

Communiqué de presse- Agence Relations Presse -
<http://communiqués-presse.com>

Assistance informatique par Logica Pour KPN



Logica, acteur majeur des services informatiques, annonce la signature d'un nouveau contrat d'outsourcing sur plusieurs années avec KPN, principal opérateur de télécommunications néerlandais. Dans le cadre de ce contrat de 22 millions d'euros, 40 collaborateurs issus de KPN rejoindront Logica qui assurera l'assistance informatique à partir des Pays-Bas et de l'Inde.

L'externalisation de l'assistance informatique

« L'externalisation de l'assistance informatique s'inscrit dans la stratégie de sous-traitance de **l'opérateur de télécommunication KPN IT Pays-Bas** qui consiste à confier à des **partenaires spécialisés** tout ce qui n'est pas notre cœur de métier. Dans le cadre de cet accord, nous avons été attentifs à la continuité du service et à la satisfaction des utilisateurs. La qualité du service sera également améliorée. La satisfaction des précédents accords d'**externalisation** avec Logica a naturellement guidé notre choix » conclut Han Wijns, Directeur de l'innovation de KPN IT Pays-Bas.

Logica traite ainsi 36 000 appels chaque mois

Depuis février 2009, les collaborateurs de **KPN** posent désormais leurs questions concernant plus de 700 **applications par téléphone**, e-mail et Internet à Logica. Logica traite ainsi 36 000 appels chaque mois. Dans le cadre de cette prestation, Logica applique son **modèle de blended delivery consistant**, pour chaque activité, à choisir le lieu et la ressource les mieux adaptés, et au moindre coût. Les questions et incidents sont ainsi principalement traités aux **Pays-Bas** et en Inde tandis que les rapports d'activités proviennent essentiellement de **l'Inde**.

Externalisation des activités informatiques de KPN

C'est une nouvelle étape dans **l'externalisation des activités informatiques** de KPN, qui confie d'ores et déjà à **Logica** la gestion des **applications** de son **système d'information** « **réseaux stratégiques** » ainsi que son centre de services partagés dédié aux **ressources humaines**. 77 collaborateurs de KPN ont rejoint Logica en 2008.

« Je suis heureux que KPN nous renouvelle ainsi sa confiance. L'**outsourcing** est l'un de nos principaux vecteurs de croissance et ce contrat souligne la qualité de nos services dans ce domaine » conclut Jean-Marc Lazzari, membre de l'Executive Committee du groupe Logica, en charge de l'**outsourcing**.

A Propos de Logica

Logica est un acteur majeur des services informatiques réunissant 40 000 personnes. En France, Logica compte 9 000 collaborateurs. Son activité englobe le **conseil en management**, l'intégration de systèmes et l'**outsourcing de processus métier et IT**. Logica travaille en étroite collaboration avec ses clients afin de les aider à libérer leur potentiel pour améliorer leur efficacité, **accélérer leur croissance** et **gérer les risques**. Logica s'appuie sur ses connaissances approfondies des secteurs, son excellence en matière de technologie ainsi que sur son expertise en matière de **delivery** pour aider ses clients à se positionner en tête de leurs marchés respectifs. **Logica**, est coté à la Bourse de Londres et d'Amsterdam . www.logica.com

Contact Presse

- Téléphone : +33 1 58 22 40 00
- Fax: +33 1 58 22 40 10

Dossiers de Presse

[outsourcing](#), [systèmes](#), [information](#), [assistance informatique](#), [externalisation](#), [réseaux stratégiques](#)

[Communiqués de presse Agence relations presse](#)

- [Systèmes d'Information Aelia, Projet Aeliapedia, Petit-déjeuner le 28 mai 2009, Paris](#)
- [Salon Progiciels 2008, Annecy, Socdir, offre d'applications métiers, PGI Compiere](#)
- [La Société Spécialisée en Logiciel Libre Altic optimise les processus de ses clients avec talend](#)
- [ALDEA choisit AXLANE pour accélérer son développement commercial Grands Comptes](#)
- [Toshiba Tec France Imaging Systems SA, Acteur majeur dans le secteur bureautique](#)
- [Services informatiques, Logica développera un dispositif de Business Intelligence pour Total](#)

**[Relations Presse, Communiqués de presse](#) © 2009 | [Livres RP](#) | [Rédaction web](#)
| [Rédaction communiqué](#) | [Référencement éditorial](#) | [Réalisation Dossier de presse](#)**