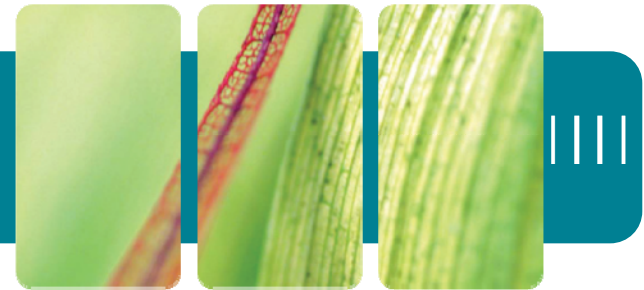


# ERDF & Les Objets Communicants

Plein phare sur les projets FFM  
et TAMARIS

Septembre 2009



**1. FFM : des outils communicants (PDA, UMPC) pour les équipes de maintenance d'ERDF dans le secteur de Digne les Bains**  
*Une qualité de service accrue pour les clients*



**2. TAMARIS : déploiement d'un outil national de supervision et de mobilité dans la continuité de FFM**



# 1

**FFM : des outils  
communicants  
pour les équipes  
de maintenance  
d'ERDF dans le  
secteur de Digne  
les Bains**



Septembre 2009



# 1. Des PDA et UMPC pour les équipes de maintenance d'ERDF dans le secteur de Digne les Bains : application FFM, Field Force Management



Problématique : comment optimiser la gestion des dépannages ?



1 Mobilité : l'intervenant est équipé d'un PDA ou d'un ultra portable avec **navigation** routière et **géolocalisation** intégrées

2 Dématérialisation : le bon de travail et ses annexes sont **informatisés** et **embarqués** sur le terminal mobile de l'agent, avec possibilité de le compléter sur le terrain au stade de la préparation ou de la réalisation

