

# Trophées Mobile Office: Hill-Rom, Lyonnaise, RATP, Ricoh... sont primés

Ce 6 décembre, la mobilité était à nouveau à l'honneur, Porte Maillot à Paris, avec la remise des Trophées qui récompensent les déploiements parmi les plus méritants en France. Cette année encore, comme l'a souligné Stefan Saraf, organisateur, le jury a eu la sagesse de répartir ses satisfecits entre de vastes réalisations applicables à des grands comptes et des projets beaucoup modestes en taille mais originaux ou révélateurs de la dynamique « business » que des solutions mobiles peuvent apporter à des PME -quel que soit le secteur d'activité.

Le **Grand Prix 2005** a été attribué à **Hill-Rom Industries SA**; en partenariat avec la société KNK, la solution optimise et de fiabilise les flux d'informations entre les clients et les techniciens d'intervention pour effectuer les opérations de mise en place et de maintenance d'équipements hospitaliers. Le projet, sur 11 pays européens, concerne 250 personnes, équipées de terminaux mobiles PDA (250), de Smartphones (20) et de terminaux durcis Intermec 700C sous Windows Pocket PC, avec code à barre (250). Sur place, le technicien doit désactiver sa connexion GPRS. Une fois cette action réalisée, il peut continuer à travailler grâce à la base de données embarquée en local (Oracle). Puis, en sortant de l'hôpital, le technicien réactive le GPRS : les opérations de synchronisation se lancent automatiquement et permettent de récupérer les nouvelles demandes et de transmettre les opérations réalisées. Un compte-rendu est envoyé automatiquement par fax au client. Utilisation de la messagerie Notes (la synchronisation des données applicatives et des mails, y compris en mode 'push', est assurée par la plateforme OneBridge d'Extended Systems). Le Prix **Bureau mobile** est allé à **Ricoh France**: le projet visait à augmenter la productivité de la maintenance du parc des machines chez les clients. Les techniciens sur les terrains (500) bénéficient d'une application mobile qui prend en charge l'ensemble des composantes de leur activité. Ils accèdent avec des 'smartphones' Nokia 9500/EDGE à l'ensemble du S.I. du siège (ERP, CRM, messagerie, Intranet, Workflow's...). Les interfaces utilisateurs sont gérées par deux serveurs Intel où s'exécutent des applications Websphere (IBM) qui se connectent au S.I. via des API ou des 'Webservices' fournies par les applications de gestion concernées (ERP, CRM, décisionnel...). Les transactions sont traduites en pages Web (Java). Seul un navigateur est nécessaire sur le poste client. Les communications utilisent le GPRS/EDGE. Le gain en temps passé est de 10% soit 2000 K€/an. La suppression de intermédiaires : gain de 300 K€/an. Et le revenu additionnel généré par une meilleure connaissance du dossier Client : 500 K€/an. La remontée des opportunités commerciales a généré 500 K€ supplémentaires. La solution est indépendante du terminal utilisé et indépendante de l'opérateur télécom et du type de communication employé. Le Prix **Application fonctionnelle « PME »** a récompensé **Les Madeleines Bijou**: ce leader national de la vente de madeleines, biscuits et pâtisseries traditionnelles en comités d'entreprise et collectivités, fabrique et livre chaque semaine plus de 100.000 boîtes. La solution nomade XS-FFA, sur PDA, équipe 50 vendeurs - livreurs. Ils accèdent à un ERP (Microsoft Axapta) pour renseigner les clients, pour optimiser et pré-programmer les tournées (sur 3 semaines), mieux gérer les réclamations. Résultat: gain de temps grâce au GPS (communication avec les livreurs; diminution du coût du téléphone). Le Prix **Application fonctionnelle Grand Compte** a été attribué à la **RATP** ; 250 utilisateurs autour d'une application Appear IQ (Appear Networks, dont une centaine équipés de terminaux mobiles

