

GO ON  
STEP BY STEP



Urs Meier, Solution Sales Engineer  
T&N Telekom & Netzwerk AG

## Stahl + Metall SA – un accompagnement placé sous le signe de la confiance

S'il y a un matériau qui nous accompagne à chaque instant de notre vie quotidienne, c'est bien l'acier. Voitures en acier ultra-résistant, robinetteries sanitaires en acier inoxydable ou pièces d'appareils de haute technologie – le matériau acier est universel et répond aux exigences les plus sévères.

### >>> Satisfaire la demande de la clientèle

Stahl + Metall SA livre le matériau de base pour la production, ce qui, outre sa palette de produits très large, suppose également une connaissance très approfondie des nouveaux produits et technologies. Stahl + Metall SA a un accès direct à des usines européennes de renom, dont elle représente les produits et les prestations sur le marché, un atout pour les clients de Stahl + Metall SA. Négociant libre sur le marché mondial, celui-ci peut répondre à la fois rapidement et en toute indépendance à pratiquement n'importe quel souhait de ses clients. Ses prestations de services couvrent le conseil, l'approvisionnement en matériau, la logistique, le financement, etc.

Le traitement des transactions se fait au moyen d'une solution ERP raffinée et aussi exigeante que les clients au service desquels elle est utilisée tous les jours.

De la part de l'informatique, ceci requiert un partenaire

compétent et fiable capable de garantir le parfait fonctionnement et la disponibilité de l'ensemble des applications critiques pour le fonctionnement de l'entreprise ainsi que l'utilisation systématique des potentiels d'amélioration. <

### >>> Nouveau site – nouveau partenaire

«Avec le déménagement vers un nouveau site et la nouvelle solution ERP, qui nécessitent une infrastructure entièrement différente, nous savions que nous allions devoir trouver un partenaire qui réponde à nos exigences - des exigences spécifiques et élevées», raconte Richard Honegger, directeur financier et administratif, en évoquant l'époque où, voici de cela trois ans, son entreprise s'est mise à la recherche d'un partenaire. C'est durant la période du déménagement que le partenaire que l'entreprise avait jusqu'ici cessé ses



## GO ON STEP BY STEP

activités. Voilà qui a ouvert la possibilité de procéder à l'évaluation d'un nouveau partenaire à l'aune des nouveaux besoins et des nouvelles attentes. En effet, si jusqu'ici, de nombreuses prestations étaient réalisées à distance sous forme de remote service, on désirait avant tout un partenaire «proche» au sens physique du terme et en mesure de se rendre sur place pour intervenir rapidement. «Ce sentiment de sécurité conféré par un accompagnement global était véritablement central pour nous», explique R. Honegger pour décrire les exigences de son entreprise envers le partenaire de SAV. <

### >>> De hautes exigences quant aux processus commerciaux

Et ceci est tout à fait compréhensible quand on pense qu'il faut assurer en permanence pour tous les partenaires, clients, fournisseurs, transporteurs, assureurs et banques en Suisse comme à l'étranger la disponibilité des applications critiques pour les processus commerciaux de la plateforme de communication tout comme de la plateforme servant au traitement des transactions commerciales. Tout particulièrement pour les livraisons internationales directes, il s'agit de permettre au prestataire de services Stahl + Metall SA de mettre à disposition ou de livrer ses prestations et produits dans le respect du calendrier et des exigences de qualité. Un dysfonctionnement du système risquerait de gêner profondément la réalisation de ces conditions indispensables pour la compétitivité de l'entreprise. <