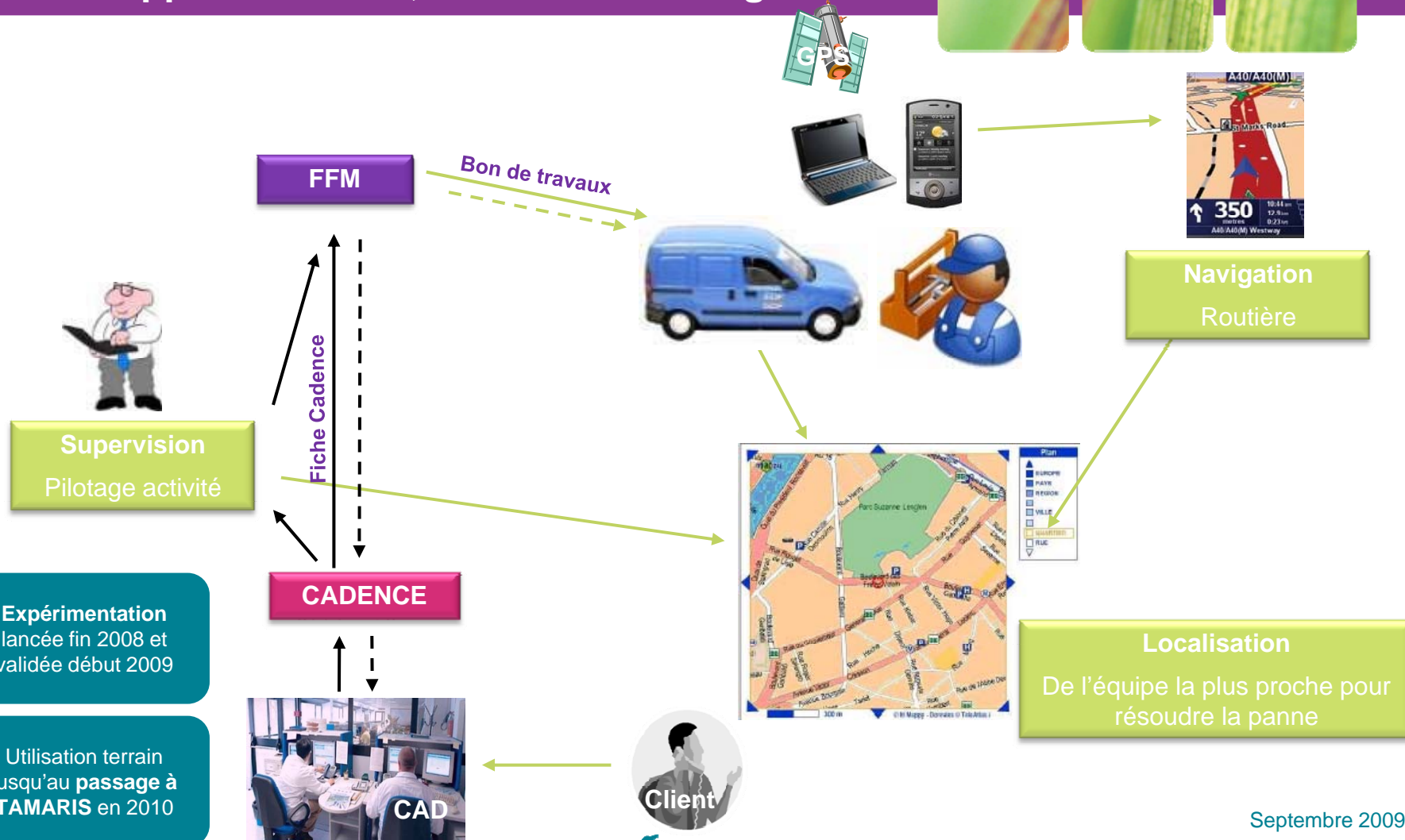
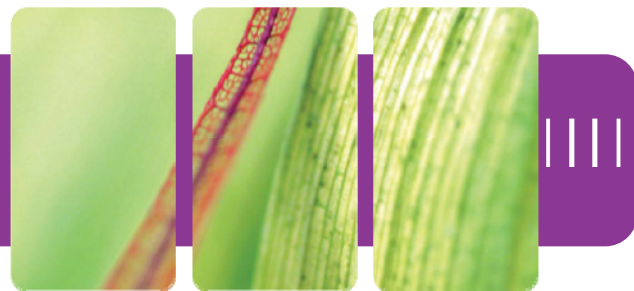
3 Un lien entre le centre d'appel de dépannage et les équipes d'intervention : les informations de la fiche du centre de dépannage « cadence » arrivent dans l'application « FFM » puis sur le PDA de l'agent qui va pouvoir rendre compte de son intervention en temps réel. Un système d'affectation permet de passer ou pas par un hiérarchique suivant la panne ou le moment de la journée



Septembre 2009



# 1. Des PDA et UMPC pour les équipes de maintenance d'ERDF dans le secteur de Digne les Bains : application FFM, Field Force Management



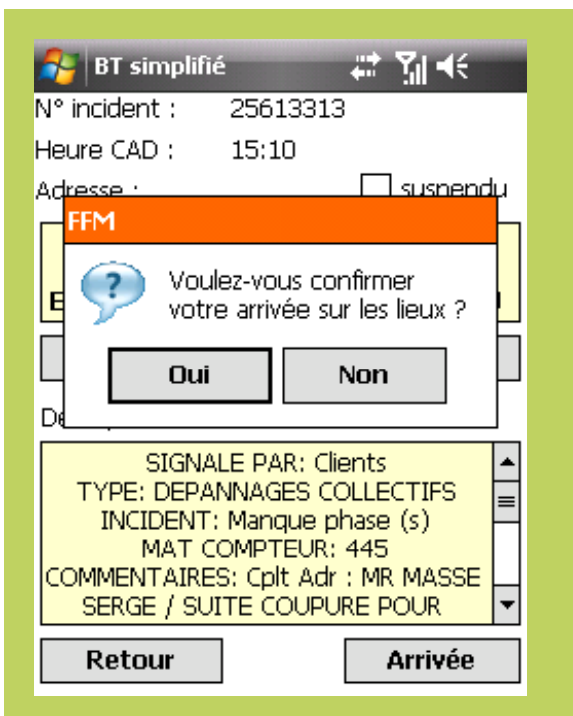
Septembre 2009

# 1. Des PDA et UMPC pour les équipes de maintenance d'ERDF dans le secteur de Digne les Bains : application FFM, Field Force Management