PDA : 100. Les nouveaux terminaux mobiles communicants sont utilisés pour l'information voyageurs, la messagerie mobile, la surveillance de la propreté, le signalement des équipements en panne, la gestion des équipes de maintenance, la coordination des équipes de sécurité, l'assistance aux sans-abri, la gestion de stock... La plupart de ces applications sont aujourd'hui ?professionnelles?. A moyen terme, l'équipement des voyageurs en terminaux mobiles communicants devrait déboucher sur des applications ?grand public?. La RATP a conçu un socle technique unique qui permet l'utilisation banalisée d'un terminal mobile communicant quel qu'il soit et quelles que soient les applications concernées. Les employés de la RATP de La Défense sont équipés depuis fin 2004 d'assistants numériques personnels ? PDA ? incorporant la technologie Wi-Fi. Ils utilisent un réseau Wi-Fi Cisco déployé par Naxos ? filiale de la RATP ? et Apear IQ, la plateforme logicielle d'Apear Networks. Ils ont accès, en temps réel, aux informations sur le trafic et aux informations locales fréquemment demandées par les voyageurs : les services de proximité. De leur côté, les voyageurs vont pouvoir se connecter à un réseau Wi-Fi à La Défense et profiter d'un accès à Internet. Le Prix **Application métier PME** a été remporté par la **Clinique de Goussenville**: une solution de mobilité pour le centre de rééducation (30 personnes équipées de PC portables: personnel de soin, personnel administratif et patients ou visiteurs. En visitant les patients, médecins et infirmiers sont connectés au S.I. et accèdent au dossier médical du patient via une connexion sécurisée (logiciel Calystène). C'est une infrastructure réseau sans fil (2 réseaux WiFi 802.11 a et b, pour 34 bornes Avaya, deux réseaux distincts. Apport de la société Airmedis: un double SSID permet de partager une seule fréquence pour les deux réseaux virtuels distincts. Le Prix **Application métier Grand compte** a été attribué à la **Lyonnaise des Eaux**: une utilisation réussie de solutions mobiles pour ses 2.000 agents de maintenance (suivi des interventions sur sites). La facturation a été ainsi réduite de trois semaines à une journée. Le dispositif utilise sur des terminaux PDA (assistants personnels, sous Windows Mobile: Qtek 2020/2020i avec protection kevlar Mobilis) avec le client de la suite logicielle MBusiness d'iAnywhere pour assurer la synchronisation des données, en temps réel et de façon sécurisée, entre les agents de maintenance, leur manager et le 'back office'. Les synchronisation se font uniquement via GPRS/Edge d'Orange. Des lecteurs code-barres bluetooth sont en projet pour compléter la configuration. Enfin, le Prix **Spécial du Jury** a inscrit au tableau d'honneur **Vertigo** (application de e-marketing): c'est une agence de marketing opérationnel spécialiste des produits multimédia, qui regroupe des équipes de forces de vente supplétives, ainsi que de 1.500 animateurs des ventes pour des missions d'animation et démonstration de produits multimédia (hardware et software) en grande distribution (Carrefour, Auchan?), magasins spécialisés (Fnac, Virgin, Surcouf?) ou sur des salons. La solution s'appuie sur Prylos, éditeur de solutions mobiles, spécialiste J2ME (téléphone et Blackberry). Son objectif: optimiser la communication entre le siège et le personnel nomade; et apporter des outils de reporting et d'analyse sur les opérations en cours sur les points de vente. Nombre de PC portables utilisés : 30, et autant de téléphones mobiles (Nokia 6670, compatibles J2ME) qui permettent de prendre des photos en points de vente, de scanner les codes barres des produits non référencés en base, d'utiliser l'application mobile et de téléphoner. Les commerciaux ont donc un terminal au lieu de 3 précédemment (téléphone, PDA et appareil photo). Ils peuvent notamment accéder à la liste des points de vente de leur tournée quotidienne, agrémentés de codes couleur pour définir l'état d'avancement (rouge = non fait, vert = fait, orange = inachevé).