



## Avec Citrix, "ça roule" pour les commerciaux de Colas

"L'efficacité des commerciaux implique la mise à disposition d'une information pertinente quasiment en temps réel sur leurs ordinateurs portables. La mise en oeuvre d'une application Citrix a contribué à l'amélioration significative de la qualité de service de nos trois directions commerciales".

### BERNARD CRUEGHE

Chargé de l'assistance à la maîtrise d'ouvrage.

Comment se libérer de la complexité et de la lenteur des accès à distance ? Pour les forces de vente du Groupe Colas la question ne se pose plus depuis la mise en oeuvre d'une solution Citrix externalisée.

Leader mondial de la construction et de l'entretien des routes, le Groupe Colas existe depuis plus de soixante-dix ans. C'est dire si la société - présente sous les marques Colas, Sacer et Screg - a traversé de nombreuses révolutions technologiques, tant dans ses métiers que dans le mode de fonctionnement de ses services. Depuis 1999, le Groupe COLAS a déployé le progiciel Vente Partner (logiciel CRM édité par KDP informatique) auprès de 70 commerciaux équipés aujourd'hui de portable avec lequel ils se connectaient jusqu'à fin 2003 au site central de Velizy en banlieue parisienne. Et cela, afin d'échanger des données et faire remonter sur le site central les informations collectées sur le terrain mais aussi afin de mettre à jour leurs fichiers et bases de données embarqués utilisés notamment via Internet ou par liaison GPRS, en relation avec Ventes Partner, un logiciel de CRM (customer relationship management) fourni par KDP Informatique.

Néanmoins, la lourdeur et la complexité des procédures de transfert et synchronisation en mode nomade ainsi que la quasi-impossibilité pour les trois directions commerciales du Groupe (Colas, Sacer et Screg) de travailler sur des données fiables et à jour, ont conduit Speig à lancer, courant 2002, un projet de modification de l'infrastructure existante. Cela, afin de centraliser l'application commerciale sur une structure externalisée et d'en profiter pour mettre l'application métier des forces de vente en connexion permanente via Citrix permettant ainsi d'offrir une qualité de service identique en mode local ou en mode nomade.

### Points clés

#### Les bénéfices-clés de la solution Citrix

- Mise à disposition des utilisateurs d'une information pertinente et en temps réel,
- Administration simplifiée de l'application commerciale via le partenaire ASP,
- Amélioration de l'efficacité et de la qualité de service, tant pour les soixante-dix utilisateurs nomades que pour les trois directions régionales des marques Colas, Sacer et Screg.

**CITRIX ET ASP, LE COUPLE GAGNANT**

Partenaire de Speig, Aspaway, fournisseur d'applications hébergées, prend alors en charge l'application commerciale en mode ASP (Application service provider) et implémente une solution Citrix MetaFrame afin de permettre aux commerciaux de travailler en direct sur leurs applications et leurs données. "Nous avons envisagé d'autres possibilités comme TSE mais Citrix se montrait plus rapide en terme de temps de réponse et, de plus, cette technologie est bien maîtrisée par notre prestataire ASP" note Bernard Crueghe, chargé de l'assistance à la maîtrise d'ouvrage de Speig. "La validation de cette solution a été effectuée au début 2003 et nous l'avons déployée successivement auprès des directions commerciales de nos trois marques dans le courant de l'année, non sans avoir, par sécurité, effectué entre un mois et un mois et demi de tests avant le basculement définitif". A noter que la solution mise en oeuvre impliquait soit l'utilisation d'un portable seul, en mode local, soit en liaison avec une carte de communication pour utiliser le réseau GPRS. Le progiciel

métier Ventes Partner a subi également quelques retouches en matière de paramétrage afin de s'adapter à la nouvelle architecture.

"Il s'agissait d'un changement à la fois technique et fonctionnel mais la maîtrise technique de notre partenaire et une phase de tests très rigoureuse ont permis de lever tous les obstacles, conclut Bernard Crueghe. Le bilan, après quelques mois d'exploitation, est tout à fait positif. Après une phase de mise au point sur le réseau interne de la société pour garantir la stabilité des connexions et la qualité de service, les temps de réponse sont devenus très satisfaisants ainsi que l'utilisation des imprimantes locales".

"Les bénéfices constatés après quelques mois d'exploitation sont exactement ceux qui étaient attendus. Désormais, les commerciaux et les directions commerciales des trois marques de l'entreprise peuvent travailler sur des données pertinentes, ce qui a considérablement accru leur efficacité".

**La société**

Implanté sur tous les continents, le groupe Colas est le leader mondial de la construction de routes et de leur entretien. Au travers de ses trois marques, Colas, Sacer et Screg, il emploie plus de 56 000 personnes dans 40 pays. Speig, sa filiale informatique assure les développements, l'exploitation et l'assistance auprès d'un parc comprenant quelque 600 sites et 10 000 terminaux dont 100 portables pour les forces de vente. Basés à Vélizy, Speig emploie 85 personnes.



**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 26 pays, compte 1700 personnes, et s'appuie sur un réseau de plus de 7000 partenaires.