



GRDF (Gaz Réseau Distribution France)

« Que ce soit de la part des utilisateurs de terrain ou du siège, les retours ont été unanimes : c'est Crosscall qui répondait le mieux à nos besoins. »

GRDF (Gaz Réseau Distribution France) est le principal gestionnaire de réseau de gaz naturel en France. Il maintient plus de 200 000 Km de réseau et assure l'acheminement du gaz à plus de 11 millions de consommateurs (particuliers et entreprises).

Lancé en 2020 par la DSI de GRDF, le projet MINT (Mobilité Intervenant) avait pour objectif de remplacer les tablettes durcies utilisées depuis 2016 par les techniciens de maintenance du réseau de gaz par des produits plus performants.

11500

Collaborateurs

Dont

4000

Techniciens du gaz



Industrie

LE DÉFI, LE CHALLENGE

Comment s'organisait votre précédente flotte de terminaux mobiles, et quelles problématiques avez-vous rencontré avec ces produits ?

Depuis 2016, nous étions équipés en tablettes durcies fonctionnant sous système d'exploitation Windows. Mais ces tablettes sont devenues obsolètes et présentent des dysfonctionnements : lenteur, surchauffe, écran qui freeze, mauvaise résistance aux températures, manque d'espace de stockage et mémoire RAM trop faible pour répondre efficacement et sur le long-terme à la cadence de travail de nos techniciens.

Vous avez donc entrepris un changement ?

Oui, ces tablettes avaient le taux de satisfaction le plus bas de tout le parc de matériel utilisé par nos collaborateurs. Cela coïncidait également avec un choix stratégique de l'entreprise qui était de porter les futurs terminaux mobiles vers un système d'exploitation Android.

Comment avez-vous procédé pour mettre en place ce changement ?

Nous avons tout d'abord rédigé une expression de besoins. Nous avons reçu les modèles proposés par chaque fabricant et lancé une période d'expérimentation entre fin 2021 et début 2022 : 150 personnes les ont utilisés de façon approfondie pour vraiment tester leurs capacités réelles en conditions opérationnelles et sur le long-terme.

Comment avez-vous connu la marque Crosscall ?

Nous avons connu Crosscall dans le cadre de l'appel d'offre lancé par GRDF.



CORE-T5

LES CRITÈRES DE CHOIX

Quels étaient vos besoins ?

Nous nous sommes orientés vers une tablette plutôt qu'un smartphone car l'écran est plus grand (8 pouces) : c'était un critère souhaité par les utilisateurs, notamment pour des raisons de confort d'utilisation des applications mobiles. Nous voulions aussi un matériel durci, qui puisse notamment résister à une forte pluie, à la poussière et aux chocs, étant donné que nos tablettes sont utilisées dans des conditions très variables, parfois difficiles, par nos techniciens.

Qu'en est-il de l'autonomie ? Était-ce un besoin central ?

Une autonomie importante était en effet voulue puisque nos techniciens commencent leurs tournées tôt et ne rentrent à l'agence qu'en fin d'après-midi. Il leur faut donc le matériel à l'autonomie la plus longue possible,

d'autant qu'ils se servent de leur terminal tout au long de la journée.

« Le gain d'autonomie saute aux yeux. Ils n'ont plus besoin de recharger tout le temps leur terminal comme avant. »

Et quels étaient vos besoins en termes de software ?

Il nous fallait un niveau de performance suffisant pour faire tourner toutes les applications mobiles nécessaires.

LA SOLUTION CHOISIE

Qu'est-ce qui vous a convaincu de choisir Crosscall plutôt qu'un autre fabricant ?

Lors de la phase d'expérimentation, c'est la tablette Crosscall qui a remporté le plus d'adhésion de la part des utilisateurs. Côté DSI, nous avons été convaincus par le rapport qualité-prix plus avantageux. Des délais de livraison réduits vis-à-vis de ceux des concurrents, ainsi que l'aspect marque française, ont également compté dans la décision finale.

Des éléments relatifs au produit ont-ils eu un impact sur votre décision ?

Les utilisateurs ont avant tout noté que la tablette Crosscall tenait vraiment mieux la charge que nos anciens terminaux ou que ceux proposés par les concurrents, ce qui était un gros point fort étant donné l'importance cruciale de l'autonomie. Enfin, l'existence de nombreux accessoires pratiques et adaptés a également été très appréciée.

À ce propos, quels accessoires avez-vous commandé ?

Nous en avons commandé plusieurs, l'écran de protection X-Glass, qui offrait une garantie supplémentaire contre la casse du matériel, qui est un risque important pour un usage sur le terrain. Nous avons par ailleurs opté pour le X-STRAP, très pratique pour tenir la tablette d'une main grâce à la poignée rotative, et qui dispose également d'une bandoulière qui permet d'avoir les mains libres.

Quels sont les retours des employés après une utilisation poussée de la tablette Crosscall ?

Le gain d'autonomie saute aux yeux. Ils n'ont plus besoin de recharger tout le temps leur terminal comme avant. De plus, l'usage est jugé très ergonomique, très intuitif : les techniciens se l'approprient facilement malgré le changement de système d'exploitation. Il y a eu très peu de casse, nous sommes donc très satisfaits de la solidité du produit. Enfin, les accessoires parfaitement adaptés apportent une efficacité supplémentaire dans le travail.



CONCLUSION

Au-delà du produit et des accessoires, avez-vous été satisfait de la relation que vous avez développée avec Crosscall, et êtes-vous satisfait de la solution que la société vous a apportée ?

Globalement, nous sommes très satisfaits de cette relation nouée avec Crosscall sur cette opération. Quant à la solution Crosscall, elle nous apporte entière

« Crosscall nous apporte entière satisfaction. »

satisfaction étant donné que nous n'avons que de très bons retours sur les devices et accessoires depuis le début de cette collaboration, sans rien à redire.

Recommanderiez-vous cette solution ?

Oui bien sûr.

Témoignage de Ambre Verdaguer
En charge du service « Poste de Travail » à la DSI de GRDF