



CA 850 k€  
Durée : 3 ans

SERVICES NORD  
Infogérance et transformation de services aux  
utilisateurs (service-desk et proximité)

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le projet                                             | Renouvellement de notre contrat d'infogérance de services aux utilisateurs pour l'ensemble des directions que composent le site de Notre Dame de Bondeville, avec l'apport de services innovants.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Le client et ses enjeux business                      | <p>Faisant suite à une transaction importante avec GSK (qui comprenait notamment l'usine de Bad Oldesloe en Allemagne), Aspen décide de s'implanter en Europe en 2009. Mais c'est en 2014 qu'Aspen étend véritablement sa présence sur le vieux continent et devient un des laboratoires dont la croissance y a été la plus rapide.</p> <p>De cette extension en 2014 naît Aspen France qui est devenu un nouvel acteur économique en thrombose et depuis 2017 en anesthésie avec un vaste portefeuille de produits anesthésiques d'Astrazeneca et de GSK. Le site de Notre Dame de Bondeville produit 145 millions d'unités par an et expédie 92% de sa production à l'étranger.</p> <p>Dans le cadre de sa transformation digitale, Aspen recherche un partenaire spécialisé dans le support aux utilisateurs pour l'accompagner dans sa démarche de délégation et d'amélioration de ce service.</p> |
| Les enjeux de la DSI                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Augmenter la satisfaction des 750 utilisateurs, par l'amélioration de la qualité et la réactivité des systèmes informatiques</li><li>○ Être accompagné par un partenaire spécialisé dans les domaines de l'infogérance aux utilisateurs</li><li>○ Assurer la gestion des sollicitations (appels téléphoniques et emails) des utilisateurs du site</li><li>○ Assurer les gestes de proximité</li><li>○ Entrer dans une démarche d'amélioration continue et de progrès par de l'industrialisation et de l'innovation</li><li>○ Digitaliser le support aux utilisateurs</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| L'activité de services de support utilisateurs        | <p>Notre proposition de valeur :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Accompagnement amont de la DSI sur les roadmap Services et postes de travail</li><li>○ Conseil sur les différents enjeux de transformation de la DSI</li><li>○ Localisation du service-desk chez notre client (5 personnes assurant les niveaux 1 et 2)</li><li>○ Outillage adapté aux besoins du service-desk</li><li>○ Mise en place d'un kiosque IT</li><li>○ Accès aux compétences expertes d'Econocom, couvrant toutes les technologies et la roadmap projets de la DSI</li></ul> <p>Chiffres clés :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ 750 collaborateurs – 1 000 postes de travail</li><li>○ 55 applications métiers</li><li>○ 40 salles de réunions</li><li>○ 5 collaborateurs Econocom</li><li>○ 36 mois de contrat</li></ul>                                                                           |
| L'équipe gagnante                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Coralie JULOU - Ingénieur commercial</li><li>○ Cedric SAVALLE - Responsable d'exploitation</li><li>○ Vincent BLANCHARD - Business manager</li><li>○ Boris LONGEVIALLE - Ingénieur infrastructures</li><li>○ Cédric DELRUE - Ingénieur avant-vente</li><li>○ Christophe FREALLE - Consultant avant-vente</li><li>○ Mathilde MUCHA - Bid manager</li><li>○ Franck COUSIN - Directeur Régional Services Nord Normandie</li><li>○ Carmelo SCHIMIZZI - Directeur Général Adjoint Services Nord</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Confiance, accompagnement de proximité et compétences | <p>Ce qui a fait la différence :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Une réelle confiance construite sur les actions en amont de ce dossier tant avec les Achats que les Opérations</li><li>○ Un accompagnement de longue durée sur les enjeux de transformation de notre client</li><li>○ Une pertinence sur les sujets d'innovation</li><li>○ Une expertise reconnue sur le marché</li><li>○ Une satisfaction utilisateurs reconnue</li></ul> <p>Ce qu'il faut retenir</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Econocom a su démontrer sa capacité à innover et à se renouveler</li><li>○ Au travers de cet AO notre client a pu nous benchmarker et Econocom a su se démarquer grâce à un accompagnement tourné vers l'innovation</li><li>○ Challenge par un Appel d'Offre, Econocom a su démontrer sa place de numéro 1 en tant qu'infogérance utilisateurs</li></ul>                  |