




Alice peut-elle jouer le premier rôle dans l'ADSL en France ?

Posez vos questions à **Jean-Michel Soulier**, directeur général adjoint, commercial et marketing de **Telecom Italia en France**

[MOBILITÉ]

Des progiciels sur PDA pour doper les ventes

Les PDA ou Pocket PC dotés de logiciels d'automatisation des forces de vente améliorent le confort de travail des commerciaux et réduisent les cycles de vente.

Frédéric Bordage , Décision Informatique, le 26/09/2005 à 07h00

Après plus de dix trimestres consécutifs de baisse, le marché des PDA a enfin renoué avec la croissance fin 2004. En effet, les entreprises équipent de plus en plus leurs forces de vente de ces terminaux mobiles, pour remplacer des PC portables toujours trop lourds et qui exigent une maintenance onéreuse. Les PDA et les Pocket PC ont étendu leurs possibilités de communication grâce au GPRS et, dans une moindre mesure, à la 3G. Rien d'étonnant, donc, à ce que l'offre en logiciels d'automatisation des forces de vente (SFA ou Sales Forces Automation) adaptés à ce type de périphériques soit désormais importante.

Qu'il s'agisse de Salesforce d'Ines, de XS-SFA de JP Mobilité, ou du module Force de vente de Danem, ces outils répondent aux mêmes besoins : permettre au commercial de se déplacer avec les informations-clés de son activité (clients, prospects, commandes, produits, etc.), de vérifier les stocks, de lancer un devis ou une commande à distance, etc. Avec un objectif : raccourcir le cycle de vente global, du premier rendez-vous jusqu'à la livraison des produits. Les logiciels de SFA pour PDA permettent aussi de consolider au siège des données recueillies sur le terrain, pour de meilleures prévisions de vente et de production et pour un meilleur suivi des tournées des commerciaux. Les outils se distinguent soit sur un plan fonctionnel, mode relevé de linéaire, par exemple, soit sur un plan technique, mode hébergé, adaptation des écrans aux smartphones, etc.

L'utilisation : établir une liaison directe avec le terrain

La société Novalto a équipé ses treize commerciaux d'un Qtek 2020. Grâce à ce Pocket PC faisant office de téléphone GSM et GPRS, les vendeurs se connectent à l'interface web du logiciel Salesforce d'Ines directement chez le client. « Nos commerciaux n'ont plus aucune contrainte de lieu ni de temps, s'enthousiasme Bruno Bimet, directeur général de l'entreprise. Nous avons retenu ce logiciel hébergé, car il comporte une interface web spécialement développée pour l'écran des PDA. » Douze salariés sédentaires de Novalto ont été également équipés du logiciel. « Grâce au mode FAH, tout le monde partage la même information en temps réel », explique Bruno Bimet, qui a choisi les modules gestion des contacts, messagerie, agenda, gestion des affaires et prévisions de ventes. Le recours à un Pocket PC répond parfois à des besoins plus ciblés. Commercialisant la majorité de sa production auprès de la grande distribution, le laboratoire Sarbec Cosmetics négocie ses référencements auprès de centrales d'achat. « Sans relevé de linéaire pertinent, il est impossible d'obtenir une vision juste de ce qui se passe dans les grandes surfaces et, par conséquent, d'optimiser nos ventes », explique Guillaume Jouret, directeur informatique et logistique du laboratoire. L'entreprise a équipé ses vingt commerciaux d'un PHL 5200 d'Opticon doté du progiciel de Danem. Ce Pocket PC intègre un lecteur de codes à barres utilisable directement en magasin. Sarbec Cosmetics a déjà testé des tablettes PC, puis des PC portables, « mais il fallait trois mains pour saisir le code, le scanner et pianoter en même temps sur le clavier », déplore Guillaume Jouret. Les dimensions réduites, le faible poids du PDA et la possibilité de scanner un produit avec une seule main ont été des critères de choix plus déterminants que le temps réel. Les commerciaux synchronisent leurs données le soir,



écrire à l'auteur



imprimer



envoyer par mail

Cet article est extrait de : **Décision Informatique**



Seul hebdomadaire généraliste qui aide concrètement au choix et à la mise en œuvre opérationnelle, grâce à une information pragmatique et concrète.

- Découvrez le magazine
- Contactez la rédaction
- Abonnez vous

au bureau ou à l'hôtel.

La société WinePassion, distributeur de vins fins, utilise aussi un lecteur de codes à barres. Elle a choisi le stylo Bluetooth de Baracoda. « *Nos commerciaux sont équipés d'un PC ultraportable Bluetooth muni d'une carte UMTS. L'ensemble se connecte à notre back office pour vérifier les stocks, lancer les commandes, etc.* », explique Alain Guinot, président de WinePassion.

