

SPÉCIAL MOBILE OFFICE

De nouvelles manières de travailler

Logiciels ■ **PRÉPARER UN ITINÉRAIRE. SE REPÉRER DANS UNE AGGLOMÉRATION... LES ÉDITEURS DÉBORDENT D'IMAGINATION.**

LIBERTÉ, PRODUCTIVITÉ, mobilité : les technologies mobiles qui ont fait leur apparition dans l'entreprise facilitent la communication avec les clients et avec les employés, mais aussi fournissent l'accès à distance au système d'information.

La diversité des applications témoigne du dynamisme de ce secteur. Si l'accès à Internet et l'utilisation de la messagerie électronique restent les usages les plus répandus, la connexion à l'intranet de l'entreprise pour consulter l'annuaire, les agendas et les bases de données internes, et les applications métiers (gestion des tournées, fichiers marketing, facturation et devis, gestion des bons de commandes, etc.) commencent à s'imposer. « La possibilité de récupérer son courrier électronique sans devoir retourner au bureau a sensibilisé une quantité d'utilisateurs aux applications mobiles, indique Stéphane Seraf, commissaire du salon Mobile Office. Aujourd'hui, il y a une forte demande pour les plannings partagés, le suivi des commandes et la vérification des stocks sur le terrain. »

Après avoir offert l'accès à distance aux ressources de l'entreprise, les éditeurs proposent maintenant des produits plus personnels. Plusieurs applications, comme Be-Mobile d'Alma, permettent de consulter son courrier électronique et son agenda à partir d'un assistant personnel ou d'interroger des bases de données, de par-

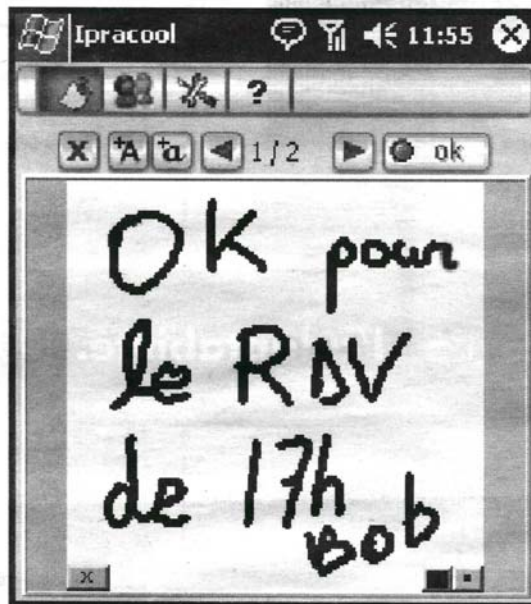
tager et de synchroniser les rendez-vous, les contacts et différents fichiers entre un téléphone portable, un PC portable ou un PDA et le système d'information (Oracle Collaboration Suite, iAnywhere, plateforme Harmonie de Rayonnance, etc.).

Meilleur suivi des clients

De son côté, la société Syllem commercialise des applications qui s'adaptent à n'importe quel type de terminal mobile. Elles permettent aux utilisateurs de consulter leur fichier clients, de gérer leurs activités quotidiennes et de saisir des commandes en n'importe quel endroit. D'autres solutions, comme celle fournie par Danem aux commerciaux de JD Diffusion, sont capables de saisir des commandes sur un terminal mobile, de réaliser et d'imprimer des bons de commande, puis de transmettre l'ensemble des données au système d'information de l'entreprise par GPRS.

L'émergence de nouvelles technologies de communication sans fil, à la fois plus fiables et plus rapides, suscite le développement de logiciels innovants dans les domaines de la télésurveillance et de la maintenance.

Différentes solutions, dont celle d'Axilog, s'enrichissent d'applications destinées à assurer un meilleur suivi des clients, à faciliter les saisies d'information en évitant les erreurs de transcription. Chez TDF, la solution d'iAnywhere permet aux tech-



La diversité des applications témoigne du dynamisme de ce secteur. (DR.)

niciciens de disposer sur leur PDA de toutes les données nécessaires à leur intervention et de transmettre par GPRS les informations aux différents acteurs concernés. Mieux : le distributeur automatique interactif de NetSize peut communiquer avec des techniciens au moyen d'un modem GSM/GPRS et d'une carte SIM : l'appareil transmet les chiffres de vente de la journée et l'état du monnayeur ; les opérateurs peuvent changer à distance les informations affichées sur la machine et les prix indiqués. Des terminaux

conçus pour les équipes de dépannage apparaissent. Ils disposent d'un système de positionnement GPS destiné à localiser instantanément les techniciens, de manière à optimiser les tournées et à accélérer les interventions.

