



A Propos d'Intershop

Siège de l'entreprise :
Jena, Allemagne

Nombre d'employés :
500

Domaine d'activité :
Logiciels d'e-commerce

Marchés cibles :
Tous les départements d'entreprise
ayant une activité online

Service WebEx utilisé :
Meeting Center

Client WebEx depuis :
Mai 2000

Intershop Choisit WebEx pour Améliorer ses Résultats Financiers et Établir un Canal de Communication plus Efficace avec ses Employés, Partenaires et Prospects dans le Monde Entier

Intershop est l'un des principaux fournisseurs de logiciels de gestion commerciale unifiée destinés à la gestion des processus de commerce électronique dans l'entreprise au sens large du terme. Fondée en 1992, Intershop a derrière elle plus d'une décennie d'innovations dans le domaine du commerce électronique. Ses logiciels permettent d'automatiser les processus de commerce électronique au-delà les frontières géographiques et techniques de l'entreprise.

Basée à Jena, en Allemagne, Intershop est également présente sur la scène internationale avec 10 bureaux répartis sur la surface du globe, de Londres à San Francisco, en passant par Hong Kong. La société s'attache à fournir un service et une assistance haut de gamme à ses clients, quelle que soit l'expansion de leurs activités.

Le Défi

Intershop peut compter sur un vaste réseau de bureaux, consultants et partenaires d'implémentation rassemblés autour d'un même objectif : satisfaire les besoins d'une clientèle internationale composée de grands noms de l'industrie, dont HP, TRW et Otto. En essayant d'atteindre ses employés, partenaires et prospects, Intershop voulait trouver un moyen de communication plus efficace, tout en optimisant les ressources temporelles et matérielles.

Selon Arne Klein, chef de produits chez Intershop, les coûts ne constituaient pas un problème à l'époque dorée des « sociétés point com » ; parcourir le monde faisait alors partie intégrante du travail. « Compte tenu de la conjoncture économique, nous avons besoin d'une alternative aux voyages d'affaires », commente M. Klein. « Cette nouvelle solution devait nous permettre de travailler de manière plus efficace et plus intelligente, tout en préservant un robuste réseau de communications à la fois en interne et avec nos clients et partenaires ».



« Nous employons environ 240 personnes dans le monde entier. Aussi, l'utilisation de WebEx dans le cadre de formations en interne nous permet-elle de réaliser des économies substantielles sur la location d'installations et le matériel de support, sans parler des frais de déplacement des participants ! »

Arne Klein
Chef de Produits
Intershop

La Solution

Intershop a choisi WebEx Meeting Center pour communiquer avec ses bureaux dans le monde entier et déployer ainsi des projets d'une grande importance stratégique, tels que des feuilles de route et autres avant-projets d'entreprise.

« Nous avons passé les 9 derniers mois à former le personnel à l'utilisation de WebEx », explique M. Klein. « Cette solution se distingue par sa facilité d'utilisation. Pour preuve, environ 80 % de nos employés se sentent à l'aide après une petite demi-heure de formation ».

L'équipe commerciale de la zone EMEA utilise le service pour planifier des sessions « WebEx avec un Expert ». Ces réunions en ligne sont destinées aux partenaires OEM et clients existants. Outre les informations qu'elles fournissent sur des produits spécifiques, elles abordent, de manière détaillée, des questions bien précises.

Et M. Klein de poursuivre : « Ces sessions nous permettent de mieux exploiter nos connaissances approfondies. Nos spécialistes techniques peuvent désormais communiquer efficacement avec des clients dispersés géographiquement à partir d'un emplacement centralisé. L'un des principaux avantages de WebEx est de pouvoir atteindre, plus facilement, un plus grand nombre de personnes ».

Les Atouts du Système

L'utilisation de WebEx Meeting Center a non seulement permis à Intershop de mettre rapidement les informations appropriées à la disposition de ses employés et partenaires, mais aussi d'améliorer ses processus de génération de pistes.

