

Communiqué de presse

Hardis Group et l'Académie du Service s'associent pour accompagner les entreprises dans leur stratégie de digitalisation des services

Les deux sociétés proposent aux entreprises une approche systémique de la digitalisation des services, combinant les dimensions stratégiques, marketing, technologiques, organisationnelles et humaines.

Grenoble, Paris, le 5 février 2014 – Hardis Group, société de services, d'édition logicielle métier et d'infogérance, et l'Académie du Service, spécialiste de la formation et du conseil aux entreprises pour le développement de la culture du service et l'amélioration de la relation client, annoncent aujourd'hui la conclusion d'un partenariat stratégique. Les deux sociétés allient leurs expertises respectives pour proposer aux entreprises un accompagnement de bout en bout dans leur stratégie de digitalisation des services.

Le digital, au « service des services »

La création de valeur se porte aujourd'hui plus sur les services qui accompagnent le produit, que sur le produit en lui-même. Avec une montée en puissance, voire une omniprésence, du digital pour délivrer ces services. Mais la digitalisation est loin de n'être qu'une affaire d'outils : à défaut d'une stratégie digitale clairement définie en amont, de l'adhésion des collaborateurs à cette stratégie, ou encore de changements culturels et organisationnels profonds, les résultats sont rarement à la hauteur des attentes des entreprises. « *La digitalisation n'a de sens que si elle est au "service des services", c'est-à-dire au service de l'humain, que ce soit le client ou les équipes internes* », explique Jean-Jacques Gressier, PDG de l'Académie du Service.

Une démarche stratégique, organisationnelle, humaine et... technologique

Face à ce constat, Hardis Group et l'Académie du Service proposent désormais aux entreprises un accompagnement à toutes les étapes de leur projets de digitalisation des services, depuis la définition d'une stratégie digitale en ligne avec la stratégie de service, jusqu'à la conduite du changement en interne, en passant par le développement et l'intégration des nouveaux services digitaux au système d'information. Avec une approche systémique qui prend en compte l'ensemble des dimensions liées à ce type de transformation d'entreprise : marketing, culturelles, organisationnelles, humaines et technologiques.

Complicité et confiance entre l'entreprise, ses équipes et ses clients

Portée par des équipes de cultures complémentaires (marketing des services pour l'Académie et ingénierie et digitalisation des services pour Hardis Group), leur nouvelle offre s'appuie sur une approche qui vise à créer de la complicité en interne, entre les différentes directions (générales, marketing, ventes, relation clients, informatique..), et également vers l'externe entre l'entreprise, ses clients et collaborateurs.

L'offre couvre l'ensemble des étapes de ce type de projet : définition de la stratégie de services en fonction des enjeux ; audit organisationnel, technologique et humain ; définition des services prioritaires à digitaliser ; design et conception informatique des services en mode agile ; déploiement et accompagnement au changement des équipes internes.

« Avec cette méthode, nous offrons à nos clients la capacité de créer une expérience client complètement intégrée, pensée dans ses composantes humaines, digitales et services », conclut Yvan Coutaz, Directeur Général Adjoint de Hardis Group.

A propos de l'Académie du Service

L'Académie du Service est le leader en France du conseil aux entreprises pour le développement de la culture du service et l'amélioration de la relation client. Fondé en 2003, le cabinet développe des expertises en marketing des services, management, et pédagogies comportementales. Son offre aux entreprises et services publics repose sur trois piliers : le conseil en stratégie de service, la formation aux comportements de management et de relation client, ainsi que la conduite de projets opérationnels visant à renforcer la culture de service et la qualité de la relation client. Le cabinet compte plus de 200 références prestigieuses en France et à l'international, dans tous les secteurs d'activité.

www.academieduservice.com

[@AcademieService](#)

A propos de Hardis Group

Créé en 1984, Hardis Group exerce le double métier d'éditeur de logiciels, et de société de conseil et de services IT qui accompagne ses clients dans la digitalisation de leurs services. Résolument différente, la société construit sa croissance, depuis sa création, sur une approche pragmatique et des valeurs de proximité et d'engagement fort tant auprès de ses clients que de ses collaborateurs : dirigeants fondateurs toujours à la tête de l'entreprise, 25% des salariés actionnaires, 100% des équipes en France.

Hardis Group intervient dans sept grands domaines : infrastructure et infogérance Cloud, développement et tierce maintenance applicative (TMA), conseil et aide à la MOA, décisionnel, logistique et transport (suite Reflex), outils de développement (Adelia Studio), externalisation de la paie (logiciel Saphyr).

Dans son rôle d'éditeur, Hardis Group intègre elle-même ses solutions ou s'appuie sur un réseau de partenaires. Ses consultants maîtrisent les principales méthodologies pour la réalisation de projets informatiques qualitatifs (ITIL, CMMi...).

En 2012, Hardis Group a réalisé un chiffre d'affaires de 54,7 M€. Le Groupe compte à ce jour plus de 2500 clients et 630 collaborateurs. Basé à Grenoble, Hardis Group dispose de quatre autres agences à Lyon, Paris, Lille et Nantes.

www.hardis.fr

[@GroupeHardis](#)

Contacts presse**Anjuna**

Elodie Cassar

elodie.cassar@anjuna.fr

Tél. : +33 (0)9 64 15 31 27

GSM : +33 (0)6 80 53 82 94

Hardis Group

Hélène Leclercq

helene.leclercq@hardis.fr

Tél.: +33 (0)4 76 70 98 41

Académie du Service

Bridge Communication

Francis Temman

francis.temman@bridge-communication.com

Tél. : +33 (0)6 50 92 21 56