

Propos recueillis après de Gilles EYCHENIÉ, Responsable Technique Informatique au sein du groupe Orchestra Prémaman et Benoît DUPUIT, Directeur Général FEC France.

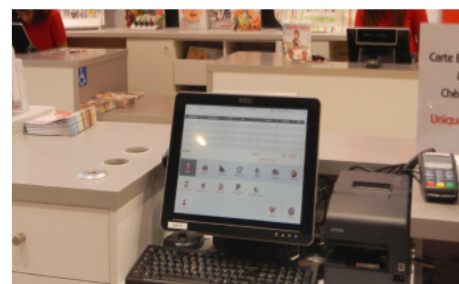
Les enjeux du projet

- ▶ Disposer d'une **solution efficace de monitoring et de supervision** de son parc d'équipements et périphériques
- ▶ Assurer un **niveau de service de qualité** aux clients en magasin
- ▶ Éviter toute panne d'équipements pouvant se traduire par des pertes sèches de chiffre d'affaires
- ▶ Gagner en performance sur les opérations de maintenance

Orchestra Prémaman, l'un des leaders mondiaux de la puériculture, de la maternité et de la mode enfantine compte à ce jour 700 magasins répartis dans 40 pays. FEC France, constructeur français de solutions d'encaissement, travaille depuis plusieurs années avec le Groupe Orchestra Prémaman et **équipe à ce jour la majorité de son parc de caisses et périphériques, soient 1 800 caisses, une centaines de tablettes samsung et 250 iPods.**

Dans le cadre de cette collaboration et compte tenu de la **répartition géographique et hétéroclite de son parc d'équipements**, FEC France a proposé à Orchestra Prémaman de s'équiper d'une **puissante solution de supervision et de maintenance à distance**, proVconnect, développée par WanPulse.

Retour sur cette collaboration tripartite réussie avec Gilles EYCHENIÉ et Benoît DUPUIT.

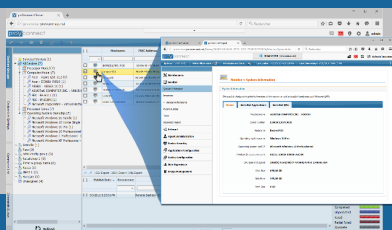


« Le bon fonctionnement de nos caisses et périphériques est un enjeu stratégique pour nous! »

« Nous nous devons d'offrir à nos clients en magasin, un **niveau de service de qualité et irréprochable**. Nous ne pouvons en effet nous permettre pour nos boutiques, d'avoir du matériel d'encaissement ou des périphériques en panne. C'est un manque à gagner considérable pour notre activité! **Leur bon fonctionnement est donc un enjeu stratégique pour nous**. Nous travaillons à l'époque plutôt en télé-maintenance et faisons les opérations de manière quasi manuelle et individuelle. »

« Nous avons connu proVconnect il y a 3 ans, grâce à FEC France qui nous a proposé cette solution avec leurs caisses et équipements dont nous venions de faire l'acquisition. » « J'ai tout de suite été séduit par le produit: **son fonctionnement est tout d'abord à l'inverse des solutions classiques de monitoring** où nous allons interroger les équipements. Là, ce sont l'ensemble de nos ordinateurs, caisses et périphériques qui nous renvoient directement la fameuse « pulsation » (ou information) dont nous avons besoin. »

www.wan-pulse.com



LIRE LA SUITE DU TÉMOIGNAGE ▶

LES BÉNÉFICES

- ▲ Anticipation des pannes potentielles
- ▲ Déploiements facilités, rapides et efficaces
- ▲ Gain de temps et d'argent dans les opérations de maintenance et de supervision
- ▲ Réponses sur-mesure aux besoins spécifiques

A PROPOS DE

FEC France (Groupe Acrelec)

- 5ème constructeur mondial
- Plus de 20 années d'expertise
- 72 pays couverts
- 1 000 000 de solutions FEC utilisées dans le monde
- 600 collaborateurs dans le monde
- 50 partenaires dans le monde
- 45% d'augmentation du chiffre d'affaires en 4 ans

QUELQUES MOTS

sur WanPulse et proVconnect

Entreprise créée en 2010 par une équipe d'experts en **solutions de gestion, d'administration et de supervision** pour clients légers, TPV, Kiosks, bornes et équipements spécialisés

Large réseau de partenaires en France et à l'étranger dans divers secteurs d'activités : distribution, santé, industrie, établissements publics, etc.

