

Capital



GRCS

L'ART DU SUR-MESURE

GRCS conçoit et met en place des infrastructures télécoms et informatiques sécurisées, sur-mesure et évolutives, adaptées aux besoins d'entreprises de toutes tailles et de tous secteurs et leur propose des services à haute valeur ajoutée qui leur permettent de réaliser sereinement leur transformation numérique tout en restant centrées sur leur cœur de métier.

Le point avec Jean-Frédéric Munoz, fondateur dirigeant.



GRCS – Groupe Réseaux Commutation Sécurité –, fondé en 2006 par Jean-Frédéric Munoz, Valéry Vidal et Olivier Munoz, est un intégrateur régional réputé du secteur des technologies de l'information et de la communication : architecture et installation d'infrastructures techniques télécoms et informatiques – énergie, câblage, réseaux (Wan, Lan, ADSL, SDSDI, Fibre), serveurs local ou cloud, téléphonie en VoIP –, infogérance, maintenance... « Nous aidons nos clients de toutes tailles et de tous secteurs à migrer vers les nouveaux usages du digital en leur apportant des solutions performantes et sécurisées. Aussi, avec des partenaires de confiance, nous développons également des applications

métier », explique Jean-Frédéric Munoz. Et, toutes leurs solutions sont réalisées sur-mesure et sont modulables afin de s'adapter aux évolutions des entreprises.

Une démarche structurée

Les 9 collaborateurs chevronnés de GRCS accompagnent les associations, artisans, TPE, professions libérales, PME et grands comptes de tous les secteurs d'activité (commerces, industriels, santé...) établis dans le Grand Sud, et ce, sur tous types de missions. « Notre force aujourd'hui tient en l'intégration de toutes les expertises métiers associée à une démarche qui aborde tous les sujets avec précision. En ces termes, nous cartographions les besoins et les processus

de travail et créons pour nos clients une méthode de travail sur-mesure. Certains ont ainsi doublé leur chiffre d'affaires », précise Jean-Frédéric Munoz.

Ainsi, les experts prennent le temps qu'il faut afin de comprendre finement les besoins des clients. Ils effectuent un audit précis de l'existant et identifient les sujets d'amélioration que ce soit en termes d'architectures de l'infrastructure technique, de réseaux, d'équipements ou encore de solutions logicielles et autres applicatifs comme la téléphonie VoIP, sans compter qu'ils procèdent à un contrôle drastique de la sécurité des données.

Une organisation efficace orientée client

Jean-Frédéric Munoz a tout mis en place afin que, quelle que soit la problématique du client, ce dernier ait pour réflexe d'appeler GRCS. Et ce pari est gagné car derrière les ambitions se niche une organisation efficace.

En effet, quel que soit son besoin, en création comme en renouvellement, en amélioration comme en développement, le client n'a qu'un numéro d'appel à composer afin de rentrer en relation avec un expert GRCS basé en France et en capacité de dispatcher les missions en

Faites des économies, passez à la téléphonie VoIP !

GRCS est certifié en termes informatiques par Microsoft Partner Network, UNIFY (SOCA, SOCAP, GRCS a été le premier installateur certifié PLUS de France). GRCS est aussi un spécialiste des technologies VoIP. En effet, fort de son expérience dans le déploiement de systèmes téléphoniques, GRCS est devenu un opérateur de téléphonie local de renom avec la possibilité de proposer un service de bout en bout. « Nos liens et passerelles s'appuient sur une infrastructure robuste comprenant des routeurs 4G à petits abonnements forfaitaires évolutifs en fonction des besoins réels de nos clients », confirme Jean-Frédéric Munoz qui s'appuie sur ses techniciens et ingénieurs formés et certifiés par des acteurs majeurs tels Alcatel, Unify, 3CX, Yealink, Microsoft.

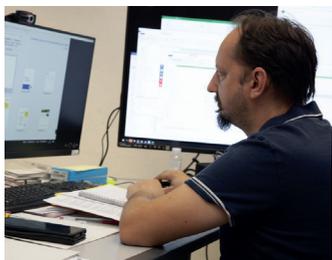
« Tout a été mis en place afin que, quelle que soit la problématique du client, ce dernier ait pour réflexe d'appeler GRCS »,

Jean-Frédéric Munoz, fondateur dirigeant.



L'équipe de GRCS

fonction des compétences spécifiques de ses collègues. « Même si chacun de nous a ses domaines d'expertises, nous sommes tous formés à tous les métiers de l'entreprise. Par ailleurs, s'agissant de maintenance, dépannage et SAV, nous assurons tous à notre rôle la hotline. Ce faisant nous connaissons chacun de nos clients, leurs domaines d'activités, leurs enjeux... », assure Jean-Frédéric Munoz. De fait, les délais d'intervention en cas de panne, par exemple, sont véritablement minimes. Effectivement les pannes mineures sont résolues en seulement 4 heures et dans le cas de situations critiques, GRCS intervient dans les 30 minutes, le temps du déplacement sur site.



Un management dédié à la satisfaction client

Cette réactivité est au cœur de l'ADN de GRCS. « Nous sommes une société de prestations de services. Et ce terme n'est pas un vain mot chez nous. En effet, nous ne laissons jamais un appel sans réponse », confirme le dirigeant qui pour satisfaire cette valeur exigeante mise sur l'engagement de ses collaborateurs. Et pour ce faire, il a établi un management moderne synonyme d'un turn-over de compétences réduit à néant.

