

La mobilité pour aller jusqu'au bout de la Supply Chain



104

Le 7 février dernier, Supply Chain Magazine a convié les principaux acteurs de l'identification et de la saisie de données à venir échanger leurs points de vue autour du thème de « la mobilité dans la Supply Chain ». Quelle est l'évolution de ce marché ? Cette nouvelle perspective modifie-t-elle les rôles des uns et des autres ? Quelles sont les principales avancées technologiques en matière de mobilité ? Quelles applications en Supply Chain et quels secteurs sont les plus concernés ?

Nul besoin de tour de chauffe pour lancer le débat entre les invités de cette table ronde. Sept constructeurs : Datalogic, Intermec, LXE, Nordic ID, Psion Teklogix, Zebra et Motorola ; un distributeur : Athesi et trois intégrateurs ou assembleurs : IER, Nomadvance et Zetes Interscan, sont dans leurs starting-blocks. Le sujet a visiblement de quoi inspirer tous les participants, dès la première question lancée par Jean-Philippe Guillaume,

Directeur des rédactions de Supply Chain Magazine : « *La mobilité a apporté quelque chose de nouveau qui dépasse assez largement le cadre de la logistique pure et de l'entrepôt. Comment évolue ce marché et la logistique a-t-elle été un vecteur de forte croissance ?* »

Sortir la logistique des quatre murs

« *Dans le domaine de la Supply Chain, on va dépasser complètement le contexte des quatre murs de l'entrepôt pour toucher l'intégralité de l'en-*

treprise dans tous ses domaines », commence Nicolas Segons, Directeur général France de la division mobilité entreprise de Motorola. « *Mais la mobilité touche aussi les forces de vente, les forces techniques et l'ensemble de l'entreprise de façon à gagner en productivité, à optimiser ses coûts logistiques, au niveau de l'entrepôt mais aussi lors du transfert des produits ou dans le domaine de l'industrie* », ajoute-t-il, en évoquant implicitement Dell qui bâtit, il y a quelques années son modèle sur la Supply Chain uniquement, « *et qui en a vu les limites*

NUMERO 1 MONDIAL

PLANIFICATION ET ORDONNANCEMENT

1 nouveau client par jour en 2007



- 2200 sociétés clientes
- +10 000 licences actives
- Une présence internationale dans près de 70 pays
- Des solutions traduites en 30 langues
- Tous secteurs d'activités
- Toutes tailles de sociétés (PME – PMI et grands comptes industriels)
- Plus de 400 distributeurs et partenaires dans le monde,
- Des bureaux directs en Europe, aux Etats-Unis et en Asie

info@preactor.fr

World Class APS Solutions, Locally Delivered

puisque'il est passé numéro deux mondial alors qu'il avait gagné pendant des années la place de numéro un ».

Pour lui, une chose est sûre, la mobilité accompagne la demande croissante des entreprises de pouvoir disposer d'informations en temps réel, que ce soit au niveau des cols blancs, des cols gris ou des cols bleus, et ce, afin de gagner en productivité.

15 à 20 % de croissance

« On assiste aujourd'hui à une explosion des technologies en matière d'acquisition de données, il est loin le temps où l'on n'utilisait que le lecteur codes barres pour faire de l'identification », constate Thierry Beclin, Directeur général de Psion Teklogix France. La diversité technologique, le vocal, la biométrie, la technologie d'imaging, ouvrent la voie à de nouvelles applications. « On ne va surtout pas oublier notre base installée qui représente la majorité de nos commandes et de notre chiffre d'affaires, mais c'est un marché qui a une croissance de 5 à 6 %, là où celui de la mobilité surfe plutôt sur des taux de 15 à 20 % dans les trois ou quatre prochaines années. C'est là qu'il faut investir commercialement et aussi techniquement ».

Aller au bout de la traçabilité

« Entre 15 et 25% de croissance, c'est quelque chose qui semble correspondre à ce que l'on peut vivre au quotidien », confirme Hervé Mao, PDG de Nomadadvance, pour qui la mobilité dans la Supply Chain est portée par deux tendances fortes. « La première, c'est d'aller au bout de la Supply Chain, au bout de la mise en oeuvre finale des produits avec les techniciens de maintenance, au bout de la traçabilité et dans le domaine du Retail, au bout du dernier colis livré par les transporteurs ». Pour lui, le deuxième axe d'évolution concerne les perspectives d'amélioration de la productivité, de meilleur retour sur investissement (R.O.I.), liées à l'apport de nouvelles technologies

Présentation des participants

Hervé Mao, PDG de Nomadadvance.