ProVconnect assure aujourd'hui **la supervision de plus de 50 000 postes dans le monde**

De plus, proVconnect est **compatible avec tous types d'équipements**. Il est également doté **d'un programmeur** pour planifier des opérations de maintenance à tout moment et très rapidement, avec un niveau fin de filtres pour définir des actions ciblées sur telle ou telle machine. Ainsi, nous pouvons lancer des opérations durant la nuit, et le matin grâce à son tableau de bord, nous pouvons voir ce qui a et surtout n'a pas fonctionné. Nous disposons ainsi **d'informations régulières sur nos équipements, avec une grande souplesse de paramétrage et un niveau d'information régulable**. Et le tout à un prix plus que raisonnable....»

Avec proVconnect, nous déployons 400 caisses en une nuit, alors qu'avant nous aurions eu besoin de 10 journées hommes pour le faire!»

«Nous avons même dépassé nos besoins initiaux et poussé plus loin les possibilités initialement envisagées. Grâce à **leur disponibilité et leur écoute**, nous avons pu faire évoluer nos besoins main dans la main avec les équipes de WanPulse. Ce sont des passionnés qui nous ont toujours considérés comme des partenaires à part entière et non comme de «simples clients». De plus, chez Orchestra Prémaman, nous fonctionnons un peu comme une start-up et **nous privilégions avant tout les relations humaines**. Et là, ça a vraiment matché avec WanPulse !»

«Aujourd'hui avec proVconnect, c'est simple, nous déployons 400 caisses en une nuit, **alors qu'avant, nous aurions eu besoin de 10 journées hommes pour le faire!** Nous avons même étendu la supervision sur les ordinateurs du siège! C'est vraiment une belle solution!



«Nous sommes ainsi devenus avec proVconnect, les docteurs de nos clients et non plus leurs pharmacies !»

Benoît DUPUIT, Directeur Général de FEC France

«Nous avons été en contact avec WanPulse dès 2011. Nous avons tout de suite perçu l'intérêt de leur solution pour **la mettre en ligne avec nos systèmes d'encaissement et ainsi proposer à nos clients, une offre de services associée!**»

«Personne d'autre ne proposait sur le marché ce type de solution. Elle présente l'avantage de **ne pas être verrouillée à une seule typologie de machine ou d'OS**. On peut ainsi l'utiliser de manière ouverte sur tous nos systèmes et sur tous types d'équipements (caisses, tablettes, kiosks...). Ce qui est le cas aujourd'hui chez Orchestra Prémaman qui dispose d'un parc d'équipements hétéroclite. De plus, la possibilité de **déployer à distance, de manière sécurisée et de bénéficier de remontées automatiques** est un gain de temps et d'argent considérable pour nos clients comme l'a souligné Gilles».

«**La facilité de travail avec WanPulse est également un point non négligeable**. Ils sont super réactifs et efficaces! Nous travaillons en étroite partenariat avec eux pour **améliorer la solution mais également l'expérience client**. Nous avons par exemple proposé le développement d'agents spécifiques pour assurer la remontée d'informations comme le fait qu'un rouleau de papier d'un kiosk soit bientôt terminé. Plutôt que d'agir après la panne, proVconnect permet de **prévenir les risques qui peuvent être dommageables pour l'image qu'ont nos clients**. Nous sommes ainsi devenus avec cette solution, les docteurs de nos clients et non plus leurs pharmaciens.

«Nous sommes en train **d'élargir notre partenariat avec WanPulse à l'ensemble du groupe Acrelec**. Nous travaillons ainsi main dans la main sur **l'amélioration et la transformation digitale du parcours clients!**»