



« Lorsque nous avons initié ce projet d'encaissement mobile, nous avons à cœur de pouvoir dépanner nos systèmes à distance, condition sine qua none pour garantir le succès de cette innovation en magasin. Bomgar Remote Support est véritablement la solution que nous attendions. Semaine après semaine, nous réalisons des gains de temps inespérés en assurant la maintenance et l'assistance à distance sur notre parc de tablettes Android. »

JÉRÉMY MAMANE,
RESPONSABLE EXPLOITATION
INFORMATIQUE

UBALDI.com est une Centrale d'Achat spécialisée dans la vente d'électroménager, TV, multimédia, cuisine, ameublement etc. Créée il y a plus de 30 ans, l'entreprise emploie aujourd'hui plus de 350 personnes et propose un vaste choix de plus de 100 000 produits en stock et de plus de 23 000 références des plus grandes marques dans son réseau de magasins situés à Cannes, Antibes, Saint Laurent du Var, Nice, Monaco et Menton, sur son site internet : UBALDI.com et sur ses diverses applications mobiles.

Dans le cadre de l'ouverture d'un des plus grands magasins de la côte d'Azur, UBALDI.com crée l'innovation avec un nouveau concept, le « Multistore », où sont réunis tous les univers de la Centrale d'Achat UBALDI.

UBALDI.com voulait placer ce magasin sous le signe de l'innovation, des services et d'une toute nouvelle expérience client. Situé à Nice, ce magasin multimarques et multi-univers de 7 000 m² a ouvert ses portes en juin 2016. Il propose notamment le paiement mobile au contact des conseillers de vente, tous équipés de tablettes Samsung® sur lesquelles ils accèdent au logiciel de vente et d'encaissement. Afin de garantir une aide à distance et un dépannage rapide des utilisateurs sur ces systèmes, UBALDI.com a souhaité mettre en place une solution de prise en main à distance.

Digitalisation de la force de vente et encaissement mobile sur tablettes Android™

L'objectif de la Centrale d'Achat UBALDI est de permettre à ses clients d'obtenir des renseignements concernant un ou des produits, d'effectuer une commande puis son paiement directement auprès d'un conseiller présent sur le point de vente. Pour ce faire, UBALDI.com a développé sa propre solution de vente et d'encaissement mobile, laquelle communique et se synchronise par le biais d'une API avec le logiciel d'encaissement central. Cette solution a été installée sur des tablettes Android Samsung, reliées en Bluetooth® aux Terminaux de Paiement Electronique (TPE). Chaque conseiller du magasin a été équipé d'une de ces tablettes.

Afin de garantir le bon fonctionnement de ce dispositif et d'optimiser la productivité du support informatique d'UBALDI.com, il était indispensable, en cas de panne, de pouvoir déboguer la solution et de dépanner à distance les conseillers de vente sur ces tablettes Android.

Une réponse technique évolutive et adaptée aux besoins de l'enseigne

Parmi les trois solutions testées début 2016, la solution Remote Support de Bomgar a très vite été retenue. Leader du marché, elle regroupe toutes les caractéristiques techniques que le support informatique d'UBALDI.com recherchait : en effet, UBALDI.com souhaitait mettre en place une solution fiable, multiplateformes, facile à déployer et à utiliser sur différents



sites. Aujourd'hui utilisée par les agents du support, la solution leur permet ainsi de se connecter en toute sécurité sur les tablettes Samsung utilisées par les conseillers de vente en magasin.

Par ailleurs, l'architecture de la solution a été un facteur décisif. En effet, UBALDI.com ne souhaitait pas mettre en place de solution Cloud. Bomgar a ainsi pu répondre aux exigences de son service informatique en installant Remote Support de Bomgar en appliance.

Les connexions se font directement sur la DMZ d'UBALDI.com, en interne : les critères de sécurité et de déploiement demandés par UBALDI.com sont ainsi respectés.

Installée sur les 40 tablettes de ce nouveau magasin pilote de Nice, la solution Remote Support de Bomgar a été déployée en mai 2016 en 15 jours. L'équipe technique a été formée très rapidement : seuls 2 jours ont été nécessaires pour que ses membres soient opérationnels.

Après une expérimentation de trois mois sur le magasin pilote, de juin à août 2016, la direction de la Centrale d'achat UBALDI a souhaité étendre l'utilisation de cette solution d'encaissement mobile, sur tablettes et TPE, à tous ses points de vente. Le déploiement sur l'ensemble des sites s'est ainsi fait de février à mai 2017. Aujourd'hui, ce ne sont donc pas moins de 150 tablettes en production et 25 en spare dans la totalité des magasins UBALDI.com qui sont équipées de Remote Support de Bomgar.

Un support à distance efficace pour un service innovant en magasin

Cette solution de vente et d'encaissement mobile a permis à la société UBALDI.com d'améliorer l'expérience client en magasin. Grâce à cette digitalisation de la force de vente, les clients peuvent rapidement obtenir les informations qu'ils désirent puis finaliser leurs achats sans se rendre en caisse et surtout sans changer d'interlocuteur du début à la fin de son parcours d'achat et ainsi diminuer le temps de l'acte d'achat du client.

En corrigeant ainsi les bugs et en dépannant les systèmes à distance, le support informatique UBALDI.com réalise des gains de temps considérables - là où il aurait fallu, le cas échéant, se déplacer en magasin - tout en garantissant la sécurité des systèmes et la protection des données. Ce confort technique va complètement de pair avec les gains de productivité attendus à l'origine du projet.



A PROPOS DE BOMGAR

Bomgar est le leader des solutions d'accès sécurisés pour les entreprises. Les solutions Bomgar pour le support et la prise en main à distance, et pour la gestion des accès privilégiés et des identifiants aident les professionnels du support et de la sécurité informatiques à améliorer leur productivité et la sécurité de leurs systèmes en proposant des connexions fiables et contrôlées à tout type de système ou périphérique, partout dans le monde. Plus de 13 000 entreprises dans 80 pays utilisent Bomgar pour fournir des services d'assistance de qualité et réduire les risques de menaces sur les données et les systèmes critiques. Bomgar est une entreprise privée et possède des bureaux à Atlanta, Jackson, Washington D.C., Francfort, Londres, Paris et Singapour. Connectez-vous à Bomgar : visitez www.bomgar.fr.

CONTACT

INFO@BOMGAR.COM

+33 (0)1 44 75 75 80

BOMGAR.COM/FR

©2018 BOMGAR CORPORATION. TOUS DROITS RÉSERVÉS DANS LE MONDE. BOMGAR ET LE LOGO BOMGAR SONT DES MARQUES DÉPOSÉES DE BOMGAR CORPORATION. LES AUTRES MARQUES MENTIONNÉES SONT LA PROPRIÉTÉ DE LEURS PROPRIÉTAIRES RESPECTIFS.

