



PR / 06/2009

Symetria – Histoire d'un succès EFTEC

Les réunions virtuelles créent une valeur ajoutée durable pour l'avenir

Optimiser la communication avec les solutions de visioconférence, créer une proximité avec la clientèle et avoir une longueur d'avance sur la concurrence

L'EFTEC, fournisseur automobile mondial pour l'industrie du transport dans les secteurs des fixations, de la protection, de l'étanchéité et de l'absorption, mise sur la technologie innovante de la visioconférence Polycom: Cela permet d'optimiser la communication de l'entreprise et d'accélérer l'échange d'information tout en réduisant massivement les frais de déplacement.

Rationaliser et optimiser les flux de communication et d'information, prendre des décisions dépassant le cadre de l'entreprise dans les plus brefs délais ou réagir rapidement aux conditions du marché: voilà des aspects importants pour une entreprise comme EFTEC, société du groupe EMS représentée sur 21 sites et dans 18 pays par environ 750 collaborateurs, qui fait partie des principaux fournisseurs de matériel et de dispositifs applicatifs destinés à l'industrie automobile. Le développement, la fabrication et la commercialisation de solutions et de produits pour les différents constructeurs automobiles nécessitent une étroite collaboration entre les sites internationaux et les clients. Le quotidien est donc ponctué régulièrement de réunions de présentation des résultats de développement, de discussion de projets, d'adoption de nouveaux développements et de détails de construction ainsi que d'échanges de connaissances. En outre, des voyages d'affaires longs et coûteux consomment les précieuses ressources des collaborateurs.

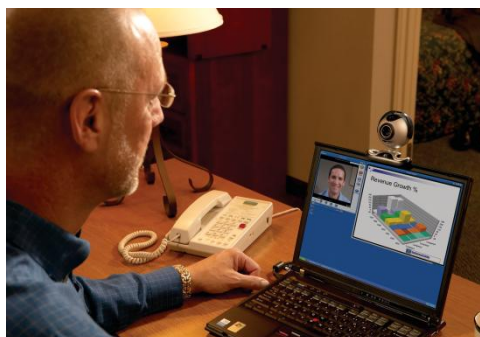


Une nouvelle base pour la communication d'entreprise

Il y a déjà plus de cinq ans que l'entreprise s'intéresse aux visioconférences. Urs Hüttenmoser, responsable informatique chez EFTEC, nous raconte: «La principale motivation pour recourir à un système de visioconférence consistait à simplifier le flux de communication et d'information entre le siège de Romanshorn et les sites du Groupe EMS, à Herrliberg et à Domat/Ems, et les sites EFTEC d'Amérique du Nord, d'Asie et d'Europe. Le projet a néanmoins été rapidement rejeté en raison des coûts d'acquisition, qui s'élevaient à près d'un demi-million de francs pour équiper plusieurs sites.» L'idée a été relancée en 2007, à l'occasion de la réalisation d'une salle média destinée aux présentations. Les évolutions technologiques, les plus grandes largeurs de bande, l'amélioration de la qualité sonore et de la transmission de l'image en HD ont parlé en faveur d'un système de visioconférence, d'autant que les prix avaient considérablement baissé entre-temps.

Les nombreux aspects convaincants du partenariat

Avant même la phase d'évaluation, il était clair pour Urs Hüttenmoser qu'un système de visioconférence devait dépasser le stade de la «première impression», être facile d'utilisation. «Dans le cas contraire, les collaborateurs ne l'utiliseront pas», explique-t-il. Les fonctionnalités et les performances des systèmes de visioconférence de plusieurs fournisseurs ont été examinées, depuis les systèmes plug-and-play simples jusqu'aux solutions techniquement complexes. Ces derniers se sont avérés trop coûteux et compliqués car ils nécessitent la présence d'un collaborateur informatique pendant toute la séance, dès la phase de test. Monsieur Hüttenmoser et ses deux collaborateurs chargés de l'informatique d'EFTEC ne voulaient ni ne pouvaient se permettre cette dépense. A l'issue de la procédure d'évaluation, les systèmes de visioconférence HDX7002 XL et HDX7002 XLP avec licence multipoint, supports roulants SMS et écrans plasma de Polycom. La facilité d'installation et la flexibilité d'utilisation intuitive emportent l'adhésion. De plus, le système de visioconférence est installé sur une structure roulante permettant de l'utiliser dans différentes salles grâce au système IP comme solution plug-and-play. Le client portable représente un autre critère proposé par rapport au système. EFTEC utilise deux de ces clients et n'exclut pas d'en acquérir d'autres. Monsieur Hüttenmoser s'exprime à ce propos: «Le client portable apporte un maximum de flexibilité et permet aux collaborateurs fréquemment en déplacement



d'organiser des visioconférences où bon leur semble et de participer à des réunions virtuelles.» Pendant tout le processus de prise de décision, Monsieur Hüttenmoser a accordé une grande importance à la collaboration avec Symetria SA, entreprise d'intégration de Polycom en Suisse et responsable chez EFTEC de l'ensemble de la planification, de la mise en œuvre et de l'installation de la solution. «La formule a pris dès le début», raconte-t-il. La maintenance du processus de communication dans sa

totalité est pour nous un facteur sensible. Dès le début avec Symetria, nous avons eu l'impression d'avoir le bon partenaire d'implémentation à nos côtés: celui qui parle la même langue que nous, qui nous comprend et se tient à notre disposition, y compris 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en cas d'urgence.»



