



Contexte

Le GIE AMT est responsable de l'informatique de 8 caisses régionales du Crédit Agricole avec lesquelles il entretient des relations client-fournisseur.

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



Mission

Dans le respect de la politique de sécurité d'AMT, d2X Expertise assure :

- la fonction de VIP-SPOC (Single Point Of Contact),
- 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.



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.



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 impressionné par votre capacité à prendre rapidement l’activité à votre compte et à l’améliorer de façon significative, et par votre réactivité sur la gestion des incidents.

Votre consultant a su démontrer ses compétences, son autonomie, et un sens du service développé.

Chargé d'activité Postes - GIE AMT