

a&o systems + services France réorganise ses équipes sur le terrain et nomme 8 responsables de régions

La nouvelle organisation de a&o permet de répondre à son activité principale de MCO - Maintien en Condition Opérationnelle -, qui représente plus de la moitié de son chiffre d'affaires, et au déploiement de grands parcs informatiques sur toute la France.

- **Contact** : Agence C3M – 01 47 34 01 15
Michelle Amiard, michelle@agence-C3M.com ou Cathy Lacides, cathy@agence-C3M.com
- Le communiqué en PDF : http://www.agence-c3m.com/documents/ao-organisation_nationale_final.pdf

300 000 interventions par an

Sous l'égide de Philippe de Laulanié, arrivé en novembre 2008 dans l'entreprise, a&o met en place une nouvelle organisation de travail pour ses 320 agents de maintenance itinérants répartis sur 8 régions et 56 agences en France.

A raison de 300 000 interventions et quelque 800 000 mouvements logistiques par an, a&o est le plus gros opérateur français de maintien en condition opérationnelle. Les entreprises recourent à a&o pour maintenir en état de marche permanent l'environnement du poste de travail de bout en bout, les terminaux point de vente, les automates de distribution, etc, en tout point du territoire, jusque parfois dans les villages les plus reculés, et cela 24h/24 et 7j/7... Pas question de passer outre, les conditions d'intervention sont drastiques, avec des délais de 2 à 4 heures, transport compris, pour que tout refonctionne en cas d'interruption intempestive !

A Aix-en-Provence, un centre d'appels de 70 opérateurs centralise en continu les demandes d'interventions émanant de toute la France, les qualifie et les planifie en région, en gérant alors l'affectation des Techniciens selon leurs disponibilités et compétences, avec le degré d'urgence requis.

« La pertinence d'une décision tient à la maîtrise, en simultané, de quantité d'informations : disponibilité du personnel lorsqu'il est itinérant, disponibilité des équipements – outillage, appareils, véhicules -, délais à respecter, situation géographique... Le planificateur a aujourd'hui, dans le nouveau schéma organisationnel, toutes les clés pour trancher dans les urgences et recomposer au besoin les priorités immédiates en s'appuyant sur les Responsables de Régions. Ces derniers doivent s'assurer que les équipes ont les compétences et la disponibilité. », explique Philippe de Laulanié, Directeur des Opérations.

Faire coexister les projets de courts et de longs termes

Simultanément à son activité de MCO, a&o intervient de plus en plus en mode projets, pour 30% de son C.A., sur des déploiements nationaux massifs ou bien l'orchestration de projets complexes à délais courts (mises à niveau, rétrofits, migrations). C'est vers la coexistence de ces deux activités, l'une non programmable par nature, l'autre massive et prenante sur le court terme, que se dirige a&o pour accélérer son développement.

« Notre nouvelle organisation qui démarre en mai pour répondre à notre stratégie commerciale, crée un maillage plus fin du territoire, puisque nous passons de 4 à 8 régions. Cela nous donnera plus de souplesse pour nous adapter aux demandes de nos clients qui, en dehors de nos missions quotidiennes de maintenance, nous confient des missions de déploiement de nouveaux matériels. », explique Philippe de Laulanié, responsable de ce projet depuis son arrivée chez a&o en fin d'année.

Un expert de l'organisation chez a&o systems + services France

Anciennement chez EDS, une maison que connaît bien a&o pour en avoir été partie intégrante entre 2001 et 2006, Philippe de Laulanié s'est vu confier cette mission prioritaire à son arrivée en tant que Directeur des Opérations.

Philippe travaille depuis 25 ans dans le monde des services informatiques. Il fait ses premières armes en tant que Support après-vente produits et logiciels, une expérience qui le confronte immédiatement aux besoins des clients et des Techniciens.

De 1983 à 2006, il travaille chez Getronics puis chez Alliances Supports Services, la filiale maintenance d'Econocom, toutes deux entreprises de services informatiques d'environ 700 personnes. Après plusieurs postes techniques, il prend en charge le management des activités Services qui incluent tous les composants de la MCO.

En 2006, il est embauché par EDS pour diriger les 1 300 collaborateurs d'une des activités d'outsourcing de la zone France, Espagne et Portugal.

Des ressources humaines en capacité de se former en permanence

La nouvelle organisation permettra de suivre de plus près les évolutions de carrières des Techniciens de maintenance, car dans le monde des technologies, la formation est le nerf de la guerre. Il s'agit, pour les Directions, de permettre aux équipes de conserver toute leur pertinence sur

le terrain. La qualité du service rendu passe par la formation qui donne lieu à la délivrance de certifications partenaires.

a&o compte 2 800 collaborateurs répartis dans 6 filiales nationales (Allemagne, Angleterre, Pays Bas, Irlande, Espagne, Portugal) et dessert tout le territoire européen. Le groupe réalisait en 2008, 270 millions d'euros. C'est l'un des plus grands intégrateurs de solutions d'infrastructures et services en Europe.

En France, c'est une équipe de 900 personnes qui sert des clients dont le parc informatique est réparti sur l'ensemble du territoire. Son activité principale est le maintien en condition opérationnelle de l'environnement serveur jusqu'au poste de travail, des terminaux point de vente, des imprimantes et des automates de distribution.

A&O réalise plus de la moitié de son chiffre d'affaires sur ce métier historique, l'autre moitié étant dédiée au services de proximité sur site et les projets de déploiement et technologiques.

a&o est très présente dans de nombreux secteurs : le jeu, le commerce de détail, les administrations, la banque, l'industrie et le transport...

Pour en savoir plus : www.aogroup.fr

Pour ne plus recevoir d'e-mail depuis cet expéditeur, cliquez ici :

http://www.horsantenne.com/unlink_routage.php?idr=201091&c=4019&ck=3c2aae3dbba15c9c3715493538de1a05