



Contexte

Risc Group est un acteur européen des services informatiques externalisés, qui propose à ses clients une infrastructure de réseaux interconnectés aux plus grands opérateurs ainsi qu'une gamme complète de services informatiques managés .

Risc Group leur fournit des services de mobilité, sauvegarde, protection des réseaux, vidéosurveillance, infogérance, télécommunications et des applications en mode hébergé.



Intervention

d²X Expertise assure pour le compte de la Direction de l'Exploitation de RISC Group une mission de Service Client Manager, dont les principaux attendus sont :

- le pilotage des opérations de reprise de services d'exploitation, des clients vers les infrastructures de l'hébergeur,
- le suivi, pour ces clients, des opérations courantes (niveau de service, gestion des incidents, mises en production, etc...)
- la coordination des interventions des équipes techniques du BackOffice.



Enjeux

Dans son communiqué de juillet 2010, la direction du groupe écrivait :

« Le groupe vient d'achever une période de restructuration. Notre objectif est désormais d'améliorer sensiblement la qualité du service fourni à nos clients ».

Cet objectif a été décliné dans l'organisation avec la mise en place d'une structure de pilotage la relation client.



Bénéfices

En 2 mois, les clients Lyonnais de RISC ont retrouvé un interlocuteur crédible et capable d'endosser leurs propres enjeux avec efficacité.

A titre d'illustration, les deux dernières demandes significatives, en provenance de des clients différents, ont été délivrées dans les délais:

- un plan d'audit technique de Plateforme,
- le déploiement sur des infrastructures existantes d'un nouvel outil d'inventaire.