



Digital Workplace : Euromaster étend sa collaboration avec Kyndryl

Kyndryl soutient Euromaster dans le déploiement d'une expérience de service desk moderne

Paris, le 19 juin 2024 – Euromaster a annoncé aujourd'hui avoir prolongé de 5 ans sa collaboration de longue date avec Kyndryl, le plus grand fournisseur de services d'infrastructure informatique au monde, afin de mettre en place et d'activer un service desk moderne qui améliorera [l'expérience d'environnement de travail numérique](#) et la gestion de l'assistance de ses employés et de ses centres de services en Europe.

Euromaster est le leader européen des pneus et de l'entretien automobile avec plus de 2500 centres dans 17 pays. Ils opèrent dans tous les segments du marché, [des particuliers aux professionnels](#).

Les défis étant considérables, Euromaster souhaite utiliser les outils les plus modernes pour offrir à ses employés un soutien personnalisé et efficace. La collaboration avec Kyndryl s'étend à l'ensemble de la société Euromaster en Europe, et comprend également le service Device Management, qui assure notamment la gestion et l'administration de tous les postes de travail. Conformément à ces exigences, Euromaster a confié à Kyndryl la création d'un espace de travail numérique optimisé dans lequel l'expérience utilisateur est améliorée pour ses employés.

Les Services IT fournis par Kyndryl intègrent les nouvelles technologies qui ont révolutionné le domaine du support aux utilisateurs, en offrant de nouvelles possibilités intégrant davantage l'automatisation et l'intelligence artificielle. Ainsi, les utilisateurs bénéficieront de :

- **La communication multicanale** : les utilisateurs peuvent contacter le centre de support multi-langues par différents moyens : le téléphone et les systèmes de réponse vocale interactive, les agents virtuels, le chat, les FAQ, etc. L'objectif étant de diversifier les points de contact, de réduire le temps d'attente, et de s'adapter aux préférences des utilisateurs.

- **La personnalisation du support** : les nouvelles technologies numériques assurent la collecte et l'analyse des données, des besoins et des attentes des utilisateurs, et plus encore, pour apporter des solutions adaptées, personnaliser les messages, créer une relation de confiance et accélérer le traitement des demandes.

- **L'automatisation** : cela permet de traiter automatiquement les demandes simples et récurrentes, de libérer du temps pour les agents humains, de réduire les coûts et d'améliorer la satisfaction des utilisateurs.

- **L'optimisation de l'expérience utilisateur** : les solutions technologiques mises en place permettent de mesurer et d'évaluer la performance du centre de support utilisateurs, comme le nombre de demandes, le temps de réponse, le taux de résolution, le niveau de satisfaction, et plus encore, d'identifier les forces et les faiblesses, de mettre en place des actions correctives, et d'améliorer la qualité du service.

« Nous avons pour ambition de faire progresser notre qualité de service qui n'était pas à la hauteur des attentes de nos utilisateurs. Cela nous a conduit à faire un appel d'offre et choisir Kyndryl pour nous accompagner dans la modernisation de notre digital workplace avec un focus sur le service

Desk. Kyndryl a su apporter son expertise et son agilité pour nous proposer un contrat à la hauteur de nos attentes. Nous avons entamé les transformations et les premiers NPS clients ont progressé. Nous sommes confiants quant à notre partenariat avec Kyndryl qui saura nous accompagner sur la voie de l'amélioration continue.” **a déclaré Fabrice Stellmacher - Infrastructure Manager chez Euromaster.**
« *Je suis très heureux de la confiance que nous témoigne Euromaster en renouvelant notre collaboration et en nous confiant la gestion et la modernisation de l'ensemble de leurs services de desk. Un support rapide et efficace à l'utilisateur étant une valeur ajoutée majeure pour Euromaster, il est donc essentiel pour nous de leur fournir le meilleur des technologies du Digital Workplace* » **a indiqué Rodrigo Ferraz, Associate Director, pour Kyndryl France.**

Pour plus d'informations sur [les services Digital Workplace de Kyndryl](#).

À propos d'Euromaster

Euromaster est le leader européen avec plus de 2500 centres de service dans 17 pays dont 50% en franchise. La vocation d'Euromaster est de pouvoir intervenir sur tous les segments de marchés, aussi bien particuliers que professionnels. Le fort engagement du réseau auprès des professionnels est un véritable atout qui lui permet de se positionner en tant que leader historique et de travailler ainsi en étroite collaboration avec les plus grands transporteurs, industriels, collectivités, administrations et loueurs de courte et longue durées.

Pour plus d'informations, visitez le site <https://www.euromastergroup.com/>

À propos de Kyndryl

Kyndryl (NYSE : KD) est le plus grand fournisseur de services d'infrastructure informatique au monde, au service de milliers d'entreprises clientes dans plus de 60 pays. La société conçoit, construit, gère et modernise les systèmes d'information complexes et critiques dont le monde dépend chaque jour. Pour plus d'informations, visitez le site www.kyndryl.com.