



10 mai 2010

Steria veille sur les 2 200 agences du réseau Banque de Détail de BNP Paribas

En confiant à Steria le Help Desk de son Réseau Banque de Détail France, BNP Paribas fait le choix d'une solution industrielle et flexible, adaptée à ses enjeux. Cette prestation sera ainsi réalisée depuis le plateau de Steria à Roanne qui accueille à cette occasion 56 nouveaux collaborateurs pour prendre en charge l'un des plus importants contrats de Help Desk en France.

L'organisation et les process mis en place par Steria, issus de son expertise dans la conduite de grands projets industriels et des meilleures pratiques du marché, permettent à BNP Paribas d'optimiser la performance de son help desk et d'accroître fortement la satisfaction de ses 35 000 utilisateurs.

Un défi de taille pour Steria qui assure le traitement de tous les appels du réseau de proximité, avec des engagements forts de qualité de service pour faire de ce projet une véritable vitrine pour la Banque de Détail en France.

Le support Help desk est réalisé à partir d'un plateau dédié et sécurisé depuis le site de Steria à Roanne. La démarche engagée de Steria avec les partenaires locaux Roannais a permis d'intégrer en moins de trois mois 56 nouveaux agents Help Desk expérimentés qui ont été formés au contexte BNP Paribas.

Philippe Borfiga, Directeur Infogérance Steria France indique « *Notre forte expérience sur ces fonctions de Help Desk, nous a permis de proposer à BNP Paribas une solution pragmatique leur permettant de bénéficier d'une meilleure qualité de service tout en s'appuyant sur un partenaire industriel efficace.* »

« *L'implication et le professionnalisme des équipes Steria ont permis un démarrage de la prestation dans d'excellentes conditions en respectant le planning initial. Le processus d'amélioration continu est engagé sur la base d'un véritable partenariat avec Steria* » précise Pascal Pincemin de BNPPARIBAS, Responsable de la Filière Informatique Réseau.

A propos de Steria : www.steria.com

Steria délivre des services qui s'appuient sur les nouvelles technologies et qui permettent aux administrations et aux entreprises d'améliorer leur efficacité et leur rentabilité. Grâce à une excellente connaissance des activités de ses clients et son expertise des technologies de l'information et de l'externalisation des processus métiers de l'entreprise, Steria fait siens



les défis de ses clients et les aide à développer des solutions innovantes pour y faire face. De par son approche collaborative du conseil, Steria travaille avec ses clients pour transformer leur organisation et leur permettre de se focaliser sur ce qu'ils font le mieux. Les 18 300 collaborateurs de Steria, répartis dans 16 pays, prennent en charge les systèmes, les services et les processus qui facilitent la vie quotidienne de millions de personnes chaque jour.

Créé en 1969, Steria est présent en Europe, en Inde, en Afrique du Nord et en Asie du Sud-Est. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 1,63 milliard d'euros en 2009. Son capital est détenu à hauteur de 19,3 % par ses collaborateurs. Steria, dont le siège social est basé à Paris, est coté sur Euronext Paris.

A propos de BNP PARIBAS

BNP Paribas (www.bnpparibas.com) est l'une des 6 banques les plus solides du monde selon Standard & Poor's* et la première banque de la zone Euro par le montant des dépôts. Avec une présence dans plus de 80 pays et plus de 200 000 collaborateurs, dont 160 000 en Europe, BNP Paribas est un leader européen des services financiers d'envergure mondiale. Il détient des positions clés dans ses trois grands domaines d'activité : Retail Banking, Investment Solutions et Corporate & Investment Banking. En banque de détail, le Groupe a quatre marchés domestiques en Europe : la Belgique, la France, l'Italie et le Luxembourg ; BNP Paribas développe également son modèle intégré dans la zone Europe Méditerranée et a un réseau important aux Etats-Unis. BNP Paribas Personal Finance est numéro un du crédit aux particuliers en Europe. Pour Corporate & Investment Banking et Investment Solutions, BNP Paribas bénéficie également d'un leadership en Europe, ainsi que d'un dispositif solide et en forte croissance en Asie.

*Dans son peer group

Contacts Presse

Service de presse Steria France

Cécile Beckerich / Camille Favron

Tél. : +33 1 34 88 56 73 /67 36

e-mails :

cecile.beckerich@steria.com

camille.favron@steria.com

Hotwire

Virginie Puchaux / Clémentine Hegele

01 43 12 55 48/52

virginie.puchaux@hotwirepr.com

clementine.hegele@hotwirepr.com