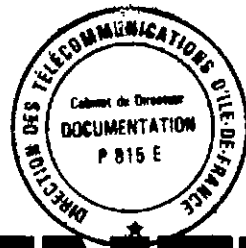


2826

Revue du Minitel, N° 4, février-
Mars 1986, pp. 21-26



ENTREPRISES

PROFESSIONNEL, LE MINITEL!

PATRICE LANOY

Il répare les machines à distance, il commande les pièces détachées, il fait vendre des voitures. Le petit terminal a plus d'un tour dans son sac. Très bon marché et répandu largement, le Minitel se révèle un outil professionnel aux multiples qualités. Voici trois applications significatives du « boom » de la télématique d'entreprise.

LE Minitel vit son âge adulte. La preuve ? Le monde professionnel s'en est emparé. L'entreprise a accepté, digéré la télématique. Les Minitels ont envahi les bureaux où ils ne servent pas qu'à se connecter au « 3615 »... aux frais de l'employeur. Tant s'en faut.

Les applications les plus courantes y sont, comme dans le grand public, les messageries électroniques. Mais là, point d'anonymat. Les propos sont moins lestes que sur Aline ou Turlutel. Il s'agit plutôt de rendre plus efficaces les communications internes de la firme. Et les entreprises ne se limitent pas à cela. Elles essaient de tirer le meilleur parti des possibilités de la télématique en créant de multiples services originaux. Notre enquête nous a mené au sein de trois grandes entreprises particulièrement novatrices.

La direction commerciale de Renault utilise depuis quelques années un courrier électronique perfectionné et vient d'introduire une gestion des stocks de véhicules disponibles chez les concessionnaires.

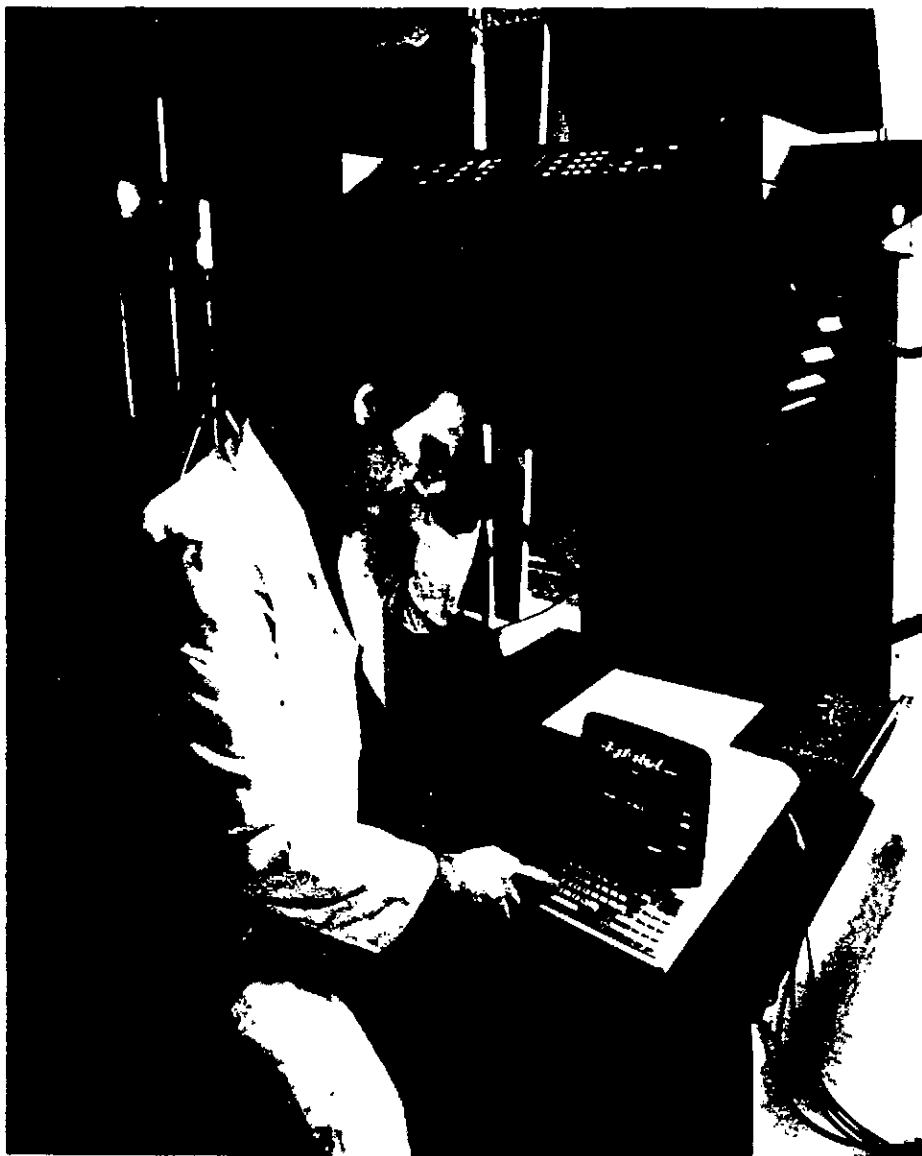
Chez Facom, les relations avec les distributeurs s'établissent depuis 1984 par Minitel. Le grand spécialiste français de l'outillage supprime peu à peu le papier dans les communications avec son réseau commercial.

