

# Terra, seul européen parmi les grands constructeurs

Quel chemin parcouru en vingt-cinq ans par Terra ! Ce modeste fabricant allemand de micro-ordinateurs est devenu, discrètement, champion européen du « built to order » grâce à une fiabilité technique reconnue, assortie d'une stratégie fondée sur le tout-indirect. Obstinément.

De notre envoyé spécial, Pierre-Antoine Merlin

**L**oin des fleurons industriels et des autoroutes encombrées, la voiture se fraie un chemin entre les collines boisées qui contribuent à former cette armature solide propre à l'Allemagne profonde. Après quelques kilomètres, à proximité du village de Hüllhorst, au sein même d'un paysage silencieux et rustique à peine troublé par la prolifération des éoliennes, les locaux de Wortmann AG – raison sociale de Terra – font enfin leur apparition. Une vision plutôt discrète au premier coup d'œil. Mais à y regarder de plus près, l'ensemble qui se découvre est plutôt impressionnant. On y embrasse d'un seul tenant le siège social, les bureaux, l'usine d'assemblage, les immenses salles d'approvisionnement et d'expédition, mais aussi le chantier d'un immense data center en construction de l'autre côté de la rue. Encore quelques années, et Terra sera devenu une ville au milieu des champs. À l'intérieur des locaux, l'ambiance semble à la fois studieuse et détendue dans la partie administrative



## Les dates clés de l'entreprise

- 1985** Création de l'entreprise par Siegbert Wortmann, qui donne son nom au groupe, et Thomas Knicker. La raison sociale est Wortmann Terra Impax Computer-und Datenverarbeitungs GmbH.
- 1988** Dans un souci opportun de simplification, Wortmann décide de commercialiser ses ordinateurs sous la marque Terra.
- 1989** Première participation au Cebit. En voisin, car Hanovre est à seulement à 80 km de Hüllhorst, où se situe le siège de l'entreprise.
- 1997** Le constructeur obtient la certification Iso 9001. Ce précieux sésame jouera un rôle crucial d'accélérateur industriel et commercial. Aujourd'hui, le niveau de certification Iso obtenu est de type 9001:2008.
- 2005** Ouverture de la filiale française à Vendenheim, à deux pas de la frontière allemande. Une localisation idéale pour le développement de ce groupe germanique à vocation paneuropéenne.
- 2009** Pour stocker à la fois PC de bureau, portables, serveurs, écrans plats et (futurs) tablettes, Terra porte sa capacité de logistique et d'entreposage de 15 000 m<sup>2</sup> à 18 000 m<sup>2</sup>.
- Et depuis le début d'année...** L'entreprise construit son propre data center à proximité immédiate de ses locaux. L'inauguration du bâtiment est prévue cet automne.

et commerciale, située dans les étages. On se surprend même, dans une grande salle affectée à la prospection et à la relation client téléphonique internationale, à la lecture d'un petit panneau « Bitte lächeln », traduction: « Merci de bien vouloir sourire »...

Au rez-de-chaussée, changement de décor et d'ambiance : l'ambiance est affairée, on assemble, on répare, on expédie. Mais toujours avec ce côté familial, artisanal et, pour tout dire, bon enfant. « Une entreprise correspond beaucoup à la personnalité

## “ L'entreprise correspond à la personnalité de son fondateur : pour le style, pour la stratégie, mais aussi pour la politique de partenariat ”

Ben Gayer, directeur général de la filiale française

de son fondateur », explique Ben Gayer, directeur général de la filiale française, présent sur les lieux. « C'est vrai pour le style et la stratégie, mais aussi pour la politique de partenariat. » Et de résumer cette situation favorable d'une formule lapidaire et juste : « Notre ancrage est plus sociétal que capitalistique. » Un credo que confirme à sa manière Robin Wittland, directeur marketing de Wortmann AG en usant d'une assertion qui détonne dans le monde d'aujourd'hui. « M. Wortmann veut être loyal par rapport à l'environnement économique qui l'a vu grandir. » Cela existe encore ?

