

Après avoir remporté le contrat de renouvellement du parc informatique, SCC annonce assurer le service desk pour le compte du Groupe Amplifon

SCC, intégrateur et fournisseur européen de services informatiques d'infrastructure, a remporté le contrat de renouvellement du parc informatique d'Amplifon, le spécialiste des solutions auditives. Avec un réseau de 330 centres auditifs répartis partout en France, toute la difficulté du projet reposait sur une volonté de générer le moins possible la force de vente d'Amplifon.

Créé en 1950 et basé à Milan, Amplifon est présent dans 13 pays à travers ses 6800 centres. La France compte près de 630 employés dont 60 environ se trouvent au siège de la filiale à Arcueil (94). En 2006, Amplifon lance un vaste chantier de modernisation de son système d'information incluant le renouvellement de son parc informatique. Ce dernier s'était en effet construit au fil de nombreuses acquisitions opérées à partir de 2004. Afin d'homogénéiser son parc aussi bien d'un point de vue matériel que logiciel et d'optimiser sa gestion, Amplifon lance un appel d'offres pour un parc d'environ 600 machines.

En février 2006, Amplifon confie alors le projet de renouvellement de son parc informatique à SCC qui a su instaurer dès le départ un véritable climat de confiance. La proposition de SCC a également été retenue pour la prise en compte des besoins et surtout des contraintes de l'entreprise qui reposaient notamment sur la gestion du changement au sein des points de vente. En effet, les centres Amplifon sont en contact direct avec le grand public, il était donc primordial pour l'entreprise de mener ce renouvellement rapidement et le plus discrètement possible.

« Les enjeux liés à notre activité ont été compris dès le départ, ce qui est capital dans une phase de démarrage d'un projet. SCC s'est imposé comme un véritable partenaire qui nous a aidé à accompagner le changement auprès de nos collaborateurs en les formant notamment à la prise en main des nouveaux outils. » explique Grégory Debray, Responsable Informatique d'Amplifon France.

Dans cette même optique de modernisation du système d'information et parallèlement au renouvellement du parc informatique, Amplifon a décidé d'externaliser son service desk chez SCC. L'externalisation s'est présentée comme une solution incontournable pour faire face à la croissance continue du réseau informatique liée aux différentes acquisitions. Jusqu'alors géré en interne, le service desk nécessitait par conséquent de nombreuses ressources internes.

Confier la gestion du service desk à SCC pour les incidents de niveau 1, a notamment permis à Amplifon de mobiliser ses collaborateurs pour avancer sur d'autres projets. De plus, SCC est capable de générer des rapports et des analyses poussées, ce qui n'était pas possible lorsque le service était géré en interne. Or cela est indispensable pour améliorer et optimiser le service rendu aux utilisateurs.

Près de 400 à 500 tickets ont été traités depuis 2006. 80% d'entre eux concernent les applications métiers dont Amplifon est propriétaire à 100%. A ce titre, SCC est également intervenu pour aider Amplifon à créer les procédures par rapport aux applications métiers.

« Que ce soit sur le volet renouvellement de parc ou service desk, SCC a fait preuve d'une grande faculté d'adaptation notamment sur nos applications métiers que SCC ne connaissait pas du tout auparavant. L'expertise pointue de l'ensemble des intervenants et le suivi précis de toutes les actions contribuent à la perception positive que nous avons de SCC, aujourd'hui partenaire à part entière d'Amplifon. » conclut Grégory Debray.

A propos d'Amplifon

Amplifon, multinationale italienne basée à Milan et créée en 1950, est le spécialiste des solutions auditives. Avec plus de 6800 centres à travers le monde, le groupe est leader mondial de l'appareillage auditif. Présent en France depuis près de 30 ans, leader en Italie depuis plus de 50 ans, Amplifon est aujourd'hui également présent aux Pays Bas, en Angleterre, en Belgique, en Espagne, au Portugal, en Suisse, en Allemagne, en Hongrie, en Egypte, aux Etats-Unis et au Canada. De cette implantation internationale naît une expérience plus riche, plus dense, pour répondre toujours mieux aux attentes de ses clients.

À propos de SCC

Créé en 1975 au Royaume-Uni, SCC est aujourd'hui le premier groupe informatique indépendant en Europe et est un acteur majeur européen des services informatiques d'infrastructure : 7500 collaborateurs, 3 milliards d'euros de chiffre d'affaires. SCC connaît depuis sa création une croissance exceptionnelle et constante avec des profits continus.

SCC est leader des services informatiques d'infrastructure au Royaume-Uni, en France, en Espagne, en Belgique et aux Pays-Bas. Les clients de SCC bénéficient en Europe de la proximité des 65 implantations du Groupe dans 8 pays Européens. SCC jouit par ailleurs d'une présence mondiale, grâce à ses partenaires présents dans plus de 60 pays du monde entier (Global Partner Network). Parmi ses références, SCC compte des grandes sociétés privées et publiques telles Air France, Peugeot, Mazda, Conseils Régionaux, Conseils Généraux etc.

Pour toute information complémentaire visitez le nouveau site : <http://france.scc.com/>