

# Anovo harmonise son SI sur AWS avant son rachat par Ingram Micro

En 2011, Anovo avait défrayé la chronique. Au bord de la faillite, ce spécialiste de la réparation et du reconditionnement d'appareils électroniques avait alors été racheté par le fonds d'investissement Butler Capital Partners (BCP) pour 22 millions d'euros. BCP s'engageait alors à maintenir les sites en France (Brive, Beauvais, Saint-Augustin, Montauban, Suresnes, Angers, Saint-Mathieu) et les filiales en Angleterre, en Pologne, en Espagne, en Suisse, en Belgique, au Pérou et au Chili.

En outre, l'investisseur soit plus de 4 400 emplois préservés dont 758 en France. Depuis, Anovo a augmenté ses effectifs de 25% et son chiffre d'affaires de 40% (450 millions d'euros).

## **Un complément d'activité dans des secteurs porteurs**

Début mars, Anovo a été rachetée à BCP par Ingram Micro, deuxième distributeur mondial de produits électroniques (chiffre d'affaires de 42,6 milliards de dollars, dans 39 pays avec 21 800 employés). Une acquisition qui complète ses activités et permet au géant de la distribution de proposer à ses grands clients des solutions complètes: vente, support, service après-vente, réparation, reconditionnement, etc.

La clientèle d'Anovo est essentiellement constituée d'opérateurs de téléphonie/fournisseurs d'accès Internet, d'assureurs (pour les smartphones par exemple) ou encore de constructeurs d'équipements de télécommunications (box, smartphones, tablettes... ).

*« En France, 75 % du chiffre d'affaires réalisées provient de l'activité de service après-vente lié à la restauration de décodeurs pour Orange, SFR ou Numericable. Et l'activité Mobiles est plutôt en baisse. En revanche, en Espagne et Royaume-Uni, 80 % des revenus sont issus de la réparation des mobiles,» explique Michel Tournier, le DSI Groupe, mis en place par Butler début 2012. «En Pologne, un contrat avec HP nous amène intervenir sur plus de 10 000 imprimantes par mois, mais aussi sur des box et de plus en plus sur des mobiles. En Amérique du Sud, on trouve un mix des deux activités, plutôt box ou plutôt mobiles selon les pays.»*

## **Une renaissance exemplaire dopée par l'informatique**

Depuis sa création en 1987, Anovo a favorisé la croissance externe. Ces rachats successifs étaient des opérations essentiellement financières et de positionnement, mais n'ont pas été suivis de l'intégration organisationnelle et informatiques nécessaires.

Résultat: une informatique hétérogène et des systèmes d'information fonctionnant en silos.

« L'informatique de la société compte quasiment autant de systèmes informatiques que de sociétés et usines, » précise Michel Tournier. « En outre, chaque société utilisait son application de tracking. On en comptait ainsi 13 en France ! Ce processus est pourtant essentiel, car il suit tout équipement entrant dans la chaîne de traitement jusqu'à son retour au client : identification de l'appareil à sa réception, suivi de l'ensemble des opérations subies, temps consacré à chaque étape, pièces changées... » Un processus qui permet également de maîtriser les coûts (et de maintenir les marges).

## Le cloud d'Amazon pour maîtriser efficacement les délais et les coûts

Les deux missions principales du DSI consistent à rationaliser les systèmes de tracking au niveau mondial afin de réduire les coûts informatiques, et à créer des passerelles pour corréliser toutes les données.

« A l'époque, l'actionnaire réclamait un résultat rapide et efficace pour un coût minimal, » explique Michel Tournier. « Nous avons donc opté pour une solution cloud sous Amazon Web services (AWS) pouvant se positionner au-dessus des applications sans les remettre en cause. Les données sont injectées dans un datawarehouse AWS RedShift. » Pas facile de changer les mentalités des diverses équipes impliquées, et de mener une telle transformation ! Délicat facteur humain dans tous les pays, où les informaticiens sont souvent attachés à leurs développements.

« Il a fallu faire évoluer les compétences et certains informaticiens ont pris des responsabilités au niveau du pays ou de l'international, afin d'obtenir au final une cohérence globale du système d'information, » confie le DSI. « Actuellement, la DSI est organisée en trois pôles : Infrastructure et réseau, Applications et Régénération (en charge des sites Web internes avec une équipe web Design globale). »

Aujourd'hui, la DSI compte une quarantaine d'employés en France, dont certains travaillent niveau Groupe au développement global de solutions et à leur maintenance. Sur les 12 pays, le groupe compte 102 employés dédiés à l'informatique, car chaque pays a développé et doit maintenir ses propres applications.

