



COMPUTACENTER OUVRE SON SERVICE DESK EN CHINE POUR SE RAPPROCHER DE SES CLIENTS

Ce développement fait suite au succès de l'ouverture des 29 autres services desk à travers le monde

Paris – 29 novembre 2016 : Computacenter, fournisseur indépendant leader en Europe de services d'infrastructures informatiques, centré sur l'efficacité des utilisateurs et de leurs business, annonce ce jour l'ouverture de son nouveau Centre de Services International, à Dalian dans la province de Liaoning.

Ce développement s'inscrit dans l'ADN de Computacenter d'être tourné vers les clients, et dans sa stratégie globale de fournir les bons services aux bons endroits, déployant notamment des Centres de services où les clients en ont le plus besoin.

“Ce lancement marque une nouvelle étape pour Computacenter et participe au développement continu des Centres de Services et des processus pour non seulement améliorer notre proximité auprès de nos clients mais également pour réduire les coûts et accroître l'efficacité. Notre objectif est d'être présent et de nous étendre là où nos clients nous sollicitent le plus,” explique Mark Peter, Head of International Operations pour Computacenter.

Le centre a été tout particulièrement construit pour un leader mondial en produits pharmaceutiques en partenariat avec Gamusoft Corporation – prestataire de services IT externalisés, leader en Chine et basé à Pékin – en utilisant l'infrastructure standard et le modèle de services partagés (Shared Services Model) de Computacenter. Le support utilisateurs sera délivré en Mandarin natif, venant compléter les capacités déjà en place dans la région, incluant un Service Manager basé à Shanghai ainsi que le Centre de Services International de Kuala Lumpur, bureau principal de la région APAC de Computacenter.

“Le service desk répondra aux demandes de ce client et de ses 8,000 utilisateurs en Chine. Pour son premier jour, l'équipe de 40 agents a d'ores et déjà répondu à 750 appels. Le nouveau service desk s'appuie sur les systèmes et processus de Computacenter et est régi par nos KPIs et notre système de gestion. Cet investissement, combiné à nos outils de gestion de la connaissance, nous assure de pouvoir délivrer la meilleure qualité de service constante, même en période de forte demande,” ajoute Arnaud Lépinos, Directeur des Managed Services en France.

Ce nouveau service desk augmente la capacité de l'infrastructure de support IT réactive de Computacenter qui gère actuellement 750 000 incidents et demandes chaque mois, ainsi que 12,1 millions d'emails et appels par an.

Les centres de services de Computacenter délivrent un support aux utilisateurs de bout en bout à plus de 4,18 millions d'utilisateurs dans le monde, aidant les entreprises à contrebalancer qualité, coûts et proximité. En délivrant des services semblables depuis des centres nationaux, riverains et à l'étranger, Computacenter aide ses clients à optimiser la qualité et réduire les risques.

A propos de Computacenter

Computacenter est un fournisseur indépendant leader en Europe de services d'infrastructures informatique, centré sur l'efficacité des utilisateurs et de leurs business. Computacenter **conseille dans la stratégie IT, implémente la technologie la plus appropriée** qui optimisera la performance, et **manage les infrastructures de ses clients**. En faisant cela, Computacenter optimise la productivité des utilisateurs et l'apport de valeur par l'IT aux grandes et très grandes entreprises.

Créé en Grande-Bretagne en 1981, le Groupe Computacenter est commercialement présent au sein de 48 agences au Royaume-Uni, en Allemagne, France, Belgique, Suisse et Luxembourg et réunit près de 15 000 collaborateurs travaillant à partout à travers le monde. La filiale française, lancée en 1992, compte plus de 1 600 collaborateurs répartis sur le territoire français.

Contacts presse :

OXYGEN RP

Hélène Arhab Luis & Monique Kindrebeogo
01 41 11 23 99 – monique@oxygen-rp.com