



## COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 8 septembre 2009

---

### **GFI annonce la certification ISO 20 000-1 version 2005 de son centre de télé-service 24/7. GFI devient ainsi la 1<sup>ère</sup> SSII généraliste française certifiée ISO 20 000**

La certification ISO 20 000 du centre de télé-service 24/7 couvre les activités de supervision, d'exploitation et d'administration de systèmes informatiques. A travers cette certification, GFI démontre son engagement dans la qualité des services d'infrastructure et de production délivrés à ses clients ainsi que dans l'application des meilleures pratiques du marché.

---

#### **ISO 20 000 : délivrer des services maîtrisés et efficaces dans la durée**

L'ISO 20 000 constitue la référence pour la certification de systèmes de gestion de service. L'ISO 20 000 adopte les meilleures pratiques de l'ITIL (Information Technology Infrastructure Library) en les mettant en œuvre dans une approche ISO 9001 basée sur la boucle de la qualité (plan, do, check, act). En inscrivant l'entreprise dans une logique d'amélioration continue, la démarche de certification ISO 20 000 ouvre la voie vers la mise en œuvre d'une meilleure prise en compte des problématiques de conduite du changement, de gestion de la maintenance et d'optimisation des services métiers.

#### **GFI et ISO 20 000 : le succès d'une stratégie globale d'industrialisation des services**

La certification ISO 20 000 de GFI couronne de succès sa stratégie globale d'industrialisation en centres de services, engagée depuis plusieurs années. Elle résulte d'une démarche d'investissements conséquents et récompense les efforts importants déployés par les équipes dédiées aux activités d'infrastructure et de production. Au niveau du système de management, ISO 20000 vient ainsi compléter la démarche ITIL de GFI, pour laquelle plus de 400 collaborateurs ont déjà été formés. L'ensemble des processus de la norme ISO 20 000 a été implémenté dans chaque ligne de services de la branche infrastructure et production du Groupe : conseil et expertise, infrastructure, production et support. La norme a, de plus, été totalement intégrée dans le système qualité global ISO 9001 de GFI.





## Le centre de télé-service 24/7 : une première étape pour GFI

La certification du centre de Télé-service 24/7 de GFI, basé à la Chapelle sur Erdre (44) n'est que la 1<sup>ère</sup> étape d'un processus global de certifications ISO 20 000 des activités d'infrastructure et de production du Groupe. Dès 2010, le centre d'appel de Bouguenais (44) sera candidat à la certification ISO 20000. En 2011 ce sont les centres de services de Lyon et de Sophia-Antipolis qui seront concernés.

Comme le souligne **Vincent Rouaix, Président-Directeur Général de GFI** : « à travers la certification ISO 20 000, GFI démontre sa capacité à répondre aux exigences d'industrialisation des services de ses clients. En effet, nos processus sont désormais plus que jamais adaptés aux services délivrés à nos clients, qui bénéficient ainsi d'une qualité démontrée de haut niveau, tout en partageant nos gains de productivité. »

**Marc Evrard, Directeur de la Branche Infrastructures et Production de GFI** précise : « Je me réjouis de l'adhésion de l'ensemble des équipes GFI I&P à la démarche de certification ISO 20 000 et de la dynamique induite par ce projet global. Le soutien à nos enjeux commerciaux est ainsi sans faille au plus grand bénéfice de nos clients ».

### A propos de GFI Informatique

GFI est un acteur incontournable dans le monde des services informatiques en Europe du Sud avec cinq branches : Conseil, Intégration d'ERP, Ingénierie, Infrastructures & Production et Logiciels. Dans le cadre de son industrialisation, le Groupe dispose de 11 centres d'expertises, de 2 centres de services nationaux et de 3 centres off-shore. En 2008, GFI a réalisé un chiffre d'affaires de 768,1 millions d'euros avec 10 000 collaborateurs.

GFI Informatique est coté sur Euronext Paris, NYSE Euronext (Compartiment C)  
Code ISIN : FR0004038099. Pour plus d'informations, consulter le site Internet : [www.gfi.fr](http://www.gfi.fr)

---

#### Relations Presse GFI

Martine Canaque  
Dir. Communication  
Tél. 01 53 93 43 80  
[mcanaque@gfi.fr](mailto:mcanaque@gfi.fr)

#### Relations Presse Oxygen

Audrey Sliwinski    Tél. 01 41 11 37 84  
Karène Vigoureux    Tél. 01 41 11 35 42  
Pauline Moreau    Tél. 01 41 11 37 77  
[www.oxygen-rp.fr](http://www.oxygen-rp.fr)

[audrey@oxygen-rp.com](mailto:audrey@oxygen-rp.com)  
[kvigoureux@oxygen-rp.com](mailto:kvigoureux@oxygen-rp.com)  
[pmoreau@oxygen-rp.com](mailto:pmoreau@oxygen-rp.com)

