



Gestion des réclamations et états des lieux

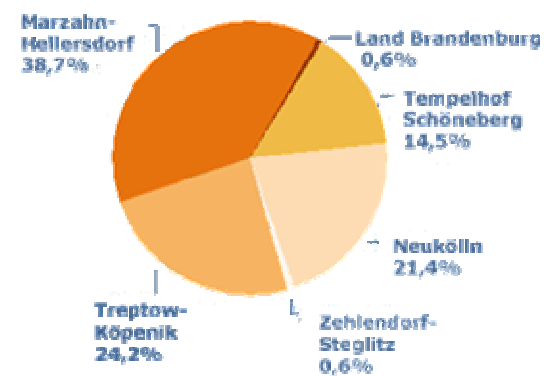
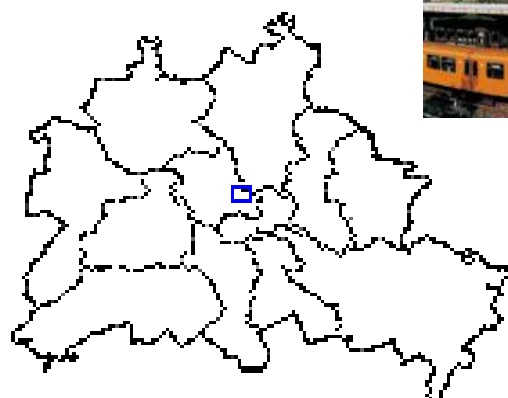
**Suite de l'expérimentation présentée en septembre 2002
sur l'intégration des technologies mobiles dans le système
d'information**

par Jean-Philippe Laville de STADT UND LAND - Berlin

...> STADT UND LAND



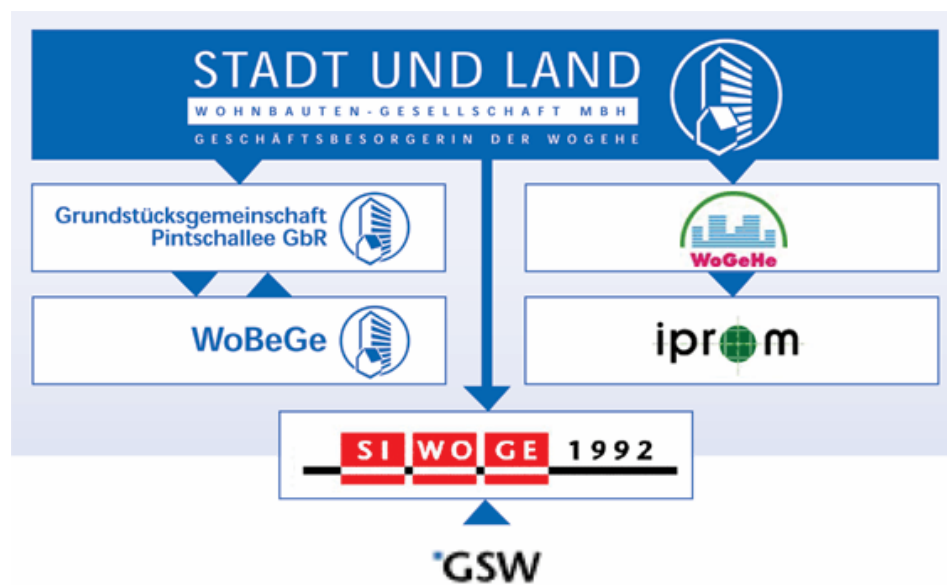
> Répartition géographique



...> STADT UND LAND



Salariés: 790
CA : 285 Mio. €
Logements: 64.340





Le Projet Trusted@work4homes



Les participants



Empirica Gesellschaft für Kommunikation und Technologieforschung mbH



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

Union sociale pour l'habitat



Moulins Habitat O.P.A.C. de la Ville de Moulins



Le Toit Angevin



STADT UND LAND Wohnbautengesellschaft mbH



Volkswohnung GmbH



Nassauische Heimstätte Wohnungs- und Entwicklungsgesellschaft mbH



Northern Ireland Housing Executive

...> Les projets européens



> @work4homes: le site de Berlin [Mobilité]

