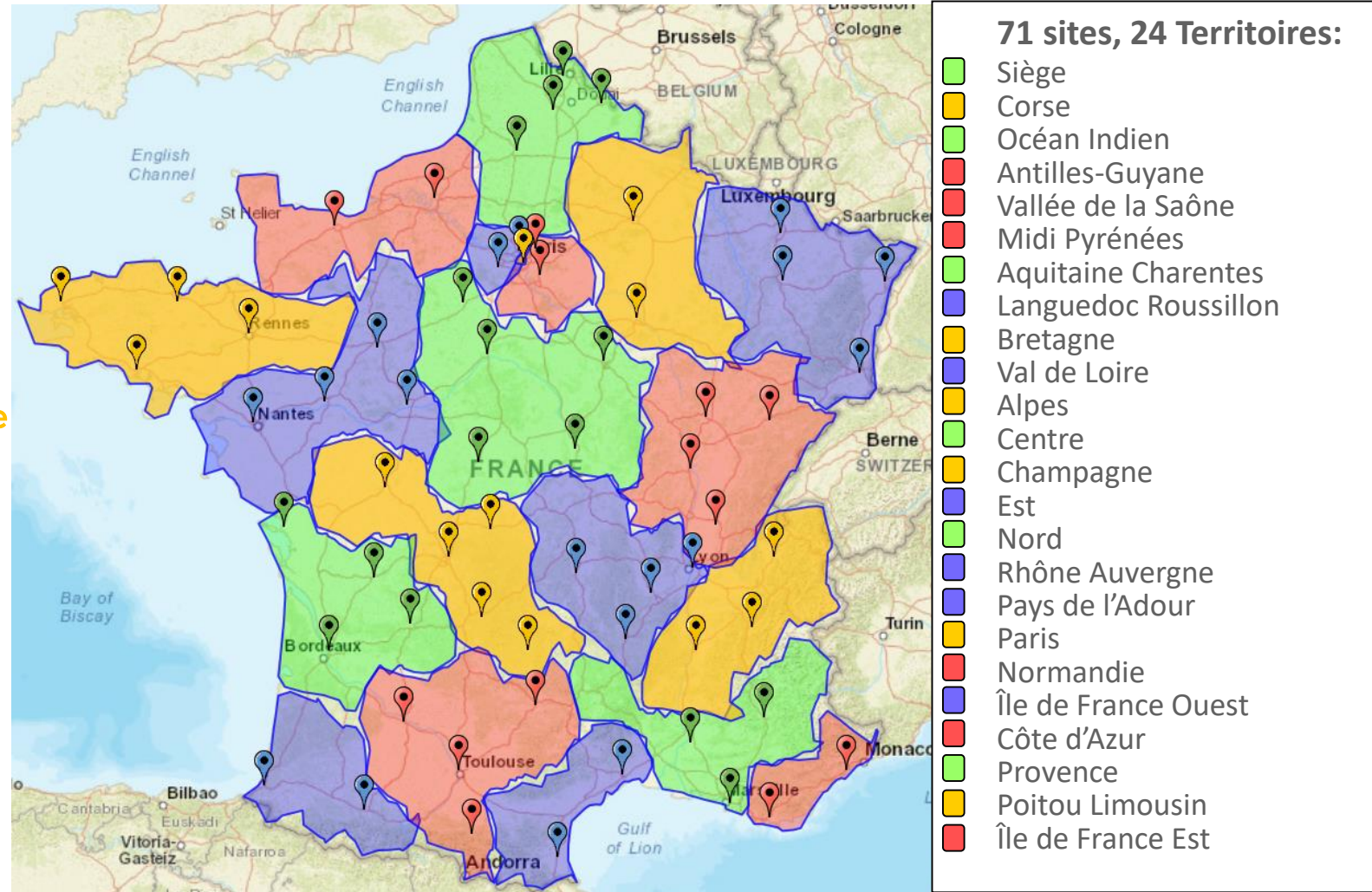
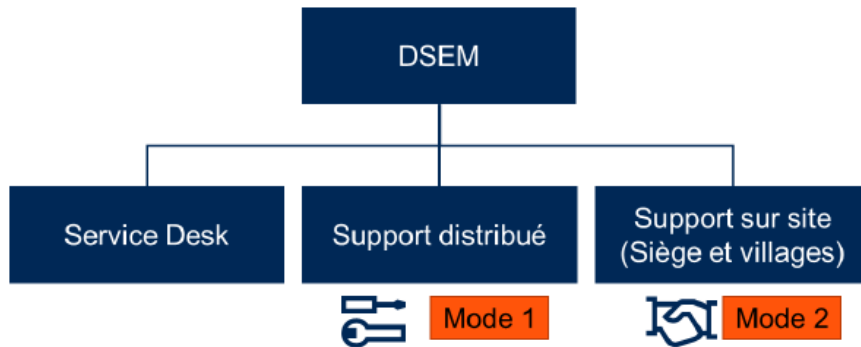
- 1300 collaborateurs au service des utilisateurs de La Poste depuis 1999
- Support de 70 000 utilisateurs au travers de son Centre d'Appels, 4000 interactions quotidiennes
- 790 000 équipements déployés et maintenus
- 1570 déplacements/jour sur plus de 17000 sites
- 100% des prestations sous SLA
- Certifiée ISO 9001-2015