Les gains : davantage de réactivité, moins d'erreurs

Qu'il s'agisse d'établir un devis, de prendre une commande ou de relever un linéaire, l'utilisation d'un PDA évite les erreurs de double saisie et accélère les processus. « *Le relevé de linéaire est aujourd'hui bien plus rapide. À tel point que nous avons amorti le surcoût du lecteur de codes à barres en à peine six mois* », s'enthousiasme Guillaume Jouret. Le travail des commerciaux a également gagné en confort, car ils n'ont plus à transporter des catalogues papier périmés dès leur impression, ou encore à appeler le siège pour vérifier l'état du stock : l'ensemble des informations est disponible sur le PDA. La remontée de l'information en quasi-temps réel aide également l'entreprise à mieux gérer ses contraintes de production et à optimiser les tournées. Les clients bénéficient de ces améliorations, notamment en termes de délais de livraison. « *Désormais, les commandes passées avant midi sont livrées le lendemain* », illustre Alain Guinot.

La mise en oeuvre : trouver le bon binôme matériel-logiciel

Sélectionner le terminal adéquat et définir le logiciel répondant à ses besoins est une chose. Les combiner constitue un exercice moins évident. Si la majorité des entreprises préfère des progiciels standards, elles doivent souvent les adapter à leurs spécificités métier. Le laboratoire Sarbec Cosmetics a ainsi retenu l'offre modulaire de Danem pour couvrir ses besoins. Il utilise les modules visites, commandes, zone de chalandise, plan de tournée, statistiques et agenda. Les données sont synchronisées entre les PDA et l'AS/400 de l'entreprise grâce à une passerelle PHP/MySQL qui sert également de moteur d'analyse statistique. « *Nous avons fait évoluer le module relevé de linéaire pour l'adapter au référencement des produits de grande consommation dans la grande distribution* », précise, par exemple, Guillaume Jouret. Ce processus d'adaptation s'est étalé sur deux mois. Afin de faciliter le travail de ses commerciaux, Sarbec Cosmetics a également demandé à Opticon de modifier le pilote de son lecteur de codes à barres afin qu'il renseigne directement les champs concernés dans le logiciel de Danem.

N'ayant pas de problématique de relevé de linéaire, le négociant en produits de quincaillerie Foussier a préféré le logiciel XS-SFA de JP Mobilité, bien adapté aux contraintes techniques du smartphone SPV 2000 dont sont équipés ses trente-deux commerciaux. Le choix de ce couple matériel-logiciel n'est pas anodin. Les photos prises avec le SPV 2000 facilitent la prise de commandes spéciales (pièce unique pour un chantier, par exemple), et la fonction dictaphone permet de déclencher une procédure qualité en envoyant directement un compte rendu vocal par mail aux personnes concernées au siège. Toutes ces fonctions sont directement intégrées au logiciel XS-SFA. Un projet qui n'a nécessité que quatre mois d'intégration avant les premiers déploiements sur le terrain.

À l'image de Métifiot, qui vend des pneus et des prestations associées au sein d'un réseau de 80 agences réparties dans toute la France, quelques entreprises préfèrent des développements sur mesure pour coller à leurs caractéristiques propres. Métifiot a ainsi exploité l'environnement de développement Win-Dev Mobile de PC Soft pour porter son application existante de SFA. Son logiciel gère la saisie des fiches prospects et rapports de visite, la transformation de prospects en clients, l'agenda du commercial et la création de devis. La solution utilise un fichier de 60 000 références d'articles, toutes les conditions clients, le fichier des 36 000 communes... en tout, 300 Mo de données ! Avec de tels volumes, les capacités de stockage de l'Asus A620BT ont vite été dépassées et la société a dû équiper les Pocket PC d'une carte mémoire de 512 Mo.

Chez le lunetier Rödenstock, c'est la plate-forme matérielle (Visor avec Palm OS) qui a dicté le choix de l'environnement de développement. L'entreprise a développé un logiciel de SFA en Java en s'appuyant sur la machine virtuelle open source SuperWaba optimisée pour les PDA dont sont équipés ses commerciaux. Le développement de l'application cliente a nécessité moins de deux mois. Elle se connecte à un serveur Lamp (Linux, Apache, PHP, MySQL), qui assure l'interface entre les PDA et le back office.

Avec des commerciaux éparpillés dans tout l'Hexagone et qui passent en coup de vent au siège de l'entreprise, le déploiement et la mise à jour des logiciels de SFA sur PDA sont des points sensibles. La plupart des offres actuelles répondent toutefois parfaitement à ces impératifs. Novalto a réglé ce problème en choisissant le logiciel hébergé d'Ines. « *Aucun déploiement n'est nécessaire, puisque nos commerciaux dialoguent directement par GPRS avec les serveurs de l'éditeur* », explique Bruno Bimet. Les entreprises qui ont retenu une architecture client-serveur traditionnelle utilisent, de leur côté, le module de synchronisation

ActiveSynch intégré à Windows CE. « *Nous en sommes à la 13e version de notre logiciel en six mois et cela ne pose aucun problème, constate Guillaume Jouret. Le logiciel est automatiquement mis à jour lorsque le commercial synchronise ses données* », explique-t-il.

