



Leroy Merlin joue la carte de la mobilité pour ses conseillers de vente en magasin grâce à Ilex International

Fort de sa collaboration avec Ilex International dans le cadre de la mise en place d'une authentification sans contact et SSO sur ses postes kiosques en magasin, Leroy Merlin poursuit la modernisation de l'environnement de travail de ses collaborateurs en leur offrant le même confort sur tablettes.

Une entreprise dynamique et des magasins toujours plus modernes



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.

En 2011, la DSI avait totalement repensé la gestion des accès de ses conseillers de vente en magasin afin de les libérer des contraintes informatiques auxquelles ils étaient alors quotidiennement confrontés, et d'optimiser la qualité de service rendu à ses clients. Ce projet, appelé Mon Bureau Mobile, a rencontré un franc succès au sein du personnel (97% d'utilisateurs satisfaits d'après une enquête menée chez Leroy Merlin) et de la DSI et a rempli tous ses objectifs ! Le conseiller de vente accède dorénavant très rapidement à ses applications métiers à l'aide d'un badge sans contact, et ce depuis n'importe quel poste kiosque du magasin. Fini la session de travail commune qui reste ouverte toute la journée !

En 2014, partant du principe que chaque conseiller doit être mobile pour pouvoir accompagner le client tout au long de son parcours d'achat, Leroy Merlin va plus loin dans la modernisation de l'environnement de travail de ses collaborateurs, en déclinant le projet Mon Bureau Mobile sur tablettes.

Des tablettes en magasin pour accompagner le client tout au long de ses achats !

Suite au succès des postes kiosque en magasin, la Direction Informatique de Leroy Merlin comprend rapidement que la mobilité de ses conseillers de vente traduit un enjeu métier stratégique, permettant d'optimiser l'efficacité de son personnel ainsi que l'expérience client. Elle se met alors en quête d'une solution permettant de proposer à ses conseillers de vente des tablettes partagées au sein des magasins, autorisant un accès à leur session de travail et donc à leurs applications métier, de manière simple et sécurisée.

La tablette mobile étant à la base conçue pour une utilisation individuelle, le challenge pour la DSI était de permettre à l'outil de passer d'un contexte utilisateur à un autre très rapidement et ce de façon sécurisée. Les réflexions ont porté sur la gestion de l'authentification forte sur périphériques mobiles et le SSO sur applications mobiles.

L'idée est simple : les conseillers de vente disposeront de tablettes afin d'accompagner les clients tout au long de leurs parcours d'achat ! Ils doivent pouvoir récupérer une tablette à chaque point stratégique du magasin via une borne sécurisée et la déverrouiller sur présentation de leur badge. Ils retrouvent alors leur session de travail personnelle et accèdent à toutes leurs applications métier, le tout automatiquement, sans avoir à saisir de mot de passe et en toute sécurité !

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les enjeux

- Moderniser l'environnement de travail des conseillers de ventes
- Faciliter la mobilité des conseillers de vente au sein des magasins
- Améliorer la qualité de service et l'expérience client

La solution : Sign&go Mobility Center

Authentification forte, contrôle d'accès, SSO et fédération d'identités pour périphériques/ applications mobiles

Les bénéfices

- Sécurité et confidentialité des données
- Mobilité des collaborateurs
- Nouvelle ergonomie d'utilisation



Tablettes partagées, authentification sans contact et SSO : Ilex International un choix pertinent

Fort d'une collaboration fructueuse sur le projet Mon Bureau Mobile, le groupe Leroy Merlin décide de capitaliser sur l'expertise d'Ilex International, éditeur de solution d'IAM (Identity & Access Management) et sur sa suite logicielle Sign&go Global SSO, solution unifiée d'authentification forte, de contrôle d'accès, de global SSO (Web SSO et eSSO) et de fédération d'identités.

“ Étant donné les particularités de notre projet, nous nous sommes posé la question de partir sur un développement spécifique. Mais Ilex International nous a rapidement présenté Sign&go Mobility Center, un module de la solution déjà en place chez nous et qui nous permettait de porter nos cinématiques d'authentification et SSO à nos applications mobiles sur tablettes assurant une continuité d'expérience utilisateur fluide entre les systèmes existants. La solution répondait en tous points à nos exigences et nos équipes avaient déjà la maîtrise de la technologie Ilex International. Ce choix est donc apparu comme une évidence au sein de la DSI ! ”

Tony Duburque, Responsable Technique chez Leroy Merlin

Concrètement, la solution Sign&go Mobility Center a permis de mettre en place une authentification forte sans contact via le badge déjà en possession des conseillers de vente pour déverrouiller la tablette et leur permettre d'accéder en toute sécurité à leur session de travail virtualisée. Ainsi, les tablettes peuvent être partagées au sein des magasins, au même titre que les postes de travail, sans pour autant faire l'impasse sur la sécurité et la traçabilité des accès.

La gestion des accès en magasin est traitée de façon unifiée par Leroy Merlin, quel que soit le type de matériel utilisé (poste de travail fixe ou tablette) ou le type d'applications (virtualisées, mobiles).

“ Nous avons développé une couche d'abstraction afin de simplifier au maximum l'intégration du Mobility Center dans les applications mobiles et pouvoir uniformiser l'expérience utilisateur face au processus d'authentification/identification. L'accompagnement et la réactivité des équipes d'Ilex International face à nos demandes ont toujours été au rendez-vous. Nous travaillons ensemble depuis plus de 5 ans et une vraie relation de confiance s'est instaurée ! Sur ce type de projet d'envergure, c'est appréciable de pouvoir compter sur l'éditeur. ”

Tony Duburque

La DSI a pu profiter de la solution pour répondre à une autre demande interne grandissante : la mise en place d'une authentification unique pour l'accès des collaborateurs aux applications mobiles Leroy Merlin sur smartphone. Une vraie avancée en termes d'efficacité, d'ergonomie et de confort utilisateur.

Du prototype au site pilote



Après avoir effectué quelques aménagements côté matériel, la DSI teste actuellement une dizaine de prototypes dans différents magasins.

Un magasin pilote va en être équipé très prochainement. En effet, la réouverture du magasin de Douai est l'occasion idéale pour la DSI d'installer les bornes tablettes et d'accompagner les conseillers de vente sur cette nouveauté.

“ Ce site pilote va nous permettre de voir si la solution technique que nous avons envisagée correspond bien à la réalité terrain et de faire les ajustements nécessaires pour séduire nos collaborateurs. Au-delà de la solution, nous allons accompagner les conseillers de vente pour leur permettre d'appréhender au mieux les changements de leurs outils de travail. ”

Tony Duburque



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)