



## Alpix Groupe ou comment le « travail collaboratif » avec Lotus Domino et Diapanet permet une fusion accélérée.



### Aperçu

#### **L'enjeu pour le Groupe Alpix**

*Permettre une communication optimisée entre les équipes dans le cadre de la fusion de 4 entités juridiques afin de faciliter l'adoption de nouvelles procédures communes.*

#### **La solution**

*La mise en place de la solution de travail collaboratif Diapanet sur plate-forme Lotus Domino. Prestation assurée en deux mois par les équipes d'Alpix.*

#### **Le bénéfice**

*Un partage d'informations transparent et intuitif pour toutes les équipes, qu'elle que soit leur origine, la mise en commun d'une base de données clients et prospects, une meilleure adoption des nouvelles procédures internes, la mise en place de groupes par projets mieux coordonnés.*

Le secteur informatique tend à se rationaliser depuis quelques années. Les marges diminuant et les compétences techniques nécessaires évoluant de plus en plus vite, le Groupe Alpix est né en 2002 du rapprochement de 4 entités juridiques (Albe, Coaxe, Imatech et SPI) afin de constituer la première société de services informatiques en Champagne Ardenne (40 collaborateurs, 5 M€ de CA, 1200 clients).

Les challenges à relever étaient nombreux et la constitution d'une telle entité n'était pas compatible avec la simple adoption du mode d'organisation de l'une ou l'autre des entités d'origine. Il a donc été décidé de tout remettre à plat, de l'organigramme fonctionnel à la définition de nouveaux départements ainsi que la mise en place de nouvelles procédures.

#### **Adopter rapidement de nouvelles pratiques.**

Il était nécessaire de faire adopter très rapidement aux collaborateurs d'Alpix les nouveaux documents (papiers entêtes, devis, contrats, formulaires) ainsi la nouvelle organisation tant au niveau commercial que technique ou logistique.

#### **Lotus Domino et Diapanet**

C'est là que la solution Diapanet, éditée par le Groupe Alpix, s'est révélée particulièrement pertinente. Conçue sur le socle technologique Lotus Domino d'IBM, elle s'appuie sur les fonctionnalités de communication et de coordination des fonctions messagerie et partage d'agendas. Elle a permis de centraliser sur un portail utilisateur unique à la fois la dimension clients et fournisseurs (coordonnées, correspondances courriers, fax et mails, contrats, affaires, litiges, etc...) accessible à tous les utilisateurs et leur permettant un accès immédiat à l'information.

**« Il était nécessaire de faire adopter très rapidement aux collaborateurs d'Alpix les nouveaux documents ainsi que la nouvelle organisation »**

Thierry Deltour, PDG du Groupe Alpix

Une bibliothèque électronique a été mise en place permettant de centraliser tous les documents conçus à l'occasion de la création de l'entité groupe et permettant à chacun d'y avoir accès en ayant la certitude que c'était la bonne version et qu'elle avait été validée par la direction.

Ce partage centralisé d'informations permet à chacun de se sentir concerné, développe l'esprit de collaboration et de transparence pour une meilleure efficacité collective.

La gestion du SAV s'appuie aussi sur cette technologie, ce qui a permis de refondre les différentes pratiques des entités en une seule regroupant le meilleur de chacune des pratiques pour le bénéfice de la collectivité.

Depuis octobre 2003, les 40 collaborateurs du groupe Alpix utilisent le portail Diapanet et particulièrement les commerciaux qui y voient un outil d'organisation personnelle efficace ainsi qu'un espace de collaboration pertinent pour les nomades qui peuvent se connecter à distance à partir de leurs ordinateurs portables et de solutions de communication mobiles (France Télécom Business Everywhere) en toute sécurité.

Le commercial va pouvoir communiquer avec ses clients par courrier, mail ou fax directement à partir du portail, établir un devis à partir des modèles référencés, consulter un tarif à partir de la bibliothèque électronique, visualiser un historique de la relation client n'importe quand et de n'importe où.

