



## COMMENT CONVAINCRE LES INDÉCIS DE LA MOBILITÉ ?

*Les trois composantes techniques de la mobilité (réseau, terminaux, langages de développement) sont aujourd'hui mûres et stables. Les entreprises restent malgré tout prudentes. Comment les convaincre ? Les réponses de Rayonnance Technologies, expert en solutions de mobilité.*

**L**a mobilité se trouve au croisement de plusieurs mondes, que ce soit l'informatique traditionnelle, les terminaux mobiles ou encore les réseaux de communication (GPRS, WiFi...). Sans oublier les questions de sécurité qui peuvent, au préalable, susciter des doutes.

Très clairement, la mobilité exige une véritable spécialisation. « Nous consacrons un temps considérable à comprendre le marché et analyser les innovations technologiques. C'est indispensable pour réaliser les bons choix », estime Amos Afféran, responsable solutions mobiles de Rayonnance Technologies, spécialiste des applications métiers pour les entreprises sur PDA, Tablet PC et téléphones.



**Amos AFFÉRAN**, responsable solutions mobiles de Rayonnance Technologies.

### ■ Un module à tout faire

La mobilité implique en effet un traitement sur mesure tant il est vrai que les besoins varient selon les entreprises, les métiers ou les secteurs d'activité. Rayonnance intervient ainsi sur trois types de populations nomades : les personnes du transport (traçabilité de livraison, suivi de colis, suivi de transports de personnes...), les techniciens de maintenance (suivi d'interventions, gestion de stocks de pièces détachées...), et enfin, les forces de vente (gestion des fiches clients, des catalogues produits, réalisation de bases de données...).

## Comment convaincre les indécis de la mobilité ?

Une autre question essentielle se pose : comment synchroniser les données entre le serveur central et les terminaux mobiles ? Rayonnance propose aux entreprises un socle technique commun baptisé Harmonie, développé autour de SQL Server, côté serveur, et en .Net et autour de SQL CE, côté PDA, et positionné au centre de la solution mobile. « Harmonie gère la synchronisation des données entre le Système d'Information de l'entreprise et le terminal mobile, et permet de suivre les terminaux nomades à distance pour des informations sur les statistiques de connexion, les niveaux de batterie, les niveaux de mémoire », précise Arnaud Affergan. Harmonie permet dans le même temps de modifier l'application à distance en GPRS par un système de patches. « A partir de là, nous intervenons sur le développement de l'application côté mobile, sur la synchronisation et sur la mise en place de la connexion au système d'information (SAP, Oracle...) », ajoute Arnaud Affergan.

### ■ L'argument du coût s'effrite peu à peu

D'un point de vue technologique, aucun obstacle ne s'oppose donc à la mise en place de la mobilité dans les entreprises. Les trois composants techniques sont matures et stables : le réseau GPRS est déployé et fonctionne efficacement sur toute la France depuis plus d'un an et demi ; la gamme de terminaux est large (durcis, non durcis...) ; les langages de développement sont connus et pérennes.

Dans ce cas, pourquoi les entreprises ne s'engagent-elles pas plus franchement ? Pour une raison simple : le coût. « C'est une réalité même s'il s'agit d'un mauvais débat car, sur certains secteurs, notamment la maintenance, les retours sur investissement sont très élevés. Mais il s'agit avant tout de changer les mentalités. En effet, quand vous passez d'une ligne comptable - l'équipement des nomades - sans coûts à des lignes de plusieurs dizaines de centaines de milliers



### RAYONNANCE s'appuie sur MICROSOFT

Rayonnance travaille depuis quatre ans avec les outils de mobilité de Microsoft, depuis l'apparition de Windows CE 3.0 et de Pocket PC. « Nous avons été le pionnier des terminaux Microsoft et nous sommes plus investis avec la commercialisation de la mobilité que Palm. D'autre part, Microsoft offre une plate-forme complète pour développer les applications. La plate-forme Pocket PC présente également l'avantage d'être très stable. Enfin, quelles que soient les nouvelles versions lancées chaque année par Microsoft, la compatibilité des applications que nous développons est totale », se félicite Arnaud Affergan, responsable solutions mobiles de Rayonnance. Il est en effet dans le même temps le fait qu'un grand nombre de constructeurs de terminaux développent autour de Pocket PC. « Nous disposons ainsi d'un panel très large de terminaux basés sur la plate-forme Windows Mobile Pocket PC », ajoute Arnaud Affergan.

Rayonnance a choisi, pour ses développements, la plate-forme Microsoft .NET. « Aujourd'hui, le Pocket PC n'est pas une machine vieillissante et à fait donc longtemps que nous développons dans les langages assez proches du terrain. Nous pouvons gérer des données de plus en plus lourdes et nous avons besoin d'être encore plus proche du terminal, ce qui nous permettrait les outils de développement Microsoft », précise le responsable solutions mobiles de Rayonnance.

d'uros, la prudence est de mise», fait remarquer Arnaud Affergan.

