

“Notre priorité était d’obtenir les conditions tarifaires les plus basses possible”

Chris Cook  
directeur de la technologie de l’information et  
de la communication  
AutoGlass



## Une équipe plus performante grâce au BlackBerry

Une diminution des tarifs sur le parc de 1 400 téléphones mobiles d’AutoGlass a lancé une série d’initiatives innovantes visant à réduire les coûts. En décidant de mettre en place 40 terminaux de messagerie mobile BlackBerry, AutoGlass a fait gagner à ses cadres supérieurs jusqu’à 53 minutes par jour. L’équivalent de cinq cadres supplémentaires.

### Historique

Aussi surprenant que cela puisse paraître, 30 % de la solidité structurelle de votre véhicule reposent sur le pare-brise. Les vitres constituent en effet une partie essentielle de l’ingénierie automobile. Leur conception, leur fabrication et leur fourniture représentent une activité industrielle clé dans le secteur de l’automobile qui fait appel à des entreprises multinationales telles que Belron International. Cette industrie de haute technologie optimise les qualités du verre en utilisant le matériau aux limites de ses possibilités. C’est un secteur en constante innovation.

À l’instar de toutes les autres pièces d’un véhicule, les pare-brises sont susceptibles d’être remplacés à un moment ou à un autre. Au Royaume-Uni, la réparation et le remplacement des pare-brises sont assurés par AutoGlass, filiale de Belron depuis 25 ans. L’entreprise est présente dans le monde entier et fournit des services adaptés à la clientèle de chaque pays.

Cette activité suppose la prise en charge d’un réseau d’entrepôts national qui permet aux installateurs d’intervenir rapidement partout dans le pays. Un tel réseau de personnel, de véhicules et de locaux génère inévitablement des frais généraux fixes. Or AutoGlass a besoin de maintenir ces coûts au niveau le plus bas possible pour pouvoir offrir des tarifs compétitifs aux compagnies d’assurance automobile, qui représentent 80 % de son chiffre d’affaires annuel de 140 millions de livres.

Il lui faut aussi protéger ses marges tout en offrant aux assureurs un bon rapport qualité-prix sur un marché très concurrentiel. AutoGlass jouit d’une bonne réputation, tant au niveau de l’examen minutieux des coûts qu’en matière d’innovation technique et de procédure.

### Le défi

Au fil des ans, AutoGlass peut se vanter d’avoir réalisé un certain nombre de premières industrielles. Parmi celles-ci, on peut citer la mise en place d’un système de commandes en ligne pour la réparation de pare-brises, l’utilisation de la colle Quicklink - un adhésif à prise rapide, la réparation des pare-brises plutôt que leur remplacement pur et simple, ainsi que la création d’un service mobile d’intervention sur tout le territoire du Royaume-Uni.

C’est précisément au regard de ce service mobile d’intervention qu’AutoGlass a perçu l’opportunité de réaliser des économies. Vu le nombre élevé des appareils mobiles utilisés (1 400 téléphones dans toute l’entreprise), la possibilité de rationaliser les coûts était évidente.

Le contrat arrivait à terme ; un appel d’offres a donc été lancé. Chris Cook, directeur de la technologie de l’information et de la communication chez AutoGlass, explique : « Notre priorité était d’obtenir les conditions tarifaires les plus basses possible. »

## Résumé

Afin de contrecarrer la pression constante qui s’exerce sur les prix du fait de la concentration des compagnies d’assurance, la société AutoGlass, spécialisée dans la réparation et le remplacement de vitres de voitures, s’est attaqué aux coûts et à la productivité. En matière de communications, une technologie de pointe avec un bon rapport coût-efficacité est la clé de l’augmentation des marges et de la différenciation du marché. En renégociant à la baisse le tarif des téléphones mobiles utilisés par 1 400 de ses employés et en faisant grimper ses niveaux de productivité en investissant dans 40 PDA BlackBerry aux avantages indéniables sur le plan pratique, AutoGlass a pris une longueur d’avance.

Avec ses fonctionnalités de messagerie sans fil toujours actives et son logiciel permettant la mise à jour du carnet d’adresses et du calendrier personnel intégrés, le BlackBerry est l’assistant numérique personnel le plus performant du marché.

>>>

En association avec :



## La solution

BT a proposé des tarifs plus intéressants aux 1 400 utilisateurs de téléphones mobiles ainsi que la fourniture de 40 terminaux de messagerie mobile BlackBerry.

Grâce à ses fonctionnalités de messagerie sans fil et à son logiciel permettant la mise à jour d'un carnet d'adresses et d'un calendrier personnel intégré, le BlackBerry est l'assistant numérique personnel le plus performant du marché. Compte tenu de sa connexion sans fil toujours active, il ne nécessite aucun raccordement, ni à un téléphone ni à un modem. Il prend en charge à la fois les services voix et données, s'intègre aux divers systèmes de messagerie existants et peut être configuré comme un messenger de poche.

