



Leroy Merlin France s'appuie sur Ilex International pour moderniser l'environnement de travail de ses collaborateurs et améliorer sa qualité de service

En sécurisant l'accès aux applications métiers et en perfectionnant l'ergonomie d'utilisation du poste de travail, Leroy Merlin optimise l'efficacité de son personnel ainsi que l'expérience client.

Une entreprise humaine et dynamique avec plus de 120 magasins en France



Entreprise pionnière du Groupe ADEO, la société Leroy Merlin est aujourd'hui, en France, l'enseigne de distribution de bricolage leader sur le marché de l'amélioration de l'habitat et du cadre de vie.

Groupe ADEO est le 3ème acteur mondial dans le domaine du bricolage, et le 1er en Europe. Leroy Merlin compte plus de 20 000 collaborateurs en France répartis sur plus de 120 magasins.

Chez Leroy Merlin France, les collaborateurs sont les premiers acteurs de l'avenir de l'entreprise et leur bien-être est au cœur des politiques humaines du groupe.

Un système d'information en mutation

L'accès au système d'information depuis les postes magasins ne répondait plus aux nouveaux besoins des collaborateurs. Les postes partagés par plusieurs conseillers posaient des problèmes de sécurité et d'organisation. Le conseiller dépendait d'un point fixe au sein de la surface de vente et perdait en efficacité. Le système en place ne reflétait plus le dynamisme de l'enseigne.

Ainsi, la DSI lance en 2011 un projet visant à repenser le poste de travail et la gestion des accès au sein de ses magasins français.

Fini les postes en accès libre, Leroy Merlin passe au sans contact !

En 2011, la Direction Informatique décide de prendre le sujet à bras le corps et lance un projet visant à refondre l'infrastructure des postes de travail grâce aux technologies de virtualisation, et d'en repenser les accès au sein de ses magasins. Faciliter le travail des conseillers de vente, en les libérant des contraintes informatiques auxquelles ils sont confrontés, permettra d'améliorer l'expérience client et offrira une qualité de service optimale.

L'objectif est de trouver une solution alliant performance, ergonomie et sécurité. Le conseiller de vente doit pouvoir accéder très rapidement à ses applications métiers, et ce depuis n'importe quel poste du magasin. Fini la session de travail commune qui reste ouverte toute la journée !

Chaque conseiller doit être mobile et doit pouvoir accompagner le client tout au long de son parcours d'achat.

“ Rapidement, nous nous sommes orientés vers une authentification RFID permettant d'accéder à des sessions virtualisées personnalisées. L'idée étant que chaque conseiller de vente dispose d'un badge sans contact lui permettant d'accéder à sa propre session de travail. Lors de la présentation et du retrait du badge, la session se déverrouille et se verrouille instantanément. Le conseiller passe alors de poste en poste, et retrouve sa session telle qu'il l'avait laissée. ”

Thibaut Lehocq, Chef de projet à la direction informatique de Leroy Merlin

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les enjeux

- Moderniser son système d'accès à l'outil informatique
- Faciliter au quotidien la mobilité et le travail des conseillers de vente
- Améliorer la qualité de service en magasin

La solution : Sign&go Global SSO

Authentification forte, contrôle d'accès, global SSO (Web SSO et eSSO) et fédération d'identités

Les bénéfices

- Sécurité et confidentialité des données
- Banalisation des postes de travail en magasin
- Mobilité des collaborateurs
- Nouvelle ergonomie d'utilisation
- Amélioration de la productivité des conseillers de vente et de la satisfaction clients



Ilex International relève le défi

Leroy Merlin décide de confier la gestion de ses accès à Ilex International, éditeur spécialiste de l'Identity and Access Management (IAM) depuis plus de 20 ans.

L'éditeur, acteur phare du marché, propose une expertise technologique pointue et reconnue. Sa solution Sign&go Global SSO offre une compatibilité totale avec la solution de virtualisation retenue (Citrix).

“ La virtualisation des bureaux et des applications, combinée à l'authentification, permet de banaliser les ordinateurs de nos magasins. Étant individuel, le badge RFID garantit aux vendeurs un accès rapide et sécurisé à leur environnement de travail habituel et personnel, indépendamment du poste via lequel ils se connectent. Ainsi, un conseiller de vente pose son badge sur le lecteur de l'ordinateur le plus proche, il accède alors à sa session de travail personnelle, telle qu'il l'avait laissée, contenant l'ensemble de ses applications métiers. ”

Thibaut Lehoucq

Grâce à la fonction SSO, les conseillers n'ont plus à saisir leurs mots de passe au lancement de leurs applications.

“ Le dispositif est simple et rapide. Le badge ne doit pas être une contrainte, mais devenir un outil permettant de gagner du temps. ”

Thibaut Lehoucq

Un site pilote, des utilisateurs enthousiastes et un déploiement généralisé



L'ouverture d'un nouveau magasin, situé à Gonesse, a été l'occasion de lancer le projet et de monter le site pilote. La mise en service des postes virtuels sécurisés, au sein du magasin de Gonesse, a lieu en octobre 2011. 15 postes ont été installés au démarrage. La montée en charge s'est faite de manière progressive jusqu'à l'ouverture du magasin au public. Les conseillers de vente ont été accompagnés afin d'appréhender au mieux le changement de leur outil de travail.

“ Nous voulions profiter de ce site pilote pour faire des tests et affiner nos besoins tant techniques que fonctionnels. Ce pilote nous a également permis de recueillir les impressions des conseillers de vente, premiers concernés par ce projet. L'utilisation simple et rapide de la solution les a séduits car elle correspondait parfaitement à leurs besoins terrain. Grâce à cette nouvelle infrastructure, ils gagnent du temps et peuvent se connecter dans tout le magasin de manière sécurisée ! ”

Thibaut Lehoucq

Fort du succès du lancement du magasin pilote, la Direction Informatique poursuit le déploiement de plus de 9000 postes virtuels sécurisés dans les 120 magasins français de l'enseigne. Actuellement, environ 3000 personnes utilisent quotidiennement la solution, dans 23 magasins. Le groupe souhaite avoir équipé 50 magasins d'ici fin 2013.



Ilex International

est un éditeur de logiciels spécialisé dans la gestion des identités et des accès (IAM).

Partenaire de la plupart des grands comptes, nous sommes aujourd'hui reconnus sur les thématiques du référentiel d'entreprise et de la fédération d'identités.

www.ilex-international.com

Ilex International - Siège social

51, boulevard Voltaire
CS 90036
92601 Asnières-sur-Seine CEDEX - France
☎ +33 (0)1 46 88 03 40
✉ info@ilex-international.com
🌐 www.ilex-international.com

Nos autres agences :

- France (Lille, La Ciotat)
- Royaume-Uni (Londres)
- Maroc (Rabat)