

GO ON
STEP BY STEP



Noldi Niederberger
Chef de la télématique / membre du conseil
T&N Telekom & Netzwerk AG

Déploiement dans le plus gros réseau de filiales de Suisse

Les filiales et les satellites DENNER se dotent d'une solution de communication ultramoderne. Le commerce de détail suisse vit de la vitesse à laquelle les nouveaux produits et actions sont proposées à la vente. Pour ce faire, il est nécessaire d'avoir des systèmes de caisses ultramodernes et une solution de communication sûre et rapide jusque dans les vallées les plus reculées de Suisse. DENNER a modernisé avec succès et en un temps record le plus grand réseau de filiales en Suisse.



>>> Concilier de nombreux intérêts différents

«Avec près de 800 filiales propres et satellites, DENNER a le plus grand réseau de filiales en Suisse. 20 à 30 nouveaux sites viennent s'y ajouter chaque année. Dans nos propres filiales Denner, nous pouvons atteindre un haut degré de standardisation. Nos satellites DENNER sont des entreprises dirigées avec une grande autonomie par leurs propriétaires. Ils possèdent en revanche une structure très hétérogène. Chaque magasin est organisé de façon différente, tout comme les besoins des partenaires sont différents eux aussi. Lorsqu'il s'agit de lancer des actions au niveau national, ceci doit pouvoir se faire simplement et rapidement. Pour que cela fonctionne, nous sommes de plus en plus contraints d'avoir une infrastructure de caisses à scanner unifiée et performante.

Nous avons réussi à concilier les différents intérêts puis à déployer une solution hors pair. Nos partenaires satellites se voient mettre à disposition un réseau de communication techniquement au point, performant et sûr, doté d'un système de caisse et d'un enregistrement des données pour la gestion des marchandises. Une véritable situation gagnant/gagnant, qui sera décisive pour l'évolution future» résume Eduardo Stahel, directeur du secteur informatique chez DENNER. <



GO ON
STEP BY STEP

>>> Une réalisation de projet efficace

Dans la première phase, 430 filiales ont été transformées en l'espace de seulement huit semaines. La base du système est OneNetBase de Swisscom, qui a entièrement remplacé le raccordement RNIS existant. Ce réseau englobe la communication vocale et l'échange de données en un seul et unique réseau fiable basé sur IP. La tâche de T&N consistait à adapter l'infrastructure dans chacune des filiales et de toute préparer afin que Swisscom puisse procéder à l'activation et au portage des numéros d'appel. Sur le réseau de la filiale ont été branché les caisses scanner, le terminal EFTPOS, un PC de filiale, un fax, le WLAN pour l'appareil de recueil des données quantitatives, et naturellement le téléphone. Sur un port analogique séparé, a été en outre activé le système d'alarme. Les travaux se sont avérés complètement différents d'un site à l'autre. Le cœur de l'installation est un rack de réseau dont part le câblage de chacun des appareils téléphoniques et sur lequel tous les branchements sont préparés selon les directives standard. Le respect du calendrier et une haute qualité de réalisation sont des aspects particulièrement importants pour un projet de ce genre. L'uniformité des installations facilite considérablement la vie dans l'exploitation ultérieure. L'assistance technique s'en trouve simplifiée car chaque site se présente de manière identique. Les problèmes peuvent ainsi être résolus soit par télémaintenance ou par petites directives téléphoniques, sans avoir immédiatement à envoyer un technicien sur place. Au cours d'une deuxième phase, les quelques 325 satellites DENNER ont été équipés d'une version quelque peu réduite. Les conclusions tirées de la première phase ont été intégrées dans la seconde améliorant ainsi les processus et la réalisation. « Cette fois, nous avons délégué la direction du projet à T&N dans sa totalité et ainsi évité toute perte de friction dans la coordination », a fait remarquer Eduardo Stahel. <



>>> Des attentes comblées

Les exigences posées aux responsables TIC dans le commerce de détail ne cessent d'augmenter – et DENNER n'est pas une exception. L'extrême décentralisation constitue un défi supplémentaire. Quand l'infrastructure informatique ne fonctionne pas, le chiffre d'affaires est stoppé sur le champ. Le but de la direction consiste à obtenir une qualité de plus de 99% de bout en bout jusqu'au dernier appareil téléphonique de n'importe quelle filiale. Ce n'est qu'ainsi que l'on pourra garantir que l'entreprise remplisse les exigences en matière de flexibilité, vitesse et sécurité du marché. Entretien d'une structure propre avec les spécialistes nécessaires serait bien trop onéreux. Pour le choix d'un partenaire adapté, les critères suivants étaient importants:

- Prestations à l'échelon national dans le domaine Install, Change, Add & Move
- Ressources suffisantes pour respecter le calendrier serré
- Un seul interlocuteur pour le déploiement complet coordonnant à son tour les ressources de T&N en fonction des compétences linguistiques et de la proximité.
- Haute compétence et palmarès de références
- Transparence des coûts
- Processus décisionnels rapides, clairs et courts <

GO ON
STEP BY STEP



>>> Équipé pour l'avenir

La haute standardisation de l'infrastructure TIC, la technologie moderne mais aussi et surtout avoir T&N comme partenaire sont pour nous la base de l'évolution future. Nous prévoyons en premier lieu une nouvelle augmentation des besoins d'information et surtout des appareils de périphérie mobiles devant être intégrés. Le WLAN sera quant à lui un défi, car en raison de la densité des différents réseaux, le cloisonnement n'est presque plus possible résultant en des anomalies répétées. <