

Par conséquent, le développement de ces applications horizontales se poursuit, mais le réservoir de croissance pour le marché repose aussi sur les applications métier. A l'heure actuelle, ces dernières ne



représentent que 20 % des usages de la mobilité professionnelle. Le potentiel est donc immense. En la matière,

ce sont les transporteurs, les techniciens de maintenance et les

forces de vente qui se sont les premiers appropriés ce type de solutions, principalement pour faire du suivi de livraison, pour rationaliser les tournées et améliorer la relation client. Mais d'autres secteurs ont suivi le mouvement. « Nous segmentons aujourd'hui le marché en deux types de mobilité », explique Arnaud Affergan, responsable des solutions mobiles chez Rayonnance Technologies, « la mobilité outdoor et la mobilité indoor ».

DE NOUVELLES DEMANDES ÉMERGENT DE LA DISTRIBUTION

La première regroupe justement toutes les applications que l'on a pu observer ces dernières années,



pour les transporteurs, les techniciens de maintenance et

GRÉGORY LENGRAND, Responsable marketing Microsoft pour la distribution et services
« Nous devons permettre (à la distribution) de mettre en place un marketing client ciblé, un service client dynamique »

les commerciaux. « Il y a toujours beaucoup de demandes pour les cols bleus », indique Arnaud Affergan. Les solutions de mobilité indoor concernent quant à elles principalement les applications destinées aux

activités de logistique, notamment dans les entrepôts, et aux métiers de la distribution. « Ce sont des demandes assez nouvelles, notamment celles qui ont pour but d'équiper les vendeurs dans les surfaces de vente afin de les maintenir au plus près des clients », explique Arnaud Affergan. Ainsi, les applications permettant de gérer la réception et les flux de marchandises dans les magasins, ou encore le transfert de marchandises entre différents magasins, ont le vent en poupe. C'est aussi le cas pour les applications

de queue-boosting, destinées à prendre les commandes directement dans les queues des magasins, voire à y enregistrer les paiements. « Nous avons

globalement beaucoup de demandes pour tout ce qui est associé à l'accueil des clients », explique Arnaud Affergan, « par conséquent cela touche aussi la gestion des cartes de fidélité, qui peuvent être scannées dès l'entrée du magasin et ainsi permettre aux vendeurs de connaître rapidement les habitudes de consommation des clients, et éventuellement de les traiter en VIP ». Globalement, dans la distribution, quelle que soit l'enseigne, l'objectif est de développer et de dynamiser l'activité des points de vente. « Par conséquent, nous devons leur permettre de mettre en place un marketing client ciblé, un service client dynamique, de fluidifier le passage en caisse, de les aider à optimiser les assortiments et à garantir la disponibilité des produits, d'être réactif dans le pilotage du prix », explique Grégory Lengrand, responsable marketing Microsoft pour la distribution et services.

LES SERVICES, L'INDUSTRIE ET LES TRANSPORTS INNOVENT

Parmi les tendances récentes, on peut aussi noter l'accélération des investissements dans le secteur des services, où les retours sur investissement

sont intéressants. « Nous constatons également de plus en plus de demandes visant à associer des outils de mesure et des PDA de suivi d'activité, dans une logique d'automatisation des processus métier



[ndlr : mesure de température, mesure de profondeur, connexions spécifiques pour des collectes d'informations sur machines,

HERVÉ MAO, PDG de Nomadance
« Nous sentons un intérêt de plus en plus important pour des modes de fonctionnement de type On Demand »

etc.] », explique Hervé Mao, PDG de Nomadance. « Nous sentons un intérêt de plus en plus important pour des modes de fonctionnement de type On Demand et, sur ce point, nous proposons une offre opérationnelle de 'Mobilité As A Service' que nous poussons de façon très proactive auprès de nos clients ».



