



CA : 52,3 M€
Durée : 54 mois

Econocom Infogérance Systèmes, Infeeny, Direction des Comptes Stratégiques
Chaîne de support à l'environnement poste de travail des utilisateurs sur 26 sites en France

Le projet	Proposer une infogérance étendue de la chaîne de support aux utilisateurs couvrant la préparation des postes de travail, la prise d'appels, le support de proximité, l'expertise de niveau 2, la transformation des services grâce à l'innovation, le projet de migration Windows 10 de 44000 postes ainsi que la gouvernance de bout-en-bout.
Le client	THALES est un leader mondial des hautes technologies sur cinq marchés : Aéronautique, Aérospatial, Défense, Transport et Sécurité. Il fournit des solutions complètes pour la prise de décision sur le terrain afin d'assurer la sécurité des Etats, des organisations et des populations. THALES renforce sa position dans le Top 3 des Clients Stratégiques pour le Groupe Econocom avec ce nouveau contrat.
Les enjeux de la DSI	Le Groupe THALES avait confié il y a plusieurs années le service desk et le support de proximité à Econocom. La DSI du Groupe a récemment engagé un plan de compétitivité centré sur la satisfaction des utilisateurs. Dans ce contexte, THALES a souhaité consulter largement le marché pour faire évoluer cette infogérance (niveau 1) en la complétant avec des process de préparation industrielle des postes, une structure d'expertise technique de niveau 2, une trajectoire d'innovation et de digitalisation des services, et en la dotant d'une gouvernance renforcée. Le projet de migration Windows 10 fait partie intégrante du nouveau contrat.
L'offre et les chiffres clés	Périmètre de la prestation : - Préparation/masterisation des postes de travail externalisée dans notre Centre de Services OSS à Parçay-Meslay, sur un modèle logistique de type Digital Workplace, - Service Desk de 70 collaborateurs dans les locaux sécurisés de THALES à Valence avec cellule de support de niveau 2 intégrée au dispositif, puis hybridation progressive du traitement d'environ 25% des appels via notre Centre de Services de Grenoble, - Support de proximité sur 26 sites THALES en France assuré par 135 collaborateurs, - Intégration dans le dispositif de bureaux techniques transverses pour apporter de l'expertise, préparer et promouvoir notre solution de Modern Workplace, - Digitalisation de la chaîne de support pour enrichir le parcours des utilisateurs, - Mise en place de Comités d'Innovation avec recours aux expertises de la Galaxie Econocom, dont Infeeny. Chiffres clés : - Valeur Totale du Contrat jusqu'à fin 2024 : 52,3 M€ - Gouvernance et support de bout-en bout pour 44000 utilisateurs

L'équipe gagnante

- Patrick Bichet, Strategic Bid Manager IMS IdF
- Thierry Vandest, Consultant Avant-Vente IMS
- Sylvain Chardon, Consultant Avant-Vente IMS
- Jean-Marc Dubois, Service Delivery Executive IMS IdF
- Alexis Ferrero, Directeur de Programme Windows 10
- Jean-Paul Fresnay, Responsable Centre de services Parçay-Meslay
- Mathieu Leroy, Leader de Domaine Modern Workplace Infeeny
- Cyrille Pernot, Officier de Sécurité
- Frédérique Dargance, Juriste
- Sandrine Martin, DAF Adjoint Services
- Glen Elegoet, Contrôleur de Gestion
- Frédéric Anthoine, Directeur de Cluster IMS IdF
- Hubert Lafaurie, Global Account Manager Thales, Direction des Comptes Stratégiques
- Long Le Xuan, Directeur Général Econocom Infogérance Systèmes, Président Infeeny
- Laurent Roudil, Directeur Général Econocom France

Ce qui a fait la différence

- La fourniture d'un service de qualité par les équipes en place pendant toute la poursuite du projet et plus particulièrement pendant la crise sanitaire Covid-19 avec des remerciements formalisés par THALES,
- Notre capacité à proposer un plan de transformation basé sur des Comités d'Innovation avec notamment Infeeny et avec l'implication des Centres de Services de Grenoble et de Parçay-Meslay,
- La présentation d'une gouvernance renforcée de bout-en-bout avec de nouveaux acteurs clés en première ligne : Christophe Gaudin, Laurent Fleury et Philippe Tcherkes,
- Notre réseau de partenaires permettant de compléter notre offre: Avaya (solutions de téléphonie) et Service Now,
- Notre capacité à disposer et garantir l'implication d'effectifs habilités sur tout le territoire grâce à notre solide pôle Défense / Aéronautique / Nucléaire et à notre Officier de Sécurité,
- Notre positionnement de leader sur le marché de l'infogérance du poste de travail en France et nos références pointues sur les projets de migration et de déploiement Windows 10,
- Un bon maillage du circuit de prescription et de décision chez THALES,
- Un travail rigoureux sur le P&L du projet pour garantir une rentabilité conforme aux objectifs de la Direction Générale,
- Une action depuis un an de l'ensemble de l'équipe associant engagement, patience, proactivité et ténacité,
- Une implication directe de la Direction Générale dans la stratégie globale, dans la prise en mains des jalons clés et dans le closing auprès du DSI du Groupe et de la Direction des Achats.

Ce qu'il faut retenir

- Extension (de périmètre et de durée) pour un contrat d'infogérance majeur,
- Face à une concurrence nombreuse et de haut niveau (Cap Gemini/Spie, Atos, Helpline, Computacenter, SCC), notre professionnalisme, notre détermination et notre résilience ont permis de faire la différence,
- Une rentabilité globale en phase avec les objectifs de la Direction Générale.