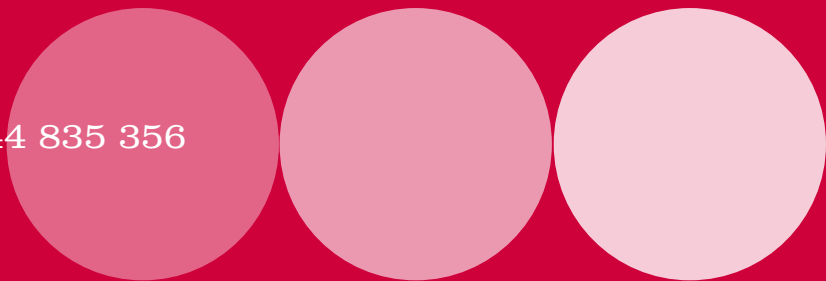


Nous sommes à votre écoute : Tél. 0844 835 356



# NEWSFLASH

Le magazine clients de Telekom & Netzwerk AG

**T&N SIM-CHIP** Réduire les frais de téléphonie mobile en toute simplicité

**DANS LES NUAGES** Communication au «Clouds»

**VIDEOCONFERENCING** Une image en dit plus que mille mots

**VSM** La soupape en cas de surpression

**ENTRETIEN** Avec Christian Bosshard, Ecomedia SA



**T&N**

IT & COMMUNICATION SOLUTIONS




**GO ON**  
STEP BY STEP

## PROGRESSER

Afin d'aller droit au but. Nous regroupons l'informatique, la téléphonie IP, les télécommunications et l'outsourcing afin d'obtenir des solutions intelligentes. Suivez-nous.

Nous progressons – STEP BY STEP – de manière sûre en direction du but.



IT & COMMUNICATION SOLUTIONS

# NewsFlash

Matière à lire pour les curieux



Chères lectrices, chers lecteurs,

La mobilité tient une place de plus en plus centrale dans notre quotidien. Pouvoir communiquer avec ses contacts partout et tout le temps, de préférence en images, avoir en permanence accès aux données essentielles, que ce soit dans un cadre professionnel ou personnel. Ce nouvel univers, où presque tout se fait de manière spontanée car les informations nécessaires sont toujours à portée de main, offre des possibilités quasiment illimitées. Savoir si cette évolution est positive ou non est un débat sans fin. Incontestablement, tous les points de vue sont justifiés. Mais si chaque évolution comporte des inconvénients, l'important est avant tout de tirer parti de ses avantages.

Traiter ensemble des données mobiles grâce à des outils intuitifs et communiquer simultanément par vidéo se révèle extrêmement efficace et permet d'éviter les déplacements superflus. Cela passe toutefois par des infrastructures stables, sûres et hautement disponibles. T&N construit, exploite et entretient des infrastructures informatiques et de communication qui vous rendent joignable depuis n'importe quel endroit.

Le nouveau Newsflash porte en grande partie sur le thème de la mobilité. Nous y expliquons notamment comment réduire vos coûts de communication et gagner en efficacité grâce aux systèmes de téléphonie vidéo et de visioconférence. Nous vous emmenons aussi au-dessus des nuages, au restaurant Clouds, ainsi que dans une société de travail temporaire spécialisée dans l'industrie du bâtiment – deux entreprises pour lesquelles la communication revêt une importance primordiale.

Nous espérons que la lecture de ce nouveau Newsflash saura vous captiver et vous inspirer. N'hésitez pas à nous contacter pour nous communiquer vos éventuelles idées. C'est avec grand plaisir que nous vous aiderons à atteindre vos objectifs.

Nous attendons avec impatience votre prochain contact!