SANTÉ LES HOSPICES CIVILS DE LYON ÉQUIPENT LES AMBULANCIERS

Sil est un domaine d'activité où le gain de temps peut être vital, c'est bien celui de la santé. L'optimisation du travail des ambulanciers revêt par conséquent une importance capitale. C'est la raison pour laquelle les Hospices civils de Lyon ont décidé d'équiper tous les ambulanciers de terminaux mobiles HTC et d'une application destinée à leur permettre de mieux gérer leurs interventions.

L'application en question, baptisée PTAH (Progiciel Transport Ambulancier Hospitalier) et conçue par Géosoft Aquitaine, a été intégrée par Rayonnances Technologies. Concrètement, cette solution permet au régulateur de planifier les interventions des ambulanciers. Chaque ambulancier reçoit alors la liste des interventions qu'il doit réaliser, directement sur son



Jean-Luc Parlier
Responsable transports
aux Hospices civils de Lyon

PDA, en GPRS ou en WIFI (en GPRS à l'extérieur, en WIFI dans les hôpitaux). Le PDA se connecte d'ailleurs automatiquement de manière régulière pour vérifier si une nouvelle mission est arrivée dans l'application, et le régulateur reçoit dans le même temps un acquittement. En cliquant sur l'intervention, l'ambulancier visualise d'emblée l'ensemble des données de celle-ci (identification de l'unité de soin de départ et de destination, identification du patient, conditions et mode de transport, heures de prise en charge et de rendez-vous). Il a alors le choix d'accepter ou de refuser la mission. Lorsqu'il clique, son choix est automatiquement transmis au régulateur en GPRS. S'il accepte,

l'ambulancier peut alors valider plusieurs étapes (démarrage, fin de transport...). Ces étapes seront définies avec le client. Lorsque l'ambulancier a fini une étape, l'application lui propose automatiquement l'étape suivante, comme par exemple « Arrivée sur les lieux ». A la fin de l'intervention, celle-ci passe automatiquement dans l'historique du jour sur le PDA de l'ambulancier. A tout moment, il peut consulter les informations concernant les interventions sans se connecter : celles-ci sont stockées dans le PDA. Compte tenu de la mémoire du PDA, il n'y a aucune limitation en nombre d'interventions. Les différentes pages correspondant aux différentes étapes des interventions sont très claires et ont conduit les ambulanciers à adopter rapidement cet outil. « Les bénéfices de la solution sont multiples », explique Jean-Luc Parlier, responsable de la fonction transports aux Hospices civils de Lyon, « notamment pour le régulateur de transport qui a pu optimiser le temps et la sécurité des transmissions d'information, et suivre en temps réel chaque étape des transports ». ■



INFORMATIQUE DES PDA POUR LES VISITEURS MÉDICAUX

Fondée en 1969, et spécialisée dans la conception de bases de données exclusives et de solutions logicielles à forte valeur ajoutée à destination des professionnels de la santé et de l'assurance santé, la société Cegedim gère aujourd'hui un parc de 25 000 PDA. Ceux-ci équipent une population de visiteurs médicaux qui utilise les applications développées par Cegedim dans plus de 80 pays. Toutefois, la société a rencontré

des difficultés en matière de gestion des différentes flottes de PDA qui composent ce parc. En effet, Cegedim doit faire face à plusieurs problèmes : couverture réseau dans certains pays, hétérogénéité des PDA due aux différents rachats effectués par la société - ainsi qu'à la disponibilité selon les pays des terminaux et des OS -, ou encore intégration de la solution data mobile avec la solution d'authentification Radius

en place dans l'entreprise. Pour résoudre ces difficultés, la société a fait appel à Sparus et à sa solution EveryWAN. Celle-ci a été déployée prioritairement dans les zones où les utilisateurs étaient insatisfaits des conditions de réseau. Elle permet notamment de fiabiliser les connexions grâce au mécanisme de reprise sur incidents qui réduit les volumes de données transmises et les coûts associés. En outre, grâce à un mécanisme de compression des données, EveryWAN permet de faire face à

l'augmentation de la volumétrie et de mieux maîtriser les budgets. En France et au Mexique, en particulier, Cegedim a constaté une réduction du trafic data de 64 %. De plus, la fonctionnalité de prise en main à distance est un atout non négligeable dans la résolution des incidents et contribue à améliorer la qualité du service fourni par les quatre personnes dédiées à l'exploitation des plates-formes hébergées. A moyen terme, Cegedim envisage d'utiliser EveryWAN pour le cryptage des données des PDA. ■



