



Paris Habitat rend plus mobiles ses gardiens d'immeuble

Grâce aux HP Elite x3, les gardiens du bailleur social gagnent en productivité et fournissent une meilleure qualité de service aux locataires

Secteur
Logement Social

Objectif

Equiper les gardiens d'immeuble d'une solution de mobilité pour une plus grande productivité et meilleure qualité de service pour les locataires

Approche

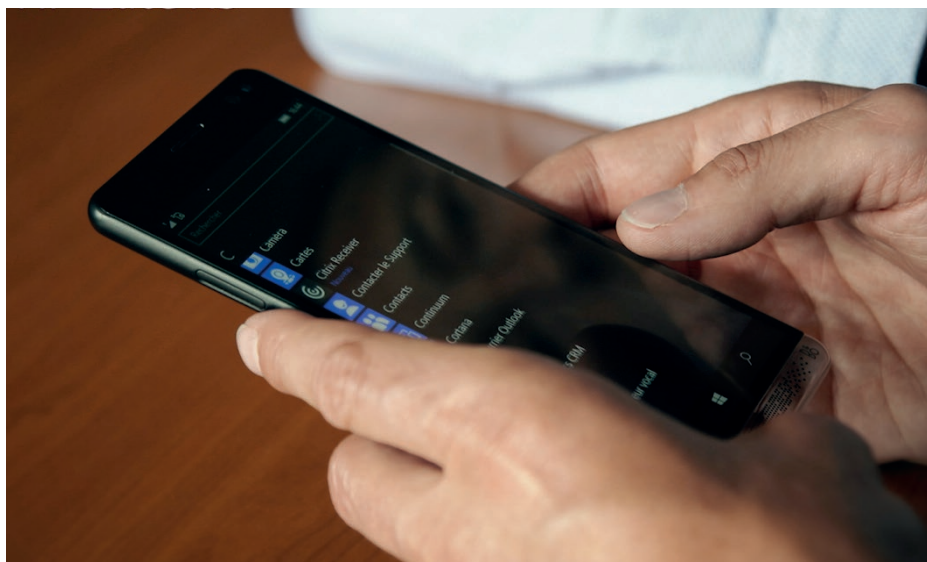
Après avoir choisi l'outil Continuum de Microsoft®, Paris Habitat a opté pour le HP Elite x3, un périphérique mobile 3-en-1, léger, robuste et sécurisé

Bénéfices informatiques

- Une grande simplicité d'usage et d'installation
- Moins d'appareils à gérer, administrer, sécuriser et maintenir

Bénéfices pour l'entreprise

- Une plus grande valorisation des collaborateurs (gardiens)
- Une plus grande productivité
- Des coûts totaux de possession réduits
- Le temps de mise sur le marché est écourté et la souplesse d'évolution et de progression selon les besoins constitue une grande innovation



« L'idée était d'équiper nos collaborateurs avec un appareil communicant, simple à utiliser, sécurisé, qui tient dans la poche, qui permet de saisir en direct des informations, de consulter et d'envoyer des courriers électroniques sur le terrain, d'accéder à internet et d'accéder à nos applications métier de retour dans la loge. Nous avons choisi le HP Elite x3 ».

– Pierre Greco, Chef de service, Direction des Usages Numériques chez Paris Habitat



La mobilité remplace les laborieux processus papier

Paris Habitat gère 124 000 logements sociaux. Pour améliorer l'efficacité de ses nombreux gardiens, cet organisme a installé des ordinateurs dans leurs loges mais, lorsqu'ils visitaient différents immeubles, ils prenaient toujours des notes sur du papier qu'ils entraient ensuite dans les machines. Une solution mobile d'entrée directe était nécessaire et elle a été fournie sous la forme d'appareils mobiles HP Elite x3.



Défi

Informatisation des gardiens

En 2006, les loges des gardiens n'étaient pas encore informatisées. Les constatations de panne ou d'incident, les états des lieux... s'effectuent sur papier puis sont remontés à la direction, au gérant ou vers un prestataire, par courrier traditionnel. Cela engendre des délais importants entre le constat d'une situation et sa résolution. Dès lors, l'année suivante, des ordinateurs font leur entrée dans les loges avec des applications telles que du traitement de texte, du courrier électronique et de la navigation internet via une liaison WiFi. Mais cette solution n'est pas idéale.

Les gardiens en déplacement doivent toujours prendre des notes sur papier, puis revenir dans leur loge pour saisir les données informatiquement, afin de les faire remonter vers leurs destinataires.

Solution

Des HP Elite x3, une solution intelligente pour une plus grande mobilité

Les tâches d'un gardien sont donc multiples. Il examine l'état du patrimoine : la tuyauterie sur les toits, l'état des extincteurs, les prises électriques, il traite les réclamations des habitants, assure l'état des lieux lors de l'arrivée et du départ d'un locataire, gère des commandes d'interventions auprès de prestataires comme un plombier ou un réparateur d'ascenseurs Il est donc bien plus souvent en dehors de sa loge.

« Nous avons donc commencé à réfléchir dès 2015, à une solution de mobilité qui répondait à notre problématique » souligne Pierre Greco, Chef de service, Direction des Usages Numériques chez Paris Habitat.

L'idée était d'équiper nos collaborateurs avec un appareil performant, pratique et simple d'utilisation, qui tient dans la poche et qui permet de saisir en direct des informations. A ce moment-là, Paris Habitat s'intéresse également au mode Continuum de Microsoft®, qui permet de retrouver l'expérience PC lors qu'on connecte un grand écran sur un smartphone.