Hermann Graf  
Directeur

**Aller de l'avant! Et ensemble, faire un peu bouger les choses.  
Appelez le 0844 835 356 si vous avez des questions ou si vous souhaitez  
explorer le domaine inconnu qu'est pour vous T&N. Merci.**

## **T&N SIM-Chip – multitalent à fort potentiel d'économies**

Réduire les frais de téléphonie mobile en toute simplicité

4

## **Dans les nuages au « Clouds »**

Une communication sans faille grâce aux solutions high-tech de T&N

6

## **Communiquer face à face rapproche**

Une image en dit plus que mille mots – la vidéoconférence partout et en tout temps

10

## **VSM, la soupape en cas de surpression**

Une entreprise de travail temporaire gagne en rayonnement national grâce à une communication de qualité

12

## **Devenir plus rapide pour pouvoir ralentir la cadence**

Entretien avec Christian Bosshard, directeur informatique d'Ecomedia SA

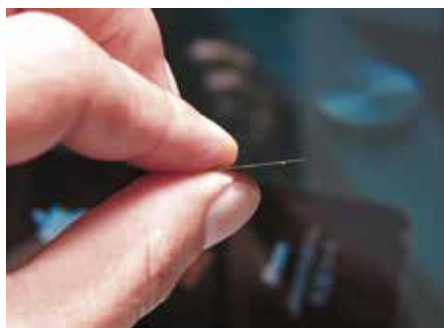
14

Impressum:  
Telekom & Netzwerk AG  
Industriestrasse 2  
8305 Dietlikon  
Téléphone 0844 835 356  
Courriel info@t-n.ch



## Une combinaison qui transforme votre portable en téléphone de bureau

Transférer un appel de votre téléphone portable à un autre collaborateur, c'est vraiment possible? Oui, si l'installation téléphonique peut être gérée par commande DTMF en cours de conversation. Cela peut paraître quelque peu compliqué, mais vous n'avez à vous occuper de rien. Chez T&N, nos spécialistes s'y connaissent à la perfection et se feront un plaisir de vous conseiller.



La SIM-chip T&N – un petit plus à grand effet

## Un menu intuitif

Au sein du menu du téléphone portable figure l'application « One-X T&N ». Celle-ci permet d'activer et de désactiver la SIM-chip. Si la SIM-chip est désactivée, les appels ne peuvent plus être passés via l'installation téléphonique fixe. Le portable fonctionne alors à nouveau comme sans SIM-chip. Il est possible de passer des appels qui ne doivent pas transiter par l'installation télé-



phonique fixe en tapant un préfixe avant le numéro de téléphone. Le numéro appelant affiché est celui du téléphone portable, et les coûts de communication sont imputés sur la facture de celui-ci. Tout simplement génial : lorsque la SIM-chip est activée, quand un appel est passé depuis la Suisse, ce n'est pas le numéro du portable, mais celui du bureau qui s'affiche.

## Une mise en œuvre facile

Spécifique au client, la configuration est définie une seule fois, testée puis multipliée pour le nombre de portables requis. La mise en place de la SIM-chip est généralement réalisée par le client lui-même. En cas de changement de portable par un utilisateur, la SIM-chip de T&N peut être réutilisée sur le nouvel appareil (dépendante du logiciel). À ce jour, la plupart des téléphones portables du commerce fonctionnent parfaitement avec ce dispositif. Toutefois, le secteur de la téléphonie mobile est caractérisé par des innovations permanentes. C'est pourquoi il est primordial de tester au préalable la compatibilité entre la combinaison téléphone mobile/système téléphonique et la SIM-chip.

## Des coûts dérisoires, des effets époustouflants

La mise en service initiale de l'installation téléphonique et la configuration de la SIM-chip de T&N sont facturées selon un forfait unique. À l'unité, la SIM-chip coûte 80,00 CHF hors TVA. Pour de plus grandes quantités, n'hésitez pas à vous renseigner sur nos offres. Ces frais seront largement rentabilisés en l'espace de seulement quelques mois!

## Une carte indépendante de l'installation téléphonique

Des projets combinant des systèmes Avaya, Aastra et Ericsson et la SIM-chip de T&N sont déjà mis en œuvre avec succès. Il est important que l'installation téléphonique offre un service permettant à l'utilisateur du téléphone mobile d'appeler sur un numéro direct commun et d'être ensuite identifié au moyen du numéro envoyé à la personne appelée. Pour votre plus grand confort, ce processus est automatisé par la SIM-chip de T&N.

### POUR TOUT SAVOIR SUR LA SIM-CHIP



Appelez-nous sans attendre pour bénéficier de la nouvelle SIM-chip innovante de T&N. Composez le 044 835 36 64 et demandez Herbert Weiss ou envoyez lui un mail à [herbert.weiss@t-n.ch](mailto:herbert.weiss@t-n.ch).