Issu de la fusion de Raisonance et d'A3.Dis en mars 2007, Nomadadvance est un intégrateur spécialisé dans le domaine de l'identification automatique et de la mobilité. La société compte 120 personnes et a réalisé en 2007 un chiffre d'affaires de 31 M€. « Les deux points forts que nous mettons en avant sont d'une part la pratique d'intégration et les hauts niveaux de compétence que nous avons dans notre domaine, et d'autre part une offre très poussée d'infogérance sur la partie imprimantes ».



Yves Braka, Directeur général, depuis maintenant trois ans, de la filiale France de Nordic ID.

« Notre société est basée à Salo, en Finlande, autrement dit Nokia Town, ce qui fait que l'on bénéficie de tout l'environnement du groupe Nokia. Cela nous permet de développer des produits de haute technologie ». La cible de clientèle de ce fabricant de terminaux portables professionnels a été dès le départ le domaine du Retail (distribution). Peu à peu, notamment avec une spécificité marquée dans le domaine de la RFID, Nordic ID s'attaque au marché de la logistique.



Dominique Gaborit,

Responsable commercial systèmes et mobilité de la société IER.

Outre des activités dans le monde du transport (kiosques et billetteries automatiques) et les systèmes de sécurité (barrières sur les péages d'autoroutes et systèmes de portes automatiques dans les métros ou les entreprises), cette filiale à 100 % du groupe Bolloré, qui compte un millier de personnes pour un chiffre d'affaires d'environ 200 M€, possède une division Identification Automatique et Mobilité, la DIAM, comptant une centaine de collaborateurs.

« Nous sommes intégrateurs et revendeurs de terminaux code à barres, d'imprimantes code barres, de tags RFID et de progiciels associés allant du WMS en entrepôts jusqu'à la preuve de livraison, en passant par l'optimisation de tournées et la géolocalisation, avec tous les services associés ».



Présentation des participants



Sébastien Michellet, anciennement Directeur technique et désormais Directeur commercial de la société Intermecc.

« Reconnu comme un acteur majeur dans le domaine AIDC [ndlr : Automatic Identification and Data Capture], Intermecc dispose d'une très grande offre de produits sur le marché, qui couvre depuis la mobilité jusqu'à une offre d'imprimantes, en passant par la RFID ».

L'effectif mondial du groupe avoisine les 2.400 personnes, dont 35 en France. Le chiffre d'affaires atteint près de 900 M\$ au niveau mondial. Il est de l'ordre de 32 M€ pour la France.



Rocco Spano, Directeur associé de la société Athesi.

Créée il y a bientôt trois ans, cette société se positionne comme un importateur et un distributeur de produits dans le domaine de l'identification automatique et de la mobilité. En particulier, Athesi représente le fabricant coréen de PDA durcis MobileCompia et le distribue en France, au Benelux, en Suisse, en Italie, en Espagne, au Portugal ainsi qu'en Afrique du Nord. « Athesi, c'est cinq personnes avec un chiffre d'affaires 2007 de 1,4 M€. On démarre, mais on avance assez vite ».

Nicolas Segons, Directeur général France de la division mobilité entreprise de Motorola.

Cette entité, issue du rachat en septembre 2006 de Symbol Technologies, spécialiste des terminaux durcis à usage professionnel, compte dans le monde 5.800 personnes, dont 41 en France. Avec un C.A. mondial en croissance de 37 %, aux alentours de 2,3 Md\$ sur la partie ex Symbol.

