



CA : 3,6 M€
Durée : 3 ans

SERVICES SUD
Infogérance d'infrastructures bureautiques

Le projet	Renouvellement d'un contrat d'infogérance couvrant les tâches d'administration de niveau 1 sur les infrastructures et les activités de support de proximité des utilisateurs, pour l'ensemble des sites usines, centres de recherche et siège du territoire national.
Le client et ses enjeux business	Arkema est un groupe français, expert de la chimie de spécialité et des matériaux de performance. Ses produits sont présents partout au quotidien : automobile, cosmétique, aéronautique, emballages, électronique, articles de sport. Le groupe emploie 20 500 personnes dans 55 pays. Il accélère son innovation notamment en terme de développement durable, et poursuit son programme d'excellence commerciale et opérationnelle afin d'accéder aux meilleures performances en matière de RSE.
Les enjeux de la DSI	○ Développer une relation de confiance auprès des utilisateurs et promouvoir les nouvelles solutions digitales du Groupe. ○ Diffuser les connaissances liées au nouveau référentiel outils et processus IT au sein des équipes de support. ○ Diminuer les risques de cybersécurité par la sensibilisation des utilisateurs aux bonnes pratiques de la Sécurité. ○ Garantir une qualité de service homogène entre les sites historiques et les nouveaux sites. ○ Maîtriser les coûts des activités de support.
L'activité de services de proximité	Notre proposition de valeur : ○ Un service de proximité multi-compétences et habilité à intervenir sur les usines et les Centres de recherche. ○ Une rationalisation des activités de support distant sur l'ensemble du périmètre. ○ Une capacité à déployer les nouvelles solutions client sur le territoire national : 6000 postes Windows 10. ○ Une maîtrise du contexte des différents sites et une démarche d'amélioration continue. ○ Un service VIP pour les sites Siège. Chiffres clés : ○ 7 000 utilisateurs, 8000 postes de travail. ○ 12 usines, 4 centres de recherches, 2 sites sièges en France. ○ De 15 à 20 collaborateurs Econocom suivant la montée en charge des activités de run et des projets.
L'équipe gagnante	○ Frédérique DARGANCE au service Juridique pour la sécurisation des aspects contractuels ○ Yassir EL BAROUDI – Service Delivery Manager qui apporte une très bonne qualité de service au quotidien ○ Yann GANDON – Business Manager qui pilote la relation contractuelle et commerciale. ○ David GUTKIND – Directeur d'Agence Auvergne Rhône-Alpes ○ Cédric BOUVIER – Directeur Régional Services Sud ○ Julien DUMAZER – Directeur Général Adjoint Services Sud
Confiance, Accompagnement de proximité et Compétences	Ce qui a fait la différence : ○ Un accompagnement de longue durée et une confiance du client acquise sur la prestation historique. ○ Une conception de la solution avec le client, dans un esprit de partenariat. ○ Une maîtrise du contexte et une capacité à répondre aux enjeux métiers de production. ○ Une expertise reconnue sur l'environnement postes de travail et le support aux utilisateurs. Ce qu'il faut retenir : ○ Une reconduction d'un contrat d'infogérance historique sur 3 ans pendant la période de confinement, dans un contexte de renouvellement du parc de postes de travail et de rationalisation des activités de support distant et de proximité pour l'ensemble de ses sites.

Communication exclusivement destinée à un usage interne. Le contrat a été signé le 30/06/2020.
Le rédacteur de ce Winflash, David Gutkind, est à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.