

News

Avril 2003



Atos Origin est l'un des principaux acteurs internationaux dans les domaines des services informatiques. Sa mission est de traduire la vision stratégique de ses clients en résultats par une meilleure utilisation de solutions de conseil, intégration de systèmes, infogérance et services en ligne. En août 2002, Atos Origin a acquis KPMG Consulting au Royaume Uni et aux Pays-Bas, activités exerçant sous le nom d'Atos KPMG Consulting dans ces 2 pays.

Implanté dans plus de 30 pays à travers le monde, Atos Origin réalise un chiffre d'affaires annuel de plus de 3,2 milliards d'euros avec un effectif d'environ 28 000 personnes.

Le Groupe compte parmi ses clients
ABN-Amro, Akzo Nobel, Alstom, BNP Paribas, British Petroleum, Euronext, FIAT, ICI, ING, KPN, Lucent, Philips, Renault, Royal Bank of Scotland, Saudi Aramco, Shell, UBS-Warburg, Unilever, Vivendi Universal, Vodafone et Wolters Kluwer.

Edito

Cette lettre mensuelle constitue un complément d'information aux communiqués de presse régulièrement diffusés et disponibles sur notre site www.atosorigin.com/fr.

Son objectif étant de vous apporter quelques brèves sur les activités d'Atos Origin à travers le monde.

Parmi les derniers communiqués de presse :

- La Commission européenne sélectionne Atos Origin pour le développement, la réalisation et la gestion d'un portail Internet européen
- **M6** multiplie les opérations de promotion de ses programmes grâce à l'offre SMS+ d'Atos Origin
- Consolidation de l'exploitation des systèmes centraux d'information en Europe au travers d'une **Joint Venture avec Atos Origin**
- Infogérance globale **PACAGE** : Gestion des aides agricoles : Atos Origin obtient à nouveau le marché
- Atos Origin vous invite à venir rencontrer nos experts CRM, Gestion de Contenu et Accompagnement du Changement à l'occasion du **salon de la SETI**
- **Atos Origin - Resultats Annuels 2002** : Résultat d'exploitation en ligne avec les objectifs --- Endettement net à 440 millions d'euros
- Atos Origin est retenu par le **Crédit Lyonnais** pour l'exploitation de son service d'alertes par SMS
- Atos Origin, **SAP, Sun Microsystems et Oracle** finalisent un ambitieux projet de déploiement SAP pour le compte de **Saudi Aramco**

Focus

Infogérance d'Infrastructures distribuées : un secteur en pleine expansion chez Atos Origin

"Desktop Services" est une unité entièrement dédiée au déploiement et à l'infogérance des infrastructures distribuées (postes de travail, serveurs, automates bancaires, réseaux, logiciels associés) ainsi qu'à l'assistance aux utilisateurs.

Aujourd'hui, Desktop Services a atteint une dimension industrielle : elle compte plus de 1 000 collaborateurs répartis sur différentes plates-formes :

- Plates-formes de gestion : 4 000 commandes et 5 000 factures par an
- Plates-formes d'intégration et de déploiement : capacité de production de 1 500 postes par jour
- Plates-formes de help desk dédiées ou mutualisées : 100 000 appels par mois
- Plates-formes logistique/SAV : capacité de production annuelle de 12 000 imprimantes, 7 500 UC, 10 000 automates bancaires.
- Plates-formes de supervision Serveurs : 1 200 demandes de travaux par mois.

Jean Marc Djan élu président de la Telecom Valley pour la période 2003-2004

Jean-Marc Djan, directeur des activités telecoms dédiées aux infrastructures réseaux et de la région Sud Est chez Atos Origin, a été élu pour 2 ans président de la Telecom Valley lors de la dernière Assemblée Générale qui s'est tenue le 24 mars 2003. Il succède ainsi à Bruno Delépine. Telecom Valley est une association professionnelle qui, avec environ 70 membres représentant plus de 10.000 emplois, est devenue un acteur important du développement régional en France, reconnu sur le plan international.