Enfin, Agfa Gevaert réalise ainsi actuellement un système particulièrement souple et simple d'utilisation, pour diagnostiquer à distance des pannes intervenant sur des bancs de photomontage installés chez des imprimeurs ou dans des agences de publicité.

Renault fut un pionnier de la télématique. La Régie nationale a une

tradition de pointe dans le domaine de la communication et la concurrence âpre que se livrent les constructeurs automobiles facilite l'introduction de toute technique apte à augmenter les performances commerciales de l'ensemble du réseau. Jean-Benoît Carreau, responsable à la direction commerciale de la mise en œuvre des médias électroniques, a participé à la longue croisade des « télématistes ». « Dès le départ, nous avons formé une équipe qui croyait à la télématique, commente-t-il, et la première grande utilisation a été, en 1981, la mise en place d'une messagerie électronique. »

Au début de 1986, ce sont 1 800 abonnés qui utilisent régulièrement ce service au sein du réseau Renault. « Rapidement, la conviction en faveur du courrier électronique a été très forte et les fonctions classiques de la messagerie (lire, écrire, archiver, créer



Opération de télédiagnostic, réalisée par Minitel, de pannes survenues sur des bancs de reproduction Agfa-Gevaert utilisés en photocomposition

un formulaire) ont connu un succès évident ! »

Pour Jean-Benoît Carreau, la télématique est synonyme de productivité : « L'importance de la vitesse de circulation de l'information est telle que nous aurions du mal à revenir à la situation antérieure. La masse d'informations de types différents, qui transitait sous forme papier par des circuits lourds et longs, est aujourd'hui considérablement allégée. »

CETTE télématique « anti-inertie », à qui s'adresse-t-elle ? « Nous avons quelques abonnés extérieurs (l'agence de publicité Publicis, avec 60 Minitels, les filiales financières, avec 200 postes), une centaine d'abonnés à la direction commerciale, 200 abonnés dans les douze directions commerciales et zones, et environ 1 000 abonnés dans les succursales à travers toutes la France », précise Jean-Benoît Carreau.

Mais la messagerie mise en place au sein de la direction commerciale de Renault par la société de services GFI présente-t-elle toutes les garanties de confidentialité ?

« Comme environ 60 % des messageries, nous avons subi pendant un temps un piratage », avoue son responsable. Aux grands maux les grands remèdes : après avoir longtemps refusé un surcroît de protection, pour conserver un mode d'accès simple, les utilisateurs de Renault se sont aperçus que le noyau même du système était pillé. Une protection complète fut alors introduite, avec un jeu de doubles mots de passe, créés par un algorithme, propre au serveur. Et au terme de trois tentatives de connexion infructueuses, le terminal est bloqué.

