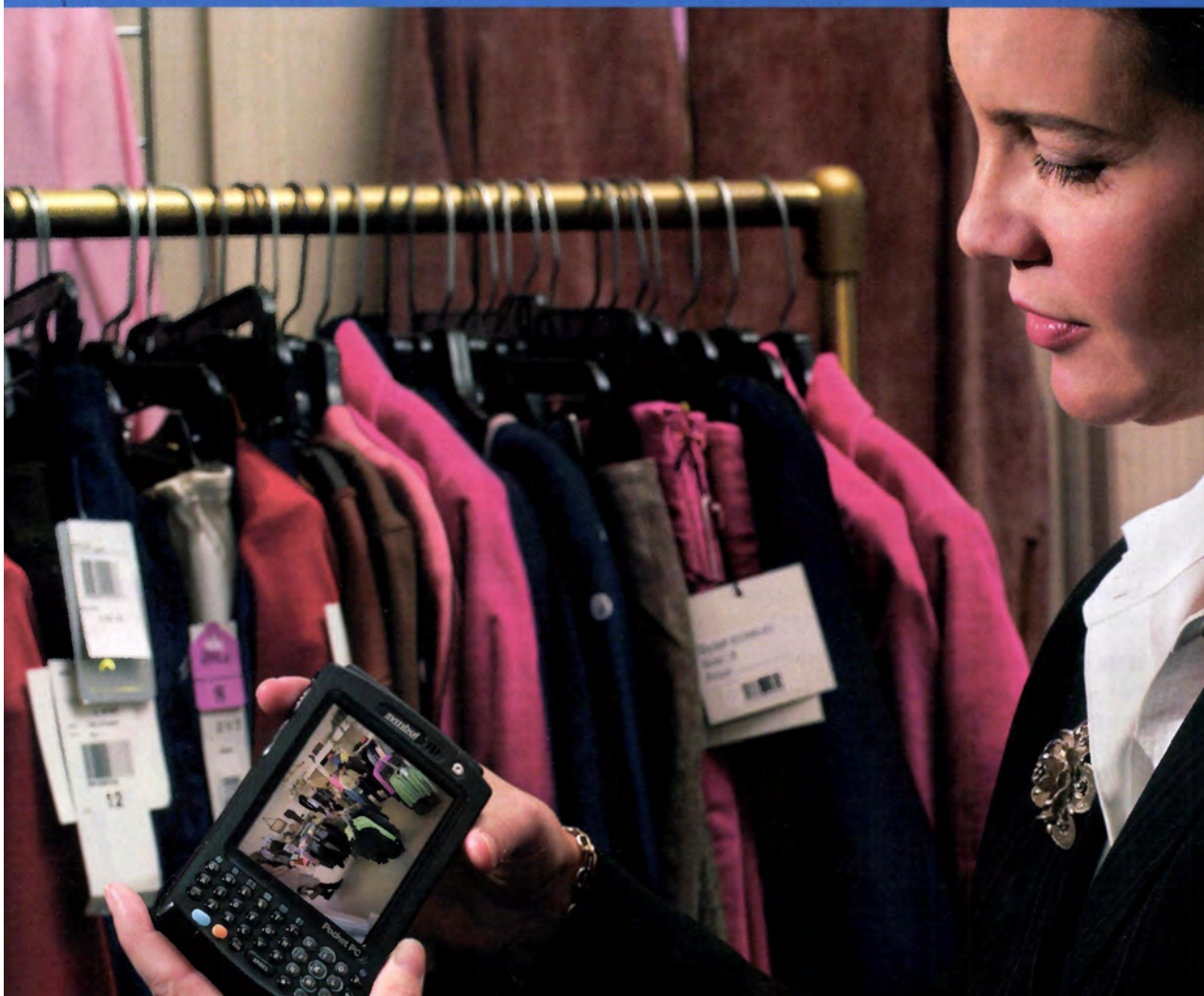


## ➔ QUESTIONS D'ARGENT



# Pourquoi adopter le PDA ?

Faciliter les inventaires, gagner du temps sur les opérations de retour, vérifier la disponibilité d'une taille, suivre les stocks en temps réel... Les applications liées à l'utilisation des PDA dans les points de vente ne manquent pas.

© Groupe New York



**DOSSIER | TERMINAUX MOBILES**



Imaginez la scène : samedi après-midi, en pleine période de soldes, dans une boutique d'une célèbre marque de vêtements, la file d'attente compte facilement une quarantaine de personnes et s'éternise pendant de longues minutes qui pourraient même tenter les moins motivées de renoncer à leurs achats. Pour pallier cette situation inconfortable pour les clients comme pour l'enseigne, les terminaux mobiles, ou personal digital assistant durcis (en comparaison avec les PDA grand public), constituent la solution idéale.

