

Mobinome: pointage pas à pas d'interventions techniques

Publié sur [Régional-IT](#) - 18/09/2017
Auteur: Brigitte Doucet

Bside, société du Tournaisis, a développé une solution de gestion de ressources pour les équipes d'intervention technique sur le terrain. Ce qu'on appelle parfois l'ERM2 – Enterprise Resource Mobile Management.

Mobinome, de son nom de baptême, assure la planification et le suivi des "ressources" utilisées lors de ces projets d'intervention. Et par "ressources", on entend aussi bien la gestion du personnel (techniciens, réparateurs, agents commerciaux...)



opérant sur site que la gestion des heures prestées, ainsi que le pointage de l'utilisation des équipements, matériels, outils de chantier... que les intervenants de terrain sollicitent dans le cadre de leur intervention.

Pour développer Mobinome, Bside s'est tout d'abord inspiré d'une solution sur-mesure qu'elle avait développée pour Proximus qui avait besoin d'un outil de suivi des travaux effectués sur la voie publique lors d'interventions (dépannages, pose de câbles...).

Cette expérience a ensuite été exploitée afin de développer une solution qui puisse intéresser de multiples métiers, que ce soit dans la sphère industrielle et ou dans celle des prestataires de services.

Et pour ce faire, Bside a commencé par demander à ses premiers clients-cobayes, intéressés par ce genre de solution, de lui faire la liste des fonctions dont ils auraient besoin et de le guider dans les choix d'interfaces et de modes d'interaction avec l'application. Ce dernier point est loin d'être accessoire. Bien au contraire, souligne Pierre Stassen, directeur général de Bside, "le plus important défi pour l'implémentation de ce type de solution de

suivi d'intervention, c'est l'acceptation par l'utilisateur final. Nous avons donc veillé tout spécialement à ce que l'ergonomie soit engageante et que l'utilisation de l'application soit la plus simple possible."

Générique mais personnalisable

Clientèle-cible: des sociétés de services, de toute taille (mais avec une démarche plus spécifiquement axée PME), qui sont amenées à effectuer des interventions techniques sur site. Et cela peut tout aussi bien être des entreprises dans le secteur de la construction que des sociétés de maintenance informatique

ou des administrations (services techniques d'une commune...). Dans la suite de cet article, réservé à nos abonnés Premium, découvrez notamment les spécificités de

la solution (fonctions, protection vie privée, adaptations pour certains secteurs...) ainsi que les noms de clients existants.

Parmi les clients existants, citons Pairi Daiza (suivi de l'utilisation interne des ressources humaines et matérielles), les groupes Dufour et Wanty (secteur de la construction), Technord, ainsi que des PME actives dans toute une série de domaines – depuis la maintenance électrique jusqu'aux travaux de peinture, en passant par la vente de stores -, sans oublier des professionnels indépendants, tels que des géomètres.

De la construction au récréatif, en passant par les services publics, l'éventail de contextes d'utilisation potentiels est donc large. La question immédiate qui se pose est de savoir



comment un même outil peut satisfaire les exigences spécifiques de ces multiples métiers. “Nous nous adressons à toute société ayant des techniciens ou autres profils d’intervenants mobiles mais il est vrai que la gestion et le *reporting* sur prestations varie sensiblement selon que l’on gère un chantier ou un restaurant. Un géomètre, par exemple, devra pouvoir fournir des informations sur le temps passé sur le terrain, d’autres pour le kilométrage parcouru...”

Pour permettre à chaque société de personnaliser le scénario de l’application, Bside a élaboré ce qu’elle appelle un générateur de séquences de pointage. Autrement dit, des “kits” de questions qui seront posées systématiquement et dans l’ordre à l’utilisateur, ou encore des listes d’instructions qui lui seront données, afin qu’il puisse effectuer et enregistrer chaque étape de l’intervention.

“Ces séquences sont configurables en fonction des profils utilisateur. Les questions posées à un installateur ou à un technicien de service après-vente seront par définition différentes de celles posées à un informaticien ou à un balayeur...”

L’idée qui nous a motivé est de faire en sorte que l’utilisateur ne doive pas réfléchir. Il lui suffit d’appuyer sur un bouton à l’écran. Oui ou non, y a-t-il un kilométrage, pour déplacement, à prendre en compte? Oui ou non, faut-il générer un rapport? Démarrez-vous votre journée? Etc.

Le but est d’éviter les erreurs. En se faisant guider par ce dialogue pré-programmé, personne ne peut se tromper”, souligne Pierre Stassen.

Chaque société utilisatrice peut paramétrer ses propres séquences de pointage en recourant à un outil graphique qui facilite l’élaboration du scénario et la logique des questions et, dès lors, des flux de tâches à effectuer.

Des objections, votre honneur?

Devoir encoder systématiquement chaque opération, même si le script est simplifié à l’extrême, peut être perçu comme une contrainte par les gens de terrain. On ne compte plus le nombre de solutions qui ont ainsi été remisées au fond des sacs ou dans les placards.

Pour éviter cet écueil, Bside a émaillé les séquences d’interludes en mode *gamification*. Cela peut tout aussi être un message sympa – un message souhaitant bon anniversaire – qu’une petite question de quiz décalé, voire une blague que l’utilisateur pourra consulter s’il a bien franchi telle ou telle étape du scénario.