Le formateur va pouvoir accéder en temps réel au planning général de formation (disponibilité des salles et des équipements), aux programmes de formation, aux supports de cours et même établir ses convocations ou fiches d'évaluation de manière automatique.

Le technicien va pouvoir consulter une base de connaissances de son bureau ou de chez son client, accéder aux caractéristiques du parc de son client ou aux paramètres et codes d'accès. Il pourra aussi vérifier si le client est sous contrat de maintenance et rédiger ses rapports d'intervention qui viendront enrichir la base d'historique du client.

Enfin, pour tous les utilisateurs, un suivi des appels téléphoniques entrants couplé à un CTI, un circuit de validation des demandes de congés ou de réservation d'un véhicule de service ou d'un équipement particulier, la gestion des compétences et des plans de formation sont autant de fonctionnalités appréciées au quotidien par leur simplicité et leur efficacité.

### **Fiabilité, simplicité et efficacité**

Appuyé sur la technologie Lotus Domino retenue pour sa robustesse, sa fiabilité et sa capacité à communiquer, la solution Diapanet est unanimement appréciée pour l'intuitivité de son ergonomie qui est commune à toutes les applications déployées. Au final, le fait de ne pas avoir à se soucier de la technologie permet de se concentrer sur les points primordiaux d'organisation, de sécurité et de développement de l'esprit collaboratif dans l'entreprise, source de valeur ajoutée pour la collectivité et qui permet de bénéficier d'un avantage concurrentiel distinctif fort utile dans cette période complexe.

***Appuyée sur la technologie Lotus Domino retenue pour sa robustesse, sa fiabilité et sa capacité à communiquer, la solution Diapanet est***

***unanimement appréciée pour l'intuitivité de son ergonomie qui est commune à toutes les applications déployées.***

Alexis Vernier, DSI du Groupe Alpix

Fort de la réussite de cette première phase, Alpix va déployer début 2005 la technologie IBM Lotus Workplace permettant encore une meilleure ergonomie générale et l'intégration d'outils bureautiques natifs pour augmenter l'efficacité de la production de documents. Quel meilleur exemple pour les clients d'Alpix que de démontrer l'efficacité de la solution Diapanet pour ses propres besoins ? Cela augure d'excellentes perspectives de déploiement de cette solution dans la région et sur le territoire français grâce au réseau de partenaires d'Alpix !



© Copyright IBM Corporation 2004

Compagnie IBM France  
Tour Descartes  
2, avenue Gambetta  
La Défense 5  
F-92066 Paris-La Défense Cedex  
Tél. 0810 011 810  
[ibm.com/software/fr](http://ibm.com/software/fr)

IBM Belgium  
Avenue du Bourget/Bourgetlaan, 42  
B-1130 Brussels  
[ibm.com/software/be](http://ibm.com/software/be)

Pour plus d'informations sur le On Demand Business, rendez-vous sur [ibm.com/ondemand/fr](http://ibm.com/ondemand/fr)

IBM, le logo IBM, le logo On Demand Business, eServer, le logo eServer, pSeries, xSeries sont des marques de International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et dans les autres pays.

Les autres noms utilisés pour désigner des sociétés, des produits ou des services sont des marques ayant leur titulaire respectif.

Les références aux produits et services d'IBM n'impliquent pas qu'ils soient distribués dans tous les pays dans lesquels IBM exerce son activité. Toute référence à un produit, un programme ou un service IBM n'implique pas que seuls ces produits, programmes ou services peuvent être utilisés. D'autres produits, programmes ou services présentant des fonctions identiques peuvent être utilisés.

Ce témoignage montre l'utilisation faite par un client d'IBM des technologies/services d'IBM et/ou des Partenaires Commerciaux. De nombreux facteurs ont contribué aux résultats et bénéfices décrits. IBM ne garantit pas des résultats comparables dans tous les cas de figure. Toutes les informations mentionnées ici ont été fournies par le client et/ou par le Partenaire Commercial. IBM ne garantit pas l'exactitude de ces informations.

4<sup>e</sup> trimestre 2004  
Crédits photos : Beauté Prestige international  
Tous droits réservés.