

Osiatis, une des principales SSII françaises, est reconnu comme un acteur de référence 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). Et dans le monde des applications, comme un spécialiste des solutions connexes aux infrastructures (portails, collaboration, nomadisme, Bl...)

Le Groupe, qui compte plus de 4600 collaborateurs, est implanté en France, Autriche, Benelux, Espagne et au Brésil.  
[www.osiatis.com](http://www.osiatis.com)

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

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

**CONTACTS :**  
Céline Beaud  
[cbeaud@osiatis.com](mailto:cbeaud@osiatis.com)  
Tél : 01 41 28 31 56

## ITRON CONFIE A OSIATIS LE SUPPORT MULTILINGUE DE SES UTILISATEURS DE LA ZONE EMEA

Vélizy, le 22 novembre 2012

Itron, leader mondial des systèmes de comptage intelligent, de collecte et de gestion des données pour les industries énergétiques, confie à Osiatis son Service Desk multilingue pour la zone EMEA. « *Itron souhaitait mettre en place une plate-forme capable de gérer le support de niveau 1 en 5 langues\* à destination des 2 200 collaborateurs de la zone EMEA* » rappelle Juan Macias, co-directeur général d'Osiatis Espagne. « *Nous avons donc conçu une offre fondée sur un « Single point of contact » en l'occurrence notre centre de service de Madrid.* »

En retenant cette solution, Itron entend offrir à ses utilisateurs un service de haut niveau à même de prendre en compte leurs besoins opérationnels, mais également disposer d'un outil doté de moyens de pilotage et de reporting pouvant accompagner la démarche d'amélioration continue de l'entreprise. « *Osiatis a su mettre sur pied une infrastructure à la fois souple et performante, capable de nous offrir un support multilingue d'excellent niveau* » se félicite Pierre Poinsignon, IT Operations Manager d'Itron. « *Le tout, en nearshore, ce qui est un gage de qualité et de réactivité des intervenants.* »

L'un des points forts de l'offre d'Osiatis tient en effet aux performances de sa plate-forme espagnole, qui rassemble des techniciens formés aux

exigences spécifiques des clients et qui propose, pour chaque pays couvert, des intervenants en langue maternelle. Cette infrastructure et ce savoir-faire lui ont permis de lancer la phase opérationnelle de la prestation, quatre mois seulement après le lancement de l'appel d'offres.

Entamé en septembre 2012 sur deux pays, le déploiement du support IT s'étendra progressivement aux cinq langues prévues d'ici décembre 2012 et contribuera à améliorer la productivité des équipes distantes d'Itron. A terme, près de 2 000 appels par mois seront pris en charge par la plate-forme madrilène avec, en perspective, une extension de couverture au périmètre mondial d'Itron.

\* français, anglais, espagnol, portugais, allemand.