« Ce que nous voulons, c'est apporter des solutions complètes à nos partenaires. Le rapprochement avec Motorola nous permet de sortir du seul contexte des quatre murs de l'entreprise. C'est le concept « Seamless Mobility », être complètement indépendant du vecteur par lequel on peut aujourd'hui transférer de l'information, que ce soit du Wimax, du Tetra, du HSDPA, du WiFi, ou du Mesh ». Le C.A. 2007 pour la France est estimé entre 72 et 75 M€.



comme le vocal, « une technologie nouvelle et opérationnelle », la RFID, « un petit peu moins opérationnelle, tout du moins en volume », ou des opportunités complémentaires comme le RTLS (géolocalisation en environnement WiFi)

Pour Thierry Vasseur, Directeur des ventes EMEA de Zebra Technologies, il faut distinguer la mobilité « à l'intérieur des quatre murs », qui existe depuis un certain temps, de celle qui permet d'atteindre le point final de la Supply Chain. « On s'aperçoit à ce niveau-là qu'il y a énormément d'applications qui peuvent générer des retours sur investissement intéressants ». Leur vecteur essentiel de développement ? Une traçabilité qui ne s'arrête pas à la sortie de l'entrepôt ou du back office du magasin, grâce notamment aux communications mobiles en temps réel en 3G et GPRS. « Il y a plein de choses qui sont faites manuellement et qui peuvent s'intégrer dans un process complet », poursuit-il, en citant des exemples de réalisations de Zebra pour équiper les techniciens de maintenance (émission de facture, de bon de présence, de certificat et demande directe de pièces détachées au stock central), ou pour collecter des déchets en milieu hospitalier en partenariat avec Nomadvance (un PDA et une imprimante qui édite un reçu et une étiquette code barres à coller immédiatement sur le conteneur à déchets pour la traçabilité retour).

Les effets secondaires du nomadisme total

« Pour moi, l'évolution du marché de la mobilité est principalement liée à l'élargissement des applications in situ. Il y a trois ou quatre ans, il n'y avait pas toutes ces technologies pour pouvoir étendre la traçabilité au-delà de l'entrepôt », rappelle Rocco Spano, Directeur associé d'Athesi. « On assiste à une convergence liée à ces technologies entre le monde des cols blancs et des cols bleus, des cols bleu ciel peut-être, parce que les produits

sont de plus en plus miniaturisés et que l'on s'approche, avec des produits durcis, d'ergonomies de produits grand public ». « On est dans le nomadisme total, renchérit Yves Braka, Directeur général de Nordic ID. Il est clair que les dirigeants d'entreprises auxquels nous nous adressons disposent eux-mêmes de ces technologies et veulent les appliquer sur leur Supply Chain, pour accroître la productivité de leurs salariés. Mais à présent, ils s'aperçoivent que mettre à disposition d'un employé un outil de nomadisme, c'est lui donner une indépendance qui va souvent à l'encontre de l'esprit d'équipe. On va donc vers une nouvelle tendance qui est que non seulement l'outil doit permettre d'être indépendant mais aussi d'être connecté avec l'équipe. »



« En ce qui nous concerne, paradoxalement sur le marché français, la mobilité n'a pas été un facteur de forte croissance, avoue de son côté Djaffar Ferrat, Directeur commercial de Zetes France, en expliquant que sa société avait eu d'autres préoccupations au départ. En revanche, on part vraiment du principe que c'est en devenir, on travaille sur des projets, notamment dans le domaine de la reconnaissance vocale, mais aussi dans tout ce qui est reconnaissance de personnes. Je pense qu'il va s'effectuer une sorte de convergence dans ce domaine, y compris dans les entrepôts, où l'on pourra associer les chariots aux personnes qui travaillent avec. » Pour Noëlle Esnault, Directrice générale de LXE France, la mobilité n'est pas non plus ce qui explique la croissance de 20 % de sa société en 2007. « En ce qui concerne LXE, cela s'explique par une réorganisation commerciale, un axe client plus précis et l'introduction de nouveaux produits qui ont permis d'augmenter la polyvalence des outils et de se positionner davantage encore au milieu de l'entrepôt ». Une particularité qu'elle revendique haut et fort.



Présentation des participants



Djaffar Ferrat, Directeur commercial de Zetes France.

Depuis le rachat d'InterScan Systèmes en septembre dernier, la société compte environ 85 personnes sur la France. L'intégrateur fait partie d'un groupe européen, Zetes Industries, dont la maison mère est située en Belgique et dont le chiffre d'affaires 2006 avoisine les 140 M€.