# T&N

IT & COMMUNICATION SOLUTIONS

## Dans les nuages au «Clouds»

Une communication sans faille grâce aux solutions high-tech de T&N

Souvenez-vous vous de la chanson de Reinhard Mey des années 70, qui relevait les ennuis de la liberté :

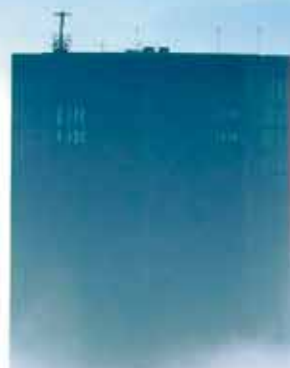
*« Au-dessus des nuages la liberté semble illimitée.*

*Toutes les craintes, tous les soucis, dit-on, restent cachés en-dessous.*

*Seul apparait, ce qui nous semble grand et important, tout à coup frivole et petit. »*

C'est exactement l'impression qu'on a quand on regarde du 35<sup>e</sup> étage du Prime Tower sur la ville de Zurich, dans le « Clouds » devant un bon plat préparé par le chef.

Nous allons vous dévoiler le petit chef d'œuvre de solution de communication T&N qui se cache derrière tout cela.





**L'expérience est à couper le souffle : avec ses 120 mètres de hauteur et sa façade verte réfléchissante, la Prime Tower, située dans le quartier de Zurich-Ouest, a quelque chose d'un édifice de grande métropole. Quoi qu'il en soit, le restaurant perché au 35<sup>e</sup> étage de la tour en met plein la vue et affiche des mois à l'avance des taux de réservation impressionnants.**

Par-dessus les nuages, où, comme le chante Reinhard Mey en allemand, «la liberté semble être infinie», la vue est si époustouflante que vous pourriez bien en oublier de mâcher. La position quasi centrale de la Prime Tower vous permettra en effet de découvrir Zurich comme vous ne l'avez jamais vu. Le plus haut bâtiment de Suisse domine la ville de Zurich à une hauteur rivalisant avec l'Uetliberg. Par beau temps, les Alpes glaronaises se dessinent derrière le lac de Zurich, qui nous tend les bras. En direction du nord-ouest, on aperçoit le canton d'Argovie jusqu'à la Forêt-Noire. Mais c'est dès votre arrivée que débute cette expérience hors du commun : à la réception située au premier étage, vous êtes chaleureusement accueilli, et votre réservation est confirmée. Quel-ques secondes suffisent pour accéder ensuite au restaurant au 35<sup>e</sup> étage. Une fois en haut, une employée sympathique vous accompagne au bar pour l'apéritif, puis à la table qui vous est destinée. L'architecture intérieure, d'aspect variable selon la perspective, ne vole en rien la vedette à la vue. Le cadre est agréable, noble sans être guindé, et d'allure moins artificiellement sophistiquée que d'autres endroits qui se veulent modernes.



Le fameux cuisinier Gault-Millau **David Martínez Salvany** vous souhaite le bienvenu au « Clouds »





### Une gastronomie de haute voltige

Notre hôte est le célèbre David Martínez Salvany, encensé par le Gault Millau, qui s'est fait un nom au Stadthotel Greulich et a permis au « Clouds » de rejoindre l'univers céleste des hauts lieux de la gastronomie. Les portions sont conviviales, la présentation belle et sans fioritures, les prix adaptés à ce lieu d'exception sans pour autant être excessifs. Une expérience culinaire hautement réjouissante de bout en bout. Rien que du point de vue logistique, cuisiner au « Clouds » relève de la prouesse. La cuisine principale se trouve au 34<sup>e</sup> étage. Les assiettes contenant les mets sont transportées dans un chariot chauffant hissé à l'aide du monte-charge jusque dans la petite cuisine passe-plats où l'on apporte aux mets les dernières touches de finition. Les deux chefs, qui se trouvent chacun à un étage différent, communiquent à l'aide de micro-casques.