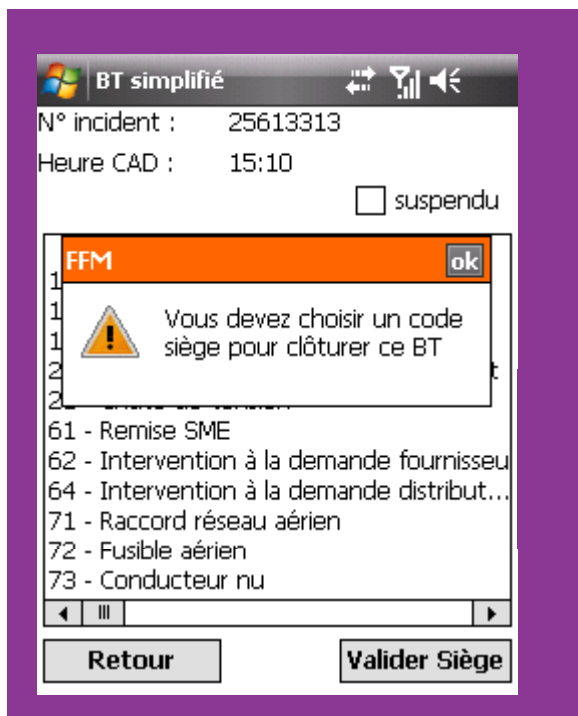


Illustration de la transmission des informations provenant du CAD sur le PDA

## ASL (Arrivée Sur les Lieux)



## Clôture



Septembre 2009

# 1. Des PDA et UMPC pour les équipes de maintenance d'ERDF dans le secteur de Digne les Bains : application FFM, Field Force Management



Illustration de la transmission des informations provenant du CAD sur le PDA

**Bon de Travail**

N° BT : 25613313

suspendu

**RETOUR**

**Général** **Besoins** **Risques**

**Doc. Sat.** **Descript°** **Opérations**

**Designat°** **M.O.** **OI/EOTP**

**CR** **Modif**

**Main d'Œuvre**

21 oct. BT N° 25613313

nom de l'agent NNI  
de heure de début à heure de fin

**Temps H. Sup. Indemnités**

COCCODI Joseph H03540

de 10:30 à 11:00

00:30 00:00 RM

de 0:00 à 0:00

00:00 00:00

**OK**

**OI/EOTP**

21 oct. BT N° 25613313

**Temps immobilisation**  
**codeEngin OI/EOTP**

00:30 00:00

URE-BTAER

00:00 00:00

00:00 00:00

00:00 00:00

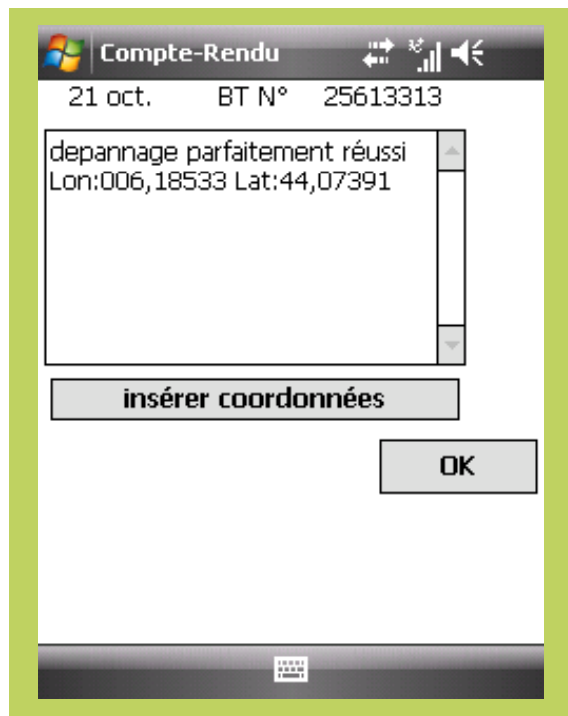
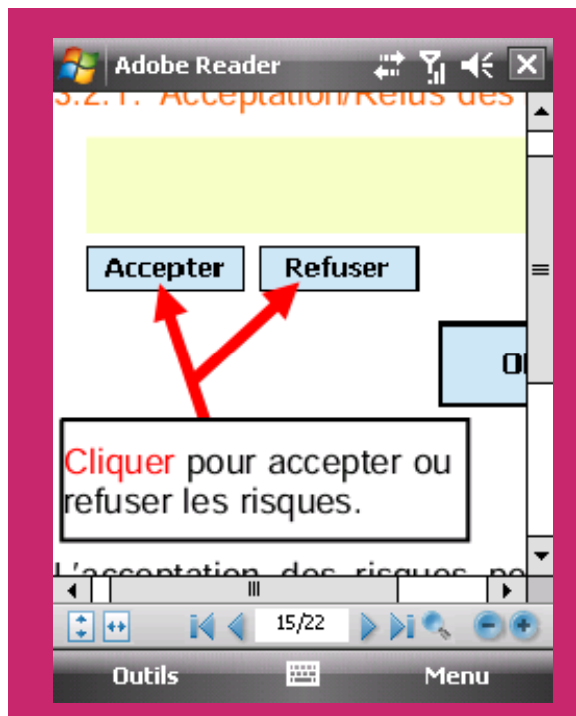
**OK**

