

SNCF

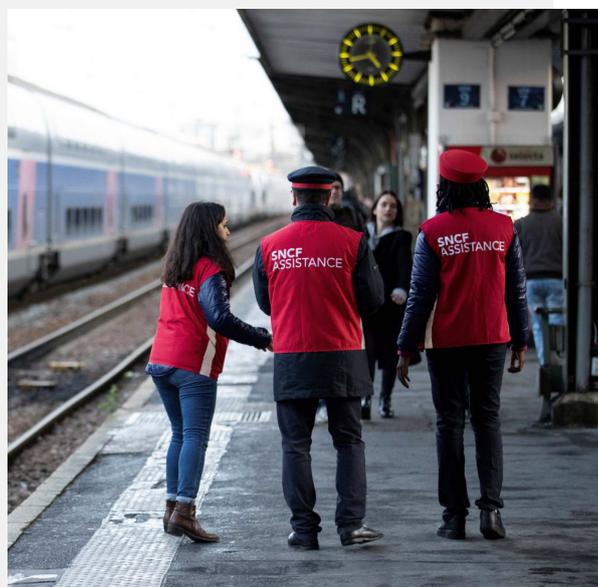
SNCF est un groupe international français de mobilité de personnes et de logistique de marchandises. Chaque jour, il fait circuler 15 000 trains de FRET et de voyageurs et transporte plus de cinq millions de voyageurs.

Mobil'IZ Mobil'IZ est le nom du projet, mené par la DSI Personnels Roulants, dont le but était d'équiper les agents de la Relation Client des 3 activités Intercités, TER et Voyages de la SA SNCF Voyageurs

<http://sncf.fr>



TRANSPORT



« SUR CE PROJET DE RENOUVELLEMENT, NOS 3 PARTENAIRES SONT BLEUS, BLANC, ROUGE. CELA NOUS A VRAIMENT MOTIVÉ DE FAIRE TRAVAILLER UNE ENTREPRISE FRANÇAISE. »

21.500
AGENTS ÉQUIPÉS AVEC LE
TREKKER-X4

240
AGENTS ONT TESTÉ
PENDANT

10
SEMAINES LES MATÉRIELS
ÉLIGIBLES À CHOIX DANS
LE CADRE DU PROJET.

« LORS DU DERNIER CONTRAT D'ÉQUIPEMENT, NOUS AVONS DÛ RACHETER BEAUCOUP TROP DE MATÉRIEL DU FAIT DES CASSES, PERTES, ET VOLS. »

LE CHALLENGE

Comment s'organisait la flotte de terminaux mobiles ?

Avant le projet Mobil'IZ et jusqu'en mars 2019, nous avions 2 flottes métiers qui étaient dissociées et gérées par deux directions différentes. Nous avions d'un côté les agents de bord, avec les contrôleurs de train (10.500 smartphones) et ensuite les agents du sol avec les agents d'escale (6500 personnes équipés eux aussi en smartphones).

Quelle était votre problématique ?

Nous avons eu un changement de gouvernance au sein de l'entreprise qui a mis au coeur des préoccupations le métier des agents. L'objectif étant de «casser» la distinction métier ASCT*/Escale/Vente au profit d'un métier unique, celui d'agent de la relation client. La difficulté était donc de répondre à l'évolution de ces métiers à la multi-activités car avec les anciennes flottes nous ne savions pas bien accompagner cette mutation.

*Agent du Service Commercial Train

**« DANS NOTRE APPEL D'OFFRE,
6 MARQUES ÉTAIENT EN LICE.
CROSSCALL ÉTAIT LE CHALLENGER, LA
SOLUTION LA PLUS DISRUPTIVE »**

Quelles autres difficultés rencontriez-vous ?

Nous avons eu aussi une problématique économique et de production.

On a dû racheter énormément de téléphones en l'espace de 3 ans, en doublant quasiment le nombre de téléphones initialement déployés. Près de 16.000 unités ont dû être rachetées pour palier à la fin de garantie, à la perte, aux vol ou à la casse...

Et du coup, nous nous retrouvions avec une douzaine de modèles de smartphones différents et donc avec un vrai problème d'hétérogénéité du parc. Une gestion forcément plus compliquée !

LES CRITÈRES DE CHOIX

Quelle solution recherchiez-vous ?

Nous avons la volonté de revenir à un téléphone unique, un smartphone, avec un cycle de vie un peu plus long, misant sur la performance, la résistance, avec un grand écran pour un confort de lecture et évidemment un device évolutif pour permettre les différentes mises à jour logicielles.

Comment avez-vous eu connaissance des solutions Crosscall ?

Nous connaissons Crosscall car nous suivions la marque depuis 6-7 ans. Lorsque le projet Mobil'IZ est arrivé, nous nous y sommes intéressés de plus près. Nous avons rencontré les équipes Crosscall dans un salon professionnel et notre intégrateur nous a aussi mis en contact avec les équipes commerciales.

Avez-vous rencontré d'autres constructeurs de solutions concurrentes ?

Oui bien sûr. Nous avons identifié 6 constructeurs qui étaient en lice pour décrocher le marché. Crosscall était le challenger, le plus disruptif, et qui proposait la solution la plus résistante.

Qu'est-ce qui vous a convaincu ?

Ce qu'il aut bien avoir en tête dans notre projet, c'est que l'utilisateur final a été mis au cœur de toutes les décisions. On a demandé aux agents ce qu'ils voulaient. Au regard des usages, des demandes exprimées par les agents et en prenant en compte l'aspect économique, nous avons sélectionné 6 modèles de smartphones de 6 constructeurs différents. Ce qui nous a donc convaincu, c'est tout simplement que les agents, eux-mêmes, ont été convaincus par votre solution et les garanties que vous avez apportées.