« Notre principale vocation, c'est l'identification des produits, mais également l'authentification des personnes au travers de projets de type biométrie, et l'on considère qu'il y a une certaine convergence entre ces deux grands pôles ».

Zetes InterScan s'est également diversifiée en proposant des solutions à forte valeur ajoutée, utilisant la reconnaissance vocale, la biométrie ou encore les cartes à puces.



Thierry Vasseur, Directeur des ventes Europe Moyen-Orient Afrique de Zebra Technologies.

Le groupe, qui emploie 2.300 personnes dans le monde et 200 personnes en Europe, est un acteur de premier plan dans les solutions d'impression industrielles et codes barres.

En France, l'équipe compte une dizaine de collaborateurs. Si les résultats 2007 ne sont pas encore publiés, ceux de 2006 font état d'un chiffre d'affaires d'un peu plus de 700 M\$. « Notre point fort, c'est une concentration sur les solutions d'impression, avec entre autres, une gamme d'imprimantes mobiles très importante, avec plus d'une dizaine de modèles ».



L'entrepôt, un marché mature

« L'entrepôt, c'est un marché à maturité, où de nouvelles technologies arrivent, comme le vocal et la RFID, sur lesquelles IER est très avancé, acquiesce Dominique Gaborit, Responsable commercial systèmes et mobilité chez IER. Les gens ont d'abord voulu remplacer une technologie par une autre, mais on s'est aperçu que ce n'était pas la bonne solution. On peut associer aujourd'hui le code barres, le vocal et la RFID au sein de l'entrepôt, et là, effectivement, il y a une croissance énorme actuellement. » En ce qui concerne spécifiquement la mobilité, Dominique Gaborit tient à souligner qu'il ne faut pas oublier les marchés traditionnels tels que le transport, sur lequel presque personne n'est équipé, à part les grands noms du secteur. Le marché évolue vers des solutions complètes, avec un retour vers des PDA durcis, professionnels.

Le monde de la distribution en ligne de mire

« Quels sont les principaux champs d'application de la mobilité aujourd'hui ? », demande Jean-Philippe Guillaume. « Nous avons tous des produits puissants, avec beaucoup de mémoire, capables de faire du GPRS, de la RFID, beaucoup de choses. C'est à nous d'être avec nos partenaires pour orienter les clients vers de nouvelles applications », précise d'emblée Alexandre Maquet, Directeur France de Datalogic Mobile. Il pense en particulier au monde de la distribution, dans lequel « les capacités des PDA sont sous-exploitées, uniquement pour faire du relevé de prix ou de l'inventaire ». Ajouter la capacité d'imprimer est un bon exemple : « Nous avons signé avec 5 ou 6 enseignes l'année dernière pour la gestion des soldes, rebondit Thierry Vasseur. Avec nos imprimantes mobiles, cela permet de réduire de 50 % le nombre de jours pour gérer des soldes, c'est-à-dire pour réétiqueter un magasin complet. Un grand du bricolage s'est aussi

aperçu qu'en rajoutant de l'impression, il pouvait faire beaucoup plus de choses qu'avant, avec un retour sur investissement immédiat, comme réétiqueter les prix de têtes de gondole immédiatement, ou faire de la vente accompagnée pour la découpe de moquette en imprimant directement le bon et en envoyant la transaction au niveau de la caisse ».

Même constat du côté de Sébastien Michellet, Directeur commercial d'Intermec. « *Le Retail n'était pas un marché sur lequel nous étions présents, c'était plutôt l'industrie, le transport et la logistique, 2007 a été un grand changement pour nous, avec la signature de deux gros dossiers dans ce milieu-là, avec Brico Dépôt et la Boîte à Outils, pour des solutions terminaux + imprimantes et le développement de solutions d'aide à la vente* ». Là encore, plus qu'ailleurs, la convergence prend tout son sens. « *On*