Filiale du groupe Heineken, France Boissons est l'entreprise leader de la distribution de boissons aux professionnels sur le marché dit « hors domicile », à savoir les cafés, les brasseries, les restaurants, les hôtels, les pubs, etc. La société a choisi d'équiper ses chauffeurs-livreurs de PDA durcis Motorola MC9090K et d'imprimantes Zebra RW420 afin d'optimiser leurs procédures de travail. Les 1100 chauffeurs du groupe disposaient auparavant d'une solution papier pour gérer les livraisons et effectuaient manuellement le calcul des nets à payer en déduisant les retours de consignes en fonction des différents taux de

DISTRIBUTION DE BOISSONS LA MOBILITÉ COULE À FLOTS CHEZ FRANCE BOISSONS



Laurence Usunier
Directrice supply chain

consigne. Cette démarche engendrait des erreurs de calcul et de saisie des informations. France Boissons a souhaité doter ses chauffeurs d'une solution mobile pérenne. Après un appel d'offres scrupuleux auprès d'intégrateurs et un benchmark interne pour une meilleure recommandation de la solution, ce sont les terminaux Motorola et les imprimantes mobiles Zebra qui ont été retenus.

« Nous avons recherché une solution performante et présentant suffisamment de facilité d'usage et de prise en main », explique Laurence Usunier, directrice supply chain chez France Boissons, « nous avons formé les mille

chauffeurs en deux mois, avec 3 h de formation chacun ». C'est Rayonnance Technologies qui a développé la solution connectée au SAP de France Boissons, via sa plate-forme de communication middleware Harmonie, a fourni les terminaux mobiles et infogère le parc mobile via sa filiale Rayonnance Distribution. Sur le logiciel fourni par Rayonnance, le chauffeur saisit les consignes qu'il récupère et valide la livraison qu'il effectue. Une facture est alors automatiquement générée et éditée en Bluetooth sur l'imprimante

mobile. Déployée depuis fin novembre de l'année dernière, la solution donne entière satisfaction. « Pour nous, c'est un projet assez remarquable car il y avait des enjeux d'appropriation de la solution par les chauffeurs et aussi une conduite du changement à mener », explique Laurence Usunier, « ce fut un succès, qui est à dédier aux chauffeurs et à l'équipe logistique qui les a formés ». ■





TECHNICIENS DE MAINTENANCE ■ TRANSPORTEURS ■ AUDITEURS
CHEFS DE CHANTIER ■ FORCES DE VENTE ■ LOGISTIQUE ■ RETAIL

Une expérience unique de 9 ans dans la conduite de vos projets mobilité & traçabilité



- Développement d'**applications métiers** PDA et Tablet PC (Communication GPRS, EDGE, 3G, Wifi, Ethernet)

Mise en place d'un logiciel au plus près des besoins de vos utilisateurs nomades :

- Ergonomie spécifique aux besoins des utilisateurs
- Connexion au Système d'Information de l'entreprise



Mobility Solutions
ISV/Software Solutions
Business Process and Integration



- Notre filiale **Distribution & Services** répond à tous vos projets d'équipement :

- **PRODUITS :**
PDA durcis et grand public
Tablet PC
Lecteurs codes à barres
Imprimantes codes à barres
Accessoires & consommables
Architecture Wifi



- **SERVICES :**
Préparation & paramétrage des terminaux
Aide au déploiement
Formation des utilisateurs
Gestion de parc & Maintenance
Support utilisateur
Solutions de financement



Plusieurs milliers de PDA et Tablet PC déployés à travers des projets PME & Grands Comptes de quelques dizaines d'utilisateurs à plusieurs milliers.



