



CA : 3 M€
Durée : 5 ans

SERVICES NORD
Infogérance globale du SI
Utilisateurs & Production

Le projet	Nouveau contrat d'infogérance production et renouvellement de l'infogérance utilisateurs sur 5 ans
Le client et ses enjeux business	Poclain Hydraulics, division du groupe Poclain, est le leader mondial des transmissions hydrostatiques, expertise reconnue permettant au groupe : - de se développer sur des marchés de niche, tels que les engins mobiles dédiés à l'agriculture, au BTP et à la manutention, - de s'implanter rapidement à l'international : 10 usines sur 3 continents, 14 filiales commerciales et 6 bureaux de vente dans le monde entier. Depuis juillet 2020, Poclain s'est engagé dans le plan « SHIFT-UP ENGAGE 2025 » afin permettre au groupe de se concentrer sur ses marchés et d'optimiser ses processus d'affaires. Les lignes directrices invitent notamment à être plus industrialisés, plus entrepreneurs et plus performants dans chacun des domaines.
Les enjeux de la DSI	Dans le cadre de ce nouveau plan, la direction IT de Poclain souhaite accélérer sa transformation et s'appuyer sur un véritable partenaire en mesure de l'accompagner sur l'infogérance de ses infrastructures informatiques afin de : - Améliorer la qualité du service pour les utilisateurs finaux, - Améliorer le temps de réponse aux sollicitations, - Améliorer le niveau de sécurité global, - Augmenter la traçabilité et la prédiction des actions menées au niveau IT, - Recentrer les équipes IT Poclain sur les projets, - Être prêt à gérer de plus en plus de solutions dans le Cloud.
L'activité de services de l'infogérance	Notre proposition de valeur : - Une infogérance de production couvrant : - la surveillance et la supervision en nearshore, depuis le centre de services à Rabat - l'exploitation et l'administration de l'infrastructure depuis nos centres de services - la gestion des demandes & incidents, du change management et des check-in & check-out - Un modèle de delivery hybride avec : - un bureau de production sur site client pour plus de proximité - le périmètre production en centre de services pour plus d'industrialisation - un Team leader global assurant la continuité entre les périmètres Users & Production - Une gouvernance dédiée, avec un Business Manager en charge des 2 périmètres Utilisateurs et Production Afin d'apporter plus de transversalité entre les différentes équipes, Econocom a validé le renouvellement du contrat Service Desk déjà en place depuis 3 ans, en co-terminus avec le contrat d'infogérance production. Cette brique de service inclut : - le support Service Desk FR/EN niveaux 1 et 2 sur site client - les actes de proximité du siège et la gestion de parc - l'assistance aux correspondants informatiques à l'international Périmètre : 950 utilisateurs 14 pays 600 équipements actifs physiques ou virtualisés d'infrastructure : systèmes, réseaux, bases de données & sécurité

L'équipe gagnante	Une véritable victoire collective : - Céline FAUGOUIN, Ingénieur d'Affaires Services Nord - Mickaël DOOSE, Business Manager Services Nord - Franck COUSIN, Directeur Régional Services Nord - Christophe FREALLE, Bid Manager - Arnaud GANTET, Consultant Avant-Vente - François DARBELLAY, Directeur des Opérations Centre de service Infrastructure & Production - Arnaud CARRERE, Directeur Centres de Services - Carmelo SCHIMIZZI, Directeur Général Adjoint Services Avec la participation des équipes des centres de services tout au long de la consultation, Jérémy JACQUET, Olivier SALIN, Romuald FRONTEAU, Eric PAGE & Mathieu LABARRE, Frédérique DARGANCE pour le Juridique, François GIBOLD et Ivan RIGNAULT pour la DSI & la sécurité, notre équipe qualité, ainsi que Gaëtan JOLY et son équipe sur site opérant au quotidien sur le support Poclain avec talent et esprit de service.
-------------------	---

Infogérance globale	Ce qui a fait la différence - La très bonne cohésion entre les acteurs Econocom de l'agence Nord et les centres de services pour étendre le périmètre en sortant DFI qui perd l'activité Production - Une relation de proximité entre Econocom & les équipes Poclain - Une démarche itérative pour arriver à une organisation en adéquation avec les besoins de Poclain - La prise de référence Poclain auprès de clients Econocom - Une approche financière transparente et créative pour accompagner Poclain dans sa transformation Ce qu'il faut retenir - Un périmètre complet : Users & Infrastructures - Un cas concret de transformation et d'extension d'un contrat Support utilisateurs en une infogérance globale étendue, pilotée par l'agence régionale, avec la possibilité de s'appuyer sur les capacités complémentaires de la galaxie Econocom - Un modèle hybride vertueux apportant de la proximité avec des équipes sur site client & de l'industrialisation avec les centres de services
---------------------	--