fait redescendre de plus en plus au niveau du terrain, en temps réel, les opérations de gestion du linéaire, de réapprovisionnement, de récupération des bonnes pratiques de facing, analyse Hervé Mao. *A cela s'ajoutent aussi des besoins en termes de gestion du temps des équipes en magasin, afin de pouvoir mieux répartir les ressources en fonctions des aléas, d'informer et d'envoyer des ordres. D'où l'intérêt pour le WiFi, le Push to Talk et l'apparition d'une vraie convergence voix données, avec des gammes d'équipements totalement cohérentes.* » L'occasion pour Nicolas Segons de glisser que Motorola a justement mis sur le marché le terminal C50 pour répondre au problème de ré-achalandise des magasins. Porté autour du cou, cet outil communicant est équipé d'un lecteur code barres qui identifie n'importe quel produit, vérifie via le réseau WiFi s'il est en réserve et

contacte directement la personne en charge du produit. « *Ce qu'il faut souligner, c'est que le C50 est conçu pour équiper des populations pour qui, jusque-là, les retours sur investissement étaient jugés trop faibles* ».

La santé a de l'avenir en mobilité

Autre secteur pour lequel la mobilité devrait jouer un rôle important, le monde de la santé, notamment pour assurer la traçabilité jusqu'au patient. « *Il y a une multitude de technologies derrière tout cela : la RFID, l'identification des patients, la traçabilité sur tous les soins, le RTLS (Real Time Localisation System), la gestion des équipements et le vocal, qui est une des composantes de la capture d'informations* », explique Hervé Mao. Et Nicolas Segons de noter : « *Nous ne sommes pas en avance en France, alors qu'aux Etats-Unis, Motorola a*

Présentation des participants



Thierry Beclin, Directeur général de Psion Techlogix France.

Le groupe anglo-canadien, concepteur et fabricant de terminaux radiofréquence a une présence historique très forte dans la logistique depuis de nombreuses années. Avec un fort développement depuis quelques temps notamment dans la reconnaissance vocale et les applications de préparation de commandes. « Suite à la fusion avec Psion depuis maintenant sept ans, nous avons aussi développé un secteur d'activité dans l'informatique professionnelle qui croît de façon importante et a été marqué par certains gros contrats, notamment avec la SNCF, il y a deux ans ». La société devrait réaliser cette année un chiffre d'affaires autour de 400 M\$. En France, l'effectif est de 110 personnes pour un C.A. de l'ordre de 54 M€.



Noëlle Esnault, Directrice générale de LXE France.

Le terrain de jeu de LXE, fournisseur de solutions mobiles dans le monde de la Supply Chain, est plus particulièrement l'entrepôt. La société appartient au groupe américain EMS Technologies, spécialisé dans la communication sans fil (1.200 personnes, 261 M\$ de C.A.). Dans le monde, LXE compte 600 employés et réalise 53 % du C.A. groupe. En France, LXE emploie 16 personnes. « En reprenant LXE France il y a dix mois, ma mission a été de donner une nouvelle impulsion à l'équipe et de mettre en place un modèle de ventes indirect. L'année 2007 s'est terminée avec une croissance de 20% ».



Alexandre Maquet, Directeur France de la société Datalogic Mobile.

Ce fabricant de lecteurs codes barres et RFID ainsi que de terminaux portables et embarqués est une des trois unités d'affaires du groupe Datalogic. Elle a été créée en avril 2007 pour intégrer les gammes mobiles de Datalogic et de PSC (d'où vient M. Maquet), rachetée deux ans plus tôt. « Nous sommes en France une quinzaine de personnes pour la partie Datalogic Mobile, avec un positionnement aujourd'hui plutôt Retail. Grâce à cette fusion entre PSC et Datalogic, nous allons essayer de viser un marché plus large ».

des équipes verticales dédiées au domaine de la santé ; en Europe, c'est un domaine que nous avons exploré il y a quelques années, mais qui n'a malheureusement pas donné les résultats escomptés parce qu'il n'y avait pas encore la dynamique et l'infrastructure nécessaires. Les seules applications que nous avons vendues concernaient la traçabilité des plateaux repas. Nous sommes encore loin du patient ! ». Thierry Vasseur semble beaucoup plus optimiste. « Nous commençons à avoir des affaires très significatives en termes de bracelet patient RFID ou code barres avec beaucoup d'applications. Il y a des appels d'offres très importants en ce moment, notamment l'APHM, à Marseille, où ils ont pris en compte la notion de mobilité et où il y aura des imprimantes portables et des bracelets patients ».