### L'élément clé : une solution de communication adaptée

Pour que toute cette expérience de gastronomie moderne puisse devenir réalité, il était essentiel de disposer d'une solution de communication qui reste opérationnelle en permanence, ne craigne pas les pannes et soit à la fois flexible et efficace. C'est à la suite d'un appel d'offres que T&N a été chargé à la fin de l'été 2011 de fournir à l'établissement cette solution de télécommunication

ainsi que le réseau informatique adéquat. Le choix s'est arrêté sur Alcatel Omni PCX, qui communique par VoIP et se prête parfaitement à la téléphonie sur le réseau WLAN. Pour assurer un fonctionnement sans encombre, on a choisi un réseau informatique du fabricant Extreme-Networks comprenant à la fois les commutateurs et l'émetteur WLAN. Cette technologie garantit une fiabilité parfaite, un haut débit de données ainsi qu'une transmission simultanée de la téléphonie et des données via l'émetteur WLAN. En plus de la téléphonie fixe normale, l'utilisation de téléphones portables est assurée via une couverture WLAN étendue. Celle-ci inclut l'accès Internet des clients, la téléphonie sans fil, le système de caisse et de réservation ainsi que le système d'accès. La couverture WLAN s'étend de la réserve du sous-sol aux cuisines et zones de restaurant des 34<sup>e</sup> et 35<sup>e</sup> étages en passant par l'accueil du premier étage mais aussi par les bureaux du sixième étage, assurant ainsi le fonctionnement optimal du « Clouds ».





La vue nocturne imprenable sur la gare centrale de Zurich

### Un projet bouclé magistralement à la dernière minute

«D'après mon expérience, les travaux de mise en place et de transformation dans la restauration et le commerce de détail sont généralement accompagnés d'un certain stress. Je n'ai cependant jamais connu d'expérience comme celle du « Clouds » a déclaré Urs Stettler (e-WideWeb SA), chef de projet, qui était chargé de coordonner tous les partenaires. «En raison de retards de construction, nous n'avons pu démarrer la mise en œuvre du projet qu'à la date où il aurait normalement dû être achevé. Pour que tout soit tout de même prêt dans les temps, nous avons dû constituer toute l'infrastructure au préalable et travailler ensuite nuit et jour pour la mettre en place dans le « Clouds ». Malgré un énorme chaos et des délais serrés, tout a fonctionné. Cela aurait été impossible à prévoir et n'a pu fonctionner que parce que tous les participants savaient ce qu'ils avaient à faire, ont travaillé comme un seul homme et ont fait preuve d'une volonté incroyable. Le « Clouds » a ouvert à la date prévue par le projet définitif. Tout était prêt et opérationnel. Les personnes impliquées ont toutes fourni un travail exceptionnel.

#### AVANTAGES ET PLUS-VALUES POUR LE « CLOUDS »

- Une solution de haute performance possédant une grande sécurité de fonctionnement
- La modularité optimale de la solution globale
- La combinaison d'un réseau de données sans fil et de la téléphonie sans fil dans un seul concept
- Utilisation du réseau WLAN pour la téléphonie sans fil et l'échange de données, d'où une diminution du nombre d'antennes et une simplification de la conception de la solution
- Une infrastructure unique qui facilite le service après-vente
- T&N pour seul et même partenaire
- Une réalisation de projet efficace et économique

## Communiquer face à face rapproché

Une image en dit plus que mille mots – la vidéoconférence partout et en tout temps



La vidéoconférence se transforme en un service commun, comme le téléphone – à la place de travail et mobile

Dans un monde en perpétuelle évolution, la coopération constitue un outil capital et un atout stratégique de taille. Pour suivre le rythme, les cycles de décision doivent se faire toujours plus courts, sachant que bien souvent, les membres d'une même équipe ne travaillent pas sur un même lieu. Ceci explique que la collaboration à distance tende à se répandre. Mais cette distance entraîne justement souvent un certain manque d'implication – un défaut que vient palier la vidéoconférence, car les tâches les plus délicates s'effectuent plus aisément et rapidement avec des images qu'avec de simples mots.

