

# There's no business like slow business

Dans le monde de l'e-business, les produits et les processus sont normalisés au maximum afin d'accélérer les transactions. Les sociétés qui réussissent optent en général pour une philosophie de «libre-service» et de diffusion de masse. Toutes cependant ne cèdent pas à cette culture du «tout de suite» et le succès est aussi au rendez-vous.



**Bruno Andereg**, membre de la direction de 2W Witzig Waser Büromöbel AG, est convaincu de la qualité et fiabilité des liaisons topnet.

Le visiteur du siège de la société 2W Witzig Waser Büromöbel AG à Frauenfeld est d'emblée séduit par la composition architecturale des lieux ainsi que par l'aménagement intérieur. Si un sentiment de bien-être s'en dégage, ce n'est pas un hasard. 2W a toujours cultivé l'idée du «bon vivre». Pour preuve les affirmations qui parsèment ses brochures telles que «joie et bien-être au bureau» ou «nous vous facilitons la vie au bureau».

Les affaires de l'entreprise sont bonnes, car dans notre société actuelle gravitant autour du savoir, dans un secteur tertiaire en expansion, le bureau a un bel avenir.

## Fidélisation des clients grâce à la qualité des services

Néanmoins, aucune surexcitation particulière ne règne sur le marché des équipements de bureau. De nombreux meubles fabriqués par 2W le sont sur mesure. En effet, dans environ 40% des commandes, c'est le client qui définit la configuration. En termes de revenus, 60% proviennent du

mobilier, 20% des chaises et les 20% restants de services. Cette dernière part (déménagements, entretien et réparation, études d'aménagement, outsourcing, etc.) est celle qui connaît la plus grande croissance.

Conseils, exécutions sur mesure, services en plein essor – et l'informatique dans tout ça? «Notre secteur est plutôt statique et conservateur», déclare Bruno Andereg, membre de la direction et responsable de la logistique et des services. «Les ordres passés par voie électronique sont l'exception.» Dans la règle, les articles standard sont commandés surtout par téléphone ou fax. De l'e-business à l'horizon? Nenni! Et encore moins quand il s'agit de produits personnalisables: moult discussions et présentations de modèles sont nécessaires. Et c'est exactement ce que les clients apprécient – ils recherchent non pas des «hot dogs», mais des agencements de bureau finement pensés et d'une grande durée de vie.

## Ouverture à tous les scénarios informatiques

Néanmoins, l'informatique est aussi choyée au siège de l'entreprise. Il y a six ans, elle a été transférée sur une architecture client/serveur et le nouveau système ERP «Tosca» a été mis en œuvre. Les agences furent connectées par des liaisons «frame relay». Pour des raisons de coûts, elles changèrent pour cablecom, qui desservait déjà le bâti-

ment par fibre optique. Depuis, tous les ordinateurs des six agences communiquent avec le serveur central par des liaisons WAN sûres avec des largeurs de bande garanties. L'ensemble du trafic Internet transite par le siège, qui a été configuré avec topnet Global IP.

Bruno Andereg a prévu d'étendre prochainement le système informatique. Il souhaite d'une part offrir d'autres services à ses clients en matière d'outsourcing/entrepôtage et, d'autre part, améliorer l'efficacité de ses processus d'offre et de commande. Les conseillers des agences doivent être à même d'accéder encore plus rapidement à des plans et dessins de CAO centralisés et d'établir promptement des offres convaincantes sur la base de données produits actualisées.

L'entreprise est fière d'avoir opté pour topnet de cablecom, une solide base pour la communication de l'avenir. M. Andereg: «La flexibilité proverbiale de cablecom, les ressources considérables de son propre réseau et ses conditions intéressantes nous donnent l'assurance d'avoir choisi le bon partenaire dans une perspective à long terme.» Sa présence nationale est un atout de plus: «Avec cablecom, nous pouvons intégrer à tout instant et sans difficulté des postes de télétravail pour des conseillers à la clientèle et des monteurs.»

**Rédaction:** Guido Biland, Alphatext.com, Zurich

## 2W Witzig Waser Büromöbel AG

«2W The Office Company» compte parmi les principaux fournisseurs de services et d'équipements de bureau. L'ensemble de ses prestations englobe le conseil, les équipements, la logistique et les services. Sites: Frauenfeld, Baden, Berne, Littau, Schaffhouse, St-Gall et Zurich. L'entreprise emploie 60 collaborateurs et est rattachée à Witzig Holding AG.

**Infos:** [www.2wbuero.ch](http://www.2wbuero.ch)

### Prestations fournies par cablecom:

- Siège: topnet Global IP (1 Mbit/s), topnet Private IP (1 Mbit/s), topnet Managed Security
- Filiales: topnet Private IP (256–512 Kbit/s)

**Infos:** Hartmut Wegner, responsable Key Account, tél. 044 277 94 71, [hartmut.wegner@cablecom.ch](mailto:hartmut.wegner@cablecom.ch)