Crosscall est arrivé en 1^{ère} position à l'issu de vos tests techniques ?

C'est exact. La société Greenspector, qui a testé entre autres les performances de la batterie, du réseau, du WIFI, du bluetooth et la fluidité d'utilisation en général, a attribué la note de 90,1 sur 100 au **TREKKER-X4**. Ce matériel est donc sorti grand vainqueur de ces tests avec notamment un cycle de vie de sa batterie de 39 mois. Une durée plus longue que le contrat en lui-même !

Crosscall est une marque française, cela est-il important pour vous ?

Au sein de notre projet, on a réussi à avoir un environnement bleu, blanc, rouge. En effet, les 4 partenaires qui nous ont accompagné sont tous français : des tests terrains et en chambre via Greenspector (Nantes), à notre partenaire intégrateur Dam's en région parisienne, aux smartphones Crosscall à Aix en Provence sans oublier Nodixia, pour la partie RSE (Lunel Vieil). Alors, oui, même si ce n'était pas du tout un critère de sélection, nous sommes ravis de faire travailler une entreprise française !



90,1/100

NOTE DONNÉE PAR GREENSPECTOR LORS DES TESTS TECHNIQUES (MEILLEURE NOTE)

40

NOMBRE D'APPLICATIONS MÉTIERS EMBARQUÉES SUR LES SMARTPHONES

LA SOLUTION CHOISIE

Pourriez-vous me décrire la solution choisie. Comment fonctionne-t-elle ?

Nous avons déployé le TREKKER-X4 avec son verre de protection (X-GLASS) et la batterie externe X-POWER. Le téléphone tient bien la charge et a une excellente accroche réseau, quel que soit l'opérateur de téléphonie mobile. Il permet donc aux agents de travailler en toute sérénité pendant leur journée et d'avoir l'information le plus rapidement possible pour rendre le meilleur service au client.

Quelles applications métiers avez-vous ?

Nous avons au total près d'une quarantaine d'applications métiers, tous métiers confondus : des applications pour tous les agents de la relation clients des 3 activités Voyages, TER et Intercités qui leur permettent d'assurer des actions d'information, de service, de vente, de sécurité et de sûreté. Toutes ont très bien fonctionné avec le **TREKKER-X4**.



TREKKER-X4

“**Votre gamme d’accessoires est tellement innovante. On voit qu’elle a été pensée autour de l’usage et pour les vrais utilisateurs du quotidien.**”



X-POWER



VERRE TREMPÉ

Quels sont les avantages de cette solution pour vos collaborateurs et votre DSI ?

La solution est embarquée via Android Enterprise, elle intègre donc toutes les fonctionnalités pour assurer une excellente sécurisation des données et une administration simplifiée de la flotte (mises à jour automatisées, patch de sécurité...)

De plus, nous avons une tolérance pour que nos agents utilisent ces smartphones dans leur vie personnelle. Sous Android 9 il est possible d’avoir une très bonne séparation de l’espace pro/perso.

Que pensez-vous de l’écosystème d’accessoires et de la technologie X-Link ?

Hyper pratique ! Hyper innovant ! La gamme d’accessoires s’adapte très bien au sport outdoor certes mais aussi à tous les métiers des professionnels. La gamme est large et ça donne envie ! L’accessoire appelle l’accessoire, quand tu es convaincu par un accessoire tu as très vite envie d’aller voir les autres. Ils ont vraiment été pensés en termes d’usages et pour l’utilisateur. De plus, la qualité est au rendez-vous.

LE DÉPLOIEMENT

Comment s’est passée la mise en place de cette solution ? En combien de temps ?

Grâce à la mise en place des sites pilotes, le déploiement a pu être lancé et surtout a débuté avec de bons indicateurs.

Comment vos collaborateurs l’ont-ils accueillie ?

Très positivement, puisque ce sont eux aussi qui l’ont en partie choisie. Au bout de quelques jours, ce que retiennent les agents c’est que le **TREKKER-X4** fonctionne très bien et que la batterie tient super longtemps !

Est-ce que cela a demandé une adaptation particulière ? Avez-vous dû changer votre façon de travailler ?

Non pas du tout. Au contraire. On a remplacé un smartphone par un autre smartphone. Nous nous sommes juste adaptés aux spécificités métiers. Ce qui a nécessité un travail d’adaptation, ce n’est pas le choix du matériel, son déploiement ou son usage mais celui de changer de technologie, d’utiliser Android Enterprise. Toutes nos applications métiers ont dû être adaptées à cette technologie.

CONCLUSION

La solution vous donne-t-elle entière satisfaction ?

Oui totalement. Nous avons beaucoup moins de casse, de perte ou de vols déclarés. J’ai souvenir d’un déploiement passé, avec des matériels d’autres constructeurs, où le taux de casse était déjà important avant même la fin des opérations de dotations.

Recommanderiez-vous cette solution ?

Oui. On a été contacté par différentes entités pour parler de notre solution. Le projet Mobil’IZ va pouvoir servir d’exemple. Crosscall a été la solution idéale pour NOTRE solution métier.

Quelle est votre prochaine étape de développement ?

Finir le déploiement et accompagner encore et toujours la communication autour du projet. Toutes les semaines nous accompagnons le terrain et les agents sur la prise en main du téléphone. Cela se traduit par une communication et un support via le réseau social d’entreprise à travers la publication d’astuces mais aussi une forte disponibilité de nos équipes pour répondre aux questions. N’oublions pas également l’accompagnement en direct des acteurs qui sont sur le terrain.

Témoignage de :

Benoit Pasquier
DSI Personnels Roulants -
Responsable pôle Mobilité

Thomas de Pocheville
Chef de projet en
Transformation digitale

Elise Dambreville
Communication et Conduite
du changement