Chez Renault, la solution passera un jour ou l'autre par la combinaison de la carte à mémoire et du terminal Minitel. « Nous débutons actuellement, avec la société Segime, les essais de carte à mémoire », annonce Jean-Benoît Carreau, et nous l'introduisons dans un premier temps pour faciliter l'accès au système. » Démonstration immédiate : dès l'introduction de la carte de Jean-Benoît Carreau dans le lecteur, le Minitel compose le numéro du serveur et réalise toutes les opérations de connexion, conformément aux instructions codées de la puce.

La Régie a par ailleurs mené une étude particulièrement intéressante sur les nouveaux flux d'information induits par le courrier électronique. Compte tenu de la taille de l'échantillon et de l'ancienneté des services, ces résultats sont des indices de premier choix.



A la question « Pensez-vous que la messagerie est complémentaire du téléphone? », on ne sera pas surpris que 88 % des 116 sondés par le GFI aient répondu par l'affirmative, alors que 4,3 % seulement pensent le contraire. En revanche, parmi ces sondés, qui sont des concessionnaires, seulement 42 % utilisent la messagerie à des fins professionnelles, tandis que 23 % déclarent le contraire et que 35 % ne répondent pas à cette question.

DE la même manière, 71 % des personnes interrogées estiment que la messagerie favorise la vitesse de transmission de l'information et 70 % considèrent que c'est là un moyen de travail essentiel dans l'avenir.

Il faut également noter que 52 % des utilisateurs avouent que la messagerie n'a pas changé leur façon de travailler. Pourtant, la télématique s'intègre plus facilement que prévu. Quand Jean-Benoît Carreau évoque les freins à la mise en place de cette messagerie, il parle surtout en termes de culture. « Les difficultés de manipulation sont mineures, précise-t-il, et la principale garantie de succès est l'importance du nombre d'abonnés. »

Les lendemains télématiques vont, chez Renault, au-delà de la messagerie.

Le Minitel chez Renault: un lien privilégié entre les agents et leurs succursales

RSVP — traduisez : Renault Service Videotex Professionnel — vient de démarrer au mois d'octobre dernier, toujours sous l'égide de Jean-Benoît Carreau.

Ce service est un « lien privilégié » destiné à relier les agents aux succursales dont ils dépendent. Imaginez un agent sur le point de conclure une vente. Soudain le client : « Oui, ce modèle me plaît, mais est-il disponible immédiatement, en rose métallisé, une boîte 5 vitesses et vitres teintées? » Il faudrait pouvoir répondre du tac au tac... Mais jusqu'ici une seule solution :

le vendeur téléphone à sa succursale. Avec de la chance, il trouve le responsable des stocks et, si tout va bien, il obtient une réponse positive dans un délai correct. Mais le risque est grand, qu'impatient, le client tourne les talons et se dirige vers un concurrent. Le service RSVP arrange l'affaire : il fournit l'information exacte immédiatement. Le serveur communique l'état des stocks pour la région et le vendeur sait en quelques instants si le mouton à cinq pattes de son client est disponible. Il peut aussi effectuer la réservation ou connaître l'état des stocks de pièces détachées et même communiquer avec sa succursale par une boîte aux lettres particulière. Chacune des succursales gère ainsi en moyenne une cinquantaine d'agents (hors zone urbaine). Sur cette « application très professionnelle », on préfère garder, chez Renault, une certaine discrétion.

Chez Facom, le grand saut dans le monde du videotex date de 1983. Mené rondement par Jean-Dominique Delavallée, chargé des recherches commerciales, le projet concerne l'amélioration des relations commerciales avec les distributeurs des produits.

D'emblée, Facom retient cinq applications : saisie des commandes, interrogation du tarif et de l'état des stocks, suivi des commandes, statistiques et,

bien sûr, messagerie. Pour faire simple et vite. Facom ne développe pas son propre serveur, mais héberge ses produits chez IBM, en « service bureau ».

