

Contexte

Carrefour France a décidé de se doter de matériel Wincor-Nixdorf suite à l'obsolescence du matériel de caisse IBM, et notamment les unités centrales. Il a aussi été décidé de changer les scanners vieillissants, les lecteurs chèque et les terminaux de paiement électronique ainsi que leur hub dédié monétique. Les budgets établis ont permis d'obtenir des périmètres d'intervention pour 90 magasins.

Dans un contexte politique tendu et une volonté de forfaitisation, le projet est un des projets phare de la direction informatique de Carrefour France.

Enjeux du projet

Un des enjeux majeur de ce projet est de pouvoir mener une campagne de déploiement sur un aussi grand nombre de magasin durant une année. Celle-ci, au sein de la grande distribution, est ponctuée de pics d'activités sensibles telles que les soldes, la période estivale ou le mois anniversaire Carrefour. Les interventions ont lieu, pour un même magasin, sur une ou plusieurs nuits afin de ne pas perturber la production d'encaissement. La planification ainsi que l'approvisionnement en matériels sont de vrais challenges au vu des contraintes.

Solution mise en œuvre

Carrefour France a confié le déploiement du matériel informatique et la conduite des chantiers à la société IBM et la partie mobilier de caisse à la société Rasec.

L'intégralité du matériel commandé transite sur une plateforme d'IBM pour paramétrage et reconditionnement avant envoi sur magasin ; dans le même temps le matériel du mobilier de caisse est acheminé directement par la société Rasec.

Chaque magasin étant spécifique, des pré-visites et une installation d'une caisse pilote a lieu afin de minimiser les risques de report suite à une mauvaise adéquation entre le matériel informatique et le mobilier de caisse. Chaque magasin est « visité » quatre fois : une pré-visite, une installation pilote, l'intervention en elle-même puis une recette de fin de chantier à S+2. Cette organisation somme toute assez lourde a néanmoins permis de garantir un déploiement sans heurts et ainsi garantir les délais et les coûts.

Gains et bénéfices client

Un respect des délais et des budgets engagés.

Un déploiement maîtrisé qui permet de continuer sur un rythme de 80 à 90 magasins par an pour les années à venir.

Une meilleure fluidité en caisse, avec notamment une monétique plus performante et une unité centrale plus rapide. Cette augmentation de la productivité en caisse permet une meilleure fidélisation de la clientèle Carrefour.



Mots-clés et dimensionnement

Partenaires	: IBM, Rasec
Métriques	: 90 magasins impactés, créneau d'intervention de 8 mois, budget global de 12 millions d'euros.