

PHOTOMATON AUGMENTE SA PRODUCTIVITÉ AVEC LA SOLUTION BLACKBERRY



Leader sur le marché de la photo d'identité, Photomaton a équipé ses techniciens de smartphones BlackBerry® afin de gagner en réactivité et en productivité. Grâce aux smartphones BlackBerry, les techniciens ont un accès en temps réel au système d'information de la société, ce qui leur permet d'obtenir les informations dont ils ont besoin et de faire l'état du suivi de leur intervention lorsqu'ils sont sur le terrain.

L'ENJEU

Créé il y a plus de 70 ans, Photomaton est le leader de la distribution automatique de photos d'identité et de bornes automatiques de développement de photos numériques en France. Marque connue en France, Photomaton bénéficie également de la puissance et de l'expérience d'un groupe international : le Groupe Photo-Me, dont elle est filiale à 100%. En France, la société emploie 310 collaborateurs et exploite plus de 9 000 machines utilisées par 44 millions de clients par an, soit 1,5 clients chaque seconde.

Soucieuse de maintenir sa qualité de service et d'optimiser la productivité de son personnel de terrain, Photomaton a décidé d'équiper ses 260 techniciens de maintenance d'un outil mobile leur permettant d'effectuer de nombreuses tâches incluant la maintenance, la gestion et la consultation des machines. En 2003, les terminaux utilisés étant devenus obsolètes, la société décide de les remplacer par des smartphones BlackBerry.

LA SOLUTION

« Nous avons étudié de nombreuses solutions mobiles », explique Romuald Durand, Responsable des Systèmes d'Information de Photomaton. « Offrant de nombreuses possibilités pour améliorer nos performances, la technologie Push de la solution BlackBerry l'a emporté ». L'implémentation a été confiée à Micropole-Univers. Il s'agissait d'adapter l'application métier existante à la plate-forme BlackBerry en la redéveloppant en Java. Le système est composé d'une interface back office avec le système d'information de la société ainsi que d'une application client mobile.

Avec l'application sur le smartphone BlackBerry, le technicien peut remonter des informations sur les capteurs ou les caisses et commander des pièces de rechange sur le terrain. Les attributions d'interventions sont également reçues sur le smartphone BlackBerry, le technicien recevant ses informations par courrier électronique ou en se connectant au site intranet de la société.

Photomaton utilise BlackBerry® Enterprise Server en tant que passerelle entre les smartphones BlackBerry sur le terrain et le progiciel de gestion de la société. La mise en œuvre de la plate-forme a nécessité environ un an. Photomaton a mis 300 smartphones BlackBerry à la disposition des commerciaux, qui utilisent leurs terminaux pour consulter l'état d'avancement des commandes via le site intranet de la société.

LES BÉNÉFICES

Pour Romuald Durand, la migration de terminaux obsolètes vers les smartphones BlackBerry a augmenté la productivité de manière significative. « Chaque technicien reçoit ses ordres de mission directement sur son terminal et suit tout ce qu'il fait via cette application. Les données sont automatiquement transmises à notre système d'information. Ceci nous permet de suivre l'avancée des techniciens en temps réel et de calculer précisément la rentabilité de chaque machine. Au final, le travail administratif du siège est plus efficace. Nous espérons un retour sur investissement en deux ans ».

BENEFITS

**CREATES OPPORTUNITIES
IMPROVED PRODUCTIVITY
AND RELIABILITY**

FASTER RESPONSE

**SIMPLIFIES OPERATIONS
AND REDUCES EQUIPMENT
COSTS**

**RETURN ON INVESTMENT
WITHIN TWO YEARS**

« Offrant de nombreuses possibilités pour améliorer nos performances, la technologie Push de la solution BlackBerry l'a emporté ».

« Nous espérons un retour sur investissement en deux ans ».

« Chaque technicien reçoit ses ordres de mission directement sur son terminal et suit tout ce qu'il fait via cette application. Les données sont automatiquement transmises à notre système d'information. Ceci nous permet de suivre l'avancée des techniciens en temps réel et de calculer précisément la rentabilité de chaque machine ».

Romuald Durand
Responsable des Systèmes d'Information
de Photomaton

Les techniciens disposent également d'un outil de recherche leur permettant de consulter l'historique des maintenances et réparations effectuées sur une cabine ou une borne interactive particulière, avec un point sur les pièces remplacées. Enfin, les données qu'ils saisissent et transfèrent au siège sont utilisées à des fins de statistiques sur la fiabilité, les délais d'intervention ainsi que sur le niveau de services. Grâce à la solution BlackBerry et à sa technologie push, les commerciaux n'ont plus à passer par le bureau pour consulter le système ou échanger des données.

Photomaton envisage de s'équiper de smartphones BlackBerry® Curve™ 8300 dans un futur proche. « Nous attendons avec impatience ces terminaux pour deux principales raisons », explique Romuald Durand. « Les smartphones BlackBerry Curve 8300 sont en effet dotés d'une mémoire de stockage qui permettrait aux techniciens de recevoir et stocker les patchs de mise à jours des cabines photos ». Aujourd'hui la société envoie des CD que les techniciens utilisent pour installer les correctifs sur les machines. Avec l'envoi en direct sur les smartphones BlackBerry, Photomaton gagnerait en réactivité et ferait l'économie des coûts de gravure et d'envoi des CD. « Les smartphones BlackBerry Curve 8300 sont également dotés d'appareils photos », ajoute Romuald Durand. « Les techniciens ont parfois besoin de prendre des photos et sont actuellement dotés d'appareils numériques. La prise de photo via le smartphone BlackBerry simplifierait les opérations et contribuerait là encore à une réduction des coûts en équipement matériel ».

For further information: www.blackberry.com/go/success

**BLACKBERRY CASE STUDY
PHOTOMATON**

