



Entreprise : COFELY groupe GDF SUEZ

Secteur d'activité : Energie Services

Logiciel : *MEDIACONTACT*

Interconnexion : Réseau GSM et 3G

Utilisation : Administration de 3 800 PDA

Profil

COFELY fait partie de GDF SUEZ Energie Services, leader européen des services multitechniques, avec un CA de 13 milliards d'euros en 2007 et 75 000 collaborateurs. Fort de 10 100 collaborateurs, dont près de 3 800 techniciens itinérants, COFELY a doté dès l'an 2000 ses techniciens de maintenance d'outils communicants en s'appuyant sur des terminaux mobiles "Grand Public" qu'elle déployait et gérait elle-même.

Besoin

En 2005, fort de son expérience, COFELY lance une recherche de nouveaux terminaux afin de pallier aux problèmes des durées de vie marketing très courtes des versions des terminaux "Grand Public".

En 2006, COFELY a choisi :

- Le "SYMBOL MOTOROLA MC70 sous Windows Mobile", PDA durci qui communique sur les réseaux GSM et 3G.
- IBM, pour ses services de support des utilisateurs nomades.

Solution

Pour fournir le support distant aux utilisateurs et les prestations d'administration du parc, IBM utilise le logiciel *Mediacontact* sur chaque MC70.

Equipés de ces terminaux, les techniciens ont accès au Système d'Information de l'entreprise et en particulier

aux fonctions de gestion des appels clients, de gestion de la maintenance, à la gestion des relèves de compteur. Ils reçoivent les données directement, les demandes client par exemple, et font remonter des informations dans le Système d'Information.

Ce système de gestion intégrée de l'information permet à COFELY d'offrir à ses clients une relation interactive et transparente. Le coût moyen de la solution par technicien correspond à l'équivalent du coût de 7 minutes de travail par jour. L'économie, apportée par l'usage de la solution pour un technicien, s'estime entre 8 et 14 minutes par jour. L'économie globale est donc claire.

Fonctionnalités *Mediacontact*

- Transmission et mise à jour des données de référence (fichiers d'installations, fichiers techniciens),
- Diffusion automatique des données suite aux changements organisationnels,
- Inventaire, gestion du parc et des configurations à distance,
- Prise de main à distance dans le cadre du service de Help Desk (Net Op),
- Télédistribution des patches et logiciels sécurité en heures non ouvrées afin d'en limiter la gêne des techniciens COFELY,
- Télédistribution des nouvelles versions applicatives,
- Surveillance du maintien de la configuration applicative grâce à la détection automatique des écarts de version,
- Visibilité pour COFELY de la progression des mises à jour au travers de rapports d'activité quotidiens.

"Nous avons grâce au service d'IBM et du logiciel Mediacontact, l'accès à l'inventaire de chaque appareil, la connaissance de l'historique des déploiements, le service après vente de chaque terminal, la visibilité sur l'activité de ses communications. L'ensemble de ces services est indispensable pour assurer le bon fonctionnement de nos applications".



Hervé KERLEGUER
Responsable de Domaine COFELY

