

“LES PROFESSIONAL SERVICES, SOURCE DE VALEUR POUR NOS REVENDEURS”

FRÉDÉRIC CETLIN

RESPONSABLE DES PROFESSIONAL SERVICES
INGRAM MICRO FRANCE

La branche Services professionnels d'Ingram Micro donne un coup d'accélérateur à une activité que les partenaires du distributeur utiliseront dans un contexte de dynamisation de la transformation digitale des entreprises.

Propos recueillis par Vincent Verhaeghe



« Notre rôle est d'augmenter la proposition de valeur des partenaires et revendeurs »

BIO EXPRESS

Frédéric Cetlin a consacré vingt-cinq ans de sa vie professionnelle en ESN, dans le développement de nouvelles offres de services spécialisées dans le conseil et l'expertise de l'IT et du cloud. Il y a exercé comme CTO pour proposer des solutions afin d'accompagner la transformation digitale et favoriser l'innovation des entreprises. Il a également collaboré aux travaux de Syntec Numérique. Bénéficiant d'une vision panoramique des solutions technologiques et des acteurs du marché, il associera toutes les parties prenantes dans la mise en œuvre des Services Professionnels d'Ingram Micro.

Quelles en sont les principales missions de votre fonction chez Ingram Micro France ?

La création de ce poste s'inscrit dans un plan global de développement de valeurs au sein du groupe. Un des premiers objectifs est de reprendre les activités d'avant-vente en support à la commercialisation des solutions de nos partenaires technologiques, et d'y ajouter une dimension liée à la fourniture de services professionnels. Nos revendeurs traversent une phase de transformation, et beaucoup s'orientent vers davantage de services récurrents, souvent dans un modèle MSP. Pour cela, ils doivent développer de nouvelles approches commerciales et des compétences pour opérer les solutions proposées. La branche Professional Services, en liaison avec toutes les entités Advanced Solutions spécialisées en Infrastructure ou en Cybersécurité, va leur apporter l'accompagnement à l'innovation, la spécialisation technologique et les capacités industrielles d'Ingram Micro, pour faire évoluer leurs offres dans une démarche solution « bout-en-bout ». Ce projet, piloté par tous les patrons de la région EMEA, engendre de nombreux échanges avec toutes nos filiales, dans l'optique de capitaliser et mutualiser les moyens mis en œuvre dans chaque pays.

Ces services professionnels couvrent donc un spectre assez large. Pouvez-vous donner quelques éléments parmi ceux que trouveront les revendeurs ?

Cela commence avec nos activités d'avant-vente, dont le savoir-faire dans l'identification des opportunités, la qualification du besoin client et la forte spécialisation des technologies, sont des services que nous souhaitons renforcer auprès de nos revendeurs. En nous appuyant sur nos fortes spécialisations techniques et les services managés d'Ingram Micro, nous proposerons du conseil ou de l'expertise technologique, autour des marques que nous distribuons et plus largement, pour compléter les ressources de nos

partenaires et revendeurs. Bien sûr, nous ne nous substituons pas à ces derniers. Notre rôle est d'augmenter leur proposition de valeur, pour compléter le catalogue de services et les solutions adressées au client final. La formation et la certification des équipes commerciales et techniques sont essentielles au développement des compétences spécialisées. Pour cela, nous nous appuyons sur Abbakan, qui dispose d'un savoir-faire de formation dans la cybersécurité, et bénéficie d'agréments auprès de marques leader.

Allez-vous constituer un catalogue de tous ces nouveaux services ?

Nous allons profiter des capacités paneuropéennes d'Ingram Micro pour composer un portfolio de Flexible Services. Ces offres packagées étendent les services du revendeur vers un modèle récurrent de type MSP, et fidélisent dans la durée la relation avec leurs clients. Par exemple, la mise à disposition de services et outils de management des réseaux ou de la sécurité. Mais aussi un panel de services logistiques autour de l'intégration, du transport et de gestion du cycle de vie des produits. Par ailleurs, nous travaillons dans le cadre d'un projet global visant à étendre notre portfolio de services, et la distribution d'une solution leader d'automatisation des processus et usages des technologies par l'utilisateur (RPA). Celle-ci intègre des fonctionnalités d'intelligence artificielle et favorise la mutation digitale dans les entreprises.

À quelle échéance tous ces services seront-ils disponibles ?

Une partie l'est déjà, mais on assistera à une montée en puissance tout au long de l'année 2021. Je suis en train de constituer une équipe de consultants techniques spécialisés. Il y aura aussi un travail d'envergure avec les équipes commerciales d'Ingram Micro, pour faire connaître cette nouvelle activité auprès des revendeurs grâce à des actions marketing, commerciales et opérationnelles. ■