« Les solutions liées à la géolocalisation prennent de plus en plus d'importance, souligne Stéphane Seraf. Elles sont utilisées notamment pour la gestion de flotte, le suivi des commerciaux en déplacement ou le repérage des techniciens sur le terrain. On constate le succès des bases de données

géographiques. Rien d'étonnant si Via Michelin vi maintenant concurrencer offres de TéléAtlas et de Tech. »

Les cartes des métropoles européennes et américaines

En utilisant ce type d'application sur un terminal mobile l'automobiliste peut préparer un itinéraire, se repérer dans une agglomération, retrouver une adresse précise ou localiser divers établissements (restaurants, hôtels, salles de spectacles), quel que soit le droit où il se trouve. Pour les salariés en déplacement, il est alors plus facile, en consultant le plan d'accès aux entreprises à visiter, de préparer une tournée et d'optimiser leurs trajets en recherchant les adresses clients dans un secteur précis. Même les utilisateurs des téléphones mobiles peuvent profiter : TomTom BV propose les cartes d'une soixantaine de métropoles européennes et américaines. Socket Communications propose un kit de navigation GPS Bluetooth qui comprend un logiciel de navigation pour PocketPC li avec les cartes de plusieurs pays d'Europe.

Enfin, à la différence des thèmes de navigation emt qués, les produits de Webra utilisent une connexion à l'intranet pour récupérer les données cartographiques et les télécharger en quelques millisecondes sur un téléphone mobile, un PDA ou un TabletPC. D.

Des techniciens tout équipés

Chez **Dexxon Data Media**, distributeur de produits informatiques et bureautiques, l'adoption du Tablet PC s'est imposée d'elle-même. « *Quand nos techniciens partaient en mission de dépannage, raconte Albert Béchet, directeur général de la société, il fallait d'abord leur transmettre les ordres de mission sur papier, puis communiquer par l'intermédiaire de téléphones portables et commander les pièces détachées par fax. Bref, se débrouiller avec les moyens du bord. Le traitement de la chaîne papier était un frein à la qualité de nos prestations. Nous avions des problèmes de remontée de l'information, à la fois vers les systèmes d'information et vers les clients pour qui nous intervenons dans le cadre de contrat de maintenance. Il nous fallait donc un outil informatique portable capable d'améliorer ce processus.* »

Grâce au Tablet PC, les techniciens peuvent à la fois communiquer avec leur entreprise par GPRS et commander pratiquement en temps réel les pièces nécessaires pour leur intervention. « *Toutes les références des pièces sont stockées dans la tablette. Les commandes sont directement transmises à notre progiciel de gestion et*

les livraisons sont plus rapides, qu'il s'agisse de réapprovisionnements réguliers ou de situations d'urgence », explique Albert Béchet. Le Tablet PC améliore nettement la réactivité des agents sur le terrain. « *Dans notre activité, la technique a évolué : nous sommes passés des copieurs analogiques aux copieurs numériques multifonctions. Ce qui signifie que les techniciens doivent posséder davantage de compétence. La tablette électronique leur permet d'emporter avec eux une base de donnée comportant la nomenclature des pièces et les schémas des machines sur lesquelles ils interviennent, ce qui facilite leur travail.* »

Le choix du Tablet PC s'est précisé rapidement. « *Le PDA peut convenir pour l'échange d'ordre de mission, mais pas pour stocker et consulter une base de données technique. Quant au PC portable, il est trop fragile et trop difficile à manipuler par rapport au Tablet PC. Pour les techniciens, celui-ci est considéré comme un outil technique et non comme un ordinateur.* » Au total, une cinquantaine de techniciens de Dexxon Data Media devraient être équipés à terme de Tablet PC.