### Comment est-il possible d'optimiser la collaboration à distance?

L'utilisation de la vidéoconférence en salle de réunion n'a rien de nouveau. La véritable innovation que sont en mesure d'offrir les solutions actuelles consiste en revanche à fournir une vidéo en haute qualité sur presque tous les types de terminaux (tablettes, smartphones, ordinateurs portables). Cette mobilité vidéo permet des modes de travail véritablement nouveaux : une optimisation des processus de l'entreprise, une force d'innovation renforcée ainsi qu'un engagement plus efficace des collaborateurs, quel que soit l'endroit où ils se trouvent. La vidéoconférence est en passe de devenir un service «ordinaire», comme jusqu'ici la téléphonie. Utilisable partout, elle offre en outre un maniement particulièrement intuitif.

Jusqu'à présent, il était impossible de mettre en place une vidéoconférence sans disposer d'une infrastructure dédiée, le plus souvent installée dans une salle de réunion – une situation peu commode en raison des déplacements auxquels pouvaient être contraints les différents interlocuteurs. De ce fait, la fréquence d'utilisation de ces systèmes était trop faible eu égard à leurs coût d'acquisition. Pour une communication



succincte, un simple appel fait bien souvent l'affaire. Mais lorsque cela ne suffit pas, il est important de pouvoir recourir spontanément à d'autres moyens de communication. Voilà justement les bénéfices qu'apporte le nouvel univers de la vidéoconférence. Au cours de la conversation, vous vous dites que vous aimeriez voir votre correspondant afin de pouvoir mieux apprécier la situation à l'autre bout du fil? Pour ce faire, émettez un appel vidéo au moyen de votre smartphone, tablette ou notebook et invitez les interlocuteurs souhaités à une vidéoconférence. Vous pourrez alors travailler ensemble sur des documents et échanger vos points de vue. Les avantages sont évidents:

- une meilleure compréhension grâce à la perception d'images, et non uniquement de paroles.
- une meilleure implication dans la communication car les correspondants se regardent dans les yeux.
- une accélération de la prise de décisions grâce à l'accès à un plus grand nombre d'informations et à la participation directe de toutes les personnes nécessaires pour aboutir à une décision.
- l'intervention d'un spécialiste qui, bien que ne participant pas directement à la réunion, peut être consulté si besoin est.

### Une grande facilité d'enregistrement

Chaque fois que vous le souhaitez, que ce soit pour servir de compte rendu ou de supports d'information/d'apprentissage à d'autres collègues, vos vidéoconférences peuvent être enregistrées à l'aide d'un simple bouton. Les vidéos peuvent ensuite être rendues accessibles très facilement, en interne comme en externe. Voici quelques exemples d'utilisations possibles :

- la mise à disposition, pour tous les employés, du commentaire du PDG sur le bilan mensuel de l'entreprise
- la diffusion d'actualités à caractère général sur les produits, les marchés, etc.
- la mise en accès d'extraits ou de l'intégralité de certaines réunions internes
- la transmission d'explications concernant le maniement d'un appareil

Bref, une liste d'applications sans fin.

### Une haute qualité d'image

Jusqu'ici, les bandes passantes étaient insuffisamment larges ou trop chères, et les dispositifs fixes fournissaient des images de mauvaise qualité ou instables. Mais désormais, tous les systèmes vidéo possèdent la qualité Full HD et une bande passante minimale, et la réalisation de vidéos de qualité HD est possible même sur le réseau mobile. Cela permet la transmission d'images aussi nettes que vivantes, comme si votre collègue était assis juste à côté de vous.

### La virtualisation du matériel vidéo dans le centre de données

Jusqu'ici, la vidéo était toujours reliée à un matériel informatique spécifique. Cela est d'ailleurs encore aujourd'hui le cas dans les salles de réunions, lorsque l'on souhaite obtenir une qualité maximale. Le centre de données offre toutefois de toutes nouvelles opportunités. S'il fallait auparavant disposer de matériel informatique particulier pour tous les services vidéo centralisés, bon nombre de ces fonctions peuvent aujourd'hui être exécutées sur des machines virtuelles (VMware, Hyper-V, Xen) en interne ou par le biais du centre de données. Par exemple : l'enregistrement de vidéoconférences, la transmission via un pare-feu, l'intégration de Lync, la gestion centralisée de la vidéo, etc. Il faut se rendre à l'évidence : la tendance est de plus en plus à la virtualisation ! Les services vidéo font partie du portefeuille de Unified Communication & Collaboration et interviennent ainsi directement dans les autres services de communication de l'entreprise.