LE premier distributeur est relié en juin 1984 et, depuis lors, plus de la moitié des 250 distributeurs de la marque ont été branches.

« Il s'agit d'une véritable aide à la gestion, resume Jean-Dominique Delavallée, en soulignant le rôle précieux du lien que crée la messagerie, avec ses applications complémentaires comme l'annuaire, l'agenda et le journal interne Facom. Les utilisateurs sont pleinement satisfaits et le système aboutit à une certaine fidélisation de nos interlocuteurs, tout en favorisant l'accroissement du chiffre d'affaires. On évite une masse de courrier, de facturation téléphonique. Et l'importance du trafic qui transite par le Minitel est telle que l'on pourrait supprimer une part du personnel précédemment affecté à cette tâche. En fait, ces employés vont être formés à d'autres missions, comme l'organisation ou la vente téléphonique. »



Chez Facom : 1 800 connexions par mois pour 200 distributeurs et 100 vendeurs

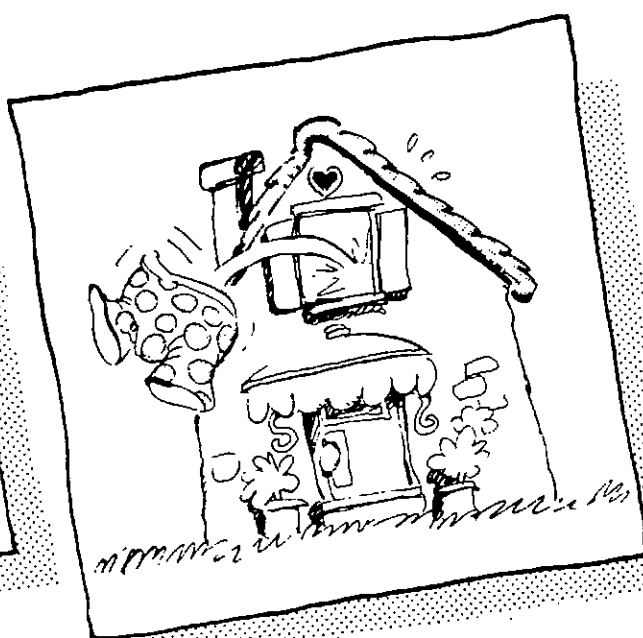
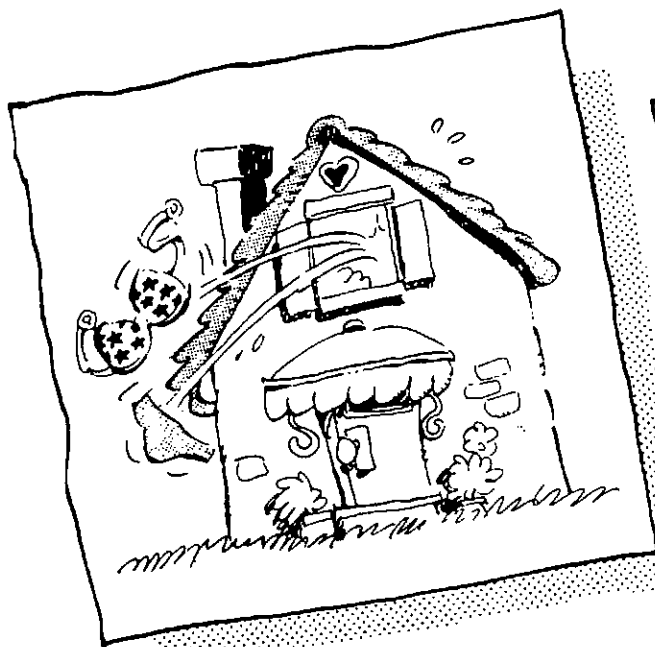
Chaque abonné utilise le service en moyenne une fois tous les deux jours, avec un total de une heure à une heure et demie par mois hors commandes (deux à trois heures par mois pour celles-ci). La moitié des abonnés utilisent le Minitel pour passer l'intégralité de leurs commandes, alors que le

système était conçu comme un système de dépannage pour les petites commandes ponctuelles.

