

POWERED
by



PASSE-PARTOUT SYLIS *une success story*

LE GROUPE PASSE-PARTOUT, FILIALE DE MEDIABEL, REPRESENTE EN BELGIQUE, AVEC 97 EDITIONS ET 4 MILLIONS D'EXEMPLAIRES PAR SEMAINE, LE FLEURON DE LA PRESSE TOUTES-BOITES. TRAVAILLANT EXCLUSIVEMENT SUR SUPPORT INFORMATIQUE, PASSE-PARTOUT A FAIT CONFIANCE A SYLIS BELGIUM POUR LA COORDINATION GLOBALE DE SON PARC INFORMATIQUE. DANS L'INTERVIEW CI-APRES, MESSIEURS THIERRY GEERTS ET LUDWIG GELDERS, RESPECTIVEMENT DIRECTEUR GENERAL ET DIRECTEUR IT DU GROUPE PASSE-PARTOUT NOUS LIVRENT LEURS CONVICTIONS SUR LES ENJEUX VERTABLES QUE REPRESENTE L'OUTSOURCING HELPDESK D'UN PARC INFORMATIQUE ET LES RAISONS POUR LESQUELLES ILS ONT CHOSI SYLIS BELGIUM.

Dans le cadre de votre activité, quelles raisons vous ont poussé à entreprendre la démarche d'Outsourcing Helpdesk ?

L.G. Lorsque nous avons fondé Passe-Partout, nous avions une toute petite équipe informatique regroupée dans une seule entité avec une soixantaine de PC et quelques serveurs. Mais nous avions déjà à l'esprit que, sur une période de 4, 5 ans, nous nous dirigeons vers une société opérant au niveau national. Assez rapidement, il est apparu qu'avec une telle croissance, nous ne pourrions pas gérer notre parc informatique en interne. J'avais le sentiment que nous devions prendre une autre route, et nous orienter vers un réel outil de support helpdesk avec une base de données intégrée. Actuellement, Passe-partout dispose de 860 appareils informatiques répartis sur 32 sièges d'exploitation. Au bout du compte, les coûts restent encore inférieurs à ce que nous avons initialement budgété, nonobstant un nombre plus important d'ordinateurs.

Pourquoi avoir choisi Syllis Belgium ? Quelle plus-value présentait-elle ?

L.G. C'est en fait une décision sentimentale. J'accorde beaucoup d'importance aux relations à long terme; que ce soit dans le secteur informatique ou dans d'autres domaines dans lesquels je col-



“ Au bout du compte, les coûts restent encore inférieurs à ce que nous avons budgété ... ”

Ludwig Gelders et Thierry Geerts >



“ En confiant la gestion complète de notre informatique à Syllis, nous nous sommes fortement facilité la vie. ”

labore avec des fournisseurs. Nous négocions parfois assez durement les contrats, mais une fois ceux-ci établis, nous sommes des clients fidèles. Notre collaboration avec Syllis a démarré en 1985 par le développement de logiciels. Peu après, les livraisons hardware étaient également réalisées par Syllis. Travailler avec la même société pour la gestion du Helpdesk et l'achat de matériel est, selon moi, très efficace et constitue un énorme avantage. En confiant la gestion complète de notre informatique à Syllis, nous nous sommes fortement facilité la vie.

T.G. Une autre raison importante pour laquelle nous avons opté pour Syllis est que, comme Passe-Partout, cette société est représentée dans toute la Belgique. Avec Syllis, nous disposons d'un fournisseur qui a un siège à Gand, à Liège et à Bruxelles. En cas de problèmes, les collaborateurs Syllis interviennent toujours dans l'heure.

Dans le cadre du support Helpdesk que fait exactement Syllis Belgium pour le compte de votre entreprise ?

L.G. Au départ, l'inventaire précis de l'ensemble du hardware et du software a été réalisé. Ensuite, Syllis a pris en charge la gestion des garanties, la gestion des licences, les contacts avec les fournisseurs, le suivi des appels, etc. Syllis tente de résoudre la plupart des appels par téléphone. 70 à 80 % des "calls" sont effectivement résolus de cette façon (il s'agit du support de premier niveau). Au second niveau, on essaye de résoudre les appels en prenant la main à distance sur le PC. Si l'appel ne peut être clôturé, un expert se rend sur place pour trouver la solution adéquate.

