

GESTION DU CONTRAT MICROSOFT SPLA* CHEZ PROSODIE

Le Client

« Opérateur de services, expert informatique et télécom, Prosodie conçoit et héberge des services en ligne multicanal pour l'accès à distance à l'information et l'échange interactif de données. Prestataire pour les grands comptes, Prosodie intervient dans plusieurs domaines :

- la relation client multicanal autour de solutions vocales (SVI, ACD virtuel) et mobiles (SMS, MMS et Internet mobile).
- la Téléphonie sur IP
- l'infogérance d'applications et de systèmes critiques et sensibles (portails web, applications métiers, SI)
- le prépaiement
- les services aux opérateurs télécoms.

Présent en France, en Espagne, aux Etats-Unis et au Canada, le groupe créé il y a 20 ans, a réalisé en 2008 un chiffre d'affaires de 179,9 millions d'euros. Prosodie compte près de 1000 collaborateurs dont plus de la moitié d'ingénieurs et techniciens. L'entreprise dispose en France de 4 datacenters et de 4 sites de développement.

Dans le cadre de son offre, Prosodie apporte à ses clients un savoir-faire unique qui, renforcé par des partenariats privilégiés avec des éditeurs et des constructeurs, lui permet de délivrer des services sur mesure à la pointe des nouvelles technologies.

Une démarche qui confirme que l'innovation est bien au cœur de la stratégie de Prosodie, tant pour offrir de nouvelles perspectives à leurs clients que pour être réactif à leurs demandes.

Patricia Jouannet est Responsable du département Achats de Prosodie depuis 9 ans. Elle est en charge de la gestion des achats pour les 3 divisions commerciales et travaille en partenariat avec la Direction des Systèmes d'Information ainsi que la Direction des moyens techniques pour les besoins internes. Son rôle est de permettre aux clients de Prosodie de gérer et de maîtriser le coût des licences dans le cadre des solutions vendues par Prosodie.

La Solution

Quel était le principal objectif en mettant en place votre offre d'infogérance ?

Il était de proposer une offre sur-mesure quel que soit le besoin de notre client et d'y adjoindre un service personnalisé (maintenance, mise à jour, déploiement).

Qu'est-ce qui vous a conduit à aller vers le SPLA ?

Nous l'avons fait à la demande de l'éditeur et nous avons signé l'un des premiers contrats SPLA en 2001. Il s'est avéré complexe à mettre en œuvre parce qu'il fallait convaincre les clients qu'ils ne seraient jamais propriétaire de leur logiciels. Mais sa place fut vite trouvée dans notre offre en faisant entrer et sortir les licences en fonction des besoins clients. Le suivi, complexe par le fait de devoir récupérer les informations dans notre système pour les transmettre dans celui de Microsoft, s'est fait jusqu'en 2005.

Pourquoi avoir choisi Insight pour la gestion de votre contrat SPLA ?

En 2006 nous avons décidé d'externaliser le reporting et Microsoft nous a conseillé de travailler avec Insight. Nous n'avions plus qu'à envoyer un simple « Bon de commande ». Insight a optimisé cet allègement administratif par son conseil en cas d'erreur et leurs alertes sur les éventuels retards pour les reportings. Cela s'est traduit par un gain de temps et de productivité significatif pour mon service. Puis la relation a progressé, Insight est devenu un appui pour nous aider à mieux vendre les solutions Microsoft avec du support avant-vente, du support technique contractualisé, la gestion des bénéfices de la Software Assurance, de la formation aux programmes de licences ou d'aide à l'optimisation d'architectures.

En 2007, pour nos besoins internes, nous avons choisi Insight pour gérer notre Accord Entreprise.

Pouvez-vous nous résumer les avantages apportés par Insight ?

- La gestion administrative car Insight sait précisément ce qu'attend Microsoft,
- la pro-activité sur les nouveautés au niveau des contrats,
- la présence en tant que représentant Microsoft chez Prosodie,
- et la réactivité, il y a toujours quelqu'un pour répondre à nos appels !

Le Resultat

Savez-vous mesurer aujourd'hui les bénéfices du partenariat avec Insight et les solutions Microsoft SPLA ?

Pour les achats, c'est 30% de temps économisé sur les déclarations et les allers-retours administratifs. Côté commerce, Insight nous permet d'ajuster l'offre Microsoft, solution et licences, aux besoins de nos clients finaux.