



Arnaud Pierrot,
DSI Auchan retail
Luxembourg



Djamel Djahmi
Manager IT support Auchan
Retail Luxembourg

CASE STUDY - AUCHAN LUXEMBOURG

Sécuriser les réseaux et les données, développer le digital et la mobilité.



Une qualité de service
zéro défaut

LEURS OBJECTIFS

- Développer une qualité de service irréprochable vis-à-vis d'une double clientèle : les clients finaux et le personnel d'Auchan
- S'assurer de la maîtrise et de la transparence des coûts : contrats clairs, flexibilité dans la mise en œuvre de l'environnement, etc.
- Eviter la multiplication des interlocuteurs à travers le choix d'un partenaire offrant une large gamme de services et une forte capacité d'intégration afin de couvrir tout l'éventail des besoins, du data centre au client final
- Réussir la transformation d'un modèle physique vers le digital : Auchan défend un modèle phygital qui permet de faire vivre de nouvelles expériences de courses aux clients en combinant la force du magasin traditionnel et la souplesse de l'eCommerce
- Assurer une veille technologique à long terme



Déploiement de
solutions mobiles et
digitales

LE DÉFI

- Connecter 100% du personnel d'Auchan Luxembourg à de nouvelles solutions mobiles et digitales

«Chez Auchan, le modèle physique est en pleine transformation, et cette transformation passe par le digital. Pour offrir aux clients de nouveaux parcours de course, il faut assurer une chaîne logistique sans faille qui s'appuie sur une sécurité renforcée, des réseaux Wi-Fi améliorés et des connexions WAN-LAN hautement disponibles», explique Arnaud Pierrot, DSI d'Auchan Retail Luxembourg.

Pour assurer une expérience client optimale, il est essentiel que les collaborateurs présents dans les magasins disposent de la bonne information au bon moment. Avec le programme Smart Birdy mis en place avec l'aide de Telindus, l'ensemble du personnel d'Auchan a ainsi été doté d'un smartphone qui, outre des services de téléphonies, donne accès à un large éventail de solutions et d'applications dont une partie est hébergée dans les data centres de Telindus. En plus d'apporter un service plus riche aux clients finaux, ces technologies ont pour effet de faciliter la vie des utilisateurs internes.

LES SOLUTIONS

- Traitement de l'obsolescence technique des réseaux et mise en place de nouvelles solutions réseaux permettant d'ouvrir la voie vers plus de digital et de mobilité
- Sécurisation des réseaux, amélioration de la connectivité inter-sites, renouvellement (partiel) de la fibre optique pour répondre aux exigences des nouvelles solutions digitales, mise en place de solutions hotspot afin d'assurer l'accès des clients finaux à Internet
- Virtualisation et hébergement de l'ensemble des serveurs d'Auchan Luxembourg dans les data centres de Telindus
- Virtualisation des postes de travail des utilisateurs
- Mise en place, conjointement avec Telindus, d'un processus de suivi régulier des projets et des opérations

LES RÉSULTATS

- Auchan Luxembourg est aujourd'hui entré dans la phase de finalisation de son programme de transformation
- Des étapes majeures ont été franchies : mise à niveau, fiabilisation, segmentation et sécurisation des réseaux, amélioration de l'accès aux applications, ouverture à la mobilité, virtualisation des lignes de caisse, etc.
- Sur base de ces avancées, éprouvées pour la plupart dans le cadre de l'ouverture du nouvel hypermarché Auchan de Differdange, l'enseigne est désormais prête à finaliser la transformation de ses sites existants et ce, sans impact tant sur les clients que sur les utilisateurs
- Création d'une synergie forte entre Telindus, les équipes d'Auchan et les partenaires tiers

LES BÉNÉFICES POUR AUCHAN LUXEMBOURG

- Maîtrise et transparence des coûts
- Flexibilité accrue
- Intégration des nouvelles solutions entre elles et avec l'environnement existant
- Infrastructures «digital-ready»
- Synergie d'équipes, de compétences et d'action avec un partenaire local et multi-technologies
- Veille technologique à long terme

DÉCOUVREZ LEUR HISTOIRE



Avec Telindus, nous avons construit les fondations indispensables pour bâtir le commerce de demain, nous adapter rapidement aux exigences du digital et de la mobilité et offrir de nouveaux services à nos utilisateurs et de nouvelles solutions de course à nos clients.

DJAMEL DJAHMI – Manager IT support Auchan

Chez Auchan, la digitalisation passe par l'hypermarché. C'est cet ancrage dans les magasins 'de brique et de mortier' qui nous permet d'établir et de préserver une relation de proximité avec nos clients et nous différencie des plateformes purement Internet. De nouveaux défis se profilent pour Auchan Luxembourg et Telindus a clairement une place à prendre à nos côtés pour les relever.

ARNAUD PIERROT – DSI Auchan



AUCHAN LUXEMBOURG EN BREF

Pour mener à bien son programme de transformation informatique, Auchan Luxembourg a fait appel à Telindus : forte capacité d'intégration technologique, data centres hautement sécurisés, multidisciplinarité, qualité de la relation client sont autant d'atouts qui ont convaincu le groupe de grande distribution de s'appuyer sur le leader des services convergents ICT et télécom au Luxembourg. Dans le cadre de ce programme, les experts de Telindus sont amenés à intervenir au niveau de la centrale d'achat, de la logistique, des hypermarchés et des Auchan Drive, ce qui implique de répondre à des besoins en matière d'outils administratifs, de solutions embarquées, de relation client, de mobilité et de digital. C'est la maîtrise qu'à Telindus de ces différents savoir-faire technologiques et sa capacité à les intégrer qui en font un partenaire de grande valeur pour Auchan Luxembourg. Depuis le lancement du programme en 2015, une centaine de collaborateurs de Telindus sont impliqués, de près ou de loin, dans la transformation informatique d'Auchan Luxembourg.