À côté de leurs interventions purement correctives, les collaborateurs Syllis sont devenus beaucoup plus forts dans leurs interventions préventives. Ils ont automatisé et standardisé toutes nos procédures informatiques. Grâce à l'approche professionnelle de Syllis, nous constatons que le nombre d'appels s'est réduit de moitié par rapport à l'année de démarrage.

Je suppose que la procédure pour faire démarrer un tel projet était très compliquée. Comment la réalisation s'est-elle effectuée ?

L.G. Ce furent les mois les plus tumultueux de ma carrière. En qualité de client, nous étions très ambitieux et aussi exigeants; aujourd'hui, nous récoltons les fruits de cette attitude. Autre fait important : jamais personne n'a douté de la réussite du projet. Notons encore qu'il n'y a jamais eu de discussions telles que : "ce que vous voulez maintenant, nous ne pouvons pas vous l'offrir". Et réciproquement, le but a toujours été clair.

T.G. Notre croissance ne s'est pas arrêtée durant la mise en place du Helpdesk; au contraire, nous avons poursuivi nos opérations de rachat de sociétés. Cela a certes compliqué un peu les choses, mais la structure est là maintenant. Il s'agissait juste de démarrer quelque chose d'innovant.

Quel plus amène l'outsourcing Helpdesk de votre parc PC dans le fonctionnement de votre société ?

T.G. L'IT n'est pas notre Core Business; nous sommes un éditeur de Presse Régionale Gratuite. En qualité de membres du Comité de direction, nous nous concentrons maintenant exclusivement sur notre croissance et sur notre stratégie alors que Syllis veille à toutes les questions d'informatique pure.

“ Je peux désormais vraiment me concentrer sur l'expansion de notre société ... ”

Conseilleriez-vous une telle expérience à une autre société ?

L.G. Moi, certainement. J'en ai d'ailleurs parlé dernièrement avec quelqu'un qui me posait cette question: "Mais que faites-vous alors ?" Je pense que cet

homme a eu le même réflexe qu'ont beaucoup de managers qui ressentent la crainte de devenir inutiles, obsolètes et d'être remplacés par l'ordinateur. Pour moi, cela revient à dire qu'aujourd'hui j'accomplis des tâches différentes. Je peux désormais vraiment me concentrer sur l'expansion de notre société, sur les reprises d'affaires,... Bref, des choses dont je ne m'occupais pas jusque-là. Et ma véritable récompense est le soutien des autres membres du Comité de Direction. Tout le monde est convaincu que c'était vraiment une bonne affaire. Au début j'ai vraiment dû appuyer le projet. Et aujourd'hui, je remarque que tout le monde dit: "Si nous n'avions pas fait ça, Passe-Partout ne serait pas où il en est maintenant".

“ Je ne pense pas que nous en serions aussi loin dans notre croissance. ”

Votre impression globale ?

T.G. Très positive. Tout ce que nous faisons est basé sur l'informatique car nous réalisons des images et des journaux digitaux; nous n'imprimons pas nous-mêmes. Lorsque nous avons démarré l'outsourcing, mi-98, nous savions qu'en 2000 avec l'introduction de l'Euro, les informaticiens allaient vraiment se faire rares sur le marché. Nous présumions, que sans support informatique externe, nos plans s'effondraient. Si nous avions dû gérer tout ça en interne, durant ce laps de temps, nous aurions probablement dû engager et former entre douze et quinze informaticiens supplémentaires... Je ne pense pas que nous en serions aussi loin dans notre croissance. Notre chiffre d'affaires est passé de 200 millions de francs belges à 2 milliards de francs belges. Sans l'outsourcing de notre parc informatique, on serait peut-être même resté au milliard. ●



LIEGE (Siège Social)

Parc Industriel des Hauts-Sarts - B-4040 Herstal
Tél: +32 (0)4 264 00 00 - Fax: +32 (0)4 248 05 38

BRUXELLES

Horizon Center
Chaussée de Louvain 510/5 - B38 - B-1930 Zaventem
Tél: +32 (0)2 725 80 20 - Fax: +32 (0)2 725 87 86

GAND

Parkoffice - F. Rooseveltlaan 348 - 349 - B-9000 Gent
Tel: +32 (0)9 265 02 84 - Fax: +32 (0)9 223 01 07

E-mail: info@syllis.be - www.syllis.be