**Véritables outils d'aide à la vente**

Aux Etats-Unis, la pratique est déjà largement développée : un vendeur, dans les rayons, scanne les articles choisis. Grâce à une mini-imprimante intégrée, un ticket est édité. Le client ne passe en caisse "que" pour effectuer le règlement, réduisant ainsi considérablement les temps d'attente. Nous n'en sommes pas encore là en France, mais confrontés à de nouveaux défis en lien avec l'évolution des besoins de la clientèle, et dans un contexte de forte concurrence, les enseignes et distributeurs se doivent de trouver des solutions efficaces, et n'hésitent pas à s'appuyer sur les fonctionnalités des terminaux mobiles.

S'ils ont fait leur apparition dans la grande distribution voici une ving-



S'ils ont fait leur apparition dans la grande distribution voici une vingtaine d'années, leur utilisation ne se limite plus aux traditionnels inventaires et contrôles des prix. Au fil des ans, ils sont passés de l'entrepôt à la surface de vente.

taine d'années, leur utilisation ne se limite plus aux traditionnels inventaires et contrôles des prix. Au fil des ans, ils sont passés de l'entrepôt à la surface de vente. « Depuis deux ou trois ans, remarque Bernard Volcke, directeur commercial de Motorola France, l'un des principaux acteurs de la spécialité, les PDA sont utilisés comme de véritables outils d'aide à la vente et permettent de vérifier la disponibilité des stocks et leur visualisation en temps réel. Certaines applications étaient inimaginables ne serait-ce qu'il y a huit ans. »

**Un secteur dynamique**

Et sur ce secteur résolument dynamique, les principaux acteurs, qu'ils soient fabricants, développeurs ou intégrateurs, affichent tous des taux de croissance à faire pâlir d'envie d'autres marchés de niche. En quatre ans, Motorola EMB, par exemple, a vu son chiffre d'affaires doubler. « La grande distribution est demandeuse et souhaite des solutions complètes, constatent d'une même voix Jean-Robert Laffay, responsable marché retail, et Eric Delaneau, responsable marketing, pour Intermec. De gros progrès ont été effectués : aujourd'hui, les PDA se présentent avec un écran en couleurs, un clavier tactile, une im- ▶



"L'utilisation des terminaux mobiles pour la réception et la mise en stock des marchandises a permis un gain de temps de 40 à 50 %."  
 FRÉDÉRIC DUFAU-JOËL, DIRECTEUR DES SYSTÈMES D'INFORMATION DE SAMSE LA BOÎTE À OUTILS



► *primante et certains sont même équipés d'appareil photo. Ils résistent aux chutes et leur ergonomie a été étudiée avec soin, notamment pour les secteurs où les employés sont majoritairement des femmes. Leurs formes sont ainsi adaptées aux mains fines.* »

### Davantage de réactivité

Mais quel est l'intérêt pour des vendeurs d'être mobiles? « Depuis un an et demi, nos vingt-six magasins de bricolage sont équipés de trois à dix PDA selon leur superficie, développe Frédéric Dufau-Joël, directeur des systèmes d'information de Samse La Boîte à Outils. Ils sont notamment utilisés pour vérifier la conformité entre les bons de commande et les colis réceptionnés ou effectuer les inventaires tournants. » Mais à côté de ces utilisations "traditionnelles", les terminaux vont plus loin. En effet, ils peuvent indiquer très rapidement au vendeur des articles complémentaires à conseiller, par exemple, à un client désireux de refaire le carrelage de son salon: le nombre de carreaux nécessaires selon la superficie à cou-

# 30 %

C'est le gain de productivité qu'ont réalisé les 80 magasins Gémio (groupe Eram) en utilisant des PDA pour gérer les soldes.