Autre facteur bloquant potentiel: d’éventuels empiètements sur la vie privée. Le seul fait de géolocaliser l’utilisateur est parfois perçu comme de l’espionnage aiguë. Une collecte précise, pas à pas, des différentes opérations auxquelles se livrent un technicien ou tout autre professionnel de terrain ne risque-t-elle pas d’entrer en conflit avec le respect de la vie privée?

Pierre Stassen présente deux arguments pour parer à ce risque. D’une part, le fait que Bside “a veillé à se conformer à la future réglementation GDPR [Ndlr: *Règlement Général européen sur la Protection des Données entant en application en mai 2018*] et a d’ailleurs désigné un DPO (data protection officer)”.

The screenshot displays the 'GPS Tracker' application interface. On the left, a sidebar menu includes options like 'Gestion des sociétés', 'Gestion des professions', 'Gestion des formulaires', 'Gestion des emails', 'Gestion des photos', and 'Gestion des notifications'. The 'GPS Tracker' option is highlighted. Below the menu, there is a 'Filtre' section with a dropdown menu showing '3 agents sélectionnés' and a date selector set to '2016-01-05'. The main area features a map titled 'GPS Tracker : 05/01/2016' showing a red route through a region including Mons and Valenciennes. On the right, a panel titled 'Informations du trajet' provides details: 'Départ: App' (partially visible), 'Heure de départ: 06:40:11', 'Heure d'arrivée: 17:21:39', 'Durée du trajet: 635 min', and 'Nombre de relevés: 354'. Below this, the 'Estimation Google Maps' section shows 'Adresse de départ: Rue Sain...', 'Adresse d'arrivée: 540 2, 71...', 'Distance: 28,3 km', and 'Durée: 26 min'.

Géoloc intempesive? Le client peut effacer toute donnée collectée qui sortirait du champ professionnel...

D'autre part, "les données qui sont collectées par la solution Mobinome sont exclusivement de nature professionnelle. Toutefois, si l'utilisateur oublie par exemple de désactiver l'application et que celle-ci capte dès lors des données personnelles [lors de tranches horaires en marge de l'activité professionnelle], une fonction prévoit l'effacement des points de géolocalisation. Le client a accès à l'interface afin de pouvoir procéder à cet effacement."

Autre mesure de sécurité: le chiffrement systématique des données stockées. Données qui sont stockées, temporairement, sur le smartphone et synchronisées à un rythme programmable – avec injection dans les bases de données (gérées dans l'entreprise ou hébergées), envoi au secrétariat social, etc. L'infrastructure de *back office* peut être installée chez le client ou hébergée dans le cloud. Pour l'instant, en cas d'externalisation, les données sont hébergées chez OVH. Des négociations sont en outre en cours pour ajouter un prestataire supplémentaire, sur le sol belge, qui accueillera les données de clients du secteur public.

Uniquement pour Android

Pour satisfaire une clientèle aussi variée, Bside a par ailleurs tenu à imaginer une solution qui puisse se satisfaire du degré de sophistication assuré par les équipements informatiques dont sont dotés les collaborateurs nomades. Tous n'ont pas forcément droit au dernier cri des smartphones.

L'appli se plie dès lors aux ressources fonctionnelles disponibles mais l'éventail potentiel est vaste: géolocalisation, prise de photos (avec référencement géotemporel automatique), reconnaissance vocale, commande vocale (qui permet de "dicter" à l'utilisateur les différentes procédures à suivre), signature numérique à l'écran (pour l'acceptation finale de l'intervention par le client), lecture de code QR...

Restriction toutefois à ce qui précède: l'appli Mobinome n'est disponible que pour smartphones Android.

"Nous avons préféré concentrer nos ressources sur le développement de fonctionnalités plutôt que de décliner la solution sur plusieurs plates-formes. Android offrait par ailleurs la possibilité d'utiliser Mobinome sur des mobiles très bon marché..."



Pierre Stassen (Bside): "Une grande entreprise utilisera par exemple Mobinome en liaison avec un ERP. Une PME y verra davantage comme une boîte à outils, où elle trouvera une solution de gestion opérationnelle, de gestion de ses devis et contacts..."

Solution modulaire

Mobinome s'accompagne d'API qui permettent sa connexion à divers autres solutions, à commencer par des ERP (Sage, Microsoft – une API SAP est en préparation) et des logiciels de gestion de la paie.

Côté secteur public, Bside visera des clients tels que les pouvoirs locaux (communes, CPAS...). Là aussi, l'intention est, via API, de venir compléter ou offrir une alternative à des solutions parfois existantes (gestion d'interventions techniques). Des contacts en ce sens ont été pris avec IMIO ou d'autres éditeurs qui visent une clientèle communale.

Développé en open source, Mobinome se compose de 12 modules, configurables, que chaque client peut décider de déployer ou non:

- gestion de planning
- gestion des prestations
- gestion du stock articles/matériel
- gestion des rapports d'intervention (signature clients, photos...)
- géolocalisation des ressources humaines et matérielles
- gestion du reporting de rentabilité projet
- gestion de la paie (lien avec les secrétariats sociaux)
- gestion des déclarations Check in @ Work
- gestion des notifications
- gestion des devis
- gestion des relations contacts
- gestion des fichiers.