Septembre 2009

# 1. Des PDA et UMPC pour les équipes de maintenance d'ERDF dans le secteur de Digne les Bains : application FFM, Field Force Management



Illustration de la transmission des informations provenant du CAD sur le PDA



Septembre 2009

# 1. Des PDA et UMPC pour les équipes de maintenance d'ERDF dans le secteur de Digne les Bains : application FFM, Field Force Management



Illustration de la transmission des informations provenant du CAD ou du PDA sur l'ordinateur du hiérarchique

orange Business Services Manuel Utilisateur Contact Déconnexion [ Jean-Marie - NEU ]

Gestion des BTS Gestion des ressources

### BT par état

Tout (dé)cocher Supprimer Nouveau BT Dupliquer BT

Créé (4) Prêt (44) Affecté (4) Envoyé (0) Suspendu (0) Résolu (1) Complet (51) Clos (531) Abandonné (164)

4 intervention(s)

Identifiant du BT	Objet	Ouvert par	Commune	Code Affaire	Date de planification
<input type="checkbox"/> 2691	fils nus BT Digne suite controle du 12/11 fait par PH. BONNET	RICHAUD - Thierry	Digne Les Bains	v.gv	11-02-2009 15:45
<input type="checkbox"/> 2614	Repérage + identification réseau BT	BELTRANDO - Philippe	Digne Les Bains	Roche Blonde Bonnet ou Coccodi	
<input type="checkbox"/> 2727	Vérif connecteurs branchement + réseau aérien	BELTRANDO - Philippe	LA JAVIE	25624811	
<input type="checkbox"/> 2726	Réparation suite incident, branchement aérien à retaire	BELTRANDO - Philippe	BARRAS	25624829	

Septembre 2009

# 1. Des PDA et UMPC pour les équipes de maintenance d'ERDF dans le secteur de Digne les Bains : application FFM, Field Force Management



Illustration de la transmission des informations provenant du CAD ou du PDA sur l'ordinateur du hiérarchique

Créé → Prêt → Affecté → Envoyé → Suspendu → Résolu → **Complet** → Clos → Abandon

**Numéro BT : 3489**  
**Bon ouvert le : 06-02-2009 20:34 Par : RICHAUD - Thierry**  
**Bon préparé le : 06-02-2009 20:34 Par : RICHAUD - Thierry**

**Informations** | Préparation | Ordre de travail | Réalisation | Compte rendu

**Objet \*** : DEPANNAGE CAD CLIENTELE | **Type BT \*** : 2- Autre dépannage | **Site \*** : Verdon

**Code Affaire** : 25626228 | **Date prévue \*** : 06-02-2009 18:47 (jj-mm-aaaa hh:mm) | **Durée Travaux \*** :  
**Nom du client** : MR RIBES DAVID | **Tel Fixe** : 0674400105  
**Tel Portable** : | **Références** : 905805395229  
**Nom RDV** : | **Date/heure RDV** :  
**Tel fixe RDV** : | **Tel portable RDV** :  
**Numéro Rue** : | **Rue** : GRAND RUE  
**Complement Adresse** : ETAGE: 0 BEMPLACT: COULOIR | **Commune \*** : ST ANDRE LES ALPES  
**CP \*** : |

