



### L'enjeu

Avec l'installation de 1 200 bornes interactives dans les agences CPAM, le support client d'IPM France a changé de dimension. La société devait sécuriser ses services en les confiant à un prestataire capable de faire face à une forte volumétrie et de respecter les engagements de service.

### La transformation

Grâce au partenariat avec IBM, un service complet et professionnel de déploiement et de maintenance des bornes est assuré partout en France. IPM France souhaite aussi s'appuyer sur IBM pour développer sa présence dans le commerce et les services publics, en France et à l'étranger.



Alexandra Nallet-Didier,  
Responsable Marketing et  
Communication d'IPM France

#### Bénéfices de la solution

**16 heures**

Le temps d'intervention garanti sur chaque site CPAM

**1 200**

Le nombre de bornes interactives de la CPAM gérées par le support IBM

**Professionalisme**

La condition pour réussir tout projet de bornes

## IPM FRANCE

### Fiabiliser la maintenance des bornes interactives

Leader des bornes interactives en France avec 8 000 bornes installées, IPM France s'attache à proposer des solutions globales et fiables. C'est pourquoi, pour son support client, cette PME a noué un partenariat avec IBM fin 2015. L'objectif : assurer un fonctionnement optimal de ces bornes grâce aux services IBM de support technique et de maintenance. Dédiée aux matériels IBM et à ceux d'autres constructeurs, cette expertise permet à IPM France de respecter ses contrats de service en maintenant en état de marche un parc de bornes très sollicité et indispensable, à la CPAM, à l'accueil des usagers.

*« Pour que ce marché se développe, il faut fournir non seulement des solutions globales mais éprouvées et efficaces. Avec IBM, nous renforçons notre professionnalisme et notre capacité d'innovation. »*

Alexandra Nallet-Didier

Partagez



## Des solutions de bornes clé en main

Industriel spécialisé à l'origine en publiphonie, IPM France a fait des bornes interactives, l'objet de son expertise. C'est à Romans-sur-Isère (Drôme) que ses 42 collaborateurs, pour l'essentiel des ingénieurs et des techniciens, conçoivent et intègrent des solutions de bornes complètes, clés en main : conseil en amont, développement, production, déploiement, supervision, maintenance. IPM France fournit aussi des données et des statistiques d'utilisation qui permettent à ses clients d'optimiser l'usage de leur parc de bornes. Alexandra Nallet-Didier, sa responsable Marketing et Communication, insiste sur l'importance donnée à la qualité des bornes : « Pour que ce marché se développe, il faut fournir non seulement

des solutions globales, mais éprouvées et efficaces. En tant qu'industriels qui assemblons les bornes nous-mêmes, en France, c'est notre force. Avec IBM, nous renforçons notre professionnalisme et notre capacité d'innovation. »

## Maintenance IBM curative et proactive

Spécialiste de la gestion de grands projets de bornes interactives, IPM France a déployé deux des plus grands parcs de bornes en France : les bornes tactiles d'abonnement et de distribution de cartes SIM pour Free, et les 1 200 bornes interactives multiservices installées à l'accueil des agences CPAM. « Ce contrat remporté en 2013 nous a conduits à repenser

notre prestation de suivi sur le terrain, explique Tony Risi, responsable du Support client d'IPM France. La fiabilité des bornes est un enjeu essentiel. Nous avons retenu IBM après avoir consulté divers prestataires selon quatre critères principaux : la capacité à gérer une forte volumétrie, la dimension internationale, le prix, le maillage géographique. »

Les services IBM de support matériel assurent la disponibilité des bornes : maintenance curative pour traiter les pannes sur place, maintenance proactive pour anticiper une rupture de service (par exemple, réapprovisionner en papier et imprimés), mise en service, « retrofit » (par exemple, ajout de périphérique), nettoyage.

## Retour en service à J+2

Après un trimestre dédié à la transition (formation des techniciens d'IBM aux produits d'IPM France, interfaçage des outils et mise en place des processus), le contrat est opérationnel. « Les appels pour incident technique bloquant sont reçus par IPM France qui qualifie la panne et mandate IBM, précise Tony Risi. Nous avons automatisé la chaîne de traitement des demandes. » Contractuellement, IPM France dispose de 16 heures

pour intervenir sur site et doit assurer le retour du service en deux jours. Le seul réapprovisionnement en papier demande 500 interventions par mois. Le respect des engagements de service est primordial quand on sait que les bornes de l'Assurance Maladie impriment en moyenne un million de formulaires et servent 1 600 000 usagers par mois.

Spécialisé dans les bornes interactives pour le commerce et les services publics, IPM France veut développer sa présence sur ces marchés comme le confirme Alexandra Nallet-Didier : « Le but est de signer de nouvelles affaires intégrant des solutions innovantes et de qualité ainsi qu'un service client irréprochable. Grâce à IBM, nous ambitionnons plus sereinement d'investir l'international. »



### L'offre

- IBM Multi-Vendor Support Services (Services de support et de maintenance de matériels multimarques).

### Cette histoire vous intéresse ?

Contactez un conseiller IBM :

- Par email à [cette adresse](#)
- Par téléphone au **0 810 011 810**

Ou demandez un devis [en cliquant ici](#)

© Copyright IBM Corporation 2016 — Compagnie IBM France — 17, avenue de l'Europe — 92275 BOIS-COLOMBES CEDEX - Tél. : 0810 015 810 — [ibm.com/fr](#)

IBM, le logo IBM, sont des marques de International Business Machines Corporation aux États-Unis et/ou dans les autres pays. Les autres noms utilisés pour désigner des sociétés, des produits ou des services sont des marques ayant leur titulaire respectif. Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie pas qu'IBM ait l'intention de les y annoncer. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seuls ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Ce témoignage montre l'utilisation faite par un client d'IBM des technologies/services d'IBM et/ou des Partenaires Commerciaux. De nombreux facteurs ont contribué aux résultats et bénéfices décrits. IBM ne garantit pas des résultats comparables dans tous les cas de figure. Toutes les informations mentionnées ici ont été fournies par le client et/ou par le Partenaire commercial. IBM ne garantit pas l'exactitude de ces informations.

Crédit photo : © IPM France — 2<sup>e</sup> trimestre 2016 — © Copyright IBM Corporation 2016 — Tous droits réservés

TLC03016-FRFR-00

