GIRONA NOTICIES.COM
+ Periodisme

# Atos culmina con éxito la transformación global del Digital Workplace de Orange Business

Comunicados | 22/10/2026 | 00:00

**Atos ha culminado la transformación global del entorno de trabajo digital de Orange Business, un proyecto de dos años que da servicio a cerca de 30.000 usuarios en más de 60 países, en el marco de un contrato de siete años. La iniciativa, denominada MyDesk, centraliza los servicios tecnológicos para empleados en un portal único e integra soporte global, asistencia local y soluciones de IA, con foco en la eficiencia operativa y la sostenibilidad**

Atos ha culminado la transformación global del entorno de trabajo digital de Orange Business, un proyecto de dos años que da servicio a cerca de 30.000 usuarios en más de 60 países, en el marco de un contrato de siete años. La iniciativa, denominada MyDesk, centraliza los servicios tecnológicos para empleados en un portal único e integra soporte global, asistencia local y soluciones de IA, con foco en la eficiencia operativa y la sostenibilidad

Atos, líder mundial en transformación digital impulsada por la inteligencia artificial, anuncia la finalización con éxito del proyecto de transformación global del entorno de trabajo digital (Digital Workplace) de Orange Business. Este hito supone un avance importante en una de las iniciativas globales de externalización de servicios de tecnología más relevantes de Orange Business.

En el marco de un contrato de siete años firmado a principios de 2024, Atos ha ayudado a Orange Business en la transformación de sus servicios internos para empleados a escala mundial, dando servicio a cerca de 30.000 usuarios en más de 60 países. El programa de transformación, tras un proceso de migración de dos años, constituye la primera iniciativa de esta envergadura en Orange Business para externalizar los servicios tecnológicos destinados a sus empleados.

Un puesto de trabajo digital unificado y escalable

Con la puesta en marcha de este programa, denominado «MyDesk» y desarrollado conjuntamente por Atos y Orange Business, los empleados cuentan ahora con un portal único que centraliza el acceso a todos los servicios relacionados con su entorno de trabajo digital: asistencia técnica, gestión de incidencias y solicitudes de dispositivos, además de un catálogo global de servicios y un modelo de soporte unificado que combina centros de atención centralizados con asistencia local coordinada.

Atos y Orange Business han implantado un conjunto integral de servicios de atención al empleado para mejorar tanto la productividad como la experiencia de usuario. Entre ellos se incluyen centros de soporte con distintos niveles de atención, asistencia presencial a través de espacios tecnológicos («tech bars») y diversas soluciones innovadoras basadas en inteligencia artificial.

## Mejora del rendimiento operativo mediante una plataforma global estandarizada

En el centro de esta transformación se encuentra la implantación de una plataforma unificada de gestión de servicios de ti (ITSM, por sus siglas en inglés), basada en ServiceNow, que permite integrar los procesos anteriores en un único modelo operativo global.

Al integrar los distintos sistemas de soporte existentes en un único modelo operativo basado en procesos estandarizados, Orange Business ha mejorado significativamente la visibilidad y el control de sus operaciones, la experiencia de usuario y la autonomía de los empleados para acceder a los servicios de TI, los tiempos de resolución de incidencias y la capacidad de respuesta del servicio, con niveles de atención homogéneos en todas las geografías. Este enfoque industrializado también permite optimizar los costes mediante la consolidación de servicios y reforzar el rendimiento global de TI a gran escala.

La transformación supuso un importante reto operativo, ya que gran parte de los procesos se rediseñaron desde cero. El despliegue se llevó a cabo, por ambos equipos, de forma escalonada: primero en Francia, después en los principales centros de servicio y, por último, en el resto de los países. Esta implementación progresiva permitió garantizar la continuidad del servicio mientras se extendía el nuevo modelo a escala global.

## Sostenibilidad aplicada a los servicios tecnológicos para empleados.

La sostenibilidad ha sido una prioridad desde el inicio del proyecto. Atos está ayudando a Orange Business a medir y reducir el impacto medioambiental de sus servicios tecnológicos para empleados mediante herramientas específicas de seguimiento y elaboración de informes sobre emisiones de carbono. Una solución especializada permite medir las emisiones asociadas tanto a los servicios como a los dispositivos, con un continuo seguimiento que facilita la optimización a largo plazo. El acuerdo también contempla la aplicación de prácticas de TI sostenible (Green IT) para optimizar la gestión del ciclo de vida de los dispositivos, prolongar su vida útil y reducir su impacto medioambiental, manteniendo al mismo tiempo una experiencia de usuario de calidad.

## Seguridad y soporte soberano para entornos sensibles

Para dar respuesta a necesidades especialmente sensibles, se ha establecido un modelo de soporte soberano específico para determinados grupos de usuarios.

Innovación mediante tecnologías de última generación

Atos y Orange Business también están analizando, a través de diferentes equipos de trabajo, cómo incorporar la inteligencia artificial generativa a MyDesk para mejorar la calidad del servicio, automatizar procesos y ofrecer nuevas experiencias a los usuarios. Aunque estas aplicaciones todavía se encuentran en fase de evaluación, reflejan el compromiso de ambas compañías con la mejora continua del entorno de trabajo digital y la incorporación de futuras innovaciones tecnológicas.

"Nos enorgullece haber acompañado a Orange Business en esta transformación sin precedentes", afirma Marc Lachaize, responsable de Digital Workplace de Atos en Francia. "La consecución de este programa demuestra la capacidad de Atos para llevar a cabo proyectos complejos en entornos de trabajo digitales a gran escala y en todo el mundo, combinando excelencia operativa, innovación y sostenibilidad para responder a las necesidades de nuestros clientes y contribuir a mejorar los resultados de sus negocios".

"Junto con Atos, hemos logrado crear un entorno de trabajo digital unificado y homogéneo para Orange Business en todos los países en los que operamos. Basado en los estándares del mercado, este entorno sienta las bases para impulsar futuras innovaciones", afirma Emmanuel Berre, responsable de Digital Workspace & EMployee Experience de Orange Business.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/comunicado/306995-atos-culmina-con-exito-la-transformacion-global-del-digital-workplace-de-orange-business.htm