

INTERVIEW

« Absorber les pics de charge en externalisant ses serveurs »

JÉRÔME PERNOLLET, DSI de Tyredating, maison mère du site Poggom.fr, fait évoluer les capacités de son site marchand en fonction des pics saisonniers. Pour y parvenir, il a recours à la virtualisation de serveurs, pratiquée par son hébergeur.

Comment vous démarquez-vous des autres sites de vente de pneumatiques ?

JÉRÔME PERNOLLET : Nous misons sur la vente en ligne de pneumatiques de marque, alors que ce marché était jusqu'à présent tiré par le discount. Ce positionnement qualitatif s'accompagne d'une volonté de simplifier l'acte d'achat, en incluant la prestation de montage des pneus avec prise de rendez-vous. Créée fin avril 2008, la société a débuté son activité de vente en ligne en septembre en Espagne, puis mi-octobre en France.

Quels sont les résultats du site en termes de fréquentation et de chiffre d'affaires ?

JP : Aujourd'hui, notre site marchand enregistre 25 000 visites quotidiennes. En 2009, il a réalisé un chiffre d'affaires de 7,3 millions d'euros. En 2010, la société accélère l'ouverture de ses sites à l'étranger : Slovaquie, République tchèque, Hongrie, puis Hollande et pays scandinaves, soit 12 pays d'ici à la fin de l'année.

Votre activité est liée à de fortes saisonnalités. Ainsi en Allemagne, au début de l'hiver, la réglementation impose aux automobilistes de s'équiper en pneus neige. Comment gérez-vous ces pics d'activité ?

JP : Grâce à notre hébergeur Link By Net et aux technologies de virtualisation qu'il utilise, nous sommes en mesure de monter en capacité rapidement. En moins de deux semaines, il ajoute des machines virtuelles et l'infrastructure réseau ad hoc. A charge, pour nous, de redéployer nos applications sur cette configuration. Notre contrat prévoit une très haute disponibilité de nos serveurs, 7 j/7 et 24 h/24.

Comment le site fédère-t-il les partenaires externes, tels les grossistes et les centres de montage, sur le plan de l'informatique ?

JP : Le cœur de notre système d'information re-

pose sur le logiciel de BPM (gestion des processus métier) Intalio, qui automatise les flux de données vers nos partenaires. Cet outil vérifie l'état du stock chez notre grossiste, la réservation des pneumatiques, et la partie logistique avec nos centres de montage. Disponible en open source, Intalio applique le langage de modélisation normalisé BPMN qui permet de déployer ses processus en un clic.

Le support téléphonique proposé par le site est-il externalisé ?

JP : Nous nous sommes vite aperçus qu'il valait mieux disposer d'une équipe interne, le pneumatique restant un produit technique. Depuis 2009, nous avons donc un centre d'appels interne doté de son propre système téléphonique, un serveur open source couplé avec l'informatique. Une équipe multilingue de huit personnes assure l'accueil téléphonique pour les pays où nous sommes présents (France, Allemagne, Autriche et Espagne).

Privilégiez-vous l'open source pour des raisons économiques ?

JP : Développer notre infrastructure informatique avec des logiciels d'éditeurs traditionnels nous est apparu prohibitif pour une société en démarrage, vu les coûts des licences et de maintenance. Par ailleurs, l'open source offre au client une relative maîtrise sur les évolutions du produit.

De quelles ressources humaines disposez-vous pour les projets et les évolutions du site ?

JP : Sur 25 salariés au total, la direction technique se compose de sept personnes. Trois chefs de projet travaillent avec des méthodes agiles pour le développement. Nos besoins en agilité sont énormes, ne serait-ce que pour faire évoluer la page d'accueil du site, dont la refonte doit pouvoir s'effectuer en deux semaines. ■ PROPOS RECUEILLIS

PAR FRÉDÉRIC BERGÉ

BIO EXPRESS

38 ANS. Ingénieur ENSG, puis diplômé d'un mastère marketing et management (Essec).
DE 1997 À 1999 : entre chez Steria.
DE 2000 À 2006 : cofonde la filiale française de l'éditeur allemand PTV.
DE 2006 À 2007 : directeur général d'OSCI.
DE 2007 À 2008 : rejoint Sanef/Masternaut.
DEPUIS 2008 : DSI de Tyredating.