Organisation

La DSEM compte 1300 collaborateurs répartis sur

- 1 **Siège** (Paris 13 et Chartres),
- 1 **Centre d'Appels** (5 sites),
- 4 **Zones**, dirigées par des Directeur de la Production et des Services. Les zones sont découpées en **Territoires** (24 au total) dirigés par des DTSI. Chaque territoire compte plusieurs **Agences Territoriales de Maintenance** (71 au total).



Une organisation télé-services complète

La DSEM assure le support à distance de près de **70 000 utilisateurs répartis sur plus de 17 500 sites**

- 750 000 interactions téléphoniques par an
- 100 000 sollicitations via web par an
- 680 000 tickets créés par an

Support aux utilisateurs et gestion des incidents

- Accompagnement de l'utilisateur dans l'utilisation de son environnement IT
- Résolution en ligne avec prise de main à distance
- Transfert du ticket vers les supports spécialisés le cas échéant

Supervision, surveillance d'équipements et télé-déploiements

- Gestion des alarmes remontées automatiquement
- Vérification proactive du bon fonctionnement sur certains matériels
- Paramétrage à distance via les outils standards du marché (SCCM, Landesk, Airwatch...)

Offre DSEM

- Numéro générique géré par un SVI ou un numéro dédié par prestation
- Dispositif spécifique pour la gestion des incidents majeurs en cas de problème bloquant sur un site marchand
- Portail web pour déposer et suivre les demandes
- Interopérabilité du SI via des web-services (Service Now)
- Pilotage des partenaires externes
- Résilience assurée par une répartition des équipes sur 3 sites en métropole, 2 micro structures en outre-mer et des possibilités de télétravail



Une agilité dans la gestion des interventions de proximité

La DSEM intervient sur près de 17 500 sites

- 250 000 interventions de maintenance par an
- 140 000 interventions de déploiement par an

Une organisation adaptée aux sites marchands

- Un pilotage par niveau de priorité (SLA)
- Une logique de construction de tournées selon les contraintes du client (ouverture du site, rendez-vous éventuel...)

Une solution intégrée pour les sites « Siège »

- Des techniciens postés sur le site client
- Une organisation compatible avec des dispositifs de type « tech bar »



Offre DSEM

- Des techniciens polyvalents pouvant prendre en charge plusieurs incidents sur un même déplacement
- Une présence territoriale unique plaçant chaque site client à moins d'1 heure 30 des ateliers
- Une gestion logistique s'appuyant sur un des Groupes leader en Europe
- Une compensation carbone garantie par Le Groupe La Poste



Des services dédiés à l'ingénierie et au pilotage

La DSEM intervient sur près de 17 500 sites

- 150 projets d'ampleur pilotés chaque année
- 3500 entrées dans la KB
- 790 000 appareils en parc

Essentiellement basées à Paris et Chartres, les équipes assurent

- Le pilotage des grands projets des clients (déménagement, déploiements de masse...)
- L'animation et l'accompagnement des équipes opérationnelles de la DSEM ainsi que la synchronisation avec les prestataires externes
- Le dimensionnement des stocks et le pilotage des flux logistiques
- La gestion du parc
- L'analyse des données de maintenance pour construire les plans de maintenance préventive
- La qualification des matériels et procédés techniques
- La rédaction des documentations techniques et la gestion de la connaissance
- Le support aux techniciens en intervention et la gestion des problèmes

Offre DSEM

- Un point d'entrée unique pour le pilotage des déploiements
- Une base de connaissances interne
- Une expertise multi-domaines et des capacités de tests de matériels (automates, informatique, réseau, sûreté)



Prestations et compétences techniques

Automates

- Distributeurs de Billets
- Automates d'affranchissement
- Terminaux de paiement électroniques



