

Leroy Merlin : l'informatique au service des magasins.

Afin d'assurer une plus grande disponibilité à ses équipes pour un meilleur service de ses clients, Leroy Merlin France a confié à Tibco, industriel de l'infogérance, la maintenance de l'ensemble de ses équipements des magasins et entrepôts en France. La démarche de gouvernance des prestations basée sur la méthodologie e-scm proposée par Tibco a convaincu Leroy Merlin.

Témoignage de Franck DRECOURT – Directeur Informatique de Leroy Merlin France.

Tibco est actif sur le marché du retail depuis plusieurs années avec une filiale dédiée Tibco retail. « Ce nouveau succès confirme que notre positionnement correspond à la demande des enseignes qui placent le service aux magasins comme une priorité. », explique Frédéric ROULLEAU, Président de Tibco retail. « Nous sommes un prestataire IT, industriel de l'infogérance. Le marché du retail a des exigences propres, liées au métier et au caractère névralgique de l'encaissement. C'est pourquoi nous avons fait le choix de lui dédier une filiale. Nous poursuivons notre développement en ce sens sur un axe qui est nous est cher, celui de la pérennité. », ajoute Frédéric ROULLEAU.

Leroy Merlin France a confié à Tibco la maintenance de l'ensemble de ses équipements (hors serveurs) des magasins et entrepôts en France. Ce qui représente : la prise en charge, l'enlèvement, le diagnostic, la réparation, la préparation, la livraison du matériel et la gestion du stock.

« Le nouveau contrat passé avec Tibco est piloté par les résultats, mesurés par une série d'indicateurs de qualité de service. Chaque indicateur rend compte de la qualité de service telle qu'elle est perçue par les utilisateurs. L'ensemble de ces indicateurs couvre toutes les dimensions de la prestation : réactivité de la prise en charge, justesse du diagnostic, qualité des réparations, efficacité de la logistique et pertinence du pilotage. Un point important de ces nouvelles exigences est le remplacement à j+1 de tout matériel en panne signalé avant 16h, avec une cible à 95 % de réussite. La mesure de la qualité de service donne lieu à l'application de bonus/malus. », commente Franck DRECOURT, Directeur Informatique de Leroy Merlin France.

La collaboration de Leroy Merlin et Tibco n'est pas nouvelle. « Nous travaillons depuis longtemps avec Tibco retail dans un mode d'engagement de moyens qui ne permet plus d'atteindre le niveau de service attendu par nos magasins. Nous souhaitons changer en profondeur les méthodes de travail. Nous avons donc mené un appel d'offres pour évaluer les grands acteurs du marché. Finalement, Tibco nous a semblé être le partenaire le mieux armé pour nous accompagner dans ce nouveau mode de fonctionnement. », précise Franck DRECOURT.

« Pour accompagner ses clients, et les aider à mettre leur système d'information et d'encaissement au service de la performance de leurs magasins, Tibco retail, à l'instar des autres filiales du groupe Tibco, a implémenté sa démarche d'industriel de l'infogérance en la basant sur des référentiels tels que ITIL, e-scm ou encore Prince 2. », explique Frédéric ROULLEAU. « Notre maturité dans ce domaine, notre proximité liée à nos 73 points techniques en France, notre expérience en maintenance, et notre infrastructure de déploiement sont nos principaux atouts », conclut-il.

« Le principal bénéfice attendu pour les magasins est une plus grande disponibilité des équipements avec le remplacement à j+1, des délais d’approvisionnement optimisés et donc, au global une plus grande disponibilité des équipes pour nos clients. Nous avons choisi de nous projeter dans une démarche d’amélioration continue qui permettra aux services informatiques d’être à la hauteur pour accompagner l’entreprise dans son développement. », ajoute Franck DRECOURT.

Après quelques semaines de production, le premier bilan est positif.