### >>> Des exigences sévères envers le partenaire

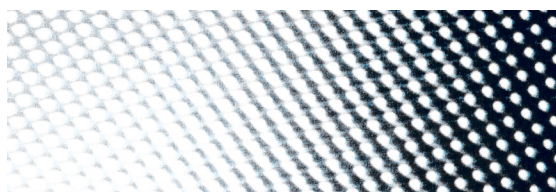
Outre la proximité géographique, déjà mentionnée, la taille de l'entreprise était elle aussi un critère décisif. Comme dans le cas de Stahl + Metall SA lui-même, cela devait être une entreprise de taille moyenne dont le propriétaire serait lui-même présent comme interlocuteur au sein du management. «Nous voulions être certains que le nouveau partenaire aurait une certaine connaissance de la nature des problèmes qui se posaient à nous et s'y intéresserait. T&N a donc marqué des points dès la première rencontre, en arrivant avec un vendeur accompagné d'un directeur de projet informatique chargé de noter sur place nos idées et nos objectifs», se souvient R. Honegger. <

### >>> Une approche systématique de la solution adéquate

Mais l'élément convaincant a surtout été la démarche systématique de T&N, qui traduisait la priorité absolue donnée au sentiment de sécurité recherché. On a donc offert un contrat de services informatiques définissant l'ensemble des conditions générales du partenariat, des délais de réaction et d'intervention jusqu'au modèle de prix des différents tarifs horaires. La prestation préalable que constituait la réalisation d'un état des lieux en commun avec l'ancien partenaire et destinée à mieux connaître Stahl + Metall SA a été perçue par ce dernier comme une mesure génératrice de confiance. Cette démarche a permis de définir un catalogue de mesures englobant toutes les exigences de l'entreprise vis-à-vis de la nouvelle solution. En même temps, l'offre contenait un plan global de mesures préparant le cheminement de développement de la solution alors en place vers la structure souhaitée. Une analyse critique de la solution actuelle, y compris de ses potentiels d'évolution, a largement contribué à aider l'entreprise à clarifier ses besoins propres. Dans ce contexte, au-delà de l'extension de la plateforme, on a défini une migration vers un environnement informatique entièrement nouveau visant à couvrir en premier lieu les besoins de sécurité de l'application commerciale. <



GO ON  
STEP BY STEP



### >>> Pour l'assistance informatique, privilégier la prévention sur la réaction

Pour la mise en œuvre de l'ensemble, toutes les mesures ont elles aussi été organisées de manière à garantir la sécurité et un maximum de disponibilité. Pour ce faire, on a mis au point un concept préventif de maintenance permettant d'identifier d'emblée les menaces potentielles de la disponibilité et de les désamorcer. Au chapitre des atouts pratiques, on mentionnera également les réunions périodiques durant lesquelles les questions sont rassemblées pour être passées en revue afin d'assurer une disponibilité maximum. Étape indispensable, les résultats en sont systématiquement consignés par écrit de manière détaillée pour assurer de A à Z un maximum de compétence. <

### >>> T&N: un accompagnement partenarial

Partenaire informatique compétent, T&N possède un vaste savoir-faire qui lui permet de mettre en place des systèmes et des environnements de systèmes informatiques tournés vers les besoins et les processus commerciaux. Une exploitation durable des potentiels existants assure la sécurité de l'investissement sur l'étendue du cycle de vie prévu. Des chemins d'accès courts et directs au management de T&N garantissent à la fois un suivi personnalisé sur toute la ligne et une productivité maximum. <

### Prestations et étendue du projet:

Chez Stahl + Metall SA, T&N a réalisé les points suivants:

- Mise en place et maintenance d'un environnement Citrix efficient
- Migration complète de toutes les stations de travail vers Windows Vista
- Accès externe sécurisé aux données Exchange réalisé via OWA (Outlook Web Access)
- Mise en place de l'accès externe sécurisé aux applications via une connexion VPN
- Contrat de prestation de services informatiques: délais de réaction et d'intervention garantis sur place ou par service à distance
- Maintenance préventive: garantit au maximum la continuité du fonctionnement du système informatique

### Avantages pour Stahl + Metall SA

- Haute disponibilité du système informatique
- Délais d'intervention courts grâce au *remote service* et au SAV personnel
- Un soutien optimal de la part de T&N
  - Excellente connaissance des processus commerciaux
  - Longue expérience dans le domaine des applications commerciales
  - Impulsion d'idées afin de continuer à développer la solution en commun