

Dometic France maîtrise ses coûts grâce à l'infogérance de son système d'information par Jalix

L'intégrateur – conseil Jalix a été retenu pour l'infogérance du système d'information de Dometic France, grâce à son approche globale et ses compétences aussi bien dans la gestion des infrastructures, que la gestion des applications (CRM, ERP...) et la fourniture d'un helpdesk à distance accessible tous les jours.

Le groupe Dometic est un équipementier majeur, spécialisé dans la fourniture d'équipements et produits de confort destinés aux marchés des véhicules de loisirs, de l'automobile, du transport routier et de la plaisance. Dometic propose une gamme complète de climatiseurs, réfrigérateurs, auvents, produits de cuisson, sanitaires, éclairages, solutions en énergie, produits de confort et de sécurité, fenêtres, portes et autres équipements pour l'hôtellerie, les bureaux, les collectivités, ainsi que pour le transport et la conservation des vins et des produits médicaux.

Le groupe possède 21 sites de production dans le monde et emploie 5 800 collaborateurs (dont 50 en France). Il réalise un chiffre d'affaires de 870 millions d'euros (dont 25 millions d'euros en France hors périmètre acquisition).

Ses produits sont proposés dans près de 100 pays et principalement fabriqués dans leurs usines. Ils sont distribués à travers une quinzaine de sociétés de ventes et une centaine de distributeurs.

Problématique

Filiale de la holding Suédoise, Dometic France dispose de son propre système d'information composé aujourd'hui de 60 postes de travail, de 8 serveurs physiques et de 3 serveurs virtuels. Depuis 2004, jusqu'à la fin de l'année 2009, pour la gestion de son système d'information, Dometic faisait appel à un consultant extérieur qui intervenait 3 jours par semaine, mais l'entreprise est progressivement passée de 20 à 50 utilisateurs.

Au cours de l'année 2009, les besoins en infogérance de Dometic ont évolué et le consultant extérieur ne disposait pas de la structure et de l'offre de services nécessaires pour assurer la gestion de l'informatique de Dometic et accompagner la société dans son développement. À la fin de l'année 2009, Dometic a lancé une consultation auprès de plusieurs sociétés dont Jalix. Sur la base des éléments fournis, il a été demandé à chaque société consultée de présenter un premier niveau de schéma directeur à court, moyen et long terme et de présenter l'approche technique et méthodologique et les axes de progrès envisagés.



Solution / Mise en œuvre

Depuis le mois de juin 2009 et dans le cadre d'un contrat d'une durée de 3 ans renouvelable, Jalix a en charge l'infogérance complète du système d'information de Dometic France. Ce contrat a été défini en fonction de l'évolution possible du nombre d'utilisateurs et Jalix a formalisé son engagement fort en définissant une convention de niveau de services (CNS/SLA) sur le périmètre défini. Le respect de cet engagement est suivi trimestriellement au travers d'un certain nombre d'indicateurs et un comité de pilotage avec la direction de Dometic.

Parmi les éléments de ce périmètre, figurent : la bureautique (postes de travail fixes et nomades, imprimantes, outils) – la gestion des achats de matériel et des licences (hard et soft) – la sauvegarde des données – la messagerie – la téléphonie – la sécurité – les bases de données – les serveurs – les postes de travail – l'infrastructure réseau et la mobilité (gestion des iPhone), ainsi que la gestion des applications métiers (CRM & ERP) de l'éditeur Microsoft, dont Jalix est partenaire Silver.

Pour chacun de ces éléments du périmètre d'infogérance, Jalix étudie les besoins de Dometic avant de soumettre ses préconisations puis déployer les solutions retenues, en ayant toujours obtenu au préalable la validation de Dometic. Une réunion mensuelle et un comité de pilotage trimestriel permettent de suivre l'évolution des projets.

Avantages et bénéfices

En matière de sauvegarde des données, Jalix assure une sauvegarde quotidienne, hebdomadaire et mensuelle sur des bandes de sauvegarde magnétiques et a défini de manière plus globale un Plan de Reprise d'Activités (PRA).

Pour la téléphonie, Jalix a choisi de faire évoluer la solution PABX Alcatel existante chez Dometic pour mettre en place une solution de centre d'appel ISI-COM afin de ne plus perdre d'appel et d'obtenir des statistiques sur les pics d'activité par service. Enfin, une solution de fax numérique a été mise en œuvre.

En 2011, Jalix a également revu l'ensemble des postes de travail de Dometic en sélectionnant une offre HP et uniformisé le parc des imprimantes afin d'optimiser les consommables. Cette industrialisation et uniformisation des processus de gestion des postes de travail a permis de réduire les coûts de maintenance tout en offrant un meilleur service (diminution des pannes) et en garantissant une grande flexibilité (le remplacement d'un PC complètement paramétré se fait en quelques heures seulement).



« Grâce à l'expérience de Jalix en matière d'infogérance, nous bénéficions d'un ensemble de compétences pour la gestion et l'optimisation de notre système d'information ainsi que d'une maîtrise des coûts grâce à une stratégie IT sur 3 ans »

commente **Sophie Dixon**,
directeur général
Dometic France.

Pour l'ensemble de ces actions, Jalix travaille en étroite collaboration avec la direction informatique du groupe Dometic, basée en Suède et les équipes se rencontrent deux fois par an, à minima.

Au cours de ces réunions, sont évoqués les projets inclus dans le contrat d'infogérance, mais également des projets complémentaires, mis en œuvre en fonction du budget disponible.

Ainsi, dans le courant de l'année 2011, l'intégrateur – conseil Jalix a mis en place la dématérialisation des factures de Dometic avec le logiciel Medius.

C'est également de cette façon que Jalix a développé une interface avec l'ERP Microsoft Dynamics AX2009 pour permettre aux équipes de Dometic de disposer automatiquement des références et des informations sur les produits dans la base CRM.

En 2011, Dometic s'est également tournée vers la santé avec le développement d'une gamme spécifiquement dédiée au secteur médical. Jalix prend désormais en charge le support et le déploiement des solutions logicielles qui permettent de piloter et monitorer les équipements de la gamme médicale de Dometic (centralisation des capteurs de température par exemple). Les clients finaux de Dometic issus du secteur de la santé disposent désormais d'un service client géré par Jalix.

Au cours de l'année 2012, plusieurs projets devraient ainsi voir le jour : le développement d'un site internet de «second choix» pour la gestion des retours des produits de la part des clients. Jalix travaille également sur le lancement de deux portails web : l'un pour les demandes de recours en garantie pour les ateliers agréés, l'autre pour les revendeurs B to B pour la gestion des stocks, le suivi des commandes et du compte client.

Partenaire historique de Dometic pour le déploiement des outils ERP et CRM de l'équipementier, Jalix sera également chargé de la migration vers Microsoft Dynamics CRM 2011.