Sparus Software qui a été choisie pour assurer le déploiement, la gestion et la prise en main à distance du parc de terminaux. Leur intégration et la mise en oeuvre de la solution dans l'infrastructure de l'entreprise a été confiée à EZOS (Vision IT Group), partenaire Microsoft Gold spécialisé dans le développement de solutions de mobilité professionnelle basées sur les technologies Windows Mobile. Pour la partie middleware, le mécanisme de synchronisation de Microsoft SQL Server est utilisé, avec une couche SQL CE située à l'intérieur des PDA et SQL Server 2000 Service Pack 4 dans le système d'information de

l'entreprise. En janvier 2007, une première version de l'application portée est disponible et un test est mis en place auprès d'une dizaine d'utilisateurs.

En mars, le test est étendu à un deuxième groupe pilote de 30 personnes. Le déploiement définitif a pris ensuite trois semaines. A la mi-juin, tous les techniciens disposent d'un sac entièrement équipé de 7,3 kg, contre 15 kg pour l'ancienne valise, et sont formés à l'utilisation d'e-dépanneur2. Cette année, e.l.m leblanc fait encore évoluer sa solution en



Eric Payan
DSI d'ELM Leblanc

faisant une migration de SQL Server 2000 vers SQL Server 2005, puis en effectuant une mise à jour complète de le ROM de chaque PDA avant la fin de l'année. ■

OUVERTURES AUTOMATIQUES

PORTALP CHOISIT MICROSOFT DYNAMICS NAV ET UNE APPLICATION MOBILE POUR GÉRER SES INTERVENTIONS

Première entreprise française d'ouvertures automatiques dans le secteur du bâtiment, Portalp France (385 salariés) a décidé d'optimiser la gestion et le traitement de l'information.

« Nous avons souhaité mettre en oeuvre une solution ERP comprenant la comptabilité, la gestion commerciale, les achats, le stock et la gestion du service après-vente dans nos 29 agences réparties sur l'ensemble du territoire », explique Bernard Guillaume, Directeur Général de Portalp.

Le SAV est particulièrement stratégique chez Portalp et il requiert des fonctionnalités bien particulières pour assurer le suivi des contrats de maintenance et des demandes d'intervention, pour gérer l'affectation et le planning des techniciens, et pour établir la fiche d'intervention et de facturation.

C'est Microsoft Dynamics NAV qui a été installé, et Rayonnance Technologies a eu la charge de développer l'application mobile pour les techniciens sur PDA Windows Mobile, via son middleware Harmonie.

Après avoir défini les besoins selon un cahier des charges, la première maquette de l'ERP a été testée, avec succès, en avril 2008. « Nous avons ensuite formé nos 120 techniciens sur le terrain, en commençant par nos responsables maintenance régionaux, puis nos assistants SAV », explique Raphaël Menuet, directeur des activités service. Dans un second temps, la démarche a consisté à étendre la solution aux PDA Windows Mobile EDGE des techniciens de maintenance (il n'existait auparavant que des



échanges papier entre le siège et les techniciens). Pas moins de 20 écrans - dont l'ergonomie a été particulièrement pensée pour une saisie tactile simple (cases à cocher, menus déroulants) - ont été développés sous

environnement .NET par Rayonnance Technologies. L'application se synchronise à l'ERP via le middleware Harmonie. Aujourd'hui, 100 % des techniciens sont équipés du système. « Sur un plan fonctionnel, nous constatons une grande autonomie pour les techniciens », se réjouit Raphaël Menuet. En outre, avec l'application PDA, les techniciens voient s'élargir le champ de leur mission puisqu'ils sont à même d'établir des devis avec intégration de la signature numérique du client. Ils peuvent aussi calculer, en temps réel, le coût des pièces, leur disponibilité dans le catalogue et le coût de la main d'œuvre. Enfin « Nos collaborateurs peuvent ainsi se concentrer pleinement sur leur partie métier, c'est-à-dire l'intervention proprement dite », précise Bernard Guillaume, avant d'ajouter : « Windows Mobile a le grand mérite d'être un environnement simple que nos techniciens maîtrisent parfaitement ». ■