© Nomadavance

vrir, leur disponibilité, mais aussi la quantité de mortier-colle ou de joints, le nombre de croisillons... vont apparaître sur l'écran. Dans ce cas, la démarche ressemble à celle utilisée par certains sites marchands sur internet, qui proposent des produits liés: un pull ou une cravate vont être suggérés pour s'accorder avec la chemise que le consommateur vient de mettre dans son panier virtuel. Certaines enseignes de l'univers cosmétiques et beauté projettent d'ailleurs de s'équiper. Ainsi, une vendeuse pourra proposer instantanément le rouge à lèvres et le mascara se mariant sans défaut avec les fards à paupières choisis par une cliente. Mais plus qu'un outil d'aide à la vente, la grande distribution alimentaire souhaite utiliser les terminaux mobiles pour "pousser" les chefs de rayon hors de leur bureau. « Les supermarchés Atac ont profité du lan-



« La nouvelle organisation des soldes va certainement renforcer l'utilisation des PDA pour gérer plus facilement le rétiquetage. » Valérie Gauderon, responsable marketing opérationnel de Nomadavance.

cement du nouveau concept *Simply Market* pour s'équiper de PDA connectés en WiFi, explique Valérie Gauderon, responsable marketing opérationnel de Nomadavance, afin de faciliter le réassort. Les chefs de rayon ont désormais la possibilité de vérifier les stocks au milieu des linéaires et de passer les commandes directement depuis leur terminal. Ainsi, ils font preuve de davantage de réactivité. »

### Un investissement élevé

Mais qu'en est-il du prix de ces équipements? L'investissement vaut-il le coup (ou le coût)? De l'avis même de nombreux professionnels, enseignants, intégrateurs comme concepteurs de logiciels, il n'est pas toujours évident de calculer concrètement le retour sur investissement. Il faut compter en moyenne entre 800 et 1 100 € par PDA pour effectuer des opérations d'inventaire et de vérification de prix. Cette somme comprend les terminaux mobiles, l'application logicielle, les services et la maintenance. « Pour l'équipement en réseau WiFi des points de vente de type grand magasin ou enseigne de sport ou textile, en comptant quatre bases radio par magasin et en incluant les services et la maintenance associés, un budget de 1 500 à 2 000 € par PDA doit être prévu, complète Valérie Gauderon. A cela s'ajoutent les coûts de déploiement du réseau WiFi et du pilotage du projet. »

Cet investissement, qui peut sembler élevé au premier abord, tend à diminuer du fait de l'engagement ac- ►



Les PDA sont dotés d'un écran en couleurs, d'un clavier tactile et d'une imprimante. Certains sont même équipés d'appareil photo. Ici, le NC3 d'Intermec.

## Des tests utilisateurs indispensables

Développeurs de logiciels, distributeurs et fabricants de matériel sont unanimes. Il est indispensable de faire tester différents terminaux par les utilisateurs eux-mêmes. « Les vendeurs ont eu à essayer quatre PDA, précise Frédéric Dufau-Joël, DSI de Samse La Boîte à Outils. Ensuite, nous avons collecté leur retour pour déterminer notre choix, le modèle paraissant le plus fiable et

le plus simple à être retenu. Il nous a paru indispensable de procéder de cette façon. Les PDA doivent se faire oublier durant l'acte de vente. » Valérie Gauderon, chez Nomadavance, confirme: « Faire cet effort de consultation est indispensable. Et impliquer les utilisateurs est également une solution pour que ces équipements s'avèrent bien acceptés. Le succès des déploiements en dépend. » ●



© Motorola

Grâce à leur PDA connectés en WiFi, les chefs de rayon peuvent vérifier les stocks au milieu des linéaires et passer commande directement.

- tuel pour ces équipements. L'enseigne de vêtements et de chaussures Gêmo (groupe Eram) avait étudié, voilà cinq ans, la mise en place de cette solution, mais l'avait jugée trop onéreuse. C'est finalement l'an dernier qu'elle a décidé de déployer des PDA dans ses magasins, avec l'objectif clairement affiché d'augmenter la productivité.

#### Un amortissement en 24 mois

Pari réussi puisque Gêmo annonce un gain de 30 %, notamment pendant les soldes. « *En règle générale, l'amortissement est réalisé en moins de vingt-quatre mois, et même parfois en six mois. Tout dépend du mode de fonctionnement précédent* », atteste Bernard Volcke chez Motorola. Ces PDA contribuent également à donner une image plus dynamique et moderne de l'enseigne et valorisent sans conteste le travail des employés. Les tâches à faible valeur ajoutée sont, d'une part, effectuées plus rapidement, mais également de façon plus ludique.

Que ce soit en interrogeant les responsables ou les employés, il semble difficile de trouver des points négatifs à l'utilisation des PDA : une fois essayés, ils sont tout de suite adoptés ! Toutefois, la refonte des systèmes informatiques de back-office et la fiabilité des couvertures WiFi des points de vente (notamment dans les réserves et en extérieur), nécessaires au bon fonctionnement de ces solutions, constituent les derniers freins avant de s'engager vers le tout-mobilité. ●

Sophie Billon