### MALGRÉ UN MODÈLE D'AFFAIRES ÉPROUVÉ, TERRA DOIT TOUJOURS ÊTRE PRÉSENT SUR LE TERRAIN

Cette sensation de travailler dans une usine à taille humaine et de faire partie d'une communauté de destins a sans doute manqué à bien des grands de l'économie numérique européenne, pourtant mieux lotis au départ. Même l'observateur le plus blasé est pris de vertige lorsqu'il songe à cette hécatombe, surtout dans l'équipement matériel : que sont les Olivetti, Peacock, Acorn, devenus ? Et Apricot, Amstrad, Goupil, Tulip, Maxdata, Nixdorf, Bull Micral ? Rien. L'histoire de Terra, c'est donc David terrassant Goliath, la tortue qui se joue du lièvre, la fourmi qui triomphe de la cigale. Sur le plan industriel d'abord. La fabrication et le service à la demande – les éléments défectueux sont le plus souvent réparés sur place – assurent une proximité appréciable avec la clientèle. C'est vrai des PC de bureau, mais aussi des notebooks, des moniteurs LCD et de multiples périphériques et composants, tous à usage professionnel. D'autant plus important que, outre sa fonction d'assembleur, Terra développe une activité de grossiste, en Allemagne essentiellement. D'où, sans doute, le faible de niveau de robotisation au sein de l'usine. L'intervention manuelle est privilégiée autant que faire se peut. Une façon de concilier capacité de réponse immédiate au client, confiance entre les protagonistes de la chaîne de valeur, et emploi pour tous. Ensuite, sur le plan commercial. Une véritable communauté de pensée

et d'action soude littéralement les relations avec les revendeurs (lire, ci-contre « L'avis du partenaire Mas Informatique »). Cependant, il n'y a pas que la technique ou le commercial : il y a aussi l'intendance et la logistique. Et là, Terra indique à ses revendeurs et prospects qu'elle s'engage à assurer « l'assemblage express, l'envoi jusqu'à 19h00 » – Robin Wittland souligne ce coup de feu en fin de journée – et « le déroulement de l'ensemble du processus sans bureaucratie ». Le glamour, la névrose procédurale et la routine sont utilement remplacés par l'efficacité, véritable obsession qui fonde le Mittelstand allemand, ce socle industriel et social qui privilégie toujours la recherche de solutions globales. Dans la formation,



L'Ultrabook 1450 de Terra témoigne de la diversification du groupe.



par exemple. Le taux de formation revendiqué en Allemagne par Terra approche les 20 %. La filiale française vient par ailleurs de créer un programme de formation, pour ses partenaires-revendeurs, spécifiquement destiné aux outils Microsoft, à commencer par Windows Server 2012. « Actuellement, nous disposons en France d'un réseau d'environ 400 partenaires, sachant que la réactivité, la flexibilité et l'accompagnement de nos revendeurs sont toujours nos priorités », précise Ben Gayer. Mais malgré cette approche lucrative et éprouvée, « nous devons encore participer à des salons, Sage Expo notamment, pour être connus et identifiés ». Ce qui est vrai en France l'est sans doute moins en Allemagne : lors du dernier Cebit le stand Terra était pris d'assaut. Pierre Pomorin, responsable des ventes, présentait en effet « les tablettes et les ultranotebooks désormais proposés par le groupe, en plus »

### L'AVIS DU PARTENAIRE MAS INFORMATIQUE

Fondée en 1989, cette ESN alsacienne est spécialisée dans l'infrastructure informatique et l'intégration d'outils de gestion pour le monde professionnel. Rémy Weck, gérant de l'entreprise, dresse l'état des lieux de sa relation commerciale avec Terra Computer.

**Les points forts de Terra Computer** Pour nous qui travaillons avec Terra depuis plusieurs années, ce fournisseur se révèle être, dans la durée, un vrai partenaire. En l'occurrence, nous sommes en face d'un interlocuteur solide, superefficace au niveau de la garantie, et même parfois hors garantie. En outre, le dirigeant de l'entreprise, Monsieur Wortmann, est quelqu'un qui prend ses décisions très vite, dans la journée. Au fond, Terra se comporte comme un petit fabricant de PC doté d'une forte culture de proximité, alors même qu'il n'est plus une jeune pousse. Mais nous sommes toujours considérés comme des êtres humains, non comme des numéros. Ce respect vis-à-vis d'une entreprise de services telle que la nôtre, c'est quelque chose de très important à vivre au quotidien. Il faut ajouter que, sur le terrain, l'une des raisons de l'efficacité de Terra est sans doute son système de « built to order », lequel est particulièrement performant.

**Les points à améliorer** Je vois deux éléments. Le premier, c'est que cette entreprise est 5 % à 7 % plus chère que les autres. En même temps, c'est le prix à payer pour la qualité... donc c'est un tout petit point faible. De toute façon je ne vois pas trop comment l'améliorer. Autre chose : dans le monde mobile, celui du « portable-tablette », Terra a pour le moment un peu de mal à se battre, notamment contre un géant comme Samsung. Il lui manque donc encore cette couche-là. Mais comment faire ? Là encore, je ne vois pas trop comment il pourrait en être autrement. C'est tout ce que je voulais dire à propos des points susceptibles d'être améliorés.

