

PERI choisit Atos pour fournir une assistance informatique centralisée et multilingue à ses collaborateurs partout dans le monde

Moscou et Paris, le 2 septembre 2020 – Atos, leader global de la transformation digitale, a lancé avec succès un projet d'assistance globale pour son nouveau client PERI, l'un des plus grands fabricants et fournisseurs de systèmes de coffrage et d'échafaudage au monde. Atos fournira un support à 7 000 employés de PERI, répartis dans 56 pays.

Depuis le début du contrat en novembre 2019, la société a mis en œuvre avec succès 3 phases d'introduction, qui fournissent une assistance centralisée aux employés de PERI. En plus d'améliorer la qualité de service et la satisfaction des utilisateurs, Atos a permis à PERI de réduire ses coûts de service.

« Dans les différentes régions où PERI est présent, le service d'assistance informatique était fragmenté, reposant parfois sur des entrepreneurs locaux et parfois sur nos services internes. Notre collaboration avec Atos nous a permis d'unifier le système de prestation de services, de développer un système commun de suivi des résultats et de déterminer des indicateurs clés de performance. Tous ces éléments ont contribué à drastiquement simplifier la prise de contact avec le service de support et son contrôle par la direction, » a déclaré **Pavel Puzanov, responsable informatique, Europe de l'Est et du Nord, PERI GmbH.**

Atos fournit d'ores et déjà un support de première ligne complet, qui comprend la prise en charge des requêtes quotidiennes comme les incidents, les demandes d'information, ou encore la gestion des accès, en plus du support des applications métiers. Atos entame maintenant la phase suivante, qui consistera à fournir une assistance de deuxième ligne aux utilisateurs de PERI. Les nouvelles orientations de la transformation digitale du client sont en cours d'élaboration.

« Le projet était entré dans sa phase opérationnelle lorsqu'à éclaté la crise sanitaire mondiale, entraînant un recours massif au télétravail, accompagné d'une modification du type et du nombre de demandes. Nous avons su nous adapter à cette situation exceptionnelle en faisant preuve de souplesse et ainsi répondre à l'évolution des besoins des utilisateurs, tout en respectant les délais et les clauses de l'accord de niveau de service, » a déclaré **Sergey Klyuev, responsable de l'infrastructure et des services informatiques d'Atos en Russie.**

Il s'agit de l'un des plus grands projets d'Atos en Russie, en termes de distribution géographique. En fournissant des services en russe, en anglais et en allemand, Atos a réussi à répondre aux exigences linguistiques élevées du client.

« Grâce à la coopération avec PERI, nos spécialistes ont pu démontrer une fois encore l'expertise internationale d'Atos en Russie, en fournissant un service de qualité à plus de 7 000 utilisateurs dans le monde. Nous sommes ouverts à d'autres projets avec PERI et continueront de fournir un soutien flexible et de

*haute qualité, adapté aux évolutions du marché, » a déclaré **Edgars Puzo, PDG d'Atos en Russie et dans la CEI.***

###

À propos d'Atos

Atos est un leader international de la transformation digitale avec 110 000 collaborateurs dans 73 pays et un chiffre d'affaires annuel de 12 milliards d'euros. Numéro un européen du Cloud, de la cybersécurité et des supercalculateurs, le Groupe fournit des solutions intégrées de Cloud Hybride Orchestré, Big Data, Applications Métiers et Environnement de Travail Connecté. Partenaire informatique mondial des Jeux Olympiques et Paralympiques, le Groupe exerce ses activités sous les marques Atos, Atos|Syntel, et Unify. Atos est une SE (Société Européenne) cotée sur Euronext Paris et fait partie de l'indice CAC 40.

La raison d'être d'Atos est de contribuer à façonner l'espace informationnel. Avec ses compétences et ses services, le Groupe supporte le développement de la connaissance, de l'éducation et de la recherche dans une approche pluriculturelle et contribue au développement de l'excellence scientifique et technologique. Partout dans le monde, Atos permet à ses clients et à ses collaborateurs, et plus généralement au plus grand nombre, de vivre, travailler et progresser durablement et en toute confiance dans l'espace informationnel.

Contact presse :

Laura Fau | laura.fau@atos.net | +33 6 73 64 04 18 | @laurajanefau

Pièce jointe

- [PERI choisit Atos pour fournir une assistance informatique centralisée et multilingue à ses collaborateurs partout dans le monde](#)