PDA contre boîtes noires

« Dans la mobilité, quelles sont les grandes évolutions technologiques et quelles difficultés rencontrent-elles aujourd'hui ? », relance l'animatrice. Dominique Gaborit voit dans l'arrivée des PDA intégrant directement le GPS (géolocalisation) et le GPRS (communication haut débit) un progrès indéniable sur les « boîtes noires ». « Nous sommes l'intégrateur en France de l'outil de traçabilité de Microlise, qui a développé une brique géolocalisation s'installant directement sur le PDA. Avant, il fallait plusieurs heures pour installer une boîte noire sur un camion. Maintenant, on est capable de déployer une flotte très rapidement, avec l'application preuves de livraison, et les mêmes fonctionnalités qu'une boîte noire, hormis la télématique ». Un autre besoin associe aussi GPS et GPRS, celui de la PTI, la protection du travailleur isolé, qui correspond à une législation européenne qui veut que l'employé se trouvant en situation difficile puisse être secouru dans un délai extrêmement court. « Il ne suffit pas d'avoir le GPRS, car il ne fonctionne pas au troisième sous-sol d'un immeuble,

mais on intègre également la géolocalisation, avec des détections d'entrée et de sortie de zone, pour alerter automatiquement les secours si le technicien n'a pas contacté son back office au bout d'un certain temps ». « Le PTI a été installé dans les téléphones mobiles depuis extrêmement longtemps, et nous l'avons intégré dans nos terminaux. Il est évident que cela correspond à un besoin. Tout le monde est d'accord pour appliquer cette législation mais très peu de gens le font pour une raison essentielle : ça coûte cher !, tempère Yves Braka. Il faut quelqu'un de l'entreprise pour répondre à l'alerte en permanence. Comme c'est souvent impossible, on sous-traite à des sociétés comme Securitas, mais là aussi les coûts sont très élevés. C'est donc une petite révolution technologique mais il faut voir ce qu'il y a derrière, et même si le client est enthousiaste, une fois qu'il s'est aperçu que cette application va alourdir l'organisation de l'entreprise, généralement, il abandonne. »



Les batteries stagnent

Yves Braka identifie trois domaines de développement fondamentaux aux yeux de Nordic ID : l'autonomie, la compacité et la RFID. « L'autonomie est un élément pivot, car sans autonomie, pas de mobilité ». Mais les évolutions importantes au niveau des batteries tardent à venir. « Ces produits évoluent très lentement par rapport au reste des technologies, et nous sommes obligés de nous rabattre sur l'évolution logicielle, pour solliciter le moins possible la batterie ». Résultat, des évolutions, notamment dans le domaine de la RFID, doivent être rejetées parce que la consommation d'énergie n'est pas du tout compatible avec l'autonomie. Le deuxième point est la compacité. « Est-ce que le client réclame réellement un produit à mettre dans sa poche ? Je n'en suis pas convaincu. L'avenir nous le dira, lance Yves Braka. Dernier sujet : la RFID, un de nos pôles centraux de développement, pour nous différencier. Nous



sommes déjà passés à une deuxième étape, un terminal RFID qui correspond à un besoin spécifique. »

Les effets bénéfiques de la standardisation...

« Je vois pour ma part trois évolutions technologiques majeures dans nos domaines, annonce Thierry Beclin. Au niveau de la communication, il y a une accélération fantastique, une intégration de plus en plus complexe au niveau des terminaux. » La deuxième est la capture de données, avec une diversité de technologies qui va du laser à la RFID, en passant par l'imageur, le vocal et la biométrie. Et le troisième accélérateur est la standardisation au niveau électronique et logiciel (l'OS, le système d'exploitation embarqué) qu'a permis le boom des technologies grand public, dont bénéficient aujourd'hui les applications industrielles. « Je pense que toutes ces technologies permettent à des constructeurs comme nous d'offrir des gammes de produits de plus en plus spécialisés. Ces gammes de produits s'élargissent pour adresser des marchés de plus en plus particuliers, c'est une mutation importante que connaît notre industrie depuis trois ou quatre ans. C'est très excitant d'ailleurs ».