**Afficher/Masquer carte**

**Fermer** | **Enregistrer** | **Clore** | **Abandonner** | **Aperçu**

# 1. Des PDA et UMPC pour les équipes de maintenance d'ERDF dans le secteur de Digne les Bains : application FFM, Field Force Management



## Bilan ...

1  
Une solution qui connaît un réel succès localement ...

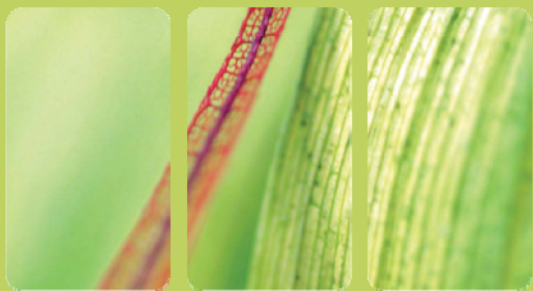
La **rapidité** de mise en œuvre, l'**adaptation** du produit à nos processus et l'**intégration** du bon de travail ont été particulièrement remarquables.

2  
... et qui va être intégré dans un projet national

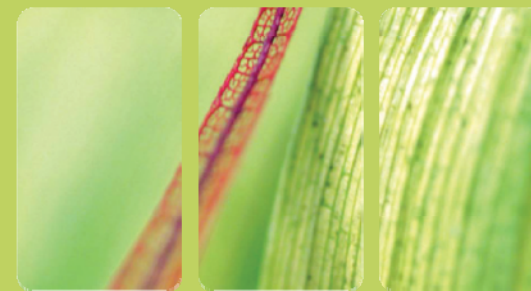
Un outil qui répond aux fonctionnalités de **mobilité** du projet :  
TAMARIS v1. [En cours de lancement](#)

Septembre 2009

# 2



**TAMARIS:**  
déploiement d'un  
outil national de  
supervision et de  
mobilité dans la  
continuité de FFM



Septembre 2009



## 2. Un contexte en pleine évolution au sein de la gestion du réseau

### Evolution du contexte ERDF

#### III Exigences économiques :



Une volonté de se réorganiser pour augmenter la performance opérationnelle du distributeur : élargissement du périmètre d'intervention et donc une connaissance élargie du réseau.



#### III Vieillesse de la population :

Dans les années à venir, ERDF devra faire face à un départ à la retraite massif de ses agents.

#### III Exigences de service public :

En position de monopole, le métier est régulé et doit rendre des comptes à la CRE.

Exigence de qualité de service : qualité de la fourniture, continuité, couverture du territoire.

Faire valoir son statut d'entreprise citoyenne.

### Evolution des technologies

#### III Les nouvelles technologies sont aujourd'hui :

- III Matures
- III Accessibles au grand public
- III Adaptées aux besoins professionnels
- III Financièrement attractives

## 2. Un contexte en pleine évolution au sein de la gestion du réseau

### Un nouvel outil pour adapter notre métier

#### Exigences économiques :



L'accessibilité en mobilité aux cartes et aux données du réseau facilite une intervention sur un périmètre étendu. Les objets communicant permettent de plus un pilotage de l'activité à distance par le management.



#### Vieillesse de la population :

L'utilisation des nouvelles technologies est un atout pour le recrutement des jeunes.



De plus le déploiement d'un outil national facilitera la formation de cette future population.

#### Exigences de service public :



Tamaris améliore l'archivage et la traçabilité des données.

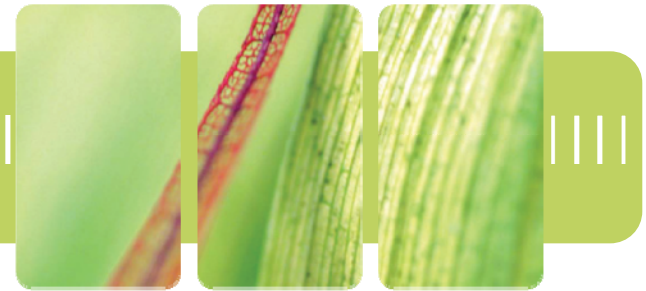


L'optimisation et l'automatisation des processus métiers ainsi que le contrôle de la qualité des données contribuent à une amélioration de la qualité de service client.



