



TEMOIGNAGE CLIENT

Solution d'infrastructure d'accès pour les SERVICES

Le Secteur Transmission & Distribution d'ALSTOM a choisi la solution de gestion des forces de vente Cameleon Visual Selling avec l'infrastructure d'accès Citrix pour optimiser son organisation commerciale

Points clés

Métier :

Acteur majeur sur le marché de la transmission et la distribution d'énergie, ALSTOM T&D commercialise des équipements et des services aux opérateurs de réseau et industriels

Effectifs :

- 28 000 salariés (Monde),
- Plusieurs milliers de clients actifs répartis à travers le monde (industriels et opérateurs de réseau).

Informatique :

- 6 serveurs Citrix (Compaq DL360 2 x 1.4GHz) – 900 utilisateurs dans plus que 35 pays – Réseau WWAN/CWAN/LAN ou Modem,
- Informatique multi-plates-formes.

Partenaires :

- IT Centre basé à Levallois-Perret qui réalise la maîtrise d'oeuvre du groupe,
- IT Centres qui gèrent les serveurs régionaux en Angleterre, Etats-Unis, Espagne, Italie, Emirats, Inde, Singapour et Chine.

Solutions :

- Citrix MetaFrame XP Feature Release 2,
- Progiciel d'automatisation de forces de vente Cameleon Visual Selling avec configurateur de produits d'ACCESS COMMERCE.

Bénéfices :

- Simplification de l'architecture, des infrastructures informatiques et du support requis,
- Accélération du déploiement,
- Collaboration multi-sites et multi-organisations, entre la fonction commerciale et les business.

LE CONTEXTE : ALSTOM T&D, ACCESS COMMERCE ET CITRIX

Acteur majeur sur le marché de la transmission et la distribution d'énergie (réseaux électriques haute et moyenne tension), le Secteur Transmission & Distribution d'ALSTOM (ALSTOM T&D) commercialise des équipements et des services aux opérateurs de réseaux et industriels. Au cours des années, son cœur de métier a évolué de la vente d'équipements (transformateurs, interrupteurs, matériels de protection et mesures...) vers celle de services (gestion et supervision de réseaux industriels complexes par exemple). Aujourd'hui, cette société compte plusieurs milliers de clients actifs répartis à travers le monde. La complexité de l'offre de la distribution électrique réside dans l'assemblage à la commande d'une multitude de composants standards et dans l'élaboration de solutions spécifiques à un client ou un marché. Chaque commande est différente de la précédente et peut faire l'objet d'un nombre gigantesque de combinaisons possibles. Début 2001, le groupe décide de renforcer les méthodes de son organisation commerciale en investissant dans une solution logicielle Front-Office. "A l'époque, plusieurs solutions de déploiement d'applications commerciales existaient déjà au sein d'ALSTOM T&D mais le groupe cherchait aussi un outil de suivi commercial et de gestion de relation client. Le choix s'est porté sur le progiciel Cameleon d'ACCESS COMMERCE avec qui nous avons déjà travaillé pour les besoins de l'un de nos business." souligne François Calvet, DSI d'ALSTOM T&D. Aujourd'hui, la force de vente d'ALSTOM T&D utilise la solution de gestion des forces de vente (SFA) pour suivre l'activité commerciale et établir les prévisions de vente. Les commerciaux en charge de la réalisation de devis utilisent en parallèle des fonctions SFA classiques du produit, l'outil de configuration et le tableur devis afin de réaliser rapidement des propositions commerciales fiables intégrant des produits complexes.

LA SOLUTION ACCESS COMMERCE AVEC CITRIX

L'an dernier, un premier serveur Citrix MetaFrame XP avec l'application ACCESS COMMERCE (Cameleon Visual Selling) est installé aux Etats-Unis. "35 utilisateurs, très distants géographiquement, travaillent ainsi en mode connecté, collaborent et accèdent à toutes les ressources de l'entreprise", souligne le DSI d'ALSTOM T&D. Après ce premier déploiement, qui a permis de confirmer la viabilité et les bons temps de réponse du système, un second serveur Citrix est installé, début 2003, sur le site de Levallois. "Le tandem Citrix - ACCESS COMMERCE répond complètement à nos attentes. La solution permet en effet d'adapter et de faire évoluer notre architecture réseau tout en optimisant les coûts".