- Optimiser le traitement des réclamations
- Améliorer la qualité du service auprès des locataires
- Réaliser un retour sur l'investissement par des gains de temps

Mise en place de nouvelles techniques mobiles de communication auprès des gardiens et ouvriers de l'entreprise

Trusted@work4homes: le site de Berlin [Sécurité et Mobilité]

- Optimiser l'état des lieux
- Améliorer la qualité du service auprès des locataires
- Réaliser un retour sur l'investissement par une meilleure qualité des informations (banque de données techniques)

Mise en place de nouvelles techniques mobiles de communication auprès des agents immobiliers





> Infrastructure technique

- 
- > 1. Infrastructure pour la communication (VPN)
 - 2. Postes mobiles
 - 3. Portail internet



> Installation d'une infrastructure de communication

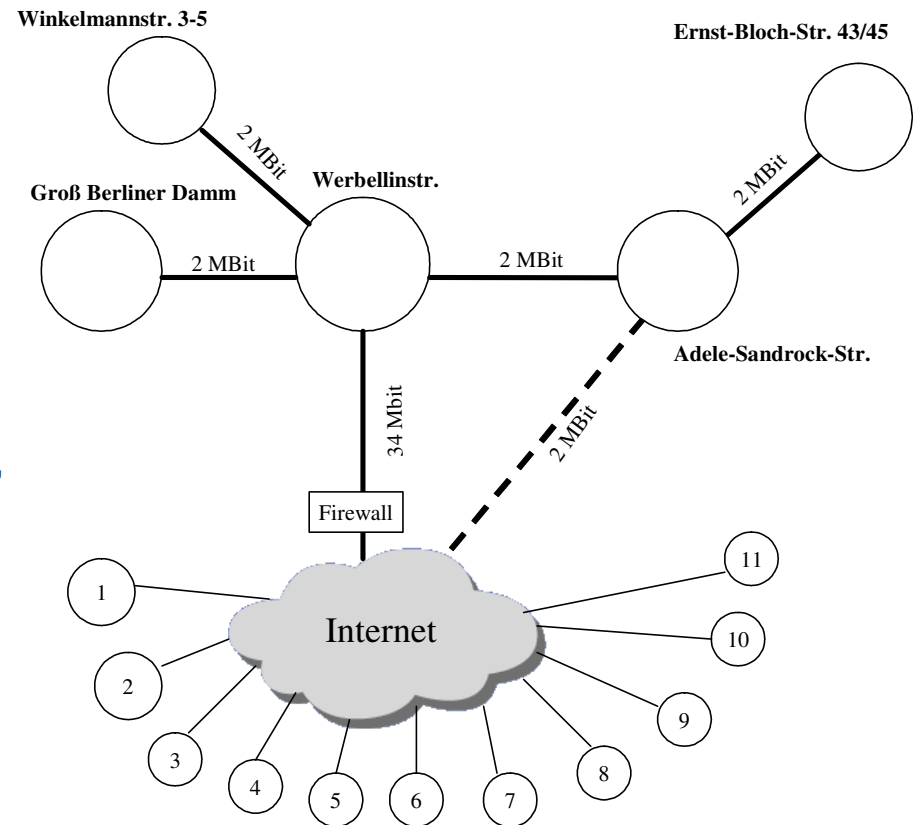
> Installation d'un réseau privé virtuel (VPN)

→ Délégation de l'infrastructure au fournisseur internet

→ Utilisation de nouveau type de connexion (ADSL)

→ Utilisation de connexions mobiles (GSM, GPRS)

→ Utilisation de Standard pour la sécurité (IPsec)

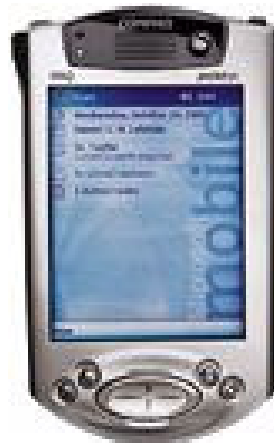




> Postes mobiles I

> PDA (Ipaq Compaq 3870) et portable (Ericsson T68) communiquent avec Bluetooth – communication internet via GSM ou GPRS