Implémentation sans problème, forte acceptation des collaborateurs

Outre le siège principal de Romanshorn, les sociétés de Genk (Belgique), Shanghai (Chine) et Detroit (Etats-Unis) ont été équipées d'un système de visioconférence. Les composants ont été configurés de façon centralisée par Symetria en Suisse puis envoyés sur les sites. Sur site, le système a pu être mis en place, installé et raccordé très facilement. Les droits réseau ont été attribués depuis Romanshorn et l'équipe informatique peut contrôler et modifier tous les paramètres centralisés. Les frais de formation ont été très faibles car le menu est intuitif. Au cours d'une présentation interne, les règles d'utilisation ont été rapidement résumées. «Dès le début, l'acceptation de la part des collaborateurs était très forte, raconte Monsieur Hüttenmoser. La valeur ajoutée en termes de temps et d'économies venait s'ajouter à la simplicité d'utilisation de la solution: La liste de toutes les sociétés et de tous les clients possibles est enregistrée dans un répertoire. La sélection s'effectue en appuyant sur un bouton, et la connexion est immédiatement établie. En plus de la transmission d'image et de son en qualité HD, l'échange de contenus multimédia comme des présentations, des vidéos ou des images est possible. L'utilisation d'un projecteur permet aussi d'agrandir le détail des produits, une aubaine pour notre service développement.»

Une valeur ajoutée visible à plusieurs égards

Dans le contexte du transfert qualitatif et quantitatif de connaissances, le système de visioconférence est régulièrement utilisé à l'échelle de toute la société, y compris à des fins de formation. L'échange d'informations avec plusieurs constructeurs automobiles porte déjà ses fruits: Les discussions se sont déroulées dans de brefs délais, les décisions sont prises de façon plus rapide et plus efficace. «Le résultat final des entretiens s'est également beaucoup amélioré d'un point de vue qualitatif», affirme Urs Hüttenmoser. Dans le domaine du développement et de la technique notamment, où la terminologie est abondamment employée, la solution de la visioconférence simplifie la compréhension et aide à dépasser la barrière de la langue. Les mimiques et la gestuelle de l'interlocuteur indiquent immédiatement si les intervenants se sont compris ou non. Cela aide à dissiper d'éventuelles inexactitudes.

Réduction du Time-to-Market

L'objectif d'EFTEC est clair: Il faut équiper d'autres sociétés avec une solution de visioconférence et les relier au siège de Romanshorn. «Cette technologie ne peut certes pas remplacer complètement les voyages d'affaires, ajoute Monsieur Hüttenmoser, mais elle peut nettement en réduire la fréquence, améliorer notre bilan CO2 et contribuer à protéger l'environnement. La solution de visioconférence de Polycom se présente comme une solution murie et proche de la pratique qui a fait ses preuves au quotidien et répond totalement à nos attentes. Elle fait désormais partie intégrante de notre politique informatique.»





Le Groupe EFTEC est un fournisseur leader d'adhésifs, de matériaux d'étanchéité et de revêtements, de dispositifs d'application et de systèmes pour l'industrie automobile. Environ 750 collaborateurs répartis sur 21 sites dans 18 pays assurent le meilleur niveau de qualité et de précision. L'ensemble de la gamme de produits EFTEC est soumise aux plus grandes exigences de fiabilité et de sécurité de traitement. Elle est conçue pour rationaliser la construction automobile et la valeur d'usage des véhicules. Même dans l'utilisation des nouvelles technologies de l'information, EFTEC mise sur des solutions qui simplifient les processus pour les collaborateurs, permettent de réagir rapidement aux changements et soutiennent le projet d'expansion sur une sélection de marchés. EFTEC appartient au secteur «Matériaux polymères» du Groupe mondial EMS depuis 1985.

EFTEC

Branche: Fournisseur automobile

Client: EFTEC

Défis: Accélérer la communication au sein du groupe, épargner les faibles ressources des collaborateurs, réaliser des économies de coûts et contribuer à protéger l'environnement

Solutions: Romanshorn (CH): Polycom HDX7002 XLP avec licence multipoint sur supports roulants SMS avec deux écrans plasma 50 pouces.
Genk (B), Shanghai (CHN), Troy (USA): respectivement un Polycom HDX7002 XL sur support roulant SMS avec un écran plasma 42 pouces.

Avantages commerciaux:

- Accélération du processus de communication et de prise de décision
- Obtention plus rapide des résultats, notamment pour les projets et les entretiens thématiques
- Diminution des voyages d'affaire entraînant une forte économie de coûts et de temps
- Dépassement plus simple des barrières linguistiques
- Allocation plus ciblée des ressources des collaborateurs
- Meilleure concentration des collaborateurs sur leur compétence clé et plus de perte de temps en trajets
- Relation positive avec les clients et les partenaires projet
- Préservation des avantages compétitifs