Le nombre des connexions atteint désormais le chiffre de 1 800 par mois pour 200 distributeurs et 100 vendeurs abonnés. Jean-Dominique Delavallée estime le coût d'utilisation du serveur d'IBM à 120 000 F par mois, et le service est facturé aux distributeurs sur la base de 3 500 F la première année et de 500 F l'année suivante. Le responsable télématique prévoit d'utiliser à terme le Minitel pour éditer les factures chez le client, estimant que l'assimilation, hormis quelques problèmes de détail, s'est parfaitement déroulée chez la plupart des distributeurs.

Il regrette cependant les difficultés de connexion que l'on rencontre encore dans certaines régions, mais se félicite de l'aide de la DGT pour la distribution des terminaux, là où l'annuaire électronique n'est pas encore diffusé. Les problèmes de confidentialité ne se posent apparemment pas dans ce cas : chaque utilisateur dispose bien sûr de son code d'accès et d'un numéro propre.

Enfin les distributeurs peuvent avoir accès aux statistiques réalisées



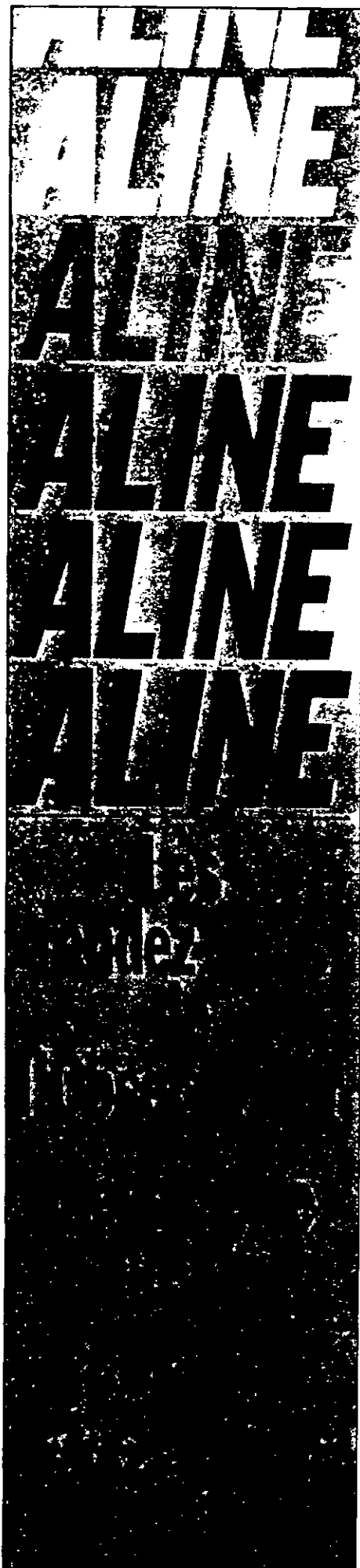
**Aime-moi,
MIMI !**

MESSAGERIE-DIALOGUE

36 15 91 77

Tapez MIMI, MIMI 1, MIMI 2, MIMI 3





par le système sur leur chiffre d'affaires instantané, ou à l'ensemble des commandes enregistrées par Facom, afin d'opter éventuellement pour des produits de remplacement en cas de rupture de stock chez le fabricant.

Chez Agfa-Gevaert, la telermatique se décline, depuis plusieurs années : passation de commandes, échange d'informations, description des produits et consultation de la liste des déposants. Agfatel, la boîte aux lettres électronique de la division graphique et reprographique de la société, fonctionne plutôt bien et la plupart des commandes et des consultations du catalogue transitent désormais par ce nouveau média.

