



## Contexte

Le GIE AMT est responsable de l'informatique de 8 caisses régionales du Crédit Agricole.

Chaque caisse régionale étant considérée comme une entité « externe », le GIE entretient sur le plan opérationnel une relation client-fournisseur à part entière avec chacune d'elles.

Au sein d'AMT, une entité est dédiée au service support aux cadres dirigeants des caisses ainsi qu'à l'état major de l'entité.



## Enjeux

Dans un contexte social rendu tendu par une restructuration majeure, il est vital pour le GIE – AMT :

- de maintenir de bonnes relations avec ses interlocuteurs VIP ,
- de garantir un niveau de service spécifique à cette population, mobilisée par ailleurs sur les enjeux et conséquences de la restructuration.



## Intervention

d<sup>2</sup>X Expertise assure pour le compte d'AMT, dans le respect de la politique de sécurité :

- la fonction de VIP-SPOC,
- l'encadrement technique de l'équipe support N3 aux VIP (une dizaine de techniciens),
- une action de veille technologique liée aux outils de mobilité,
- la création et la mise à jour des socles techniques, incluant les activités préalables de qualification,
- le pilotage fonctionnel des déploiements.



## Bénéfices

En dépit du contexte, 3 mois après le démarrage de la mission une relation de confiance est instaurée avec:

- l'ensemble des utilisateurs VIP,
- les équipes techniques locales de gestion des interventions sur site.

Les interlocuteurs apprécient en particulier l'efficacité du traitement des demandes et la réactivité sur la gestion des incidents.

“ J'ai été surpris par votre capacité à prendre rapidement l'activité à votre compte, et même à l'améliorer de façon significative sur quelques aspects: industrialisation des PCs portables, réactivité sur la gestion des incidents. Votre consultant a su démontrer ses compétences, son autonomie, et un sens du service développé.