Certaines entreprises se lancent et font figure de précurseurs, le plus souvent sous l'impulsion d'une ou deux personnes, convaincues de l'intérêt de la mobilité. « Aujourd'hui, la mobilité intéresse tout le monde dans l'entreprise mais les cycles de décision restent longs (entre six mois et un an) car il s'agit d'un gros budget, à plusieurs facettes,

à la croisée de l'informatique, des finances, et de l'opérationnel », note Arnaud Affergan.

Le changement se révèle pourtant payant. « Quand deux ou trois entreprises se sont équipées de solutions de maintenance de copieurs, de maintenance de chaudières, de traçabilité logistique, les concurrents s'interrogent. Le marché nourrit le marché », conclut Arnaud Affergan. ■

## Dexxon opte pour la mobilité et double son chiffre d'affaires

En 2003, Dexxon, grossiste en informatique et produits d'impression, franchissait le pas de la mobilité. Il dotait les techniciens de maintenance de son SAV de Tablet PC sur réseau GPRS. Résultat : en un an, le groupe aurait doublé son chiffre d'affaires.

**E**n s'orientant vers la mobilité, Dexxon a fait sa révolution. En moins d'un an, une grande partie de ses techniciens est passée du tout papier au tout électronique.

En avril 2003, le groupe décidait de les doter de terminaux mobiles pour les aider dans leurs interventions. Les besoins étaient forts. Le groupe Dexxon distribue en effet des produits informatiques et bureautiques. Il ne s'adresse pas aux utilisateurs finaux mais à des revendeurs : revendeurs traditionnels, détaillants, revendeurs à valeur ajoutée, vendeurs en ligne, grossistes, SSII, intégrateurs (OEM). Dexxon assure ainsi le service après-vente sur les produits d'impression pour les revendeurs et constructeurs via sa division Dexxon Data Media. En France, le grossiste dispose d'une agence parisienne et de six agences nationales à partir desquelles ses 105 techniciens de maintenance interviennent.

### • Une architecture « en Harmonie »

Dès le mois de mai, Dexxon s'est tourné vers Rayonnance, spécialiste des applications métiers pour les entreprises sur terminaux nomades PDA, Tablet PC et téléphones et ce, afin de développer l'application mobile. Le choix s'est finalement porté sur les Tablet PC avec une transmission GPRS. Rayonnance a développé l'application autour de son serveur Harmonie qui « traite les données et propose une interface de supervision pour assurer le suivi du parc et des activités des différents techniciens. La technologie de programmation employée côté serveur est Java et s'appuie sur la base de données SQL Server 2000 de Microsoft ».

détaille Alex Clément, directeur des services Dexxon Data Media.

Sur chaque Tablet PC sont installés une application basée sur Microsoft .NET et un client de synchronisation Rayonnance Harmonie Mobile. Les tablettes se connectent via le réseau GPRS (ou WiFi lorsqu'elles se trouvent dans l'entreprise) au serveur Rayonnance Harmonie avec lequel elles échangent des données. « Harmonie déploie la compression et le cryptage de données pour protéger les échanges client serveur qui s'effectuent via le protocole HTTP. Harmonie communique et échange des données métiers avec SAP et un logiciel de planification existant chez le client pour exploiter et mettre à jour les différents systèmes d'information en fonction des ramennées locales », ajoute Alex Clément. Les clients disposent en effet d'un accès aux informations sur l'intervention (durée, pièces changées...) depuis le site Web de Dexxon.

### • Implication forte des utilisateurs

Les techniciens eux-mêmes transmettent leurs données en mode asynchrone. Autrement dit, ils envoient ou reçoivent des informations depuis l'agence quand ils le jugent nécessaire et n'ont donc pas besoin d'être connectés en permanence. Point clé, les techniciens ont été associés dès le départ du projet. « Il était primordial de les impliquer. Ils nous ont amené des idées », corré Alex Clément.

Débuté en mai 2003, le projet a été mis en oeuvre sur la France en mars 2004 avec 60 techniciens itinérants équipés. 90 en



### LES FONCTIONNALITÉS À LA DISPOSITION DES TECHNICIENS DEXXON

- réception du planning des interventions des techniciens journalières ;
- gestion des historiques des interventions ;
- gestion des stocks véhicules et des approvisionnements harmonisés ou exceptionnels des techniciens en pièces détachées ;
- création des devis ;
- optimisation des stocks véhicules ;
- suivi des interventions d'urgence non planifiées ;
- suivi en temps réel par le hot-line technique, le planificateur et le distributeur ;
- base de données embarquées et actualisées toutes les semaines pour tout matériel mobile ;
- documents techniques, adresses techniques...



seront dotés en 2005 et la solution sera également étendue au Benelux. La solution de mobilité aurait permis à Dexxon de doubler son chiffre d'affaires en moins d'un an et de finaliser des partenariats avec des constructeurs. Dexxon a donc gagné son pari de la mobilité. Le grossiste compte capitaliser sur cet acquis. Son équipe informatique réfléchit d'ores et déjà à un module de géo-localisation ou à l'envoi de plans géographiques pour optimiser les déplacements et les interventions. ■