Les PDA sont utilisés par deux groupes de gardiens (10)

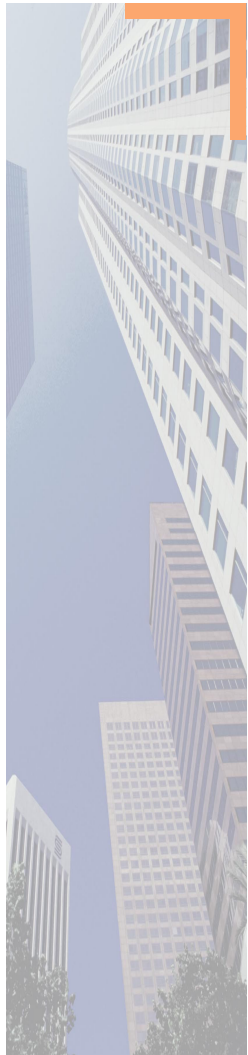


...> @work4homes: le site de Berlin



> Postes mobiles II

> Utilisation d'un combiné PDA et Portable (Siemens SX 45)
Utilisé par les ouvriers sur place (5)



die
all-in-one
lösung





> Postes mobiles III



- > Telekom T-Sinus Pad: Webpad avec une connexion DECT / communication Internet par ISDN (RNIS)
Utilisés par les gardiens dans leur appartement (5)



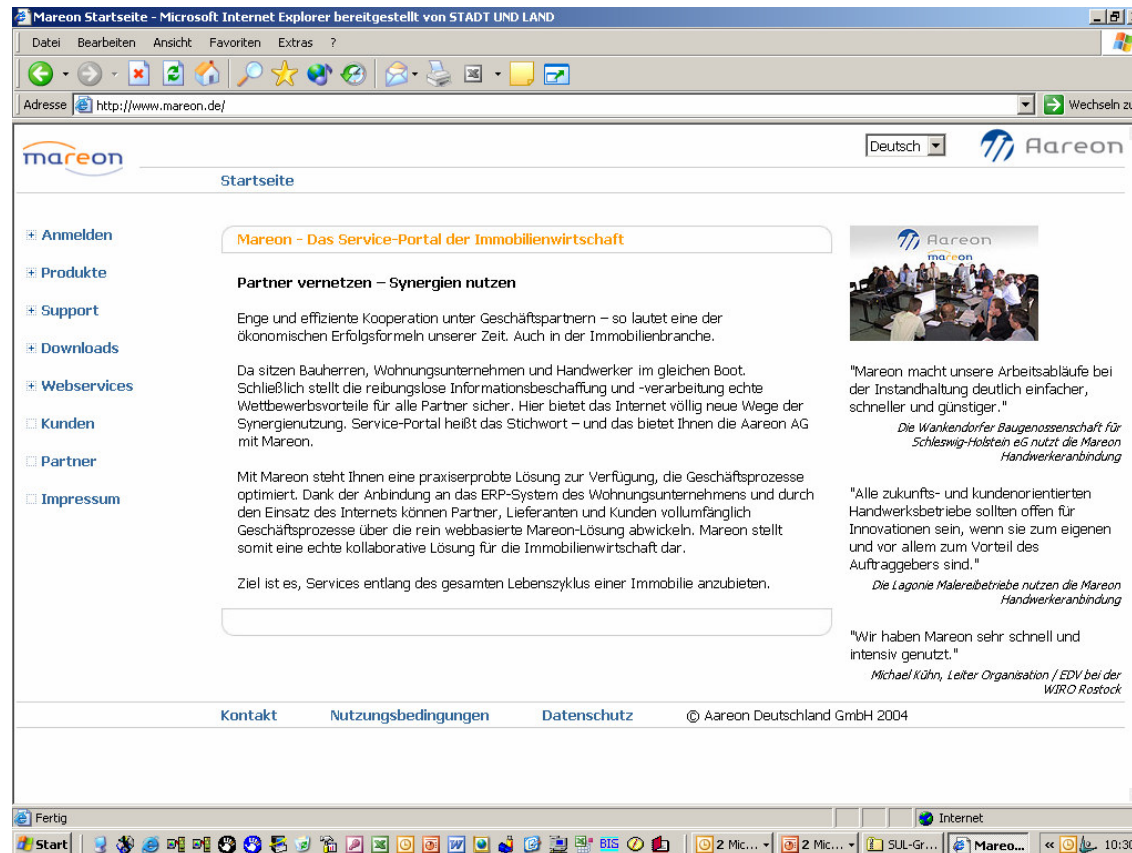
...> @work4homes: le site de Berlin



> Le Portail internet MAREON

> Interface entre le portail et notre solution ERP WOHNDATA (Aareon)

Les utilisateurs sur place ont accès exclusivement aux informations nécessaires.

