

Econocom finance et accélère la transformation digitale des entreprises. Avec plus de 10 000 collaborateurs présents dans 19 pays, et un chiffre d'affaires supérieur à 2,5 milliards d'euros, Econocom dispose de l'ensemble des capacités nécessaires à la réussite des grands projets digitaux : conseil, approvisionnement et gestion administrative des actifs numériques, services aux infrastructures, applicatifs et solutions métiers, financement des projets.

Econocom a adopté le statut de Société Européenne en décembre 2015. Cotée sur Euronext à Bruxelles depuis 1986, l'action Econocom Group fait partie des indices Bel Mid et Family Business.

Pour plus d'informations :
www.econocom.com
Suivez nous sur Twitter :
http://twitter.com/econocom_fr

CONTACT :
Service de Presse : Agence Elan-Edelman
alexandre.menard@elanedelman.com
Tél. +33 (0)1 86 21 50 20

ECONOCOM LANCE SON OFFRE « ONEDESK », LE SUPPORT UTILISATEURS NOUVELLE GÉNÉRATION

Puteaux, le 14 novembre 2017 – Les exigences des entreprises et de leurs collaborateurs en matière d'outils et d'usages digitaux sont de plus en plus élevées, s'alignant sur les meilleurs standards de qualité proposés par les champions du B2C. Pour y répondre efficacement, Econocom a créé « OneDesk », le support utilisateurs nouvelle génération : un environnement de travail performant, personnalisé, facile d'accès et simple d'utilisation.

Avec « OneDesk », Econocom propose à ses clients une offre clés en main de support utilisateurs pensée par et pour les utilisateurs finaux : immersion sur le terrain pour comprendre la réalité des usages et des besoins, ateliers de co-construction, tests utilisateurs en laboratoire ..., tout a été mis en œuvre pour proposer une expérience qualitative, adaptée à chaque collaborateur, qu'il soit employé de bureau, technicien sur le terrain, commercial, VIP... et à chaque device.

« Les collaborateurs sont des talents qu'il faut attirer et fidéliser, à la manière de consommateurs. Avec l'arrivée des générations Y et Z, de nouveaux services et canaux d'accès doivent être développés. L'entreprise doit mettre en place un environnement de travail performant, fiable et agréable à vivre, et l'associer à un véritable Service Clients internes... Tout en respectant un budget DSI de plus en plus serré. » précise **Jean-Luc Couason**, Directeur offres, innovation et conseil d'Econocom.

« OneDesk » et la démarche *user centric* retenue pour sa conception et son développement permettent à Econocom d'accompagner ses clients dans la réussite de leur transformation digitale. En effet, transformer l'environnement de travail de ses collaborateurs va bien au-delà d'un projet IT. C'est un projet d'entreprise qui doit avoir pour objectif la satisfaction de chaque collaborateur, en lui procurant une simplicité d'usage optimale et une plus grande efficacité au quotidien. Pour que réussisse un tel projet et que les collaborateurs gagnent en autonomie en adoptant facilement les nouvelles fonctionnalités, il est primordial de supporter la démarche avec les bonnes méthodes d'accompagnement au changement.

« Notre objectif : proposer à nos clients une expérience calquée sur leurs exigences B2C, que nous avons nous-même testée : nous déployons actuellement OneDesk en interne auprès de 10 000

econocom

collaborateurs. Ils sont déjà habitués à chercher sur Google, à visionner des tutoriels sur YouTube, à acheter sur Amazon, à chatter avec des conseillers virtuels sur le web. Proposer une expérience similaire en entreprise accélère l'adoption de ces nouveaux services et génère une grande satisfaction. C'est la garantie d'un projet de transformation digitale réussi » indique **Sébastien Musset**, Directeur Général France et Directeur Exécutif Groupe Transformation & Ressources d'Econocom