### Conseils – Quel système utiliser dans quel cas de figure?

Face au large choix de systèmes de vidéoconférence, il est judicieux de vous entretenir avec un spécialiste pour savoir dans quels cas Skype, Go-To-Meeting ou WebEx sont suffisants et quand le recours à une solution de vidéoconférence devient utile, ou bien encore quels avantages une solution de vidéoconférence offre en comparaison de Go-To-Meeting ou de Skype. Il est essentiel de définir les objectifs et l'utilisation d'un système. Cela permet ainsi à nos spécialistes de mettre en œuvre une solution sur mesure. En effet, nous nous engageons à trouver une solution adaptée aux exigences de chacun de nos clients. Nous sommes à votre disposition pour vous faire une démonstration pratique de la vidéoconférence et nous réjouissons d'ores et déjà de votre prochaine prise de contact.

#### T&N – VOTRE PARTENAIRE POUR LES SOLUTIONS DE VIDÉOCONFÉRENCE



Tirez parti de la compétence de vos collaboratrices et collaborateurs grâce à une collaboration aisée englobant l'ensemble de l'entreprise – n'hésitez pas à prendre contact avec Urs Meier au 044 835 36 70 ou à l'adresse [urs.meier@t-n.ch](mailto:urs.meier@t-n.ch).

## VSM, la soupape en cas de surpression

Une entreprise de travail temporaire gagne en rayonnement national grâce à une communication de qualité



VSM Personal Management Group SA s'est spécialisé dans l'emploi temporaire pour le BTP (gros œuvre et second œuvre)

**Depuis plus de dix ans, VSM Personal Management Group SA est un partenaire fiable en matière d'emploi temporaire pour le BTP (gros œuvre et second œuvre), l'industrie, le secteur des technologies et de la santé ainsi que pour le domaine commercial. La recette de son succès : sa proximité avec le client et des collaborateurs engagés. La gestion des données et des informations joue cependant elle aussi un rôle capital.**

Dans diverses branches, la situation est tendue, voire très tendue. Du fait de la dynamique économique persistante, il est devenu incontournable de s'intéresser à des formes plus modernes de planification des ressources. Dans le domaine du gros œuvre et du second œuvre, l'emploi de salariés temporaires venant de Suisse et des pays limitrophes est à l'ordre du jour depuis déjà bien longtemps. Dans les opérations sur projet, l'activité est constamment en dents de scie – un véritable casse-tête à gérer pour les entreprises du bâtiment. Embaucher tantôt plus, tantôt moins de main-d'œuvre demande une bonne dose de savoir-faire dans le domaine de la gestion du personnel ainsi que l'utilisation d'outils adéquats. Cela fait 10 ans que VSM est spécialisé dans ce



domaine. Entre-temps, VSM a pourvu plus de 40 000 emplois. L'entreprise se distingue en particulier par des processus bien structurés, une infrastructure performante et un comportement loyal envers ses collaborateurs et ses clients. Un très vaste réseau d'employés venant de Suisse et des pays limitrophes lui permet de faire en sorte que soit affecté à tout moment l'homme ou la femme qu'il faut à l'endroit qu'il faut.



### Parler la même langue

Les conseillers en recrutement sont des spécialistes de leur domaine. Les clients ont ainsi affaire à des interlocuteurs qui parlent la même langue qu'eux et comprennent parfaitement leurs besoins. Avec ses quatre sites en Suisse alémanique et ses quelque 65 employés, VSM présente une forte densité et est donc en mesure d'assurer au mieux le suivi de ses employés et de ses clients. En période de pointe, VSM emploie plus de 700 personnes dans diverses entreprises. Cela engendre un volume impressionnant de données à traiter. L'administration du personnel est par essence un travail sans relâche, mais dans le domaine du travail temporaire, la brièveté des délais constitue un défi supplémentaire. Il va donc de soi que tout cela n'est pas gérable sans un équipement informatique et de télécommunication performant.