« Alors que, par le passé, nous devions nous rendre chez les clients pour démontrer les avantages de nos logiciels, il est aujourd'hui possible de leur en proposer un aperçu via le Web », explique M. Klein. « Si la démonstration suscite l'intérêt du client et si notre solution semble répondre à ses besoins, nous pouvons envisager la suite des opérations et planifier une réunion sur site beaucoup plus ciblée. Cela nous permet de filtrer les visites en clientèle et d'augmenter ainsi le pourcentage de réunions débouchant sur une vente ». Cette sélection préalable inhérente à l'utilisation de WebEx permet d'économiser sur les ressources qui grèvent les résultats financiers.

Non seulement les employés et les partenaires reçoivent plus rapidement les informations dont ils ont besoin dans le cadre de leurs activités, mais les économies réalisées se répercutent sur le matériel et les lieux de réunion. « Nous employons environ 240 personnes dans le monde entier. Aussi, l'utilisation de WebEx dans le cadre de formations en interne nous permet-elle de réaliser des économies substantielles sur la location d'installations et le matériel de support, sans parler des frais de déplacement des participants ! », commente M. Klein.





« Puisque WebEx a transformé notre mode de communication, il est logique de permettre à ceux avec qui nous voulons interagir, en l'occurrence nos prospects, de profiter au maximum de cette transformation. A mesure que WebEx s'impose comme notre plate-forme de collaboration en temps réel privilégiée, il est probable que l'utilisation de ce service continue à s'étendre au sein de l'entreprise ».

Arne Klein
Chef de Produits
Intershop

Pour Intershop, les économies réalisées ne se calculent pas seulement en termes de coûts, mais aussi en termes de productivité des ventes. Un conseiller de vente allemand estime que cette solution lui a permis d'économiser le coût d'un vol international, de quatre jours d'activités et autres frais de déplacement. Il a suffi de trois heures pour préparer la session WebEx et faire la présentation. Entre 4 jours et 3 heures, la différence en termes d'économies est énorme !

Les coûts d'infrastructure nécessaires pour configurer et organiser une réunion WebEx sont relativement faibles. De plus, cela ne demande que très peu de temps. Ces deux facteurs ont permis à Intershop d'améliorer sensiblement ses communications à l'échelle mondiale. Chaque département compte désormais ses utilisateurs WebEx, de l'ingénieur au commercial, en passant par le chef de produits et le consultant.

L'Avenir

Intershop envisage d'étendre l'utilisation des services WebEx à ses clients et partenaires par le biais de son site Web. Ainsi, dans le cadre de la stratégie de l'entreprise, le site Web permettra aux clients du monde entier d'organiser une session de collaboration en temps réel avec des chefs de produits ; des sessions alliant questions techniques et ateliers logiciels plus approfondis.

Et M. Klein de conclure « Puisque WebEx a transformé notre mode de communication, il est logique de permettre à ceux avec qui nous voulons interagir, en l'occurrence nos prospects, de profiter au maximum de cette transformation. A mesure que WebEx s'impose comme notre plate-forme de collaboration en temps réel privilégiée, il est probable que l'utilisation de ce service continue à s'étendre au sein de l'entreprise ».



WebEx Communications France Sarl, 2 Rue de la Haye - BP 10901, 95731 ROISSY, Charles de Gaulle Cedex.
Tel. : 0800 945177 ou +33 (0)1 70 99 35 10. Email : france@webex.com

Europe : WebEx Communications BV, Zekeringstraat 48-1, 1014 BT Amsterdam, Pays-Bas.
Tél. : +31 (0)20 410 8700. Fax : +31 (0)20 410 8732.

Pour plus d'informations ou pour obtenir les coordonnées du bureau le plus proche, veuillez nous rendre visite à l'adresse suivante : www.webex.com/fr

© 2004 WebEx Communications, Inc. Tous droits réservés. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. WebEx et le logo WebEx sont des marques déposées de WebEx Communications, Inc.