

Parole de partenaire

Témoignage : Mobilité



Marylin Barillot,
Directrice générale d'Intracom

“L'intérêt de Microsoft Windows Server 2003 et Terminal Server réside d'abord dans sa facilité d'utilisation et son niveau de sécurité. Ensuite, la solution est parfaitement compatible avec notre progiciel métier. Enfin, un argument de plus, elle ne nécessite pas un gros investissement.”

Intracom en bref

Intégrateur téléphonique situé à Clichy (92), Intracom compte près de 600 clients : des PME, mais aussi une cinquantaine de grands comptes, parfois en multisites.

www.intracom.org

Implantation régionale

Île-de-France

Mission

Améliorer la productivité des commerciaux nomades par un accès à distance.

Enjeux du projet

Mettre en place le travail à distance avec un maximum de sécurisation et un minimum de coûts.

Bénéfices

- Gain en réactivité et productivité.
- Simultanéité des connexions et exécution des applications sur le serveur en sessions protégées.
- Gestion des applications à partir d'un point unique centralisé.
- Aucun coût de maintenance des postes de travail nomades.

Partenaire

AURAneXt



Intracom opte pour le travail à distance

Pour être plus réactifs, les commerciaux d'Intracom peuvent désormais gérer leurs affaires à distance. Depuis l'an passé en effet, les méthodes de travail ont évolué grâce à la mise en place de Windows Server 2003 et de la solution Terminal Server de Microsoft. Les forces de vente peuvent dorénavant avoir accès à leurs dossiers depuis n'importe quel poste de travail et répondre plus efficacement à leurs clients dans des délais plus serrés.

C'est parce qu'elle ne voulait plus voir ses commerciaux “courir contre la montre” que Marylin Barillot, Directrice générale d'Intracom, une PME spécialisée dans l'installation de systèmes de télécommunication, a mis en place le travail à distance. Jusqu'au printemps 2004, la dizaine de commerciaux, basée en Île-de-France, était obligée de repasser au bureau, situé dans les Hauts-de-Seine, pour traiter les affaires. Une perte de temps considérable en trajets qui entraînait de fait un traitement des dossiers plus lent et moins efficace. Avec l'arrivée du travail à distance, les commerciaux d'Intracom ont retrouvé un nouveau souffle grâce à la solution Microsoft Terminal Server (TS).

■ Des gains de temps conséquents

Créée il y a quinze ans, la société Intracom est un distributeur exclusif d'Alcatel. Ses prestations tournent autour de la téléphonie, du câblage et des services associés à ce type d'activité. Le rôle de ses commerciaux est donc d'élaborer des devis, mais uniquement à partir d'études préalables réalisées sur site. “**Avant que nous ne mettions en place Microsoft Windows Server 2003 et Terminal Server, le suivi des dossiers était impossible ailleurs que dans nos locaux**, confie Marylin Barillot. **Autrement dit, un commercial qui terminait une visite à 17 heures perdait beaucoup de temps dans les transports avant de pouvoir revenir au bureau suivre ses dossiers. Tandis que maintenant, il peut le faire depuis son domicile en se connectant à Internet.**”

Une installation téléphonique se faisant sur mesure, les commerciaux d'Intracom, tous ingénieurs, doivent créer des architectures répondant aux besoins spécifiques de leurs clients. Ils ont à la fois un rôle de conseil et d'audit. Tout ce travail génère beaucoup de saisie et nécessite la consultation permanente d'une base de données importante. “**C'est la raison pour laquelle nous avons opté pour une solution de travail à distance plutôt qu'une autre, réellement nomade**, signale la Dg. **Il nous aurait été difficile d'implémenter notre application métier (éditée sous base 4D) sur des PC portables ou au domicile de nos commerciaux, tant elle est conséquente et**



Parole de partenaire

Témoignage : Mobilité



délicate. Et comme celle-ci gère toute l'activité de notre entreprise (du courrier à la comptabilité en passant par les devis, les commandes, les factures et la messagerie...), sa réplication aurait posé de gros problèmes de sécurité, de synchronisation des données entre ces PC et nos deux serveurs internes, et la solution aurait été lourde et coûteuse."

