

Installation d'un nouveau réseau WIFI au Bon Marché : IVOLEA révolutionne le parcours client

D'un réseau local qui s'essouffle au Wifi pour tous : Transformer le parcours client

Le réseau local du Bon Marché s'essouffle : de nombreux produits sont obsolètes, d'autres arrivent en fin de maintenance et la difficulté à opérer l'ensemble augmente. Dans ce contexte, le Bon Marché souhaite intégrer de nouveaux équipements réseau et profiter de cette nouvelle infrastructure pour y intégrer du wifi qui soit accessible par les collaborateurs concernés et par les clients du magasin.

D'un point de vue marketing, il s'agit de récupérer les identifications de connexion quand le client se connecte à partir d'un appareil mobile dans le magasin afin de lui envoyer des informations en mode push pour faciliter ou orienter son parcours client.

Pour les vendeurs, c'est la possibilité d'encaisser les achats via réseau Wifi et connecteurs cartes bleues.

Implantations et logistique : des contraintes fortes

Le bon marché, ce sont deux implantations géographiques dans le VIème arrondissement à Paris (Le Bon Marché et la Grande Epicerie de Paris) ainsi qu'un magasin dans le XVIème arrondissement (Frack & Fils). Les magasins sont ouverts 6 jours sur 7, de 8h30 à 21h y-compris certains jours fériés : les interventions ne sont possibles que de 22h à 7h et le dimanche.

Les locaux techniques sont difficiles d'accès.

Ivoléa installe le nouveau réseau wifi : Technologie HP et portail captif UCOPIA

D'abord en short-list avec d'autres intégrateurs répondant avec d'autres technologies et d'autres constructeurs, Ivoléa gagne l'appel d'offre privé avec une solution HP.

Le bon marché

Le Groupe Bon Marché compte trois principaux axes d'activités : les Grands Magasins avec Le Bon Marché Rive Gauche et le magasin Franck et Fils de la rue de Passy acquis en 1994. L'Alimentaire avec La Grande Epicerie de Paris. L'immobilier avec un patrimoine de 23 500 m² loué à des sociétés extérieures.

Fondé en 1852 par Aristide Boucicaut sur des plans conçus par l'Architecte Boileau et agrandi en 1869 avec l'apport des techniques de Gustave Eiffel, Le Bon Marché Rive Gauche est le seul grand magasin parisien à disposer d'une véritable dimension culturelle.

Il s'impose également comme le plus sélectif, tant par la qualité des produits proposés que par celle des services offerts aux clients.

www.lebonmarche.com

« Outre l'adéquation technique et financière au besoin que présente cette solution, c'est aussi la capacité d'Ivoléa à être particulièrement réactive à nos besoins, même les plus urgents et non programmés, qui nous a décidés »,
explique Sébastien Pernet, CTO du Bon Marché.

En effet, les délais de mise en place du jour au lendemain et la taille humaine d'Ivoléa permettent des réactions et des interventions particulièrement rapides.

L'équipe technique d'Ivolea procède à l'installation de la solution :

- 2 commutateurs de cœur de réseau HP dans les deux datacenters du Bon Marché avec une redondance totale,
- 50 switches HP d'extrémité dans 25 locaux techniques.
- 80 bornes wifi HP pilotées par deux contrôleurs HP dans les deux datacenters.

Afin de satisfaire à la réglementation en vigueur sur la mise en place d'un hotspot client, un portail captif UCOPIA redondé dans les deux datacenters est aussi mis en place.

Toute l'infrastructure est sécurisée par un cluster de firewall FORTINET dans chacun des deux datacenters. Des SSID différenciés selon les utilisateurs sont mis en place fonction des serveurs auxquels il faut accéder.

L'ensemble est supervisé par l'outil de gestion IMC d'HP, Ivolea assurant l'exploitation de cette architecture 24/7 avec une garantie de temps de rétablissement de 4h.

« Depuis la mise en place de la nouvelle solution Wifi, nous proposons un parcours clients inédit dans un grand magasin français. Les connexions clients augmentent chaque jour. D'autre part, la possibilité d'encaisser les achats en s'affranchissant des points de vente fixes permet aux clients de réduire les temps d'attente avant le paiement et à nos vendeurs d'améliorer leur relationnel commercial comme leur chiffre d'affaires »,
constate Sébastien Pernet.

Contact technique : Sébastien Pernet / 01 44 39 83 23 / spernet@lebonmarche.fr

Contact communication :

Sponsors éventuel chez un constructeur :

Christophe Boidin – Commercial GC HP Networking / 06 29 16 49 32 / christophe.boidin@hp.com

IVOLEA

Fondée en 1974, Ivoléa est un intégrateur informatique qui s'est spécialisée autour de quatre pôles de compétences spécifiques sur lesquels ses ingénieurs et techniciens sont certifiés.

- Communications unifiées
- Systèmes
- Réseaux
- Sécurité

Ces compétences sont régulièrement mises à jour.

40 personnes composent ses équipes commerciales, techniques et administratives pour un chiffre d'affaire global de 9 M€.

Ivoléa intervient auprès de grands comptes et PME du secteur privé comme auprès des administrations et institutions publiques.