M AIS depuis janvier 1986, Agfa-France va plus loin. Elle propose à ses clients un télédagnostic des pannes sur les « caméras » de la marque. Ces caméras sont en fait de véritables bancs de montage, utilisés par les photocomposeurs pour « monter » une page de magazine. Ces matériels de précision permettent, par un jeu de miroirs, d'objectifs et de filtres, de faire varier les proportions d'un document pour l'insérer à la bonne échelle dans une maquette, en le photographiant. L'ensemble des opérations de réglage est géré par un microprocesseur, dirigeant au moyen de petits moteurs électriques les mouvements de la caméra, des filtres et du zoom. « Au départ, explique le responsable du projet chez Agfa, Patrick Daniel, nous voulions faire du télédagnostic direct. Le client en panne appelait un technicien, celui-ci définissait grossièrement la zone de la panne et renvoyait directement au microprocesseur de la caméra, relié au réseau téléphonique via un modem, un petit programme de test. L'intervention se faisait ensuite de façon classique. Les fausses pannes, dues à des erreurs de manipulation, étaient ainsi en principe identifiées avant le déplacement du technicien. » Ce souci d'efficacité rencontrait cependant des difficultés économiques. Le prix des modems testés à l'époque du projet (7 500 F l'unité) pesaient par trop sur le prix de la caméra (de 40 000 F à 100 000 F).

« Et déjà, se souvient Patrick Daniel, l'arrivée du Minitel apportait d'autres promesses. »

Les possibilités propres du Minitel ont en effet fait basculer le projet : non seulement il devenait économiquement réalisable, le surcoût de réalisation étant modeste, mais, en outre, Patrick Daniel a imaginé une procédure qui dispense l'opération de télédagnostic de toute intervention humaine.

Le client qui souhaite un diagnostic appelle simplement le service commun Agfatel (Télérel 2, code Agfa) et choisit au menu l'opération « télédagnostic ».

Par le truchement d'un serveur installé dans la région lyonnaise, il se trouve alors connecté à un micro-ordinateur Tandy TRS 80 sur lequel « tourne » le logiciel de télédagnostic.

Il faut bien sûr qu'au préalable sa caméra Repromaster ait été équipée d'un interface adéquat, permettant d'adapter les procédures Minitel à celles du microprocesseur interne de la machine. Patrick Daniel ne pense pas équiper de cette façon le parc existant, les difficultés d'adaptation des anciennes caméras étant réelles. Seules bénéficieront donc de cette possibilité les nouvelles générations d'appareils commercialisés depuis la fin 1985.

Revenons à notre client, au chevet de sa caméra et en contact avec le diagnostic telermatique. Le programme lui propose à ce moment de choisir parmi neuf tests disponibles.

Patrick Daniel travaille à plein temps sur ce projet depuis un an et la procédure adoptée devrait éviter toute intervention d'un opérateur pendant le diagnostic. Une fois la panne identifiée, le TRS 80 rend compte de son analyse par l'impression d'un listing et le technicien de dépannage est informé de la nature de l'intervention qu'il aura à mener sur place.

De plus, le problème le plus fréquent rencontré dans le premier système, la perte du programme provoquée par le client, devrait être résolu par le stockage systématique des programmes par le biais du Minitel.

M AIS Facom a rencontré quelques difficultés inhérentes au format de l'information telermatique. En effet, ces micro-ordinateurs codent l'information sur 8 bits. Le Minitel utilise, lui, un format de 7 bits. Au dire de Patrick Daniel, « cela complique inutilement le travail dans ce type d'application ». Sur le plan commercial, cette « première » constitue un argument de poids pour Agfa. Les concurrents n'ont pas (encore) développé ce type d'application. La rapidité d'exécution devrait plaire à la clientèle, faite d'imprimeurs et de photocomposeurs. En effet, la panne d'une machine risque de compromettre les délais de fabrication des journaux ou des magazines.

Toutefois, ce service demande un minimum d'attention de la part des utilisateurs. Il réclame, par exemple, de ne pas oublier de brancher le Minitel sur la caméra... comme au début de la démonstration qui nous a été faite. ●