Une contribution au développement durable : Utilisation de moins de papier, optimisation des temps de trajets des agents de terrain, maintenance améliorée du réseau qui entraîne une augmentation de la qualité de fourniture et une baisse du nombre d'interventions vaines.

## 2. Un fonctionnement prévu sur trois modules complémentaires



**Demandes d'intervention des SI réseaux (planifiées/non planifiées)**

TAMARIS pour plusieurs millions d'interventions

Réception automatique des demandes d'interventions des différents SI réseaux.

Le compte rendu d'intervention est fait sur le terrain, dès la fin de l'intervention : précision et sécurisation des données.

Flux d'informations automatisés, alimentation d'autres SI (gestion des temps, congés, cartographie réseau, plan de maintenance...)

### Supervision

- Gestion des ressources
- Planification
- Affectation d'interventions

1500 encadrants

### Interventions

Toutes les informations utiles à la réalisation des interventions sont envoyées directement sur les terminaux des agents.

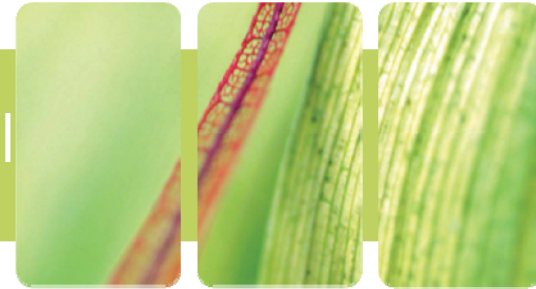
### Mobilité

- Interventions
- Navigation
- Cartographie du réseau
- Géo-localisation

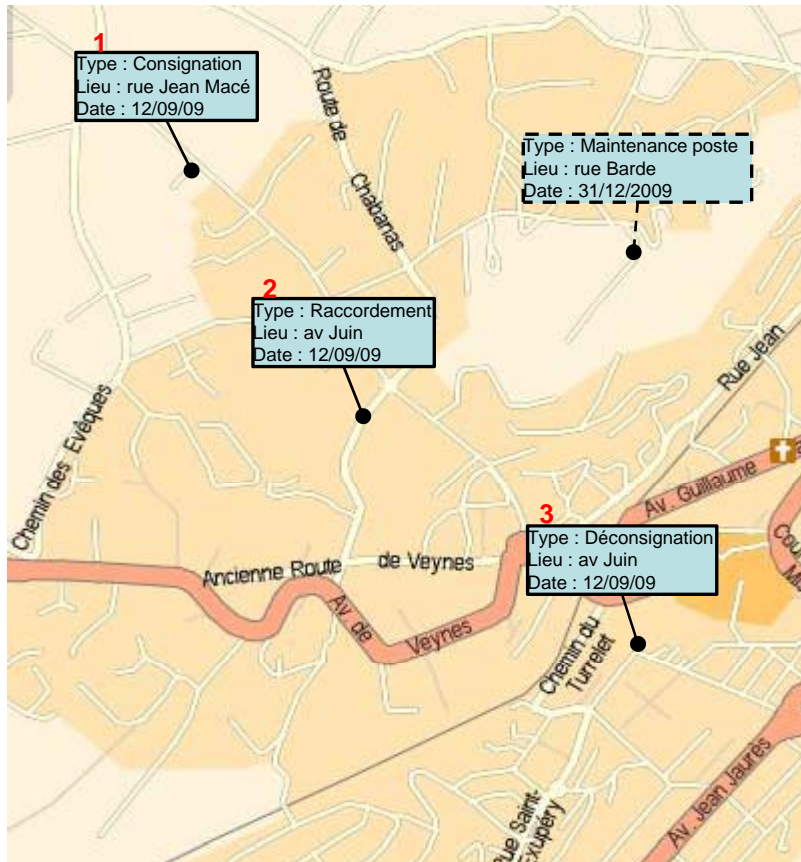
6000 techniciens



## 2. TAMARIS : Un outil qui permet de programmer au plus juste



### Ordonnancement des interventions d'une équipe



### Afficher les agents proches d'une intervention fortuite