Continuum permet de combiner productivité et mobilité. L'appareil au format smartphone permet d'être mobile et on peut aussi le connecter directement sur un plus grand écran : grâce à Continuum, le contenu s'adapte à la taille de l'écran et on retrouve une expérience adaptée au mode clavier/ souris. Ainsi Paris Habitat veut que le gardien puisse utiliser l'appareil comme un PC une fois de retour dans la loge.

Si le principe est là, il reste encore à trouver le smartphone capable de supporter la solution Continuum et d'être assez résistant pour un usage intensif. Le choix se porte rapidement sur le HP Elite x3, un appareil 3-en-1 sous Windows® 10 mobile qui propose les fonctionnalités d'un smartphone, la fluidité d'une tablette et la productivité d'un PC fixe ou portable selon l'accessoire choisi. Vis-à-vis de la concurrence, l'appareil HP dispose d'un afficheur plus grand et sa fiabilité est supérieure. Il respecte notamment les normes IP67 en termes d'étanchéité et les normes Military Standard Mil Std 810, ce qui est un gage de solidité. De plus, avec sa batterie de 4150 Mhp, son autonomie dépasse la journée, même en usage intensif.

C'est ainsi que depuis juillet 2017, Paris Habitat réalise un test grandeur nature auprès de 50 gardiens sur les 1200 que compte l'organisme. Ils seront équipés d'un HP Elite x3. Un autre groupe fin août, début septembre viendra s'ajouter pour compléter l'essai. « Par la suite, notre planning est d'équiper l'ensemble des gardiens sur un rythme de croisière de 100 appareils par mois, de septembre 2017 à mai 2018 », précise Pierre Greco.

Par cette méthode, les gardiens vont progressivement s'habituer à l'appareil en termes d'usages et de services et ils auront également tous les contacts de Paris Habitat afin de les joindre à tout instant. Des applicatifs sur mobile.

Pour saisir les différentes informations émanant de locataires ou suivant des constatations d'incidents sur site, les gardiens disposent de différents outils logiciels, comme un CRM (Customer Relationship Management) ou des applications mobiles qui vont progressivement être disponibles sur le périphérique HP.

En parallèle, une fois de retour dans leur loge, les gardiens poseront leur appareil sur une station d'accueil reliée à un écran, un clavier, une souris.

La solution en un coup d'œil

Hardware

- HP Elite x3

Avantages

Une meilleure productivité et une valorisation du métier

« Mettre entre les mains d'un gardien, un tel outil a eu pour effet de valoriser la fonction » assure Pierre Greco. Toutes les personnes qui ont participé aux premiers tests sur les sites pilotes ont fortement apprécié le fait d'utiliser un moyen ultra-moderne pour communiquer avec les locataires et le bailleur social. En outre, le HP Elite x3 est équipé d'un assistant numérique, Cortana, qui permet de prendre de prendre vocalement des rendez-vous avec les habitants et de noter directement leurs demandes. La mobilité est donc un élément majeur de la transformation digitale et assure l'accès à la bonne information au bon moment et au bon endroit.

La solution de mobilité choisie par Paris Habitat s'appuie sur un produit professionnel, robuste, fonctionnant dans l'environnement Windows et répond aux besoins d'ergonomie et de sécurité. Rappelons que l'appareil dispose d'une reconnaissance d'empreintes digitales et faciale. Enfin, en mobilisant ses processus métiers avec le HP Elite x3, Paris Habitat va accroître productivité de ses gardiens. Quant au coût total de possession, il sera amélioré en tenant compte du fait qu'un seul appareil suffit désormais remplir différentes tâches et qu'une seule licence par utilisateur est nécessaire. Dès lors, la ligne fixe installée dans chaque loge pourrait disparaître.

L'Elite x3 et ses accessoires permettent donc de mutualiser plusieurs fonctions en un seul appareil : Le smartphone en mobilité qui fait aussi office de tablette avec son grand écran, le mode Continuum qui transforme l'appareil en un véritable PC fixe au bureau. Et le fait de pouvoir passer de l'un à l'autre sans discontinuité logicielle est un avantage énorme.

Le HP Elite x3 avec son écosystème d'accessoires remplace différents appareils par un seul outil : un smartphone, un téléphone fixe, un client léger, une tablette et permet au gardien de loge de pouvoir travailler en mobilité, ce qui n'était pas le cas avant.

Enfin, le fait de pouvoir utiliser notre bureau Citrix® sur l'Elite x3 et ses accessoires permet au gardien de retrouver l'environnement de travail qu'il connaît déjà au travers de son client léger en loge. Mais maintenant, il dispose de la même puissance de travail mais tout en étant mobile lors ses déplacements.

Découvrez tous les détails sur hp.com/go/elitex3

Sign up for updates
hp.com/go/getupdated



Share with colleagues



Rate this document

© 2017 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modification sans préavis. Les seules garanties sur les produits et services HP sont exposées dans les déclarations de garantie expresses qui les accompagnent. Aucune partie de ce document ne peut être considérée comme constituant une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité en cas d'erreurs techniques, d'erreurs rédactionnelles ou d'omissions dans ce document.

Microsoft and Windows are either registered trademarks or trademarks of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries.

Citrix is a trademark of Citrix Systems, Inc. and/or one more of its subsidiaries, and may be registered in the United States Patent and Trademark Office and in other countries.

4AA7-0735FRE, novembre 2017

