

Etude de cas LEGRAND

Mise en place d'un modèle uniformisé de services aux utilisateurs pour accompagner la croissance externe

“La flexibilité et l’engagement inconditionnel de Fujitsu ont grandement contribué à la réussite de ce projet international chez Legrand”

Michel Casteuble, CTO Legrand



Le client

Legrand est un groupe industriel français historiquement implanté à Limoges dans le Limousin et un des leaders mondiaux des produits et systèmes pour installations électriques et réseaux d'information. Il est le spécialiste mondial des infrastructures électriques et numériques du bâtiment. Implanté dans plus de 80 pays et distribué dans près de 180 pays, il compte plus de 36 000 collaborateurs dont 20 000 utilisateurs informatiques. Legrand a réalisé en 2013 un chiffre d'affaires de 4,46 milliards d'euros avec un développement stratégique sur les marchés d'avenir des nouvelles économies (40% de son chiffre d'affaires).

Le défi à relever

Dans le cadre de sa croissance externe (140 acquisitions depuis les années 1970), Legrand souhaitait bâtir un modèle d'intégration standardisé du support informatique pour les nouvelles structures acquises. L'objectif était de déployer un modèle unique et traditionnel de service desk et de le décliner au sein des différents pays, avec un « single point of contact » (interlocuteur unique). C'est ainsi qu'en 2008, un projet nommé e-C@re a vu le jour. Il consistait à :

- Augmenter la qualité de l'assistance aux utilisateurs
- Apporter un service homogène et de grande qualité à tous les utilisateurs de Legrand sur l'ensemble des pays ou des sites Legrand
- Libérer les ressources internes Legrand des activités de support pour les impliquer sur les projets informatiques en lien avec le cœur de métier de Legrand
- Réduire les coûts du support informatique.

La solution

Fujitsu a mis en place, une réelle “tour de contrôle” de l'infrastructure pour centraliser la gestion mondiale du support informatique aux utilisateurs. Depuis le “single point of contact” basé à Lisbonne, Fujitsu pilote l'ensemble du service desk. Grâce à notre importante couverture internationale de par nos ressources locales, le modèle a été progressivement déployé – par vagues successives – au sein de 40 pays.

Au fur et à mesure de ces déploiements, Fujitsu a ajouté la prise en charge de nouvelles langues au niveau de son Help Desk de Lisbonne, pour atteindre, à ce jour, 12 langues en 24x7.

Le client

Pays : France

Type de société : Installations électriques

Date de création : 1860

Effectif : 36 000 salariés

Site web : www.legrand.com



Le défi à relever

- Harmoniser le support aux utilisateurs à l'ensemble des pays
- Consolider la gouvernance centrale
- Réduire les coûts
- Redéployer les ressources internes
- Apporter un service industriel qualitatif et une excellente réactivité quel que soit le pays

La solution

- Mise en place d'un modèle industriel de services doté d'une forte gouvernance centralisée, garante de l'application des process et et du socle technique sur tout le périmètre
- Déploiement de ce modèle dans les 40 pays et mises à jour des masters

Les bénéfices

- Des processus de support harmonisés
- Une intégration progressive des nouvelles structures
- Une efficacité garantie grâce à l'engagement de respect de SLA de haut niveau
- Un déploiement optimisé du modèle central dans tous les pays, dans toutes les langues attendues
- Reporting centralisé grâce à un interlocuteur unique pour le monde entier: Fujitsu

Les bénéfices

Grâce à la mise en place d'un modèle de service standardisé fiable, et d'une gouvernance centralisée efficace, le déploiement dans les différents pays a été optimal. Avec l'installation d'un service desk multilingue, les processus de support ont été harmonisés ce qui a permis un déploiement du modèle e-C@re dans tous les pays et dans toutes les langues.

A chaque déploiement au sein d'un nouveau pays, une ligne de help desk a été dédiée pour la prise en charge des appels téléphoniques dans le langage adéquat, et une équipe locale de support de proximité a été implémentée, afin de délivrer un service de bout-en-bout aux utilisateurs du dit pays.