## III des ordinateurs traditionnels ».

Une diversification bien venue puisque, pour le moment, c'est pratiquement le seul point à améliorer dans l'offre Terra (lire en page précédente « L'avis du partenaire Mas Informatique »). Dans le même ordre d'idées, la société entend bien jouer à fond la carte de l'écologie, non idéologique, mais utile. Depuis 2006, Terra produit la majeure partie de son électricité grâce à la pose de panneaux solaires. Une performance à laquelle elle tient beaucoup, et qui a été régulièrement citée dans le cadre de cette enquête par les responsables de l'entreprise. On peut noter une autre performance : celle qui consiste à pouvoir recycler près de 90 % de ses déchets. Ce qui suppose une forte réflexion en amont sur l'utilisation des capacités.



« Les revendeurs et prospects peuvent compter sur l'assemblage express, l'envoi jusqu'à 19 h et sur un processus sans bureaucratie »

Robin Wittland, directeur marketing de Wortmann AG

d'espionnage informatique liés à l'affaire Snowden, mais aussi la pédagogie tous azimuts. Il faut rassurer, rassurer encore, rassurer toujours. Et pour cela, il faut montrer. Déjà bien visibles lors de cette visite, les zones d'accès pour partenaires et clients curieux de voir où passeront leurs données sont identifiées. Pour les entreprises qui feront le choix du cloud Terra, la sûreté de ce dispositif sera garantie par un concept de pare-feu

vos serveurs en toute circonstance, vous disposerez d'une fonction de monitoring ». On ne veut donc rien négliger chez Terra : ni le sourire... ni le clin d'œil. ■



Privilégier l'intervention manuelle autant que possible est une façon de répondre immédiatement au client.

## ET MAINTENANT, UN DATA CENTER POUR LES PARTENAIRES

Outre la marche vers la mobilité, largement engagée, il ne manquait plus à cette panoplie qu'un élément : le centre de données. Eh bien, c'est presque fait. Le bâtiment en phase finale de construction sera « l'un des plus gros du secteur financé uniquement sur fonds privés », comme le précise avec fierté Martin Klein, responsable de l'activité cloud computing chez Wortmann. Selon lui, cette installation doit répondre à deux nécessités : la sécurité, rendue plus indispensable avec les soupçons

complexe, des contrôles d'accès à plusieurs niveaux et une alimentation électrique redondante « capable d'assurer l'activité des serveurs trois jours durant sans connexion au réseau électrique ». Quant à la facturation, elle sera modulaire et reposera sur la surface utilisée, le trafic internet et la consommation électrique. À noter que le prix de celle-ci couvrira en même temps le coût d'utilisation de l'infrastructure et celui du refroidissement. « Plus de 500 revendeurs se déclarent intéressés par notre offre », indique Martin Klein. Et une brochure officielle de préciser aux partenaires les plus réticents : « Pour garder un œil sur

## Trois questions à Thomas Knicker, cofondateur et directeur des achats de Wortmann AG

« On était toujours les plus petits. Maintenant, on est tout seuls »

### Comment est venue l'idée de cette entreprise ?

Siegbert Wortmann et moi venons de l'électronique. On a d'abord eu l'idée d'importer des disques souples, avec en toile de fond l'envie de faire des choses concrètes. Je suis familier de cet état d'esprit car je viens de la campagne. Quand on s'est lancé dans les PC, en 1988, on a retrouvé sans peine cette inspiration de la nature et de la terre : Terra, c'est une référence directe à la terre nourricière.

### Par quel biais vous êtes-vous fait connaître ?

On a d'abord fait le tour des salons. Et puis surtout, avec le développement de la micro-informatique, d'énormes marchés se sont ouverts. À tel point que nous n'avons jamais eu de problèmes d'embauches, ni même de marges. Le seul point où il faut être intraitables, c'est la maîtrise des coûts. Attention aux coûts ! Beaucoup se sont laissés prendre au spectaculaire, au médiatique. Nous avons joué la carte du pragmatisme et de la complémentarité.



Résultat : alors qu'avant, on était toujours les plus petits, maintenant, on est tout seuls.

### Pour quelles raisons voulez-vous adjoindre un data center à vos locaux ?

Nous allons vers l'univers du cloud. C'est une évolution naturelle, à la fois pour la technologie et pour les usages qui en découlent. Dans notre cas précis, nous avons tout à fait la capacité technique de posséder, à proximité immédiate, ce centre de données. Mais cette capacité est également financière : en Europe, nous sommes aujourd'hui le seul constructeur à proposer un data center uniquement financé avec de l'argent privé. Notre business model, lui, restera le même quoi qu'il advienne. Qu'on se trouve dans le monde physique ou virtuel, j'aurai toujours besoin de nos revendeurs pour atteindre le client final où il se trouve. S'ils le souhaitent, que nos concurrents passent en direct ! Ce sera une chance pour nous. Chez Wortmann, nous sommes résolument indirect.