

Témoignage

Alec Clément, Directeur des services, Dexxon

Alec Clément est Directeur des services chez Dexxon Datamedia, troisième grossiste informatique français. Son entreprise a mis en place un système de transmission à distance des rapports de maintenance de ses techniciens grâce aux débits offerts sur le réseau EDGE.

« Nous sommes le seul grossiste informatique qui propose un service de maintenance

en intervenant au nom des revendeurs.

Une centaine de techniciens sont chargés de la maintenance du matériel d'impression. Depuis 2003, nous les avons dotés d'une solution mobile pour leurs terminaux : des tablettes graphiques. Ils peuvent ainsi recevoir sur le terrain leurs ordres de mission, avec notamment l'historique des interventions déjà réalisées, synchronisées à notre système d'information. Le soir, ils transmettent

leurs rapports depuis leurs mobiles.

Nous pouvons échanger des fichiers plus volumineux, comme la signature électronique d'un client, nécessaire à la clôture de l'opération de maintenance.

C'est une garantie qui nous épargne bien des litiges. Pour éviter toute contestation, le technicien prend le résultat définitif en photo et grâce à son mobile l'envoie à son client. Ainsi, le déploiement du réseau EDGE d'Orange nous a apporté un confort de travail et une qualité de service remarquables. »

“Le réseau EDGE nous apporte un confort de travail remarquable”



© P. CASTANO