... et les effets néfastes du marketing

De nouvelles technologies, de nouvelles fonctionnalités, cela se traduit par l'empilement d'une multitude de couches sur les terminaux (OS, syn-

chronisation, applications métier, géolocalisation, administration centralisée, prise en main à distance, téléphonie, etc.). Hervé Mao en profite pour mettre les choses au clair et rejeter le discours marketing, façon « lettre au Père Noël », souvent entendu, de la banalisation et de la standardisation des technologies. « J'insiste, vis-à-vis de nos clients finaux : faire fonctionner tout cela ne se fait pas en claquant des doigts, ce n'est pas la réalité de notre quotidien. Toutes ces couches intégrées dans les terminaux, il va falloir les mettre au point, les qualifier, les tester, les fiabiliser et les synchroniser entre elles. Le fait que chacune fonctionne très bien individuellement n'implique pas qu'elles le fassent bien les unes avec les autres ». Sans oublier de mettre en œuvre des pilotes et de garder le temps nécessaire à la mise en place. « Sur un projet de mobilité sur toute la France, s'il faut ramener tous les terminaux en central et les immobiliser pendant quelques jours pour réparer les bugs, c'est la meilleure façon de mettre le projet aux oubliettes et de renvoyer tout le monde vers ses chères études », prévient-il. Autre point important selon Hervé Mao, il faut aussi dès le début penser à la vie quotidienne, et s'assurer de la continuité de service. « Nous avons développé chez Nomadvance une offre de service 24/24 où l'on sait s'engager sur la disponibilité, dans une logique et une stratégie d'infogérance. C'est extrêmement important parce que là aussi, on peut faire éclater les retours

sur investissements de façon radicale. Et d'ajouter : il faut être bien vigilants dans la compréhension des besoins de nos clients, c'est là où se trouve notre valeur ajoutée d'intégrateur, et souvent les ramener à des choses qui correspondent à la réalité de leurs besoins professionnels opérationnels pour l'attente de leur R.O.I. Il y a d'autres sociétés plus généralistes qui pensent être capables de faire et qui sont parfois un peu justes sur le sujet ».

Un discours partagé par Noëlle Esnault : « LXE bascule d'un métier hybride vers la collaboration avec les partenaires intégrateurs parce que nous ne pourrions pas maîtriser la mise en place de toutes ces couches applicatives logicielles autour du PDA. Nous restons sur notre métier de constructeur, mais nous continuons d'intégrer dans le monde du durci ». Son crédo ? La polyvalence dans le monde de l'entrepôt. « Je ne pense pas que le monde des « quatre murs » soit un marché à maturité à faible croissance, c'est même tout le contraire. Il y a une vraie prise de conscience de la nécessité d'utiliser toute la potentialité du terminal, notamment le vocal ».

Généraliste ou spécialiste ?

Le débat généraliste contre spécialiste serait-il définitivement enterré ? « Les produits grand public prônés depuis quelques années sur des solutions transport se sont révélés inadaptés, ils sont maintenant sortis du marché, affirme Sébastien Michellet, qui tente d'en expliquer la raison. En tant que



constructeur spécialisé, nous garantissons les produits sur des durées complètes de déploiement, un, deux, trois ans, avec le même OS, et avec l'aide de partenaires qui continuent à supporter nos produits. Au contraire, les changements de produits grand public s'échelonnent tous les 6 à 12 mois : quand on travaille sur un déploiement étalé sur deux ans, cela signifie automatique-

ment qu'il y aura un changement de type de produit durant la durée du déploiement. On a vu des constructeurs grand public modifier l'ergonomie, la taille de l'écran, le clavier, les interfaces, etc. C'est d'entrée très compliqué à gérer. » « On assiste à un vrai retournement de situation, confirme Thierry Beclin. Plusieurs grandes sociétés ont choisi pour la mobilité professionnelle

des terminaux qu'on peut qualifier de grand public, et les retours d'expérience montrent aujourd'hui que certains décideurs ont compris qu'il était aussi important et intéressant de posséder du matériel professionnel, durci ou semi-durci pour ces applications-là et que l'on s'y retrouvait très facilement en termes de R.O.I. » **Propos recueillis par Jean-Luc Rognon**