■ Une solution simple d'accès et sécurisée

C'est la société AURAneXt, partenaire informatique dédié aux PME, qui a conseillé Intracom et s'est chargée de la migration vers Microsoft Windows Server 2003 et de l'activation de Terminal Server en mars 2004. L'intégrateur téléphonique avait néanmoins auparavant consulté d'autres offres de services similaires sur le marché, mais aucune ne l'avait réellement conquis. "Nous voulions une application de travail à distance très simple d'accès, se souvient la Directrice générale d'Intracom. Mais surtout, il fallait que nos commerciaux retrouvent, où qu'ils soient, tous les outils dont ils ont besoin lorsqu'ils sont au bureau, avec la même efficacité qu'en interne."



Page d'accueil du site www.intracom.org

L'autre argument avancé par Intracom pour le choix de Microsoft Windows Server 2003 est celui de la sécurité et de la confidentialité des données. "Certaines informations devaient rester confidentielles, avoue Marilyn Barillot. Avec la solution de travail à distance que nous avons choisie, nos commerciaux peuvent travailler en toute sûreté, les données ne quittent pas nos deux serveurs." Quant à la confidentialité des données, le prestataire AURAneXt a paramétré deux systèmes d'identification individuelle sur la solution de travail à distance de la société : un premier à

l'ouverture de session Windows dans TS, qui demande un nom d'utilisateur et un mot de passe pour se connecter au serveur distant et un second à l'invite de la connexion à l'application métier. Ainsi, personne ne peut aller consulter des informations qui ne le concernent pas directement, "même pas moi !", précise encore la Directrice générale.

■ Un coût réduit

Évidemment "l'effet TS" s'est rapidement fait ressentir chez Intracom et a engendré des conséquences favorables sur le travail des commerciaux. "Cette manière de travailler à distance est une très bonne affaire pour l'entreprise, reconnaît Marilyn Barillot. Les commerciaux perdant moins de temps dans les embouteillages, ils sont plus efficaces et plus épanouis dans leur travail." Gageons que l'installation de Microsoft Windows Server 2003 et Terminal Server sera, chez Intracom, vite rentabilisée. D'autant que son coût au final, moins de 3 000 euros, n'est pas très onéreux. Aucune formation n'aura été nécessaire, ni pour les commerciaux ni pour les autres personnels.

Pour l'heure, Marilyn Barillot n'envisage pas de recourir à des solutions typiquement nomades. Elle trouve les Pocket PC trop restrictifs pour l'usage de ses commerciaux. Néanmoins, elle avoue être actuellement en finalisation de tests pour équiper quelques-uns de ses travailleurs nomades de PC portables avec transmission GPRS/UMTS. "Avec Terminal Server et des PC portables, nous évoluerons vers une mobilité totale, en se connectant au bureau à distance depuis n'importe quel accès Internet, de chez nos clients, depuis un hôtel ou un cyber-café par exemple, ce qui viendra accroître une fois de plus notre productivité", conclut-elle.

Panorama de la solution

Les technologies utilisées :

- Progiciel métier développé en interne sous base 4D
- Microsoft® Windows Server 2003
- Microsoft® Terminal Server Emulation
- Microsoft® Windows XP
- Microsoft® Office 2003

À propos d'AURAneXt



Créée en 1996 et basée à Clichy (92), AURAneXt conçoit et déploie des systèmes informatiques sur mesure s'appuyant sur la sécurisation de l'architecture, la performance, la fiabilité et la productivité de l'environnement. Dotée d'un département technique de 5 ingénieurs en R&D et 15 ingénieurs réseaux et techniciens hautement qualifiés, AURAneXt est Microsoft Gold Certified Partner. Elle tisse avec les PME/PMI des relations de proximité et de réel partenariat.

■ www.auranext.com