

# Les outils de la mobilité



A l'occasion du salon Mobile Office, les grands acteurs de la mobilité confirment le fort engouement des entreprises pour la dématérialisation de leur activité et présentent leurs dernières innovations. Des nouveaux matériels à la RFID en passant par l'UMTS et les systèmes de navigation, les technologies ne cessent de s'améliorer et facilitent le travail des salariés itinérants. Visite guidée de la mobilité dans la Supply Chain...

La mobilité, phénomène émergeant autour de l'an 2000, juste après l'avènement des téléphones portables, a d'abord concerné le grand public pour désormais se généraliser auprès des entreprises et devenir un outil d'optimisation de l'activité. Toutes les entreprises, quel que soit leur secteur d'activité, intègrent des nouveaux systèmes informatiques reliés à des PDA communicants ou à des ordinateurs à bord des véhicules. Et les études récentes le prouvent ! Selon le cabinet conseil IDC, 80 % des entreprises se sentent concernées par la mobilité. En 2005, le marché de la mobilité professionnelle a progressé d'environ 13 % par rapport à l'année précédente. Pour Juniper Research, le marché des contenus pour terminaux mobiles devrait atteindre 13,6 millions d'euros en Europe à la fin 2005. En 2009, le même cabinet d'étude table sur 45 milliards d'euros en Europe.

Les outils de la mobilité permettent à l'entreprise d'étendre ses frontières. Les salariés peuvent rester en permanence connectés à leur entreprise et au système d'information de celle-ci, où qu'ils soient dans le monde. Et le transport comme la logistique n'échappent pas à la règle. Les délocalisations industrielles ren-



forcent le poids du transport et accentuent les aléas. Pour les maîtriser, il faut tisser un lien permanent entre les éléments statiques (site de production, plates-formes logistiques, magasins...) et les éléments mobiles (camions, forces de vente...). La rentabilité des mises en oeuvre de solutions mobiles, la baisse des coûts, les gains de productivité, la réduction des contentieux et l'amélioration de la gestion de la relation client sont autant de facteurs qui accélèrent la pénétration des technologies mobiles dans les différents métiers de l'entreprise, ainsi qu'au niveau des infrastructures de logistique et de transport.

### La mobilité optimise l'activité logistique

La mobilité apporte aux entreprises de transport et de logistique la possibilité d'optimiser les tournées de livraison par l'intégration de systèmes embarqués de localisation, traçabilité et d'aide à la navigation en utilisant les réseaux mobiles GSM/GPRS ou encore les réseaux de satellites américains (GPS). C'est notamment l'activité principale de Geo Concept, qui propose actuellement une offre complète basée sur le concept de Géoptimisation ou l'optimisation des plannings des forces mobiles.

Autre vocation de la mobilité, l'amélioration de la gestion des stocks via de meilleures informations sur les inventaires remontées en temps réel par des systèmes radio connectés à l'informatique centrale de l'entreprise. Il s'agit également d'augmenter les niveaux de traçabilité des produits, c'est-à-dire d'enrichir l'historique des colis et de leurs contenus pour diminuer les taux d'erreurs, notamment au niveau des chargements avant expédition.

Les dernières technologies utilisées en matière de détection des produits à distance dont la RFID (Radio Fréquence Identification) remplacent doucement les technologies plus basiques de lecture de codes à barres très répandues dans ce secteur.

Mais la mobilité c'est avant tout la télématique et l'aide à la navigation pour les salariés itinérants. D'abord embarqués à bord des véhicules, les ordinateurs de bord reliés à un GPS et permettant d'afficher une cartographie à l'écran sont désormais remplacés par des PDA

voir des smartphones équipés de ces mêmes technologies.

Les GPS portables, du type Garmin, Magellan et Navman, connaissent un fort engouement auprès du grand public comme chez les professionnels de la route. Les gestionnaires de flottes, soucieux de limiter les coûts matériels, s'intéressent de plus en plus à ces solutions plus abordables (800 € en moyenne) et faciles à transposer d'un véhicule à l'autre.

### Les solutions mobiles deviennent « tout en un »

D'abord principalement dédiés aux forces de vente ou aux techniciens de maintenance, les outils de la mobilité ont progressivement gagné les secteurs du transport et de la logistique. Que ce soit au sein d'un entrepôt ou en cours de livraison, les salariés utilisent aujourd'hui des terminaux



Les ordinateurs de bord reliés à un GPS et permettant d'afficher une cartographie à l'écran sont désormais remplacés par des PDA voir des smartphones équipés de ces mêmes technologies.

informatiques mobiles avec lesquels ils scannent les colis, récupèrent la signature des clients, prennent des photos ou affichent des feuilles de routes et des systèmes d'aide à la navigation. Déjà éprouvés, avec l'acquisition de quelque 2000 terminaux mobiles pour les livreurs de France Express ou plus récemment chez les transports Graveleau qui ont équipé leurs chauffeurs de 1200 PDA, ces systèmes mobiles évoluent régulièrement et se dotent

des plus récentes technologies. « Actuellement, la tendance est à l'automatisation totale des processus et à la réunion de plusieurs applications, explique Arnaud Affergan, Responsable Solutions Mobiles chez Rayonnance Technologies. Nous n'intégrons plus simplement des outils mobiles mais plutôt des solutions globales comprenant des applications métier propres à l'activité de nos clients ainsi que des solutions de géolocalisation des salariés ou des véhicules ou des systèmes de guidage. » La solution de Rayonnance repose sur la plateforme logicielle Harmonie qui assure la synchronisation des données entre les systèmes d'informations de l'entreprise (de type ERP ou des logiciels de gestion du transport) et les terminaux mobiles. A cette plateforme viennent s'ajouter des modules de type « Harmonie Transport/suivi de livraison » ou « Sentinelle ». Le premier assure la gestion des livraisons, des encaissements, des enlèvements, éventuellement des chargements en remplacement des pistolets à quai, ainsi que le scan du code à barres lors de la livraison ou du chargement des colis ou encore la récupération de la signature électronique du client.

Le second vient ajouter des fonctions de géolocalisation et d'aide à la navigation pour les chauffeurs.

Les PDA sont localisés via leur carte SIM ou un boîtier GPS à bord du véhicule et relié au terminal. Le gestionnaire peut alors visualiser sur la carte (via une interface Web hébergée chez Rayonnance Technologies ou sur un Système d'Information Géographique installé dans l'entreprise) la position du ou des chauffeurs recherchés pour un coût compris entre 100 et 150 euros par mois et par véhicule.

Cette tendance à la concentration des applications métier se retrouve également chez Masternaut qui propose depuis peu une solution télématique globale intégrant un outil de gestion de l'activité transport, accessible sur Internet. Moyennant un abonnement mensuel de 130 à 150 € HT, les transporteurs peuvent suivre sur internet l'activité de leur véhicule ou de leurs chauffeurs, les géolocaliser pendant leurs tournées et gérer leur activité, via la