« Les premiers résultats sont encourageants. Une réflexion de fond a été menée. Les processus de production ont été repensés complètement sous l’impulsion d’un cadre méthodologique adapté (e-SCM). Les moyens sont présents. Tous les feux sont au vert. », conclut Franck DRECOURT.

A propos de Tibco retail :

LIBEREZ VOTRE ENERGIE POUR VOS CLIENTS

Le comportement du consommateur influe directement sur la vie et le succès commercial des magasins. Les acteurs du retail doivent être réactifs, performants et bénéficier d’infrastructures monétiques, informatiques et téléphoniques hautement disponibles et flexibles.

Afin de leur garantir la disponibilité, l’évolution et le maintien en conditions opérationnelles de l’ensemble de leurs équipements, Tibco a construit une structure de services adaptée au monde du retail.

Tibco retail est née de la volonté de créer au sein du groupe Tibco une filiale dédiée aux acteurs du retail. Elle concentre les compétences d’Infotec, acteur historique du monde du retail racheté en 2006, et des équipes de Tibco déjà implantées fortement dans le retail. Créée en janvier 2008, cette nouvelle filiale remporte de nombreux succès commerciaux auprès de grands acteurs du monde du retail avec son offre d’infogérance d’encaissement.

LES PRESTATIONS DE TIBCO RETAIL	LES APPORTS DE TIBCO RETAIL AUX ACTEURS DU RETAIL
<ul style="list-style-type: none"> ■ Accueil téléphonique personnalisé ■ Assistance téléphonique ■ Maintenance 24h/24 - 7j/7 ■ Assistance de proximité ■ Ingénierie, étude, audit, conseil ■ Gestion de la relation entre éditeurs et constructeurs ■ Vente de matériel, financement ■ Visite de pré-installation ■ Remodeling, relooking ■ Ouvertures et fermetures ■ Installation ou retrait de matériel ■ Câblage ■ Inventaires matériels 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Libérer leurs collaborateurs des contraintes outils, afin qu’ils soient disponibles pour leurs clients. ■ Maintenir leur système d’encaissement afin de garantir la fluidité du passage en caisse. ■ Les conseiller pour l’évolution de leurs équipements. ■ Mettre en œuvre des solutions de communication dynamique afin d’appuyer leur publicité sur le lieu de vente (PLV).

- LES DOMAINES D'INTERVENTION DE TIBCO RETAIL



Tibco retail, filiale du groupe Tibco Métiers de Tibco

Une offre globale de services IT pour les entreprises et les télécoms.

Opérateurs et équipementiers télécoms, banques, assurances, retail-commerce, groupes industriels ou de services, PME, acteurs du secteur public : pour chacun, nous disposons des compétences et offres pour garantir l'évolution, la disponibilité et la pertinence des réseaux et systèmes d'information.

Orientée vers les métiers et les utilisateurs de nos clients, basée sur un large spectre technologique, notre offre de services est globale et nous positionne comme un acteur notable de l'infogérance modulaire. Nous nous engageons de l'initialisation des projets, à leur réalisation et à la gestion quotidienne des systèmes.

Convaincus que la vraie performance, c'est la régularité, nous apportons depuis 25 ans à chacun de nos clients, suivant son métier, sa culture, son environnement et ses besoins, la solution la mieux adaptée.

...pour que les systèmes de communication libèrent les énergies et soient porteurs de créativité, d'innovation et d'agilité.

Tibco en quelques chiffres :

- Tibco, groupe français dont le siège est basé en Loire-Atlantique.
- 73 points techniques en France.
- 1361 collaborateurs.
- Centre d'appels en 24H/24 – 7J/7 – 365J/an.
- 25 années d'expérience (création en 1984).

Contacts :

Pour TIBCO :



Hélène KERAMBLOC'H
Directrice Communication Groupe Tibco
hkerambloch@tibco.fr
02 40 32 28 34
www.tibco.fr; www.tibcoretail.fr

Pour Leroy Merlin France :



Franck DRECOURT
Directeur Informatique