

Fusion de Tibco retail avec Tibco services : l'apport de l'infogérance industrielle aux enseignes du retail.

Après une belle croissance sur le marché du retail, et afin de répondre aux besoins de ses clients qui souhaitent des prestations d'infogérance industrielle, Tibco retail fusionne avec Tibco services. Cette opération de fusion, réalisée le 17 janvier 2011, s'est effectuée par voie d'absorption de la société Tibco retail par la société Tibco services. Tibco est actif sur le marché du retail depuis plusieurs années. L'annonce de cette fusion confirme son développement et la pérennité de son offre sur ce marché.

Entretien avec Frédéric ROULLEAU – Président de Tibco retail et de Tibco services

En 2006, le groupe Tibco a fait le choix d'amplifier son positionnement retail par le biais d'une opération de croissance externe. Suite au rachat d'Infotec, le groupe Tibco a filialisé cette activité au sein de Tibco retail. Il s'agissait alors pour le groupe d'assurer son développement sur ce créneau, de bien intégrer les usages liés au métier et au caractère névralgique de l'encaissement et de gagner en visibilité.

« Le développement de Tibco retail est un succès. Le chiffre d'affaires est passé de 1,7M€ en 2007 à 9M€ en 2010. Nous avons trouvé le modèle qui permet à nos équipes de délivrer des services en conciliant qualité et rentabilité. » explique Frédéric ROULLEAU.

« Désormais, nous devons relever un nouveau challenge. Nos clients retail savent que nous savons répondre à leurs usages spécifiques. Cependant, leurs besoins évoluent. Les enseignes sont de plus en plus nombreuses à placer le service aux magasins comme une priorité. En France, comme en Europe. Dans cette optique, elles recherchent des prestations d'infogérance industrialisées et des partenaires fiables dans le temps. », poursuit-il.

« Au sein du groupe TIBCO, Tibco services est la filiale prestataire IT, industrielle de l'infogérance et des services managés. Ces dernières années, le groupe Tibco a fortement investi pour qu'elle dispose des outils informatiques, logistiques, décisionnels et du pilotage nécessaires au mode industriel, en conservant l'esprit de « créateur de contrat à la carte » adapté au besoin de chaque client. A l'image de certains constructeurs informatiques sur le matériel, nous savons vendre et produire des services spécifiques à façon, en mode industriel, avec donc un rapport qualité/prix conforme aux attentes de nos clients. », précise Frédéric Roulleau.

Pour ce faire, Tibco s'est basé sur des référentiels tels que ITIL, e-scm Prince 2 ou encore ISO 27001 et bénéficie désormais d'une belle maturité. Pour délivrer ses services, Tibco s'appuie sur un maillage de 73 points techniques en France. Pour le retail, les principaux sites de production centralisée sont basés à Lens, Paris et Nantes. Ils comprennent notamment un centre de service (Desk et support), des ateliers, des bancs d'intégration, ainsi que des plates-formes logistiques.

« Depuis un an et demi, les prestations de Tibco retail étaient déjà délivrées pour une bonne part par Tibco services. Pour que nos clients retail continuent à s'appuyer sur une équipe commerciale dédiée et sur un pilotage métiers, et qu'ils bénéficient dans le même temps des process industrialisés et rodés de Tibco services, nous avons décidé la fusion-absorption de la société Tibco retail par la société Tibco services, conformément au plan initial. Cette intégration représente également un gage supplémentaire de pérennité pour nos clients. Elle va leur apporter les services attendus et la sécurité d'une société de services rentable pesant plus de 50M€ de chiffres d'affaires, dont 77% est réalisé sur des contrats récurrents. », conclut-il.



A propos de Tibco

Positionnement sur le marché des services managés IT

Tibco propose depuis 25 ans ses services auprès des secteurs banques, assurances, acteurs du retail, groupes industriels ou de services, institutions et collectivités. Son organisation par typologie clients lui permet d'être au plus proche de leurs besoins métiers. L'offre de services retail de Tibco vise à faire bénéficier à ses clients d'infrastructures monétiques, informatiques et téléphoniques hautement disponibles et flexibles.

Infogérance et services managés

Dans le cadre d'une relation pérenne et équilibrée qui se construit sur la durée, notre approche e-SCM de la gouvernance consolide notre positionnement. Conformément à notre approche, nous échangeons en toute transparence avec nos clients sur des axes maîtrisés : qualité, rentabilité, social et financier. En effet, nos clients attendent des coûts optimisés, calculés au poste, et une démarche industrielle au sens standardisation des services délivrés sur l'ensemble d'un parc, procédures et qualité régulière. Nous les leur délivrons et leur apportons une réelle valeur financière et qualitative grâce à la parfaite maîtrise de notre production des services terrains et centralisés. Tibco a désormais pris un véritable leadership sur l'infogérance des infrastructures, du poste utilisateur et de l'encaissement. Son offre d'infogérance modulaire répond aux besoins évolutifs de ses clients qui reconnaissent en Tibco un industriel de l'infogérance.

Les prestations de Tibco pour le retail	Les apports de Tibco aux enseignes
<ul style="list-style-type: none">■ Accueil téléphonique personnalisé■ Assistance téléphonique■ Maintenance 24h/24 - 7j/7■ Intégration et déploiement■ 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 conseillers 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).

Tibco en quelques chiffres :

- Tibco, groupe français.
- 106 millions d'euros de chiffre d'affaires.
- 73 points techniques en France (à moins de 2H de nos clients).
- 1239 collaborateurs.
- Centre d'appels en 24H/24 – 7J/7 – 365J/an.
- 300 000 tickets traités par nos centres de services par an.
- 400 000 équipements maintenus.
- 25 années d'expérience (création en 1984).

Contact :

Hélène KERAMBLOC'H – Directrice Communication Groupe Tibco - hkerambloch@tibco.fr
– 02 40 32 28 34

www.tibco.fr; www.tibcoretail.fr