### LE POINT DE VUE D'ANDRÉ FIERZ DIRECTION, VSM



Divers facteurs d'influence ont rendu nécessaire la refonte substantielle de notre infrastructure informatique. Nous avons donc élaboré avec T&N plusieurs variantes de solutions et finalement opté pour une structure centralisée de serveurs virtuels. Dans le cadre de notre collaboration pour la réalisation de notre projet, nous avons trouvé en T&N un partenaire professionnel, loyal et flexible. L'introduction progressive sur les différents sites a été encadrée sur place par T&N, ce qui a permis de réagir rapidement et efficacement aux diverses frictions. Nous sommes très satisfaits de la solution mise en place car elle nous garantit la sécurité, la stabilité et la flexibilité que nous recherchions. Au nom de VSM, je remercie chaleureusement tous les intervenants de T&N pour leur excellente collaboration. Nous conservons bien entendu T&N comme partenaire pour l'informatique et la télécommunication.

### L'utilisation de serveurs virtuels pour tous les sites

La virtualisation de l'infrastructure informatique permet d'exploiter pour l'ensemble des sites un centre de traitement des données redondant depuis le site principal de Baar. Les sites extérieurs travaillent tous avec des stations de travail Thin-Client, qui communiquent avec le siège via Citrix. La maintenance et l'exploitation s'en trouvent considérablement simplifiées, et les investissements nécessaires, bien que réalisés sur un seul site, sont accessibles à tous. La

connexion vers les différents sites s'effectue via un réseau VPN WAN de la société Sunrise qui, outre ces services de transmission des données, fournit des prestations de téléphonie. Pour encore plus de confort, tous les systèmes téléphoniques sont reliés en réseau par un serveur CTI central. Le logiciel Estos ProCall CTI permet à tous les utilisateurs de composer un numéro direct à partir de CRM, Outlook et des applications Web.

### Garantie de protection des investissements et mise en place par phases

T&N s'est vu confier début 2011 le contrat portant sur l'élaboration de l'intégralité du projet et la réalisation de la première phase. Entre-temps, l'ensemble du projet a été si solidement mis en œuvre qu'il peut être modulé sans effort pour d'autres sites et supportera au mieux une autre phase de développement de l'entreprise. Pour garantir une haute protection des investissements, ce genre de projets est mis en place phase par phase. Nous tâchons en même temps intégrer autant que possible dans le concept les composants existants, si tant est qu'ils soient utiles.

### AVANTAGES ET PLUS-VALUES POUR VSM

- Une solution de haute performance offrant également une grande sécurité
- Une réalisation de projet efficace et économique
- Une haute modularité et une solution robuste
- Une diminution des frais de maintenance et d'exploitation
- Un seul et même prestataire pour les solutions informatiques et de télécommunication et pour les services

IT & COMMUNICATION SOLUTIONS

# Devenir plus rapide pour pouvoir ralentir la cadence

Entretien avec Christian Bosshard, directeur informatique d'Ecomedia SA



Ecomedia SA est le principal distributeur de consommables pour imprimantes sur le territoire suisse. L'entreprise fournit des toners, encres, rubans encreurs, papiers, supports de mémorisation et autres accessoires informatiques exclusivement à destination du commerce spécialisé. Elle a fêté l'an passé son 25<sup>e</sup> anniversaire et peut à cette occasion se féliciter d'avoir réussi un développement époustouflant. Sa devise : être toujours tournée vers l'avenir. En coulisses, celui qui tire les ficelles est Christian Bosshard.



### Christian Bosshard, qui êtes-vous?

Aujourd'hui, le terme à la mode pour désigner ma fonction est l'abréviation CIO. Plus sérieusement, je suis depuis 2004 membre de la direction d'Ecomedia et responsable du service Organisation et Informatique. Je suis par ailleurs un mari comblé et père de trois enfants bientôt adultes avec lesquels je vis une seconde jeunesse, mais aussi un navetteur ferroviaire convaincu. Je savoure mon voyage quotidien entre Aarburg et Nänikon et perçois ce trajet inhabituellement long jusqu'à mon lieu de travail comme un facteur d'enrichissement dans ma vie. Je gagne ainsi trois heures par jour pour travailler, lire, me relaxer, réfléchir et faire toutes les choses possibles pour lesquelles je ne trouve autrement jamais le temps.

