

C'est vous qui le dites - 16/03/2004

[Retour](#)[Imprimer](#)

Forces de ventes : Absis préfère le PDA au PC portable

Chez ce distributeur de matériel bureautique et informatique, les PDA ont été jugés plus aptes que les PC portables à générer des gains de productivité. Ce choix est allé de pair avec celui de l'outil de gestion de la relation client Divalto.



"En 2003, le déploiement de PC portables dans notre entreprise s'est révélé une mauvaise idée. D'abord parce que notre application de gestion de la relation client (GRC) était dépassée mais surtout parce qu'il était délicat pour nos commerciaux de sortir devant un client, une machine encombrante et longue à démarrer", lance Abderrahman Baba (photo), gérant d'Absis. Cette société de 17 personnes pour un chiffre d'affaires de quatre millions d'euros est spécialisée dans la distribution de matériel bureautique Xerox, de systèmes informatiques, ainsi que de consommables et autres fournitures de bureau.

Le côté sombre des outils de GRC

Depuis 1997, les commerciaux utilisaient en effet un outil de GRC - le terme restait à inventer - dont l'ergonomie se montrait de plus en plus poussive : il fallait dix minutes pour remplir une fiche !. La problématique était donc double : changer de progiciel et de terminal. "Après avoir testé les tablettes PC, nous avons conclu que seuls les PDA offraient les qualités requises. Ils peuvent être utilisés devant un client, entre deux rendez-vous, dans un bureau où l'on attend ou même durant un repas. Les gains de productivité ainsi générés concourent à contrebalancer les réticences des commerciaux qui voient souvent le côté sombre des outils de GRC - notamment un moyen de les surveiller", se souvient Abderrahman Baba.

Dans un premier temps, les PDA sont en fait déployés dans le cadre d'un petit projet parallèle, sur une population de quatre techniciens. Mise en production fin 2003, l'application a fait l'objet d'un développement spécifique réalisé par Itelios. Au menu : gestion des appels, des contrats de maintenance et des interventions, planification de l'activité, création de rapports, clôture des interventions et signature du client sur l'écran tactile. Les données sont synchronisées avec le site central via le réseau GPRS.

Un projet inférieur à 15 000 euros

Pour le projet de GRC proprement dit, Absis regarde, à partir de la mi-2003, des progiciels traditionnels, Selligent en tête. Mais un faisceau d'arguments fera pencher la balance vers Divalto d'Interlogiciel. Tout d'abord, Abderrahman Baba le connaissait déjà et envisageait de l'adopter pour sa partie ERP, ce qui reste d'ailleurs au programme. "Je voulais une offre cumulant ERP et GRC afin de bénéficier d'une forte intégration pour que tous les employés puissent partager les informations", précise Abderrahman Baba. Enfin, Divalto avait été décliné sur Pocket PC, une tâche qu'Interlogiciel avait déléguée à Itelios.

L'outil de GRC Divalto Relation Tiers fut ainsi déployé sur des PC fixes à partir de la mi-2003 et le module Pocket PC fut testé. "Il a été immédiatement opérationnel, au point que nous aurions pu nous contenter de la version standard", affirme Abderrahman Baba. Il sera quand même personnalisé à la marge, notamment par l'adjonction de champs. L'enthousiasme retombe un peu lorsque le produit se révèle incapable de gérer les numéros de séries des matériels Xerox. Cette lacune rédhibitoire sera comblée par un développement spécifique aujourd'hui presque finalisé. Entre-temps, Divalto Relation Tiers est déployé sur huit PDA d'origine HP utilisés quotidiennement depuis février dernier. La mise en oeuvre de la synchronisation n'a nécessité aucune programmation ni middleware car elle est prise en charge, côté serveur, par le progiciel. Le coût de la partie PDA du projet s'est ainsi réduit au matériel, aux licences et aux services délivrés par Itelios, soit un total inférieur à 15 000 euros.

Thierry Lévy-Abégnoli