Télécom

- Câblage et connectique
- Matériels réseaux
- Applications standard
- Téléphonie classique et IP



Etudes Techniques

Présentation de la DSEM



Déploiement



Support

Sûreté

- Centrales d'alarme
- Vidéo & télésurveillance
- Equipements périphériques
- Ouvrants, contrôles d'accès
- Caisses sécurisées



Informatique

- Postes de travail, fixes et mobiles
- Imprimantes & périphériques, y compris flasheurs
- Serveurs
- Logiciels applicatifs standards



Maintenance



Gestion de parc



Automates et équipements au contact du public

La DSEM réalise ou accompagne le déploiement, le support, la maintenance et la réparation

- 62 500 appareils en parc gérés de l'approvisionnement à l'aliénation
- 66 400 interventions de maintenance sur site par an
- 24 000 heures de déploiements par an (hors trajets)

Monétique:

- DAB/GAB
- Terminaux de Paiement Electroniques

Equipements spécifiques:

- Automates de libre affranchissement Courrier-Colis et périphériques associés (monnayeur, balance...)
- Urnes de chèques

Offre DSEM

- Supervision des automates connectés
- Pilotage des approvisionnements
- Réparation de sous-ensembles dans notre atelier spécialisé et pilotage des réparateurs externes
- Interventions selon les directives de sécurité du constructeur (DAB/GAB)
- Définition des stratégies de maintenance préventive



Sûreté, sécurisation des biens et des personnes

La DSEM assure la mise en sécurité des sites marchands

- 165 000 appareils en parc gérés de l'approvisionnement à l'aliénation
- 22 000 interventions de maintenance sur site par an
- 72 000 heures de déploiements par an (hors trajets)

Protection des personnes:

- Centrales de télésurveillance et de contrôle d'accès
- Centrales de vidéosurveillance
- Périphériques associés: micros, radars, détecteurs, caméras, claviers, boutons d'alarme, interphones, écrans déportés...

Sécurisation des biens:

- Coffres
- Caisses
- Serrures électroniques



Offre DSEM

- Prise en charge totale de l'installation, de la conception à la mise en œuvre
- Pilotage des approvisionnements
- Programmation des centrales selon les besoins du site
- Pilotage des sous-traitants éventuels (câblage, pose et raccordement des périphériques...)
- Interventions synchronisées avec le télésurveilleur
- Supervision des vidéo enregistreurs
- Gravure d'images à distance pour fourniture aux forces de l'ordre



Informatique et périphériques

La DSEM assure le déploiement, le support et la maintenance des postes de travail fixes et mobiles et de leurs périphériques

- 481 000 appareils en parc gérés de l'approvisionnement à l'aliénation
- 68 500 interventions de maintenance sur site par an
- 160 000 heures de déploiements par an (hors trajets)

Configurations prises en charge:

- de type front-office: 40000 PC fixes et portables, 2600 terminaux légers de type Citrix, 12000 tablettes Android
- de type back-office « bureautique »: 65 000 PC fixes et mobiles sous Windows 10, office, office365...

Périphériques associés:

- Ecrans et afficheurs déportés
- Balances connectées
- Flasheurs
- Imprimantes multifonctions et spécifiques (ticket de caisse, vignettes...)
- Scanners



Offre DSEM

- Prise en charge de bout en bout de l'approvisionnement à l'aliénation selon les normes environnementales
- Une expérience dans le traitement des données sensibles (univers bancaire)
- Des possibilités de préparation des postes et tablettes dans ses ateliers locaux ou nationaux
- Une connaissance des environnements de configuration et de prise de main LanDesk, SCCM, AirWatch



Réseaux et télécommunications

La DSEM assure le déploiement, le support et la maintenance des matériels WAN, LAN, ToIP et PABX

- 100 000 appareils en parc gérés de l'approvisionnement à l'aliénation
- 44 000 interventions de maintenance sur site par an
- 45 000 heures de déploiements par an (hors trajets)

WAN/LAN:

- Routeurs
- Commutateurs
- Bornes WiFi

Téléphonie:

- Petits PABX et téléphones analogiques
- Postes de ToIP
- Bornes DECT



Offre DSEM

- Déploiement, configuration et paramétrage des équipements selon les préconisations de l'exploitant
- Etudes d'implantation
- Cahier des charges et pilotage des entreprises de câblage
- Analyse des recettes de câblage Cu/Fo



Des questions ?

com.dsem@laposte.fr

Nous rejoindre ?

[Découvrez nos offres d'emplois](#)



Merci pour votre attention