**En 2004, Ecomedia s'est établi dans la ville de Nänikon dans un bâtiment ultramoderne, presque futuriste. Quelles ont été vos activités au cours des dernières années?**

Nous sommes des logisticiens dans l'âme. Outre une très large palette de produits, nos clients bénéficient d'une précision et d'une qualité de livraison incomparables. Avec nos 0,08 % de marge d'erreur, nous nous sommes rapprochés plus d'une fois des critères du \*Six Sigma. Un résultat déjà très acceptable, mais pas encore tout à fait suffisant. Au quotidien, nous mettons tout en œuvre pour intégrer nos processus et ainsi éviter tout changement de média. C'est aussi la principale raison pour laquelle nous avons en 2011 remporté une nouvelle fois le Swiss IT-Reseller Disti Award dans notre catégorie.

\*Pour faire simple, Six Sigma est synonyme d'une précision de 99,99%. C'est grâce au succès de General Electric sous la direction de Jack Welch à la fin des années 1990 que Six Sigma a connu une forte popularité.





L'activité principale d'**Ecomedia SA** est la logistique de haute précision

***Dans quelle mesure êtes-vous affecté par la conjoncture économique actuelle et par le faible cours euro/CHF?***

La situation n'est certes pas facile, mais plutôt que de nous plaindre, nous préférons y voir un défi à relever. L'un des facteurs essentiels est la productivité, que nous parvenons à assurer au moyen de diverses mesures telles que des processus de commande automatique, une gestion du flux de production et une augmentation du chiffre d'affaires moyen par client et par achat. Composer une gamme de produits optimale est à cet égard un élément clé. Cela explique de surcroît pourquoi nous avons par le passé racheté des entreprises nous permettant de répondre à cette exigence et repris la gamme de fournitures de bureau de Kores.

***Sur quoi prévoyez-vous de travailler à l'avenir?***

Actuellement, près de 80 % des commandes s'effectuent de manière électronique via notre système informatique. Cela signifie que le client entre les données de sa commande dans le système et que le seul autre individu à intervenir est l'employé chargé de préparer et d'emballer la

marchandise. Nous travaillons dur pour étendre encore davantage ce principe de fonctionnement. Dans le même temps, nous avons pour souhait, et cela peut sembler hautement paradoxal de la part d'un fournisseur d'accessoires d'imprimantes, de réduire notre consommation de papier. Nous veillons pour ce faire à ce que si possible, tous les documents existent sous forme électronique et soient conservés sous cette forme. De plus, nous nous efforçons de faciliter le travail sur le terrain par le biais d'applications mobiles, par exemple la gestion des rayons (rack-jobbing) dans les commerces de détail stationnaires. Pour éviter à nos collaborateurs du service extérieur un travail laborieux de saisie des données à leur retour au bureau, une application mobile leur permet d'entrer les informations directement dans le système. À nos yeux, nous sommes encore loin d'avoir épuisé notre potentiel d'amélioration de notre efficacité. L'important est d'avancer pas à pas, sans trop charger la charrue.

***Si je vous comprends bien, c'est vous qui donnez la cadence en coulisses. Jouez-vous aussi ce rôle dans d'autres domaines?***

Non, bien au contraire. Nous nous basons sur la philosophie selon laquelle, pour être plus rapide, il faut savoir ralentir la cadence, ou comme

Winston Churchill aurait dit un jour à son chauffeur : « James, roulez moins vite, nous voulons arriver à l'heure. » En optimisant les processus et en mettant la gomme, nous avons plus de temps à consacrer aux choses vraiment importantes. C'est aussi comme cela que je raisonne dans ma vie privée. J'aime profiter du calme de la nature avec ma famille aux alentours d'Aarburg (que je conseille d'ailleurs vivement) et jouer à la balle au poing avec mes collègues. C'est ma façon à moi de me ressourcer pour affronter les défis du quotidien.

***Monsieur Bosshard, merci beaucoup de nous avoir accordé cet entretien captivant et surprenant et d'être notre partenaire informatique depuis bientôt 10 ans. Nous vous souhaitons à vous et votre équipe encore beaucoup de succès.***