



CA : 9 M€
Durée : 30 mois
En option 2x12 mois

Econocom Infogérance Systèmes et Direction des Comptes Stratégiques
Service Desk Digital au sein du Centre de Services de Rabat (Maroc)

Le projet	Consolider les services de support pour les trois populations d'utilisateurs d'Allianz en France (administratifs, agents généraux et commerciaux) auprès d'un seul partenaire et digitaliser ce service en s'appuyant sur l'outil ServiceNow. Un dossier stratégique pour le développement du Centre de Services Infogérance à Rabat (Maroc), passant d'une taille de 190 collaborateurs à plus de 290 avec ce nouveau contrat.
Le client	En 2009, l'entreprise AGF change de nom pour prendre celui de Groupe Allianz, leader mondial de l'assurance et des services financiers. En 2019, pour la deuxième année consécutive, Allianz s'est imposé comme la première marque d'assurance au monde, selon le classement Interbrand des marques mondiales, avec 5,5 millions de clients en France, plus de 2 000 sites sur le territoire français et DOM/TOM et un CA de 12,88 Mds€.
Les enjeux de la DSI	Améliorer la qualité de service rendue aux utilisateurs et offrir de nouveaux canaux digitaux de support. Réduire le coût global de ce support grâce aux projets de transformation digitale impulsés par le Groupe Allianz. Rationaliser l'organisation du support en regroupant les activités dans un même Centre de Services. Sélectionner un prestataire capable de contribuer en partenariat étroit avec Allianz à la mise en œuvre de nouvelles technologies.
L'offre	Périmètre de la prestation : - Transfert des activités de support N1 vers le Centre de Services Econocom de Rabat (Maroc) : - du Centre de Services Econocom de Clichy (France) pour le périmètre administratifs ; - du prestataire sortant (Groupe Vital) pour les périmètres agents et commerciaux. - Nature des prestations délivrées : - gestion des demandes utilisateurs (poste de travail, téléphonie, périphériques, applications, accessoires) ; - résolution des incidents IT liés à l'environnement de travail des utilisateurs (réseaux, bureautique) ; - support applicatif sur plus de 300 applications métiers. - Accompagnement à la transformation et à la digitalisation du support : Portail, Selfcare, Webcallback, Chatbot, ... - Mise en place d'un bureau d'étude, regroupant des experts techniques et métiers facilitant la gestion des évolutions, l'intégration et l'amélioration continue des solutions et des processus de support ; - Plage horaire de service du lundi au vendredi 08h00–19h00, le samedi selon populations ; - Possibilité d'extension aux pays du Benelux, Italie, Espagne, Afrique du Nord dont le Maroc.
Les chiffres clés	- Valeur du contrat sur 30 mois : 9 M€ (hors années optionnelles) ; 21 000 utilisateurs Allianz ; 455 000 tickets à gérer par an ; - Support applicatif sur plus de 300 applications métiers Allianz ; - Recrutement et formation de plus de 100 collaborateurs en Centre de Services à Rabat.

L'équipe gagnante

- Christophe Frealle, Patrick Bichet, Hervé Belluard pour le Bid Management IMS ;
- Thomas Freal-Saison, Responsable Avant-vente des CDS ;
- Hasna Bahida, Operation Manager CDS Rabat (Maroc) ;
- Stéphane Lequent, Responsable des Infrastructures CDS Métropolis ;
- Slimane Allouache, Responsable des opérations CDS Clichy (France) ;
- Laurent Montaigne, Service Delivery Executive - Infogérance poste de travail ;
- Hubert Remiot, Directeur de programme, Direction des Comptes Stratégiques ;
- Gonzague Thierry, Global Account Manager, Direction des Comptes Stratégiques ;
- Frédérique Darganne, Juriste ;
- Sandrine Martin, Glen Elegoet, Direction financière IMS ;
- Grégory Streichenberger, Directeur d'agence IMS IdF ;
- Nadia Mansour, Directrice Générale Adjoint du CDS Rabat (Maroc) ;
- Frédéric Anthoine, Directeur Général Adjoint IMS IdF ;
- Patrick Séchier, Directeur Transverse France – Exec Sponsor Allianz ;
- Long Le Xuan, Directeur Général Econocom Infogérance Systèmes, France.

Professionalisme et opiniâtreté ont permis de faire une réponse pertinente, de qualité et gagnante

- Ce qui a fait la différence :
- Delivery de qualité sur le périmètre administratifs, reconnu par la DSI et les métiers ;
 - Intimité forte avec la DSI, les métiers, les achats et les prescripteurs du dossier ;
 - Démonstration de la capacité industrielle de notre Centre de Services de Rabat à recruter et former plus de 100 collaborateurs afin d'assurer le transfert des activités en 6 mois ; la visite de la DSI d'Allianz à Rabat a été décisive pour apprécier et valider le professionnalisme du Centre de Services ;
 - Offre de bout-en-bout et innovante autour de OneDesk répondant à l'ensemble des objectifs du client et permettant des gains de productivité grâce à notre Centre de Services Infogérance au Maroc et en y associant le contrat de proximité géré par Econocom ;
 - Équipe soudée et résiliente (Delivery / Avant-Vente / Direction des Comptes Stratégiques / DG) face à la concurrence (Cap Gemini, DXC, TCS, Computacenter, Helpline) ;
 - Agilité et leadership en France sur l'activité d'infogérance utilisateurs.
- Ce qu'il faut retenir :
- Dossier stratégique pour Econocom et développement de notre Centre de Services à Rabat (Maroc) ;
 - Dossier remporté face aux grandes ESN du marché ;
 - Confirmation du positionnement de leader en France sur l'activité d'infogérance utilisateurs.