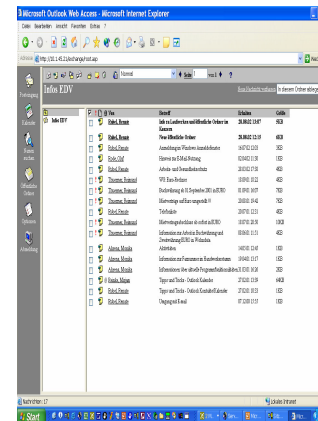
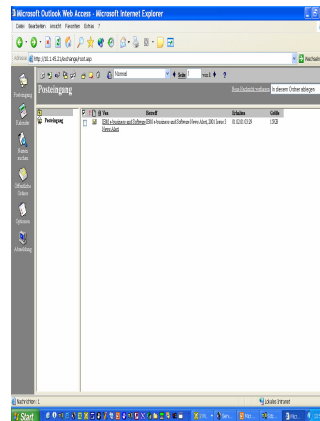


...> @work4homes: le site de Berlin



> Accès par le browser au serveur Exchange

> L'utilisateur a la possibilité d'accéder au serveur Exchange de STADT UND LAND
Une interface pour le PDA a été programmée avec WebOutlook





> *Comment avez-vous résolu la question des PDA ?*



Les difficultés auxquelles nous nous sommes heurtés sont le **chargement et l'autonomie** des appareils limitée à deux ou trois heures, **leur taille** trop petite pour certains fonctionnements, et la perte de configuration avec l'autonomie rendant l'appareil inutilisable. La solution envisagée a d'abord été de réaliser une relation on line entre le PDA et le réseau. **GSM et GPRS ne sont guère mieux**, parce que l'envoi des données est plus rapide mais que **la sécurité** – notamment la vérification du mot de passe - **freine** ce passage. Aujourd'hui, on s'oriente plus vers un système off line pour les états de lieux et les banques de données. Reste à trouver le bon appareil.

17 octobre 2002

...> Trusted@work4homes: le site de Berlin



> Optimiser l'état des lieux



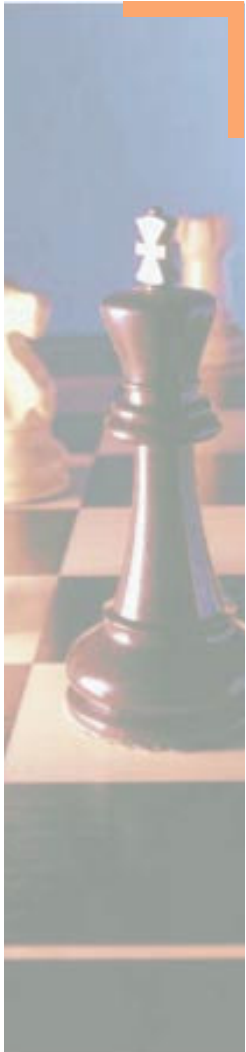
→ Inventaire

Maintien d'une banque de données techniques actuelle

→ Constat /réclamations

Signature du locataire sur un support électronique

Envoi différé du compte rendu



...> Trusted@work4homes: le site de Berlin



> Techniques mobiles





> Systèmes



1. Interface avec WohnData
Serveur de communication/ Logiciel WohnBau Bonn
Technique mobile Windows CE
2. Interface avec Blue Eagle
Serveur de communication/ Logiciel WohnBau Bonn
ou/ et interface SAP
Technique mobile Windows CE ou Tablett PC

Réalisation du projet

1. Release Décembre 2004 - Septembre 2005
2. Release Avril 2005 - Septembre 2005