

## Sans fil, Le Printemps améliore son image

### Profil de l'entreprise

**Nom de l'entreprise :**  
Le Printemps

**Secteur d'activité :**  
Grand Magasin

**17 magasins en France,**  
**31 dans le reste du monde**

**Chiffre d'affaires :**  
**6 milliards de Francs**  
**en 2000**

### Le contexte

En 1998, Le Printemps met en place une initiative originale : les Webcamers. Ces vendeurs, d'un genre inédit à l'époque, sillonnent le magasin équipés de rollers, d'un PC portable et d'une Webcam. En relation avec des clients dans le monde entier, ils leurs présentent, en direct via Internet, les articles qu'ils ont sélectionnés. Mais la solution mise en place n'offre pas le niveau de qualité attendu. Dès 1999, Le Printemps se tourne vers 3Com pour revoir en profondeur l'infrastructure qui supporte ce service. L'objectif est d'en améliorer la qualité, la clientèle de ce magasin étant habituée à un haut niveau de prestations. "Jusqu'à présent, nous passions par le réseau GSM pour communiquer avec nos clients" explique Bruno Teboul, responsable du projet au Printemps, en faisant appel à 3Com, nous sommes passés à des connexions sans fil via le réseau Ethernet améliorant du même coup la rapidité, la qualité et la fiabilité des communications".



### La solution mise en place

Créateur et spécialiste d'Ethernet, 3Com a su faire évoluer cette technologie pour permettre l'intégration de nouvelles plate-formes, comme celles des réseaux sans fil, aux infrastructures existantes. Dans le cas du Printemps, la gamme AirConnect de 3Com sert d'interface entre les Webcamers et le réseau d'entreprise.

- **3Com AirConnect**, ce boîtier discret, permet à des utilisateurs itinérants d'accéder au réseau filaire sans avoir à passer par une prise réseau traditionnelle, la communication s'effectuant sans fil.
- **3Com PCMCIA AirConnect**, carte réseau munie d'une petite antenne. Installée dans les PC portables et elle dialogue par onde radio avec le boîtier 3Com AirConnect et permet une liberté de mouvement puisque la carte détecte le signal du boîtier dans un rayon de 100 m.

*Jusqu'à présent, nous  
passions par le réseau  
GSM pour communiquer  
avec nos clients*

*Bruno Teboul,  
Responsable du projet au Printemps*



3COM

## Moins de fils et plus de performances

En sélectionnant 3Com, le Printemps cherchait un constructeur qui maîtrise à la fois le réseau d'entreprise filaire et apporte des solutions de connexions sans fil plus performantes que ce que l'on trouvait sur le marché. Cette implémentation réussie a eu des impacts directs sur la qualité du service apporté à la clientèle :

- **Rapidité. La technologie sans fil 3Com AirConnect** autorise des vitesses de transmission jusqu'à 11Mbps/s, ce qui est largement supérieur au réseau GSM utilisé auparavant (9,6 Kbps). De plus, le sans fil permet aux WebCamers d'être reliés en permanence au réseau : le temps d'attente des clients pour accéder au service a diminué de façon très sensible.
- **Communications sans coupures.** Les bornes 3Com AirConnect ont été réparties dans l'ensemble des magasins. Suivant l'endroit où se trouve le Webcamer, la carte PCMCIA détecte automatiquement la borne qui transmet le meilleur signal et grâce aux fonctionnalités de "Roaming", le système supprime les risques de micro coupures lorsque l'on passe d'une borne à l'autre.

*En faisant appel à 3Com, nous sommes passés à des connexions sans fil via le réseau Ethernet améliorant du même coup la rapidité, la qualité et la fiabilité des communications.*

*Bruno Teboul,  
Responsable du projet au Printemps*

*L'équipe du Printemps a aussi été séduite par la simplicité d'installation des produits. Une étude de site rapide a permis de positionner les bornes sur chacun des huit étages : dès que le signal émis diminue, on place une nouvelle borne. Situés dans les plafonds, les produits AirConnect respectent l'architecture et la décoration qui ont fait la réputation de ce grand magasin. Autre avantage*

*qui vient renforcer la facilité de branchement : il n'a pas été nécessaire d'installer des prises dans les plafonds. Les bornes 3Com AirConnect peuvent en effet utiliser le câblage informatique comme alimentation électrique.*

*La réussite de ce projet, tant en termes d'amélioration du service apporté à la clientèle que dans la simplicité de sa mise en œuvre, ont donné des idées à Bruno Teboul. Dans un futur proche, l'expérience pourrait être étendue à l'ensemble des enseignes du groupe. Côté Printemps, Bruno Teboul envisage de connecter via le réseau AirConnect des "caisses sans fil" afin de multiplier les points de paiement, diminuant ainsi les queues aux caisses traditionnelles... toujours dans le même esprit : rester fidèle à la tradition d'excellence de ce magasin.*



3COM