

Témoignages Clients



THYSSENKRUPP ASCENCEURS

Vente, installation, maintenance d'ascenseurs, monte-charges, monte-plats, escaliers et tapis roulants

Métier(s) ciblé(s) : Techniciens de maintenance

Partenaire SFR :  **iAnywhere.**

« Suite aux lois votées sur l'entretien des ascenseurs, ThyssenKrupp a dû repenser l'équipement de ses techniciens pour à la fois faciliter leur tournée et contrôler leur travail. »

Comment ThyssenKrupp Ascenseurs fait face à ses contraintes réglementaires ?

D'un côté, un parc de 70 000 ascenseurs et 1 500 techniciens. De l'autre, une loi qui fixe le cycle des visites et les modalités de suivi. Pour répondre à ce défi, l'ascensoriste a pris le cap de la mobilité.

Si l'expression « conformité réglementaire » renvoie souvent à des textes tels que « Sarbanes-Oxley » ou Bâle II, certaines entreprises sont également confrontées à de lourds enjeux réglementaires, directement dérivés de leur métier. En témoigne le cas de ThyssenKrupp Ascenseurs aux prises avec la loi sur la « Sécurité des Ascenseurs Existants », dite loi SAE. Un texte qui fixe notamment le rythme de maintenance des ascenseurs et, surtout, exige un suivi détaillé.

« Pour une entreprise telle que ThyssenKrupp Ascenseurs, les exigences de la loi se traduisent par une soixantaine de projets », illustre Olivier Fortin, chef de projet SAE chez l'ascensoriste. En outre, à la loi SAE s'ajoute la loi PTI, des textes sur la « protection des travailleurs isolés ». Deux lois et deux bonnes raisons d'équiper d'une solution mobile les techniciens itinérants, à la fois pour rationaliser leurs tournées et pour contrôler leur situation sur le terrain.

Un défi venant rarement seul en informatique, ce projet de mobilité s'inscrit également dans un contexte de refonte mondiale du système d'information qui voit le déploiement d'Oracle e-Business Suite. La solution de mobilité doit donc être capable de dialoguer avec ce back office pour servir, à terme, non pas uniquement les 1 500 techniciens français, mais les 15 000 techniciens que compte l'entreprise dans le monde. Pour assurer une bonne synchronisation entre ce back office et les terminaux à une telle échelle, ThyssenKrupp Ascenseurs sélectionne OneBridge de Sybase iAnywhere, un middleware éprouvé.

Prochaines étapes : géolocalisation, lecture de codes-barres

Afin de développer l'application que les techniciens manipuleront au quotidien, la société Aliant est appelée en renfort, à la fois pour assurer l'assistance à maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre. Développements et déploiements seront bouclés en quatre mois. Aliant prête une attention toute particulière à la conception très modulaire de l'application et, bien entendu, à son ergonomie sur le terminal mobile

retenu : le Qtek 2020i. Un modèle sélectionné sur plusieurs critères : la capacité mémoire, la présence d'un appareil photo, la compatibilité Bluetooth pour assurer les échanges de données avec d'autres équipements et... l'offre de l'opérateur associé.

Si l'application se contente d'une connexion GPRS et d'une consommation mensuelle d'environ 5 Mo, son caractère stratégique suppose un haut niveau de disponibilité du réseau. Sur ce sujet, l'engagement de SFR ainsi que l'offre budgétaire incluant les abonnements et la fourniture de 1500 terminaux d'un même modèle a su convaincre ThyssenKrupp Ascenseurs.

Avec un recul d'une quinzaine de mois sur le projet, Olivier Fortin juge que la solution a bien répondu aux enjeux. L'application transmet au technicien les informations nécessaires pour organiser sa tournée, urgences comprises, et le dispense donc de passer à l'agence. Surtout, les interventions font l'objet d'un suivi en temps réel et d'une historisation imposés par les exigences de la loi SAE. Prochaines étapes : ajouter des fonctionnalités telles que la géolocalisation par GPS ou encore la lecture de codes-barres. Déjà en test, la possibilité

pour les techniciens de clôturer leurs interventions via l'application mobile (pour le moment, cette clôture passe

par le centre d'appels) apportera des gains de productivité sensibles.

Plus d'informations :

Business Anywhere

Laurent BOURGITTEAU GUIARD

05 31 61 51 22

Laurent@business-anywhere.net