



Entreprise : DALKIA

Secteur d'activité : Services énergétiques pour collectivités et entreprises

Logiciel : MEDIACONTACT

Interconnexion : GPRS / WiFi

Utilisation : Administration centralisée des 3500 PDA communicants utilisés par les techniciens de maintenance

Profil

Filiale de Veolia Environnement et d'EDF, Dalkia est le leader européen des services énergétiques aux collectivités et aux entreprises. Ses métiers regroupent la gestion intégrée de l'énergie sur site, la gestion de réseaux de chauffage et de froid urbains, les services aux industriels et la gestion globale de bâtiments. La maintenance des installations est assurée par 7000 techniciens terrain, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Besoin

Dans le cadre de la refonte de son système d'information, l'entreprise a souhaité équiper l'ensemble de ses techniciens de maintenance itinérants d'une solution mobile communicante afin d'optimiser toute la chaîne de gestion de l'information, et de permettre aux clients d'accéder en temps réel au suivi des interventions par le biais de l'extranet.

Considérant le nombre de terminaux et leur répartition sur tout le territoire, il était indispensable de prendre en compte la nécessité d'administrer à distance les PDA et les applications embarquées, afin de garantir une continuité de service optimale et de faciliter le déploiement des futures évolutions fonctionnelles.

Solution

Le choix de Dalkia s'est porté vers les terminaux HP 6300. L'infogérance complète de la solution a été confiée à la société Econocom, par ailleurs Partenaire Certifié Telelogos. L'infrastructure de management est

basée sur deux serveurs MediaContact fonctionnant en répartition de charge, installés dans un datacenter sécurisé. L'agent intelligent MediaContact pour Windows Mobile / CE, chargé sur les PDA, fonctionne en mode transparent, sans manipulation de la part des utilisateurs.

Les interventions des techniciens étant fréquemment réalisées en sous-sol, la connexion GPRS du terminal au serveur n'est pas constante et s'appuie sur un mode synchronisé propre à MediaContact. La synchronisation est planifiée deux fois par jour et peut être forcée au besoin par un des ingénieurs du helpdesk Econocom. MediaContact assure l'inventaire matériel et logiciel des terminaux et la distribution automatique des mises à jour applicatives. Le logiciel est également utilisé pour activer ou désactiver le Wifi à distance. Différents processus d'anticipation des pannes seront ensuite progressivement mis en œuvre, en utilisant les surveillances de l'agent intelligent de MediaContact, comme par exemple la gestion des alertes sur seuil d'occupation mémoire.

Après une première phase de prototypage, un test «pilote» a été réalisé auprès de 300 techniciens, puis la solution a été déployée auprès des 3200 collaborateurs nomades supplémentaires. Dalkia a d'ores et déjà prévu son extension aux autres pays européens, soit plusieurs milliers de techniciens supplémentaires.

Le support de la solution est assuré par seulement trois ingénieurs d'Econocom pour le parc de 3500 PDA. Une formation technique de deux jours a été nécessaire pour les rendre totalement opérationnels sur le logiciel MediaContact.

“ Étant donné le nombre conséquent de PDA déployés, il était primordial d'envisager dès le début du projet une solution d'administration des terminaux. MediaContact nous permet de garder un contrôle réel sur toute la flotte de PDA, tout en augmentant leur taux de disponibilité, et ce sans aucune contrainte pour les utilisateurs. ”



Fabrice JEAN
Responsable Projet des Applications Mobiles - Dalkia