Les bénéfices sont multiples pour Legrand.

Tout d'abord, le client a reconnu une grande flexibilité et réactivité des équipes Fujitsu tant sur la partie commerciale que service desk. Un accompagnement rassurant, permettant une gestion très efficace du moindre problème.

La qualité du support technique a également été prouvée, puisque les taux de résolution de problèmes techniques à distance sont très bons. Cela permet à Legrand la réalisation d'économies non négligeables, dans la mesure où une résolution à distance évite une intervention sur site bien plus coûteuse pour le client.

Aussi, la capacité des équipes Fujitsu à gérer efficacement des situations de stress, lorsqu'elles sont confrontées à des utilisateurs qui rencontrent des problèmes techniques, contribue grandement à une satisfaction générale à l'égard du service desk.

Selon Legrand, cette efficacité s'explique par une très grande implication et motivation du support technique, qui sont des éléments déterminants de la qualité de service.

Grâce à notre offre globale de qualité, Legrand bénéficie d'une infrastructure optimisée et dont la maîtrise des coûts permet de réaliser des économies importantes. Celles-ci proviennent de la réduction de coûts directs (diminution des interventions sur site) mais aussi d'une diminution de pertes diverses (temps, énergie, productivité) liées à un nombre important de problèmes techniques quotidiens.

Produits et services

- Solution Workplace Services de niveaux 1 et 2
- Service desk multilingue : 12 langues
- Intervention sur site en H+4 : 40 pays sur tous les continents
- 15 000 utilisateurs servis à ce jour

Conclusion

Fujitsu a su accompagner Legrand dans son projet de mondialisation et sa croissance externe, prouver son efficacité et la qualité de son service, et s'est révélé indispensable sur la partie service desk. Enfin, grâce à sa présence internationale, Fujitsu a su décliner le modèle de delivery à tous les pays, relevant ainsi facilement le défi. Legrand compte maintenant parmi nos clients fidèles que nous accompagnons dans leur stratégie de développement à l'international. Notre couverture actuelle de 15 000 utilisateurs dans 40 pays a été rendue possible notamment grâce au rôle de conseil que nous avons eu pendant toutes ces années, et à une relation de confiance solide. La réussite de ce projet repose aussi sur la flexibilité de Fujitsu qui a su synchroniser le rythme des déploiements sur le rythme interne Legrand, et accompagner Legrand pour susciter l'adoption préalable du nouveau modèle par les différents pays.

Enfin, Fujitsu a aussi su faire évoluer progressivement le modèle opérationnel, dans une démarche de recherche continue de l'amélioration de service depuis le démarrage du contrat en 2008.

Une fois le projet implémenté dans les principaux pays, les processus harmonisés et les prestations de services adoptées par les utilisateurs, Legrand a tout naturellement renouvelé sa confiance auprès de Fujitsu. Un renouvellement du contrat a été signé entre les parties en 2012 pour continuer à étendre le modèle e-C@re à l'ensemble des pays Legrand.

Contact

FUJITSU FRANCE
29 quai Aulagnier, 92600 Asnières-sur-Seine
France
Tél.: 01 41 32 49 00
E-mail: marketingteam.france@ts.fujitsu.com
Web: www.fujitsu.com/fr
2015-01-01- FR

© 2015 Fujitsu Technology Solutions. Les autres noms de société, de produits et de services sont des marques commerciales ou des marques déposées par leurs propriétaires respectifs. Spécifications techniques sujettes à modification et livraison selon disponibilité. Fujitsu décline toute responsabilité sur l'exactitude des illustrations et des informations contenues dans ce document. Toutes les marques citées sont des marques commerciales et/ou des marques déposées par leurs fabricants respectifs dont l'utilisation par des tiers à leur profit peut enfreindre les droits de leurs propriétaires.