## Une visibilité globale et consolidée

L'un des principaux objectifs, au-delà d'une consolidation globale des informations, consistait à mettre à disposition du management des tableaux de bord pour piloter l'activité pour ne plus jamais retomber dans un tel naufrage.

« Avant le projet, l'entreprise ne disposait pas de réelles applications de Business Intelligence. Les embryons décisionnels qui existaient relevaient de l'artisanat, » assure Michel Tournier, qui précise : « Historiquement, notre filiale du Royaume-Uni a toujours été forte et autonome. C'est pourquoi son système d'information est aujourd'hui encore autonome. Toutefois, toutes ses données sont consolidées dans Amazon Web services Redshift. Leur BI étant intégrée à leur système de tracking, le reporting est réalisé en interne ou via des documents Excel. Sur cette filiale aussi nous menons un projet combinant le datawarehouse Redshift et la visualisation sous Tableau avec un objectif double : un suivi des activités internes, et un portail à destination des clients (comme l'opérateur O2, l'un de nos clients majeurs dans ce pays). »

# Un bilan très positif malgré quelques ajustements en cours

En deux ans, l'évolution de l'informatique a apporté une visibilité indispensable et salubre aux activités de l'entreprise, permettant de favoriser les activités les plus rentables selon les pays et les types de clientèle. Pour l'investisseur, *"bien habiller ainsi la mariée"* était primordial pour une revente à court ou moyen terme. Le DSI avoue sa satisfaction: *«En France nous avons réduit les systèmes de tracking au nombre de trois, selon les types d'équipement à tracer. Par Exemple, le site de Montauban assure le tracking des box d'Orange.»*

Et ce constat n'est pas limité à l'Hexagone. *«Le cloud apporte vraiment une solution efficace dans notre structure hétérogène. Ainsi, nous pouvons disposer désormais d'une unique base de données Microsoft SQL Server pour toute l'Amérique latine, hébergée dans un datacenter Amazon Web Services,»* rapporte Michel Tournier. *« En revanche, nous travaillons à la finalisation du système unique de gestion des box des sites de Beauvais, de Montauban et de Brive sous SQL Server, dans un datacenter AWS. Néanmoins, nous rencontrons des problèmes de latence. En effet, l'infrastructure virtuelle a été sous-dimensionnée pour la production informatique, car les cadences sont très fortes sur le suivi des box. Nous avons migré les informations fin janvier dans le datacenter AWS. Cependant, la ligne MPLS chez Completel affiche une demi-seconde de latence de trop. Explication : il n'y a pas encore de liaison directe en fibre optique entre le Pop de British Telecom et le datacenter irlandais d'AWS, comme cela est pourtant le cas avec des acteurs comme Intercloud ou Interoute. Mais cela est en cours de résolution, côté British Telecom.»*

## Microsoft Azure en complément d'Amazon Web Services

Pourquoi ne pas avoir opté pour un hébergement sous Microsoft Azure? *«Nos équipes disposent déjà des compétences sur les technologies AWS et le datawarehouse Redshift que nous avons choisi,»* rétorque Michel Tournier. *«En outre, nous sommes totalement satisfaits du coût et du support d'Amazon. Cependant, nous utilisons Microsoft Azure pour ses offres bureautiques ou de communication (Microsoft Lync), sans oublier la plate-forme de développement avec Visual Studio Online. Par ailleurs, nous connecterons également des serveurs dans Azure, pour favoriser la proximité du code, des outils de développement, et des outils de test.»*

Certes, le rachat par Ingram est tout récent puisqu'il date de début mars. Toutefois, cette opération apparaît non seulement comme une diversification des activités du distributeur, mais aussi comme une excellente opportunité pour l'informatique d'Anovo.

*« Avant tout, il s'agit essentiellement de favoriser les synergies commerciales afin d'offrir des solutions complètes aux opérateurs et aux grands acteurs : de la vente au service après-vente jusqu'à la réparation, etc. Toutefois, cette fusion va également dynamiser le mouvement informatique initié. En effet, Ingram était en cours de déploiement de l'ERP SAP, tandis que nous avons déjà fini le même projet chez Anovo, et sommes en train de le finaliser au Royaume-Uni. L'expérience de nos équipes sur le cloud sera certainement appréciée,»* conclut, confiant, le DSI d'Anovo.

**A lire aussi :**

[Schneider Electric mise sur l'énergie d'Amazon Web Services](#)

[Cloud : Amazon ouvre des datacenters en Allemagne](#)

**Crédit Photo : watcharakun-Shutterstock**