

L'Outremer, Terres de services innovants

Après des études Supérieures de Commerce, Eric Tessanne part en outremer pour son service militaire qu'il réalisera en Guadeloupe. Sensible aux charmes des Caraïbes il décide de s'y installer. Passionné par le milieu informatique il lance en 1998 la première version de son activité en tant que partenaire de DELL, se limitant dans un premier temps aux activités de négoce. C'est en 2003 que naît la version actuelle d'Avant Garde Outre Mer sous la forme d'une SAS. Très vite l'entreprise se développe et s'implante en Martinique et en Guyane, puis dès 2004 à la Réunion et à Mayotte. Elle poursuit ensuite son développement jusqu'en Polynésie, Nouvelle-Calédonie et St Pierre et Miquelon, couvrant ainsi l'ensemble des territoires d'Outremer.

Bio-express

Avant Garde Outre Mer

- **1998** : Lancement en Guadeloupe
- **2000** : Implantation en Martinique
- **2003** : Implantation en Guyane
- **2004** : Extension à l'Océan Indien : Réunion puis Mayotte
- **2009** : Extension à l'Océan Pacifique : Polynésie, Nouvelle Calédonie
- **2013** : Orientation stratégique sur les services infogérés
- **2015** : Ouverture du Capital au Fond M Capital Partner et certification aux normes ISO 9001 et ISO14001
- **2018** : Acquisition de Nautile Software, éditeur de progiciels
- **2019** : Développement des solutions innovantes OptiGate et ActiVisio

Aujourd'hui Avant Garde se définit comme pilote de projets informatiques à travers un catalogue complet de produits et services qui s'organisent autour de 5 axes : Tout d'abord le pôle « Help Desk » prend en charge les appels des utilisateurs et traite leurs demandes en ligne et à distance. Le Pôle « Services de proximité » intervient sur le terrain pour des prestations curatives, évolutives et préventives. Des prestations ponctuelles de déploiement, d'installation/désinstallation ou encore de déménagement de parc informatique sont également proposées. Les offres « Intégrateur » permettent d'accompagner les clients depuis la construction de leur projet jusqu'à la mise en œuvre des solutions identifiées. Le pôle « Infogérance » apporte des préconisations au fil de l'eau sur l'optimisation des services courants du SI et la sécurité des systèmes. Enfin, et depuis quelques années, un pôle « Solutions innovantes » propose des outils intelligents d'identification et de supervision des activités. Avant Garde gère ainsi près de 150.000 équipements en parc pour près de 300 clients.

Partenaire historique de DELL dans les DOM, Avant Garde se développe de façon autonome du constructeur américain et définit sa propre stratégie. C'est ainsi qu'en 2013 l'entreprise amorce un virage décisif vers les services à valeur ajoutée. Au départ, et comme beaucoup de ses concurrents, Avant Garde est séduit par la réduction des coûts de fonctionnement et l'assistance utilisateur (hotline) est externalisée. Mais, conscient des enjeux de cette diversification et soucieux de proposer des services d'excellence, l'entreprise engage rapidement d'importants investissements financiers pour réintégrer ce service en interne et offrir sur le marché une Hotline en langue française fonctionnant 24/24 et 365 jours par an. Les appels sont ainsi répartis sur les plateaux des DOM et leur gestion mutualisée offre une solution globale qui s'appuie sur les fuseaux horaires des différentes agences. Avant Garde a ainsi misé sur la proximité avec ses clients et le déploiement de services de qualité sur l'ensemble des territoires d'Outremer. Aujourd'hui le Pôle Services s'est étoffé : assistance des utilisateurs, gestion de la panne, gestion des IMAC, gestion de parc, gestion de projets, services managés. Le métier historique d'intégrateur de solutions informatique se maintient également pour proposer aux entreprises des



DOM un large panel de solutions : informatiques, bureautiques, logiciels, réseaux, sécurité, TOIP et WIFI.

En 2015 l'entreprise est Certifiée ISO 9001 (satisfaction clients) et ISO 14001 (performance environnementale). Propriétaire de son progiciel INTRAPARK, Avant Garde permet à ses clients de visualiser en temps réel l'état de leur parc informatique et le déroulé des interventions et projets qui lui sont confiés, répondant ainsi aux exigences du marché à l'égal des acteurs majeurs du secteur.

A la conquête de nouveaux territoires

Riche de son maillage autour du Globe, Avant Garde Outre Mer est aujourd'hui capable de s'adapter à l'international en intégrant les spécificités de chaque territoire.

Chiffres clés

- **20 ans**, une forte expérience des services IT auprès des professionnels de l'outre mer
- **98%** de satisfaction auprès de ses clients
- **11 territoires** sur lesquels Avant Garde intervient : Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte, Saint Martin, Saint Barthélemy, Polynésie Française, Nouvelle Calédonie, Wallis & Futuna, Saint Pierre & Miquelon.
- **3 Plateaux Support** offrant un service desk en langue française en 24x7
- **18 000** élèves gérés par le portail captif OptiGate
- **75 sites clients** contrôlés par la supervision ActiVisio