L'association a établi son siège à Sophia Antipolis, la première et la plus importante technopole d'Europe. Telecom Valley supporte activement le développement d'un pôle de compétences unique, à vocation internationale, dans les domaines des Télécommunications et des Technologies de l'Information. Dans ce but l'association capitalise sur l'expertise de ses membres, start-ups, PME, groupes internationaux, centres de recherche et d'enseignement supérieur, organismes de normalisation et institutions régionales. Atos Origin est membre du Conseil d'Administration de Telecom Valley depuis 1993, et a

assuré le Secrétariat Général de l'association jusqu'en 2000. La société participe aux travaux de la plupart des commissions de l'association : Partenaires, Emploi-Formation, Développement au travers du projet KMP. L'élection d'un membre Atos Origin s'est donc inscrite dans la continuité des actions du groupe et de son implication des dix dernières années.

Atos Origin en Belgique hébergera désormais les Business Applications de SN Brussels Airlines

SN Brussels Airlines, la nouvelle compagnie aérienne belge, a choisi Atos Origin pour la gestion et l'hébergement des business applications suivantes : SAP, Application salariale, Rapports d'activités, Système de gestion des équipages, Plaintes clients, Système de planification de la compagnie, Outils commerciaux.

Dans le cadre de cet accord, Atos Origin prendra en charge tous les services techniques liés aux business applications (hébergement, gestion du réseau et des systèmes, gestion des systèmes Windows et Unix, assistance à la gestion de la base de données Oracle, helpdesk,...) et gèrera un certain nombre de services fonctionnels. L'accord se subdivise en deux parties, la première étape

consistant en une migration des données vers l'environnement d'Atos Origin, suivie par la prise en charge complète des services durant une période de 5 ans au minimum.

L'AFP lance 2 nouveaux services en partenariat avec Atos Origin & A2PRL

L'AFP a ouvert deux nouveaux services d'information, l'un sur Internet (<http://infosendirect.afp.com>) et l'autre sur l'Audiotel (composer le 3223 - dire 'AFP'), tous deux entièrement dédiés à l'actualité nationale et internationale et disponibles 24h/24, 7/7.

Comme pour l'offre traditionnelle de l'AFP, ces nouveaux produits sont réalisés en partenariat avec A2PRL et Atos Origin qui a développé et héberge ces applications sur sa plate-forme multimédia.

Rappelons que l'AFP avait déjà choisi Atos Origin comme partenaire technologique pour le lancement de sa plate-forme Audiotel d'informations en janvier dernier.

<http://www.atosorigin.com>

Relations Presse
Anne de Beaumont
Tél : +33 1 49 00 96 42
anne.debeaumont@atosorigin.com

Rédaction
Anne-Marie Capilla
Tél : +33 1 49 00 96 62
anne-marie.capilla@atosorigin.com

Une offre - Un expert

Centres de Contact Multimédia en mode ASP

Qu'on l'appelle CRM (Customer Relationship Management) ou GRC, la gestion de la relation client est au cœur des préoccupations des entreprises, et le centre d'appel en est bien souvent la première "brique". Depuis quelques années, le centre d'appel subit de profondes mutations qui se traduisent en termes de "multimédia" ou de "convergence", c'est à dire la concentration en un même lieu du traitement de l'ensemble des moyens de contacts clients, entrants et sortants, tels que le téléphone, l'e-mail, le fax, le chat, le courrier, Le centre de contacts multimédia ("CCM") est né. Atos Origin propose une offre globale

qui s'étend de la prestation réseau (fourniture de numéros 08xx) à la Business Intelligence. Les entreprises peuvent ainsi choisir d'externaliser tout ou partie des fonctions de leurs centres de contacts. Cette offre adresse les problématiques suivantes:

- **Optimisation des coûts des centres d'appels**

--> Mise en place de "Self Service" (SVI, Web, SMS, ...) en amont des centres d'appels

--> Centre d'appels en réseau : rationalisation des infrastructures multi-sites, multi centres d'appel

--> Modèles économiques permettant le financement partiel ou total de la prestation technique par l'appelant (numéros à coûts ou à revenus partagés)

- **Multimédia**, couvrant tous les canaux de communication:
--> Téléphone, email, web call back, chat, coBrowsing, ...

- **CRM**, avec des solutions intégrant les problématiques CRM opérationnelles et analytiques :
--> Outils de productivité optimisant la relation client en ligne (CTI - gestion de contact - workflow - knowledge base - aide à la réponse ...)
--> Business Intelligence

Les services sont hébergés sur la plateforme multimédia d'Atos Origin et s'appuient sur ses solutions internes et sur celles de plusieurs partenaires (Cisco, NetCentrex, Genesys, ...)

L'Expert : Laurent Bailly