



TDF équipe ses techniciens nomades de smartphones Lumia 625 afin d'optimiser la gestion des interventions de ses agents sur le terrain

Au cœur des activités du Groupe, les techniciens de TDF interviennent sur les différents sites du réseau audiovisuel et télécoms de la société. Afin d'optimiser le dialogue avec cette population nomade et favoriser les échanges d'informations en temps réel, la société a abandonné sa solution mobile existante au profit de smartphones Lumia 625. A la clef, une meilleure ergonomie et des échanges plus fluides d'informations essentielles à la gestion de la qualité des services proposés aux clients.

Panorama de la solution

En bref

Anciennement TéléDiffusion de France, TDF est une entreprise du secteur numérique possédant une plateforme hertzienne multiformats et multi-supports pour gérer et distribuer les contenus vidéo, audio et data de ses clients vers tout type de récepteur et via tous les modes de transport : hertzien terrestre, IP, satellite. Le groupe emploie environ 3 000 personnes et a réalisé un chiffre d'affaires de 1,16 milliards d'euros en 2013. www.tdf.fr

Mission

Moderniser la plateforme mobile existante et les terminaux des 500 techniciens nomades de la société.

Enjeux du projet

Disposer d'une solution ergonomique offrant autonomie et sensibilité au réseau afin d'optimiser les échanges d'informations en temps réel.

Né en 1975, le groupe TDF se positionne à la rencontre des nouvelles technologies numériques, mobiles et multimédias. Il assure la diffusion de contenus vidéo et audio et développe des réseaux télécoms THD (très haut débit) ainsi que des *datacenters* pour héberger les données de ses clients. Aujourd'hui, TDF possède environ 10 400 sites (2 500 toits-terrasses) et assure la maintenance de 12 900 points de présence télécoms, dont 7 400 pour les opérateurs de téléphonie mobile et 5 500 pour la police, la gendarmerie, les pompiers, etc.

Le besoin : moderniser en capitalisant sur un environnement évolutif

Pour assurer la maintenance et l'évolution de ce vaste réseau, TDF emploie environ 500 techniciens. Toujours sur le terrain, ils représentent près d'un tiers des salariés du groupe. *« En d'autres termes, les techniciens constituent une population importante de TDF et toute optimisation apportée dans leur quotidien impacte forcément l'activité du Groupe, précise Laurence Millet, de la Direction des opérations de TDF. C'est pourquoi nous avons décidé, il y a plusieurs années, de les équiper de terminaux mobiles afin de faciliter leur communication avec l'entreprise et leur travail sur le terrain ».*

Parfaitement huilée, l'organisation mise en place permet de gérer plus de 400 000 ordres de mission par an : les techniciens prennent leur service sans passer par les agences, un système de gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO) décliné dans une application mobile dédiée à la gestion de leurs interventions leur

transmet sur leur terminal les ordres de mission pour la journée. Chaque intervention donne lieu à un compte-rendu transmis au siège. Cette organisation reposait alors sur des PDA Windows Mobile reliés au réseau GPRS. Mais le réseau GPRS a des capacités limitées de transmission et, surtout, il devient difficile d'accès dans certaines régions. *« Or, souligne Laurence Millet, nous avons*



« Les techniciens sont ravis par l'ergonomie et la fluidité d'un périphérique qui contribue à la revalorisation de la fonction »

Laurence Millet,
Direction des opérations

des obligations contractuelles avec nos clients et nous devons à tout moment pouvoir les informer sur l'état d'avancement d'une intervention. Il est tout aussi capital que le technicien puisse nous joindre de n'importe où et, inversement, que nous puissions communiquer avec lui à tout moment ».

La solution : le smartphone Lumia 625 sous Windows Phone

En septembre 2013, TDF décide donc de moderniser son système en optant pour des Lumia 625.

Après de nombreux tests de différentes plateformes, y compris en mode SaaS, ce choix a

« La simplicité des Lumia 625 combinée à la richesse de Windows Phone nous a permis de mener à bien ce projet de façon exemplaire »
Laurence Millet,
Direction des opérations

été motivé par plusieurs raisons, comme l'explique Laurence Millet : « Cela présentait l'avantage d'être cohérent avec notre système d'information interne et bureautique, basé sur Microsoft, et donc de garantir une meilleure convergence entre la stratégie mobile et l'informatique fixe. Nous cherchions aussi une solution pérenne et garantie à long terme sur laquelle nous pourrions garder la main. Enfin, l'ergonomie est excellente et, au regard d'autres solutions équivalentes en fonctionnalités, Windows est plus économique ».

Coté périphérique, TDF a retenu le Lumia 625 après des tests sur le terrain mettant en évidence son excellente sensibilité à la réception réseau et sa très grande autonomie.

Dernier point, non des moindres, l'intervention de Rayonnance, prestataire qui a accompagné TDF dans son projet, a joué un rôle déterminant dans la décision avec la mise en place dès la consultation d'une maquette présentant les possibilités offertes par la plateforme et, par la suite, une méthodologie de travail qui a fortement contribué au succès du projet. La société a en effet adopté une démarche itérative, spécifiant des fonctionnalités aussitôt maquettées et testées avant de passer au développement. Elle a ainsi pu améliorer l'ergonomie et enrichir son application métier de nouvelles fonctionnalités. Livrée en mai 2014, l'application est passée par une phase de recette en mode pilote avant d'être généralisée à l'ensemble des techniciens en juin.



Bénéfices

- Gains de temps
- Paramétrage simple ayant nécessité peu de formation
- Ergonomie et fluidité des écrans
- Rapidité des échanges
- Meilleure visibilité sur les flux d'informations entre le serveur et les terminaux

Bénéfices : des utilisateurs satisfaits et une meilleure réactivité

Quelques mois après le déploiement, Laurence Millet dresse un bilan très positif : « Les techniciens ont d'autant plus vite adopté leur nouvel environnement qu'ils sont ravis par l'ergonomie et la fluidité d'un périphérique nettement plus engageant, ce qui contribue à la revalorisation de la fonction. Certains ont même estimé qu'il favorisait des gains de temps importants, de l'ordre de plusieurs heures par semaine. En outre, les techniciens peuvent à tout moment nous transmettre des données mais également des photos, ce qui contribue à une meilleure compréhension du dossier ».

Résultat, TDF a constaté une augmentation conséquente des données d'intervention transmises en temps réel, le taux étant passé de 35% à 85%.. « Nous perdons moins de temps à appeler les techniciens pour savoir où ils en sont, ils sont plus concentrés sur le coeur de leur activité et nous avons une vue parfaite des échanges effectués entre les terminaux et le serveur de mobilité. Nous devons maintenant nous attaquer à en améliorer encore le contenu et la pertinence des informations échangées. En tout état de cause, le Lumia 625 nous ouvre de nouvelles perspectives et nous suivons de près l'évolution des solutions de Mobile Device Management afin de renforcer notre stratégie de gestion de notre flotte mobile », conclut Laurence Millet. ■



Technologies utilisées

- Lumia 625
- Microsoft Windows Phone

Partenaires

Le Groupe Rayonnance est l'un des principaux intégrateurs français, spécialisé depuis plus de 10 ans dans la mise en place d'applications de mobilité et de traçabilité en entreprise sur tous types de terminaux mobiles dont les smartphones sous Windows Phone.
<http://rayonnance.fr/>

Partenaire des entreprises en France et dans le monde, Orange Business Services est présent dans plus de 220 pays et territoires et fournit des services de communication aux entreprises de toute taille en France et aux multinationales dans le monde entier.
www.orange-business.com/fr

