



Smart ICT

Comment détartre son infrastructure TIC?

L'entreprise Kappeler AG est spécialisée dans l'aménagement de salles de bain et de cuisines. Pour éviter que ses TIC entravent son bon fonctionnement, elle mise sur Smart ICT, solution Swisscom complète pour les PME.

La bonne humeur règne dans les locaux de Kappeler AG, situés dans le quartier bernois de Lorraine. Des éclats de rire retentissent dans l'entrepôt tandis que nous nous entretenons dans la salle de conférence avec Benjamin Kappeler, propriétaire de l'entreprise, et Bruno Steiner, membre de la direction. Dans un coin de la pièce, un bureau réservé à la maman de Benjamin Kappeler, âgée de 93 ans, symbolise cette ambiance familiale. «Elle vérifie de temps à autre que tout fonctionne bien», sourit Benjamin Kappeler. Beaucoup de choses ont changé depuis que la doyenne a fondé l'entreprise sanitaire avec son mari en 1951. En particulier le traitement des données, dont Bruno Steiner est responsable depuis 25 ans.

Des sauvegardes le samedi soir

Quels sont les besoins de l'entreprise en matière de TIC, Monsieur Steiner? «Les clients sont devenus moins patients, tout doit aller plus vite aujourd'hui. Dans le même temps, les programmes ont gagné en complexité et les fichiers sont toujours plus volumineux. La liste des produits de notre association professionnelle que nous téléchargeons pour notre catalogue compte 360 000

articles. Notre stock de pièces de rechange est bien fourni, notamment avec des pièces anciennes, ce qui caractérise notre service. Enfin, nous devons être en mesure de sauvegarder nos données de manière fiable.» En résumé, l'entreprise Kappeler AG a besoin d'une solution TIC performante et sûre, qui fonctionne à tout moment, car elle déployait autrefois des efforts considérables pour remplir ces exigences. Bruno Steiner s'en souvient: «Il m'arrivait souvent de passer mes samedis soirs ici pour effectuer des sauvegardes sur bande. C'était une situation peu commode. Par la suite, nous avons fait appel à un prestataire pour sécuriser nos données en ligne pendant la nuit. Le système refusant parfois de démarrer le lendemain matin, la journée pouvait commencer de manière assez désagréable. De plus, la sauvegarde en ligne était coûteuse.»

Propre serveur ou sur le cloud?

Bruno Steiner estime avoir consacré beaucoup trop de temps aux TIC par le passé, ce qui n'a pas manqué de mettre ses nerfs à rude épreuve. Il s'est demandé un jour s'il voulait continuer à s'imposer ce travail, avant de



s'adresser à Swisscom en quête d'alternative. Aussitôt dit, aussitôt fait: en collaboration avec le partenaire local Q-NET et des spécialistes Swisscom, Kappeler AG a dressé un bilan de la situation et testé plusieurs solutions. «J'ai su dès le début que nous n'avions plus besoin d'exploiter notre propre serveur. Beaucoup d'entreprises de la taille de la nôtre voient les choses différemment et ne veulent pas renoncer à leur serveur. J'estime que la technologie cloud offre des solutions modernes. J'ai confiance en la sécurité que garantit Swisscom à ce niveau. Les serveurs personnels sont amenés à disparaître progressivement de notre branche, car l'effort requis est tout bonnement trop lourd pour les PME», déclare Bruno Steiner.

Une mise en œuvre complexe gérée d'une main de maître

La solution complète Smart ICT de Swisscom est destinée aux PME préférant se consacrer à leurs affaires plutôt qu'à leur système informatique. Un principe qui a séduit Kappeler AG, qui a confié le mandat à Swisscom et Q-NET. Swisscom exploite le serveur dans son cloud, tandis que l'entreprise accède aux données et programmes via une connexion Internet sécurisée et rapide. Les sauvegardes sont effectuées automatiquement, et la téléphonie IP est intégrée. Les collaborateurs bénéficient de l'assistance du helpdesk Swisscom. Q-NET se rend sur place dès qu'une intervention s'avère nécessaire. Bruno Steiner se montre satisfait de ce déploiement: «La transition vers notre situation actuelle ne s'est toutefois pas faite sans peine. L'intégration de notre ancien logiciel spécialisé

ERP nous a notamment donné pas mal de fil à retordre. Cette étape s'est avérée plus complexe que prévu, ce qui a entraîné des retards dans le projet. Mais Swisscom et Q-Net ont fait preuve d'un engagement sans faille durant cette phase critique.»

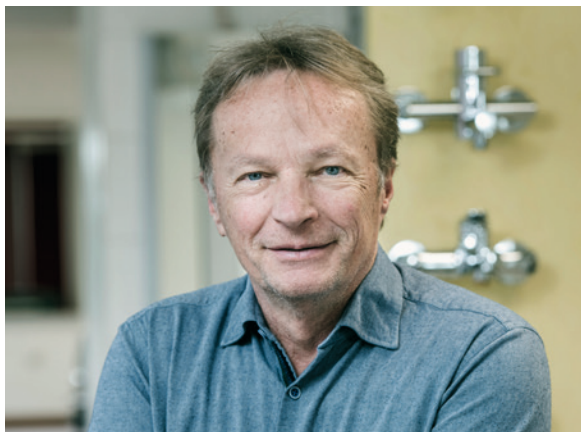
Une solution TIC fiable à prix avantageux

Smart ICT a sensiblement réduit la charge de travail de Bruno Steiner. «Tous les systèmes fonctionnent de manière stable, et nous n'avons plus qu'un seul interlocuteur», se réjouit-il. La facture mensuelle reste la même. Kappeler AG paie moins qu'autrefois pour un service plus étendu. L'entreprise prévoit-elle de poursuivre ce développement? «Nous pourrions bien sûr instaurer le télétravail, mais nous préférons séparer le travail et les loisirs.» Une attitude qui s'inscrit dans l'esprit familial de l'entreprise.

Kappeler AG

Forte de douze personnes, l'équipe de Kappeler AG fournit des conseils et des meubles de salle de bain ou de cuisine à des clients finaux ainsi qu'à des installateurs, planification comprise. L'entreprise bernoise traditionnelle accorde une importance particulière à des solutions optimales, tant sur le plan esthétique que technique.

kappeleragbern.ch



«Je gagne du temps sans perdre mes nerfs, pour le plus grand bien de notre service clients.»

Bruno Steiner
Membre de la direction, Kappeler AG



Smart ICT de Swisscom

La solution Smart ICT soutient les PME. Swisscom assure l'exploitation sécurisée de l'infrastructure TIC et la communication, y c. la téléphonie forfaitaire en Suisse, et fournit une assistance professionnelle via une hotline. Stations fixes et laptops, serveurs cloud ou logiciels antivirus: Swisscom fournit un équipement sur mesure. Les postes informatiques peuvent être configurés individuellement – quel que soit le domaine d'activité des collaborateurs

swisscom.ch/smart-ict