

## SUCCESS STORY

# LA REDOUTE

Maintenance  
du parc applicatif



Partenaires de longue date, La Redoute choisit Sopra Steria pour l'accompagner dans la modernisation, l'externalisation et l'industrialisation de ses processus.

La Redoute est le troisième vendeur d'habillement féminin et le deuxième vendeur de linge de maison en France. Avec 18 millions de clients, La Redoute est présente dans 24 pays et s'appuie sur un mode de distribution multicanal associant catalogues, magasins et Internet. Laredoute.fr est le 1er site marchand français BtoC, hors services.

### Contexte et enjeux

La Redoute a choisi d'externaliser la maintenance de son parc applicatif dans une double optique : optimiser la qualité du service rendu aux utilisateurs et réduire les coûts de maintenance.

La Redoute souhaite également bénéficier de la proximité d'un professionnel de l'IT pour en tirer les meilleures pratiques.

### Mission et valeur ajoutée de Sopra Steria

Suite au succès des précédentes collaborations, La Redoute a choisi de confier à Sopra Steria la TMA (Tierce Maintenance Applicative) du groupe.

#### Un défi de taille à relever

Il s'agit de maintenir 100 applications et de servir plus de 2000 utilisateurs. Une équipe de 15 personnes répartie en 3 groupes selon la problématique couverte (produit, client ou logistique) interagit quotidiennement avec les équipes de La Redoute.

Les experts de Sopra Steria jonglent efficacement entre leurs compétences fonctionnelles métier, techniques et la dimension conseil pour gérer le Centre de Services. La réception et la prise en charge des appels d'utilisateurs, le traitement des demandes, l'optimisation de la gestion des retours clients, la correction des données et des bugs informatiques, le développement et l'amélioration du SI sont autant de prestations assurées par Sopra Steria.

## Une approche industrielle et une forte connaissance du parc applicatif

Les prestations délivrées dans une approche de la maintenance fortement industrialisée sont supportées par différents outils du marché (Cast, Alfresco, TestDirector, Wiki...), avec la volonté d'aller au-delà de la demande initiale formulée par La Redoute.

Le Centre de Services dispose d'un vivier de compétences mutualisées capables de traiter avec souplesse toutes les prestations du cycle de vie d'un projet.

## Bénéfices client

- Optimisation de la qualité du service rendu aux utilisateurs
- Réduction des coûts de maintenance du parc applicatif
- Ressources internes recentrées sur les activités coeur de métier

“ Nous avons de nouveau fait appel à Sopra Steria car ils connaissent, en grande partie, notre métier et nos applications. C'est un paramètre important pour parvenir à une perturbation opérationnelle minimum et pour développer de nouveaux projets dans un délai optimal. Nous avons apprécié la qualité des prestations passées, la compétence et l'implication des équipes. La notoriété de Sopra Steria dans le domaine de la gestion de Centres de Services est particulièrement reconnue et le dossier présenté correspondait vraiment à nos attentes. Sopra Steria est un excellent compromis entre la rigueur industrielle et la souplesse opérationnelle. Par rapport à d'autres sociétés de services, Sopra Steria offre une véritable approche basée sur la compréhension, l'écoute et le conseil. ”

DANIEL DE SMET,  
Responsable Etudes de  
La Redoute



### À propos de Sopra Steria

Sopra Steria, leader européen de la transformation numérique, propose l'un des portefeuilles d'offres les plus complets du marché : conseil, intégration de systèmes, édition de solutions métier, infrastructure management et business process services. Il apporte ainsi une réponse globale aux enjeux de développement et de compétitivité des grandes entreprises et organisations. Combinant valeur ajoutée, innovation et performance des services délivrés, Sopra Steria accompagne ses clients dans leur transformation et les aide à faire le meilleur usage du numérique.

Fort de 37 000 collaborateurs dans plus de 20 pays, le groupe Sopra Steria affiche un chiffre d'affaires pro forma 2014 de 3,4 milliards d'euros.

Sopra Steria  
9 bis rue de Presbourg 75116 Paris  
Tél : 01 40 67 29 29

[www.soprasteria.com](http://www.soprasteria.com)