L'organiseur BlackBerry comprend un calendrier, un carnet d'adresses, une liste des tâches, un bloc-notes et une calculatrice. Il prend également en charge une suite intégrée d'applications :

- filtrage et synchronisation des messages
- outils de gestion des dossiers
- utilitaires de sauvegarde de données
- signature automatique

## Résultats

Selon Chris Cook : « Le BlackBerry fait désormais partie d'un mode de vie. Il prend toute son utilité lorsque vous voulez remplir des temps morts. Les ordinateurs portables sont bien pratiques, mais ils prennent plusieurs minutes pour démarrer. Télécharger vos messages peut prendre un certain temps, surtout si vous ne disposez pas d'une connexion haut débit. Avec le BlackBerry, vous pouvez jeter un coup d'œil à vos messages lorsque vous êtes bloqué dans un embouteillage ou pendant que vous attendez votre avion. Vous pouvez donc consulter votre messagerie sans attendre d'être de retour au bureau. » Selon une étude indépendante commandée par la société RIM (Research In Motion), fabricante du BlackBerry, il est ainsi possible de gagner jusqu'à 53 minutes par jour.

Cela ne semble pas énorme. Pourtant, convertie en heures/homme, ces 53 minutes représentent 220 heures par personne et par an, soit un peu moins de 28 jours. Chaque utilisateur d'assistant numérique personnel BlackBerry réalise ainsi 13 mois de travail en un an. Traduit en main d'œuvre supplémentaire, cette économie constitue l'équivalent de cinq cadres supplémentaires pour l'entreprise.

En outre, la fourniture des appareils étant incluse dans le contrat, AutoGlass ne paie que la location de la ligne et le support technique. L'achat de PDA BlackBerry représentant un investissement d'environ 20 000 livres la première année, AutoGlass a mis dans le mille !

Le personnel d'encadrement d'AutoGlass est désormais en contact à tout moment et en tout lieu. Ils peuvent gérer leur temps plus efficacement, augmenter leur productivité et améliorer les niveaux d'assistance client. Le capital dégagé par la diminution des tarifs de téléphonie mobile et les économies générées par la nouvelle technologie permet à AutoGlass d'investir dans de nouvelles innovations et d'asseoir sa position face à la concurrence.

## Informations techniques

Le PDA BlackBerry sans fil permet de rester en contact à tout moment et en tout lieu.

Au sommet de la vague technologique, le PDA BlackBerry sans fil du fabricant RIM (Research In Motion) exploite la tendance actuelle vers la mobilité et la croissance du trafic des messages électroniques.

Il utilise un système d'exploitation java anonyme qui nécessite relativement peu d'espace sur sa carte mémoire flash de quatre mégaoctets. Il existe en

>>>

Le personnel d'encadrement d'AutoGlass est désormais en contact à tout moment et en tout lieu. Ils peuvent gérer leur temps plus efficacement, augmenter leur productivité et améliorer les niveaux d'assistance client.

deux configurations, selon la taille de l'écran LCD.

Le BlackBerry est doté d'un petit clavier qwerty situé au-dessous de l'écran LCD et d'une roulette latérale qui permet à l'utilisateur de naviguer aisément à travers les options des menus.

Il offre une sécurité absolue. Les messages électroniques sont envoyés via Internet grâce à une norme industrielle, le cryptage Triple-DES.

L'appareil utilise le réseau GPRS de mm02 ; la connexion est toujours active et le PDA toujours prêt à recevoir des messages.

Tous les composants matériels sont prévus pour les fonctionnalités vocales, y compris la prise écouteur intégrée. Il suffit de télécharger le logiciel pour activer les fonctions vocales.

Le BlackBerry prend en charge un puissant logiciel serveur qui s'intègre aux systèmes existants de l'entreprise.

Le logiciel principal BlackBerry Enterprise Server offre aux responsables informatiques un point de gestion unique des dispositifs déployés au sein de leur entreprise. BlackBerry Enterprise Server s'installe à proximité du serveur de messagerie de l'entreprise, derrière le pare-feu.

Le Black Berry, qui prend en charge Java 2 Micro Edition, permet le développement d'une large gamme d'applications logicielles sur la base de standards ouverts.

Le package fonctionne avec Microsoft Exchange, Schedule+, Outlook, Outlook Express et Lotus Notes.

“Le BlackBerry fait désormais partie d'un mode de vie. Il prend toute son utilité lorsque vous voulez remplir des temps morts.”

Chris Cook  
directeur de la technologie de l'information et  
de la communication  
AutoGlass



## Offices worldwide

The telecommunications services described in this publication are subject to availability and may be modified from time to time. Services and equipment are provided subject to British Telecommunications plc's respective standard conditions of contract. Nothing in this publication forms any sort of any contract. This case study is subject to copyright. Copying, reproducing or otherwise exploiting any part of this case study is strictly prohibited.

© British Telecommunications plc 2004  
Registered Office: 81 Newgate Street, London  
EC1A 7AJ. Registered in England and Wales no.  
1800000.

Printed on paper which meets international  
environmental standards