

Osiatis a remporté le Service Desk du Club Med

Le centre de service espagnol de la SSII assure le support dans 40 pays des 16 000 collaborateurs du spécialiste mondial des voyages tout compris

Velizy, le 22 novembre

Osiatis, une des principales SSII françaises, est reconnu comme un leader des services aux infrastructures : conseil en architecture, ingénierie d'outils et de transformation vers le Cloud, infogérance de production et des environnements de travail, maintenance critique des systèmes et réseaux. Sur le marché des services aux applications, le Groupe adresse également le segment spécialisé des solutions connexes aux infrastructures : portails, collaboration, nomadisme, BI...

Le Groupe, qui compte plus de 3300 collaborateurs, est implanté en France, Autriche, Benelux et Espagne.
www.osiatis.fr

Osiatis est coté sur Euronext Paris
Compartiment C, de NYSE Euronext
(ISIN : FR0004044337)

Code : OSA
Bloomberg : OSA.FP
Reuters : OSA.PA

CONTACTS :

Osiatis
Céline Beaud
cbeaud@osiatis.com
Tél : 01 41 28 31 56

Le Club Med, spécialiste mondial des voyages tout compris, a fait appel à Osiatis, spécialiste des services aux infrastructures, pour prendre en charge son service desk. Les prestations sont délivrées par la filiale ibérique de la SSII, chargée de répondre aux demandes des 16 000 utilisateurs du système d'information du Club Med, partout dans le monde.

Le nouveau guichet unique a été mis en place par les experts d'Osiatis Espagne, en étroite collaboration avec leurs homologues français. Il est assuré en français, en espagnol et en anglais et fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Prévue pour une durée initiale de trois ans, la prestation a démarré début 2011. Elle a été taillée sur mesure pour répondre aux attentes du Club Med, qui souhaitait améliorer la qualité des services aux utilisateurs de son système d'information, tout en garantissant partout dans le monde une transition transparente de l'ancien système au nouveau.

Véritable pivot du dispositif, le nouveau Service Desk offre au Club Med un point de contact unique pour accueillir les utilisateurs, recueillir les informations relatives aux incidents postes de travail, serveurs et réseaux, et suivre leur résolution.

Le Service Desk est aussi le garant d'une utilisation optimale des ressources, qui peuvent être ajustées en fonction des besoins des collaborateurs du Club Med et des opérations ponctuelles du Groupe.

« Ce nouveau partenariat avec Osiatis traduit notre volonté d'optimiser nos services d'assistance aux utilisateurs », souligne Stéphane Kersulec, DSI du Club Med. « Très présent sur ce segment de marché, Osiatis dispose d'une expertise reconnue dans l'industrialisation de la gestion des infrastructures. Son implantation en Espagne lui a permis de bâtir une solution techniquement et économiquement attractive pour Club Med. »

« Passée la phase de cadrage des services attendus et la définition des processus de la nouvelle organisation en conformité avec les bonnes pratiques ITIL, Osiatis Espagne s'est concentré sur la définition d'un plan d'amélioration continue en vue d'industrialiser la prestation » souligne Philippe Borfiga, directeur Infogérance IDF d'Osiatis.

A propos du Club Méditerranée

Inventeur du concept de club de vacances, le Club Méditerranée est le leader mondial des vacances tout compris. Présent dans 40 pays, il compte 80 Villages répartis sur cinq continents et le bateau de croisières Club Med 2 avec 15 000 GO de 100 nationalités. Le Club Med est distribué par plus de 1 500 agences de voyages à travers ses réseaux de distribution directs et indirects. Depuis 2003, le Club Méditerranée s'est engagé dans une stratégie de repositionnement sur le haut de gamme, pour répondre, par une offre repensée, aux attentes d'une clientèle à la recherche de vacances d'exception.