Sa recette : l'empathie et le respect. Effectivement, Jean-Frédéric Munoz est loin d'être un patron classique. Outre avoir mis en place des rémunérations cohérentes avec les compétences et l'engagement ainsi que les horaires flexibles, il est une personne intègre qui met les mains dans le cambouis et assure, comme ses équipes, les contraintes du métier telle la hotline. « Comment voulez-vous conseiller un client si vous ne connaissez pas les difficultés qu'il peut rencontrer, vos produits et vos services ! », affirme-t-il avec force.

La sécurité des données n'étant pas une option, faites appel à GRCS !

L'incendie qui s'est déclaré en 2021 dans un datacenter basé à Strasbourg a de quoi alerter toutes les entreprises quant à la sécurité de leurs données. Et parce que la sérénité des clients est la priorité de Jean-Frédéric Munoz, ce dernier a inscrit la sécurité des données dans l'ADN de son entreprise. « Il faut avoir à l'esprit que le capital informationnel des entreprises est valorisable. Il doit donc impérativement être protégé aussi bien des catastrophes (incendies, inondations...) qui peuvent détruire les équipements que des cyberattaques qui font florès comme en témoignent celles qui ont affecté de très grands centres hospitaliers de la région parisienne. Ce sont tout autant d'atteintes aux entreprises qui résultent en arrêts de production, vols de brevets et de données relatives au personnel et aux clients, de chiffre d'affaires en berne... qui leur coûtent très chers, jusqu'à menacer leur pérennité », affirme Jean-Frédéric Munoz qui n'a de cesse d'alerter petites comme grandes structures quant à leur vulnérabilité si rien n'est prévu. C'est la raison pour laquelle, avec ses équipes, il va créer une vidéo pédagogique qui fera notamment un focus sur un espace de vulnérabilité notoire mais malheureusement peu ou pas considéré comme tel : le mail.

Par ailleurs, son bureau est au même niveau que tous ses collaborateurs et sa porte est toujours grande ouverte.

« Si j'ai pleine confiance en mes équipes, je suis toujours disponible. Je suis un technicien, je sais que des obstacles peuvent entraver la bonne marche d'une mission. Je suis connecté avec chacun d'eux (clin d'œil). Ensemble, en échangeant, notre créativité est décollée. Il ne faut pas laisser place aux doutes sclérosants », dit Jean-Frédéric Munoz avant d'ajouter : « Et si le numérique est notre terrain de jeu, je ne crois qu'aux relations humaines de proximité. Je travaille d'ailleurs de la même façon avec les clients qu'avec les constructeurs, équipementiers et fournisseurs que je rencontre très régulièrement. Ce mode de travail en équipe et en confiance est la source de notre succès et donc de la performance des clients que nous accompagnons. Nous partageons les mêmes objectifs. »

Cette posture permet aux clients de profiter d'une équipe stable, formée en continu et qui connaît tout de leur dossier et besoins. « Nous sommes les partenaires de nos clients. Pour la grande

Olivier Munoz, Jean-Frédéric Munoz et Valéry Vidal, associés



« La sécurité des données n'est pas négociable. Elle est le levier incontournable de la pérennité des entreprises »,

Jean-Frédéric Munoz, fondateur dirigeant.

majorité d'entre eux nous intervenons sur la durée afin qu'ils bénéficient en permanence des solutions les plus performantes du moment. Il faut avoir conscience qu'en termes de téléphonie et d'informatique, rien n'est figé dans le temps. Les évolutions sont permanentes », annonce le dirigeant avant de poursuivre : « Et parce que nous en avons parfaitement conscience, nous faisons profiter nos clients d'un plan stratégique de développement dans le temps, associé à des extensions de garantie du matériel au-delà de celle des constructeurs. »

Pour préserver les clients, GRCS applique la redondance des infrastructures et la sécurisation des sauvegardes même les plus anciennes. « Nous comptons parmi nos clients, de nombreux notaires qui doivent

accéder à tout instant à des dossiers très anciens », précise Jean-Frédéric Munoz. Aussi, GRCS met en place tous les systèmes de sécurité tels antivirus, firewall, antimalware... que ce soit sur les équipements fixes ou sur les mobiles, et toutes les données des clients sont aussi sauvegardées toutes les 15 minutes en bénéficiant de mécanismes de protection et de répliquations. « Nous faisons profiter nos clients de nos solutions d'intelligence artificielle qui analysent les mails et tous les matins nous contrôlons que toutes les sauvegardes ont été faites en bonne et due forme et que toutes les répliquations sont synchrones », dit le dirigeant. En ces derniers termes, notons que GRCS propose aussi une solution mixte entre offres de cloud privé et sauvegardes sur

site. « Précisons que si les clouds publics proposent des avantages incontestables comme les faibles coûts, il n'en reste pas moins qu'ils comportent des risques majeurs comme l'utilisation des données à des fins de marketing », précise Jean-Frédéric Munoz. A contrario, leurs clouds privés sont sécurisés. Aucune donnée de l'entreprise ne peut être récupérée par des organisations externes.

Enfin, la continuité de l'activité de leurs clients étant une préoccupation majeure de tous les instants, les experts GRCS créent avec ces derniers des plans de sauvegarde accompagnés de plans de reprise personnalisés. Ainsi, avec leurs principes, si par malheur il provient un incident, les clients pourront toujours poursuivre leurs activités. « Ces démarches sont conçues sur-mesure avec le client. Pour exemple, nous les interrogeons toujours sur la durée acceptable hors fonctionnement en cas d'incident », conclut Jean-Frédéric Munoz.

INFOS :

18, rue de la Buttineuse,
13015 MARSEILLE
Tél. : 04-91-67-39-88
www.grcs.digital