La connexion au réseau de l'entreprise est parfois plus problématique. « *Au début, nous avons essayé d'utiliser les réseaux de bornes Wi-Fi gratuites que l'on trouve dans certaines enseignes comme McDonald's, Starbuck, etc. Mais les configurations étaient à chaque fois différentes et les commerciaux n'arrivaient pas à se connecter* », se souvient Alain Guinot. WinePassion a donc ajouté une carte UMTS à chaque machine et souscrit des abonnements GPRS chez un opérateur. Comme le note Michel Suertegaray, DSI de Rödenstock, « *les forfaits GPRS évitent les mauvaises surprises, car les communications sont facturées en fonction du volume de données transportées et non du temps passé. Même si le commercial discute avec son opticien pendant deux heures en passant la commande, nous ne sommes facturés que sur les octets transportés* ». Les volumes échangés ne sont d'ailleurs pas très importants - de 5 à 15 Mo par mois et par commercial -, car les éditeurs de logiciels mettent tout en oeuvre (cache, compression, etc.) pour limiter les échanges. Quant au terminal GPRS, il peut être fourni par l'opérateur. Ainsi, Foussier a équipé ses trente-quatre commerciaux d'un SPV 2000 avec forfait 15 Mo, fourni par Orange.

Les écueils : surveiller l'autonomie

C'est plus le matériel que les logiciels qui pose problème sur le terrain. « *Le Qtek 2020 alliant PDA et téléphone, l'autonomie est moyenne. Pour pallier le manque de batterie, nous avons équipé les commerciaux d'un chargeur allume-cigare* », illustre Bruno Bimet. Même souci chez Wine-Passion, où les commerciaux utilisent des ultraportables encore plus consommateurs de ressources. « *Les commerciaux oublient parfois de recharger le PDA. Mais, comme les données sont stockées sur une carte CompactFlash, rien n'est perdu* », note Pierre Vindry, chef de projet chez Métifiot.

Votre dernière mise en oeuvre est riche d'expérience ?

Vous avez envie de la partager ? Faites-le nous savoir en envoyant un mail à d.geneau@decisioninfo.net

Si vous êtes pressé

Associer un Pocket PC, un smartphone ou un PDA à un logiciel de SFA est délicat. Chaque entreprise fait des choix spécifiques en fonction des contraintes de ses commerciaux et de son activité. L'offre de matériels et de logiciels spécialisés s'étant beaucoup enrichie, chaque entreprise finit par trouver chaussure à son pied, quitte à procéder à des adaptations logicielles. Les gains en réactivité - réduction des délais de prise de commande et de livraison -, la diminution des erreurs de ressaisie, et la possibilité pour l'entreprise de se faire une image de la réalité du terrain en temps réel compensent très rapidement l'investissement initial. D'autant que les communications GPRS ne coûtent pas plus de quelques dizaines d'euros par commercial et par mois.

Une autonomie limitée

En utilisation intensive, l'autonomie des PDA se limite au maximum à une journée, même avec une liaison Bluetooth vers un mobile. La plupart des entreprises doivent donc penser à équiper leurs commerciaux d'un chargeur sur allume-cigare utilisable en voiture.

Un matériel encore cher

Selon les besoins de l'entreprise, le recours à un matériel spécifique - PDA équipé d'un lecteur de codes à barres ou d'un appareil photo, PDA durci, Wi-Fi, carte mémoire, etc. - peut rapidement augmenter le coût par utilisateur. Le coût varie de 170 euros pour un Tungsten E de PalmOne à plus de 700 euros pour le Pocket PC Qtek 9090 avec modem GSM/GPRS. Quant aux lecteurs de codes à barres, ils atteignent rapidement 300 euros.

Des coûts de liaison maîtrisés

Les forfaits GPRS au volume échangé des principaux opérateurs permettent de maîtriser le budget des communications entre les PDA et le SI de l'entreprise. Comme les applications n'échangent que des données dans un format compressé (client lourd sur le PDA ou mise en cache des pages HTML), de 5 à 15 Mo mensuels suffisent généralement.

Une offre FAH adaptée aux PME

Les logiciels de SFA en mode hébergé d'Ines, de Salesforce.com, de Siebel, etc., limitent le déploiement au strict minimum : échange de fichiers plats avec le back office de l'entreprise ou mise en place d'une liaison chiffrée (RPV, etc.), pour une intégration plus poussée. L'éditeur se charge, la plupart du temps, de l'import initial des données.

Attention ! Nous vous rappelons que l'impression de l'article affiché à l'écran n'est destinée qu'à un usage strictement personnel.
© 1999-2005, 01net.

fermer