

# Ma GMAO sur mon smartphone

**Avec Carltouch, Carl Software propose une application sous Android qui fait le lien entre son logiciel phare de gestion de la maintenance et des techniciens équipés de téléphones.**

Par définition, la maintenance est un métier de mobilité. Et pourtant, les solutions du marché tirent finalement peu parti des possibilités techniques actuelles. Par exemple, la saisie d'informations réelles se fait le plus souvent offline, une fois la journée de travail terminée. Pire : les techniciens ne plébiscitent pas ces outils. Les raisons de ce désamour ? Carl software les a mises à jour en réalisant une étude auprès de ses clients. Le résultat est sans ambiguïté : 80% des comptes rendus d'intervention réalisés grâce à des outils dits mobiles manquent au moins d'une information essentielle (temps passé, commentaire pertinent, pièces consommées...), 70 % ne sont pas exploitables pour l'aide au dépannage et, pour 90% d'entre eux, on y retrouve des informations sur les coûts, mais pas d'information technique. Résultat : « les techni-

ciens considèrent que c'est trop de contraintes pour peu de gains », note Laurent Truscello, responsable produits et Services.

## UNE APPLICATION SOUS ANDROID

Pour faire entrer, enfin, le monde de la maintenance dans le XXI<sup>e</sup> siècle, Carl Software a décidé de proposer aux opérateurs d'utiliser les outils de leur temps : des smartphones. Côté OS, une fois n'est pas coutume, pas d'iOS d'Apple. Le choix de l'éditeur s'est porté sur Android, plus ouvert que l'univers de la pomme et qui autorise notamment d'installer une application sur son téléphone sans passer par un portail dédié et ouvert à tous. « Les industriels ne veulent pas que leur application et leur configu-

ration soient disponibles sur le net », justifie Laurent Truscello.

Le principe de Carltouch est tout simple : Carl Source, le logiciel phare de GMAO de l'éditeur, transmet des demandes d'intervention à l'opérateur via son smartphone et assure le retour d'informations. Point important, ce n'est pas l'opérateur qui va à la pêche aux informations, mais elles qui viennent directement à lui, « poussées » par Carl Source. Concrètement, le système est construit autour de deux écrans principaux : une liste générale des tâches et le détail de chacune d'elles. La page générale présente les interventions à faire, l'origine de la demande et l'état d'avancement (avec des possibilités de tris dans les tâches) ; l'écran de détail réunit les informations utiles à l'opérateur, choisies au moment de la configuration par l'entreprise. L'application intègre également des éléments de workflow du type « je prends » ou « je refuse », et des fonctionnalités de géolocalisation. Toujours au travers de l'application, l'opérateur peut réaliser des relevés en direct et le back office peut lui transmettre des documents utiles si nécessaire.

## DES AMÉLIORATIONS À SUIVRE

L'application a subi un bêta test en règle, au sein de La centrale des eaux, qui assure une



quarantaine d'interventions par jour. Pour autant, il faudra sans doute compléter encore ses fonctionnalités pour séduire les industriels de tous crins. « C'est la première version de l'application. Nous allons lui ajouter des choses ensuite », rassure Laurent Truscello. Parmi les pistes de l'éditeur, élargir encore les éléments à disposition des opérateurs, mais aussi apporter la possibilité d'une preuve de réalisation des services, ou encore l'insertion d'une liste de matériel nécessaire pour une intervention. Notamment sur les éléments. « C'est prévu pour la v2 », assure le responsable produits et services. Une V2 qui pourrait être portée sur iPhone, si nécessaire... Mais « notre autre offre mobile baptisée Mobilis continue sa vie car elle a son avantage », précise-t-il.

Le tarif, quant à lui, s'élève à une centaine d'euros par utilisateur par an. L'instantanéité est à ce prix... ■