

L'Espace It : un service novateur dédié aux utilisateurs

Le site EDF Cap Ampère de Saint-Denis (93) s'est doté d'un espace IT conçu par la société d'infogérance Securinform et entièrement pensé afin de satisfaire les demandes utilisateurs en offrant une qualité de service optimum dans un espace convivial.



L'Espace IT a été installé par la Direction des Services partagés d'EDF au début de l'année 2015 pour faciliter la vie des quelque 3 000 salariés EDF qui travaillent au quotidien dans le bâtiment moderne et lumineux du Carrefour Pleyel à Saint-Denis, mais aussi rendre service aux autres collaborateurs du Groupe ou prestataires extérieurs amenés à se déplacer ou séjourner sur ce site. Pour les responsables du Pôle Services Cap Ampère EDF, la mise à disposition permet de donner beaucoup plus d'autonomie et de souplesse, aux quelque 3 000 collaborateurs salariés pour résoudre les problèmes qu'ils peuvent rencontrer dans l'utilisation de leurs terminaux mobiles, tablettes ou smartphones et ainsi améliorer leur productivité. Cet espace dé-

Les techniciens Securinform présents dans l'espace IT ont une parfaite connaissance des environnements métiers de leurs clients.

dié répond également à un véritable besoin car l'éventail de services qu'il propose permet de gérer bien des soucis informatiques, ainsi d'être plus efficace et améliorer la satisfaction des salariés. Enfin l'image de marque de l'entreprise est rehaussée par la mise en place de cet espace convivial, ce qui augmente son attractivité pour les visiteurs tout en fidélisant les salariés.

UN EMPLACEMENT IDÉAL

L'espace IT a la chance d'avoir pu être installé sur un emplacement stratégique, entre le restaurant d'entreprise et le pas-

sage qu'utilisent les salariés EDF pour se rendre à leur bureau. « Malgré cette forte visibilité, il a fallu communiquer durant les premiers mois sur différents supports pour renseigner les collaborateurs sur ce nouveau service qui interpelle mais modifie aussi quelque peu les habitudes », précise Martine Camus Responsable du pôle services Cap Ampère chez EDF. Heureusement, les statistiques de fréquentation en hausse de l'Espace IT montrent que désormais, sur une semaine, 80 % des visiteurs viennent pour la première fois et que ce ne sont donc pas toujours les mêmes personnes qui fréquentent l'Espace IT. « Cela prouve que le bouche-à-oreille fonctionne à plein », précisent Philippe Bellanger et David Métivier, Appui à la Relation Clientèle. Les salariés viennent en priorité pour régler des incidents, pour s'informer et enfin pour suivre des formations express d'une heure. » En effet, l'espace IT organise chaque mois pour des petits groupes de dix personnes maximum des sessions d'apprentissage à l'utilisation de logiciels de messageries comme Lotus Notes ou Outlook ou encore aux outils de cryptage comme la Security Box.

UN TRAITEMENT PERSONNALISÉ DES DOSSIERS DE PROXIMITÉ

Pour tous les utilisateurs du site, l'espace IT permet d'accélérer le traitement d'une demande informatique mineure qui nécessite une intervention rapide. « Avec 3 000 personnes sur site, il y a beaucoup de mouvements », explique Martine Camus. Jusqu'alors, l'installation d'un poste de travail se faisait avec une prise de rendez-vous qui nécessitait quelques jours afin que le technicien se déplace dans le bureau de l'utilisateur. Désormais on incite vivement l'utilisateur à venir chercher son poste configuré à l'espace IT plutôt que de convenir d'un rendez-vous. Cela lui laisse beaucoup plus de liberté pour gérer son planning et venir chercher son PC portable ou son smartphone quand il le souhaite. » L'espace

Des tablettes sont mises à disposition en libre-service

IT permet aussi aux salariés de se fournir en consommable (clavier, souris, câble réseaux...). Un écran plat sur pied roulettes a été installé afin de diffuser les sessions d'informations ou des tutoriels. Dans le même esprit, des tablettes sont mises à disposition en libre-service afin de se connecter à internet ou regarder des tutoriels liés à l'informatique tout en optimisant le temps d'attente par exemple.

Les techniciens Securinform présents dans l'espace IT ont une parfaite connaissance des environnements métiers de leurs clients. Ils travaillent face à face avec eux pour répondre à leurs questions informatiques et résoudre leurs problèmes. « Nos enquêtes montrent que ce concept permet de gagner du temps, de l'efficacité et d'augmenter la satisfaction des salariés », conclut Martine Camus.



Securinform : des espaces IT clés en main

Le Groupe Securinform, spécialisé dans l'infogérance de parcs bureautiques, fait entrer le service informatique dans une nouvelle dimension en implantant des espaces IT au sein des sociétés.

Spécialisé dans la maintenance hardware à sa création en 1986, Securinform a orienté son activité vers la gestion de parcs informatiques à partir de 2003, en particulier le maintien en conditions opérationnelles, la gestion des évolutions et l'assistance technique, puis la maintenance d'automates bancaires depuis 2004. Le Groupe s'adresse à des grands comptes privés, au secteur public et des PME qui utilisent souvent plusieurs milliers de postes de travail. Pour la réussite pleine et entière de ces déploiements, Securinform dispose de moyens humains et industriels à hauteur des enjeux. Son réseau d'intervenants est constitué de plus de 260

techniciens, ingénieurs, chefs de projets et experts informatiques. Le groupe a mis en place une stratégie de couverture technique et logistique complète du territoire français via sa plateforme industrielle d'intégration et de logistique centralisée (3 000 m²) basée à Rungis (92) et ses 140 points relais logistiques répartis en fonction de l'activité opérationnelle.

RENFORCER LA PROXIMITÉ AVEC LES UTILISATEURS

« Notre connaissance des métiers, des besoins et des enjeux du marché nous permet d'inscrire nos prestations dans un mode évolutif et d'être force de proposition », explique Michel Meunier, Directeur Général chez Securinform.



Afin d'améliorer les services liés à l'informatique et renforcer la proximité avec les utilisateurs, le spécialiste de l'infogérance a lancé un concept réellement novateur en installant un espace IT, type concept store Apple, accessible aux quelque 3 000 salariés du site Cap Ampère d'EDF Place Pleyel à Saint-Denis (93). L'espace IT (voir page XX) est stratégiquement implanté à côté du restaurant d'entreprise. Le technicien Securinform peut répondre à des questions informatiques, résoudre des problèmes techniques et effectuer des réparations sur les terminaux mobiles des agents EDF de passage ou travaillant sur place,

SECURIFORM
VOTRE PARTENAIRE IT

PLUS D'INFOS www.securinform.fr | contact@securinform.fr | 38 place de la Seine 94533 Rungis cedex