

COVID-19 | Plan de continuité d'activité

En ces temps de crise causé par l'expansion du virus COVID-19, nous estimons urgent d'informer nos clients et partenaires sur la manière dont Synertrade s'organise adapter ses processus opérationnels afin de faire face à l'urgence.

Nos dirigeants étudient constamment les nouveaux développements du COVID-19 dans tous les pays où Synertrade est présent ; nous suivons les conseils publiés par les autorités sanitaires et gouvernementales. Dans tous les cas, Synertrade étant une société utilisant la technologie du Cloud, nous avons pu mettre en place rapidement le télétravail obligatoire pour tous nos employés depuis le début de cette crise sanitaire.

La situation est en constante évolution, mais dans tous les cas possibles, sachez que nous sommes équipés et engagés afin de maintenir le même niveau de nos opérations commerciales et d'assurer à nos clients un service de la plus haute qualité, et ce sans interruption.

Synertrade s'engage à maintenir ses processus opérationnels tout en protégeant la santé de ses employés, partenaires et clients à travers le monde :

- ✓ **Exploiter et maintenir les plateformes eAchats de nos clients à distance** avec les mêmes normes élevées et la même qualité de service (notamment le monitoring PING, RAM, utilisation des disques, monitoring des disponibilités, et des bases de données, etc...).
- ✓ **Assister nos utilisateurs pour l'utilisation de nos plateformes eAchats**, chez nos clients et leurs fournisseurs : nos équipes supports et CSM à l'international sont toujours à votre disposition, comme d'habitude. (Il suffit de cliquer sur le symbole (?) en haut à droite de votre plateforme pour trouver les coordonnées de votre support dédié.
- ✓ **Poursuivre les projets de déploiement de nouvelles capacités chez nos clients** : nos équipes internationales de Delivery continuent d'assurer la mise en œuvre des projets à distance : ateliers en ligne, configuration continue, formations en lignes, etc. Nos équipes ont les bons outils et sont formées pour implémenter vos projets entièrement à distance.
- ✓ **Développer commercialement notre société à l'international** : notre équipe Marketing, Vente et Avant-Ventes dispose de tous les moyens nécessaires à la bonne poursuite des activités commerciales via des outils de conférence en ligne, et l'utilisation de notre propre plateforme Achats de démo accessible en ligne.
- ✓ **Assurer les processus supports de la société (Finance, Informatique, HR)** : nous avons donné à tous les moyens de continuer d'assurer les missions de support depuis son domicile. Ainsi, nous avons veillé à ce que tous nos employés disposent de toutes les ressources (accès VPN, licences supplémentaires, matériel supplémentaires, etc...) nécessaires pour effectuer leur travail dans les meilleures conditions.
- ✓ **Développer les prochaines versions de nos logiciels** : nos développeurs codent depuis chez eux sans impact sur la roadmap prévue pour garantir l'évolution de notre plateforme. Ce processus continu à distance est tout simplement le standard Synertrade des revues transverses (développement, services professionnels, etc.), qui a été initié dans son format actuel en 2015.

- ✓ **Garantir la continuité de nos fournisseurs d'hébergement** : nos partenaires (ASP serveur et Noris) tiennent à vous rassurer quant à cette situation exceptionnelle et à vous confirmer que tous leurs services restent pleinement opérationnels malgré le contexte actuel. Les deux data center disposent d'outils de surveillance avancés permettant de contrôler à distance tous les éléments d'hébergement et les équipes techniques sont toujours en service pour les activités physiques requises sur le site.

Toutes ces dispositions ont été prises dans le plus grand respect des règles de cybersécurité qui s'appliquent à Synertrade en tant qu'organisation mais aussi à l'ensemble de tout notre personnel formé et averti en ce sens pour la bonne protection de tous. Nous continuons également à respecter nos procédures ISO 27001 et à être conforme aux réglementations RGPD.

En tant qu'êtres humains, nous nous sentons avant tout responsables de la santé des personnes dans le monde entier, et c'est pourquoi nous mettons en premier lieu l'accent sur la protection de toutes les personnes qui nous entourent : nos employés et leurs familles, nos clients, nos partenaires et toutes les personnes qui travaillent autour de nous. En tant qu'agent économique, nous nous sentons responsables de limiter les impacts pour notre économie, c'est pourquoi nous ferons tout notre possible pour atteindre nos objectifs commerciaux et répondre aux attentes de nos clients.

Bien cordialement,

Patrick Samama, Group COO

A propos de Synertrade

Avec plusieurs centaines de clients opérés dans le monde, Synertrade est un leader mondial des logiciels SaaS supportant la transformation digitale des processus achats. Sa plateforme d'aide à la décision ACCELERATE couvre toute la chaîne de dépenses grâce à un ensemble d'applications flexibles, évolutives et faciles à utiliser. Elle permet aujourd'hui de gérer des centaines de milliards d'euros de dépenses chaque année, et ouvre de nouvelles perspectives de performance aux départements Achats et Finance de sociétés telles que Google, Schneider, Salini Impregilo, Fresenius Medical Care, Alstom, Lufthansa, T-Systems, Renault, Mediaset, Bonduelle, Menarini, Altran, Metro, Club Med, AGCO, Sacyr et Smith & Wesson. Avec plus de 20 bureaux à travers le monde et un support 24/7 en 10 langues, Synertrade apporte une expertise et un service de proximité à ses clients pour la digitalisation de leurs processus de eSourcing, eProcurement et de Supplier Relationship Management. Synertrade est une filiale du groupe Econocom.

Pour plus d'informations, consultez le site web : synertrade.com