Aujourd'hui le déploiement prend rapidement de l'envergure. Il compte environ 900 utilisateurs : 600 sur la partie gestion des forces de vente avec Cameleon Visual Selling et 250 utilisateurs utilisent en plus les fonctions de configuration de produits et le tableur devis. Aujourd'hui, trois modes de connexion sont disponibles : le traditionnel client-serveur où l'ordinateur travaille en mode déconnecté et le modèle Citrix du tout connecté par modem ou en ligne à travers le WAN. Selon François Calvet, "les utilisateurs ont favorablement accueilli la solution que nous avions préconisée. Pour eux, elle offre l'avantage d'être plus souple que la précédente. Pour nous, elle permet de réduire considérablement le nombre de serveurs". Pour se connecter, les utilisateurs ont le choix entre trois options :

- à haut débit via le LAN, en mode client-serveur lorsqu'ils sont sur un des sites industriels du groupe,
- à bas débit, en mode déconnecté, avec synchronisation via la connexion téléphonique classique,
- et enfin en ligne, à travers le WAN via Citrix, vers des serveurs centraux.

En fait, la stratégie est de favoriser le remplacement des modes client-serveur et nomades vers la solution Citrix, partout où cela est possible, afin de réduire les coûts informatiques.

UN RETOUR SUR INVESTISSEMENT QUASI-INSTANTANÉ

Selon François Calvet, la solution mise en place présente de nombreux atouts, notamment au niveau de la synchronisation. Ici, contrairement au mode client-serveur traditionnel où il faut à chaque fois un module client sur chaque poste de travail pour effectuer la synchronisation, tout se fait de manière automatique et transparente car il n'y a aucun logiciel à installer sur le poste client. Cela a pour conséquence directe d'accélérer le déploiement, en évitant de passer sur

chaque station. "Que l'on ait à traiter 10 ou 100 postes de travail, le temps de déploiement de la solution est presque identique, pour les aspects techniques uniquement (pour la formation et l'accompagnement des utilisateurs les charges restent quasiment les mêmes) car tout se passe en même temps et se traite en une seule fois. Le gain de temps et donc le retour sur investissement est considérable. L'installation d'un nomade prend 3 à 4 heures, 1 à 2 heures pour le client-serveur, 1 minute pour Citrix et c'est automatique)". "Optimiser et réduire le coût de fonctionnement des solutions logicielles Cameleon d'ACCESS COMMERCE, offrir un accès direct aux ressources groupe pour les utilisateurs, faciliter le déploiement et la mise à jour des versions représentent des bénéfices indéniables, conclut François Calvet.

Dans le cadre de la mise en place de la solution Cameleon Visual Selling pour ALSTOM T&D, la solution Citrix apporte quatre bénéfices majeurs - robustesse, sécurité, performances et capacité de montée en charge - qui sont clés pour un groupe industriel tel qu'Alstom. Pour le client, un des points clés offert par la solution est la possibilité de donner aux utilisateurs un accès à l'ensemble des données de l'entreprise en toute intégrité et sécurité. La simplicité de mise en œuvre de l'infrastructure d'accès Citrix, nous permet de faciliter l'implémentation de nos solutions. Cela représente un réel avantage concurrentiel pour nos clients qui souhaitent avoir un déploiement rapide de la solution que nous leur proposons, pour être immédiatement opérationnels.

LOUIS BERINGER,
Directeur Commercial, ACCESS COMMERCE



Citrix Systems, Inc. (Nasdaq : CTXS) est le leader mondial des solutions d'infrastructure d'accès. Solution renommée et éprouvée, Citrix MetaFrame Access Suite permet d'accéder facilement et de façon sécurisée aux ressources de l'entreprise "on demand" depuis n'importe où, et à partir de tout type de poste et de connexion. Près de 50 millions de personnes et plus de 120 000 entreprises dans le monde utilisent les solutions Citrix. Citrix est présent dans 22 pays, compte 1700 personnes, et s'appuie sur un réseau de plus de 7000 partenaires.



ACCESS COMMERCE est un éditeur français (créé en 1987 et basé à Toulouse) d'applications et de composants CRM/eCommerce, qui se positionne sur le marché des outils d'aide à la vente de produits complexes. Concrètement, nous offrons des solutions de type automatisation de force de vente et informatisation des réseaux de distribution de nos clients, précise Louis Beringer, directeur commercial d'ACCESS COMMERCE. L'éditeur compte aujourd'hui plus de 650 clients actifs, principalement des industriels.

Citrix Worldwide

SIÈGE EN EUROPE DU SUD

Citrix Systems France
7, Place de la Défense
92974 Paris La Défense 4 Cedex
Tél : +33 1 49 00 33 00
Fax : +33 1 49 00 33 03

SIÈGE EN EUROPE

Citrix Systems International GmbH
Rheinweg 9
8200 Schaffhausen
Switzerland
Tel: +41.52.635.7700

SIÈGE AUX ETATS-UNIS

Citrix Systems, Inc.
851 West Cypress Creek Road
Ft. Lauderdale, FL 33309 USA
Tel: +1.954.267.3000