

La mobilité : Prerequis pour les occupants de bureaux et le SAV

Mobilité

Posté par : JulieM

Publié le : 5/2/2014 11:30:00

Apportant de nombreuses réponses aux opérationnels, la mobilité se positionne comme un axe de productivité majeure pour les entreprises. Dans ce contexte, au-delà des principaux domaines d'utilisation, la mobilité semble désormais se positionner comme un besoin-clé dans le monde de la GMAO (Gestion de la Maintenance assistée par ordinateur) et des domaines qui y sont rattachés.

Avant d'en donner les principales raisons, nous allons dans un premier temps rappeler brièvement ce que représente la GMAO.

Une GMAO vise en premier lieu à assister les services maintenance des entreprises dans leurs missions. Elle peut également être utile dans d'autres services de l'entreprise, comme la production ou l'exploitation et proposer des services pratiques aux directions fonctionnelles, générales et plus largement aux utilisateurs de bureaux.

Très opérationnelle, la GMAO est donc un processus central pour nombre d'entreprises. Cela explique le lancement de nombreux portails fédérant des services orientés GMAO qui permettent un meilleur pilotage des opérations. Pour autant, la majorité de ces derniers étaient traditionnellement proposés sous forme de portails web non adaptés aux mobiles. C'est précisément dans ce cas que, poussés par les demandes des utilisateurs (techniciens et occupants de bureaux), de premières solutions mobiles ont commencé à émerger.

Pour autant, porter l'intégralité des fonctions de GMAO dans une approche mobile n'est pas nécessairement une bonne approche. Il convient en effet de penser aux principaux usages et de raisonner dans une logique de services fondamentaux et pratiques. Le portage intégral des fonctionnalités n'est pas une approche optimale.

S'appuyant sur le meilleur de la technologie Smartphone, les portails mobiles doivent faciliter aussi bien les missions des techniciens de maintenance sur le terrain que ceux des utilisateurs de bureaux. Les services sont alors accessibles par tous depuis n'importe où pour une plus grande souplesse et davantage de productivité au quotidien.

Il est alors possible de gérer de très nombreuses opérations pour le technicien et les utilisateurs finaux.

Côté techniciens de maintenance :

- Synchronisation automatique : l'application mobile synchronise automatiquement les informations renseignées par le technicien sans manipulation spécifique de sa part ;
- Multimédia : l'application mobile permet de renseigner le compte rendu sur place, d'ajouter, le cas échéant, un commentaire ou une photo prise à l'aide du Smartphone, et garantit de ce fait un rapport de qualité sans perte d'information ;
- Multi clients : l'application permet de gérer les demandes d'intervention multi sites. Il est possible de mutualiser les équipes entre un nombre indéterminé de sites géographiques. Le compte rendu est envoyé automatiquement via l'application mobile à la GMAO du site demandeur.

Côté utilisateurs finaux

Il est nécessaire de proposer des services pratiques permettant d'optimiser la productivité grâce aux mobiles et d'éviter par exemple de devoir retourner vers son poste de travail pour effectuer des tâches de tout ordre comme : réserver une salle de réunion en scannant un QR Code sur une porte, équiper une salle avec du matériel multimédia;

Aujourd'hui, les progrès réalisés par les fournisseurs du marché permettent de proposer des applications mobiles très conviviales et totalement adaptées pour répondre aux problématiques actuelles que rencontrent les professionnels de la maintenance et les utilisateurs de bureaux. Pour autant, il convient de se concentrer sur l'essentiel et de proposer des applications mobiles simples intégrant des fonctionnalités-clés.

Ainsi, l'approche qui consiste à proposer toutes les fonctions d'une solution traditionnelle sur mobile n'est pas optimale et peut nuire aux principales attentes des opérationnels. Le pragmatisme est donc de rigueur en matière de mobilité, conclue, **Jean Baptiste Dumont** à DGD Planon Site Alpha