

Simple

Innovant

Fiable

Budget maîtrisé

Connecté

# Référence

NOVEMBRE 2008\_N° 35

L'information réservée aux clients SFR Business Team

*Loin du bureau,  
je suis comme au bureau.*

## SOLUTION SFR GLOBAL ACCESS IPNET

Vous accédez à votre messagerie ainsi qu'à toutes vos applications, en haut débit (3G, Wifi...) et **en toute sécurité grâce aux infrastructures réseaux bout en bout fixes et mobiles** dont dispose SFR Business Team.

**SFR Business Team**

FAIRE ÉQUIPE AVEC VOUS

[sfrbusinesssteam.fr](http://sfrbusinesssteam.fr)

SFR Business Team, marque du Groupe SFR, s'appuie sur sa filiale Neuf Cegetel pour son réseau fixe et son offre Ipnet. Conditions disponibles sur [sfrbusinesssteam.fr](http://sfrbusinesssteam.fr) rubrique entreprises.

### Événements

SFR Business Team, une nouvelle entité au service des Entreprises

### Innovations

Le BlackBerry® Storm tactile en exclusivité SFR

**Fixe / Mobile / Internet**  
**La Convergence des offres**  
**au service de votre productivité**

**SFR Business Team**

[sfrbusinesssteam.fr](http://sfrbusinesssteam.fr)

# SFR Business Team

## Une nouvelle entité à votre service

Tout juste vingt ans après sa création, SFR est aujourd'hui le 2<sup>e</sup> opérateur français et le 1<sup>er</sup> opérateur alternatif européen (voir encadré), capable de répondre à l'ensemble de vos besoins. Notre ambition : vous apporter tous les bénéfices des mondes fixe, mobile et Internet.

**S**FR Business Team, la nouvelle entité dédiée aux entreprises et aux professionnels, détient une part de marché de 35% sur le mobile et 40% sur les réseaux VPN IP. Avec 2 millions de lignes mobiles et 184 000 sites d'entreprises raccordés en fixe, SFR Business Team réunit toutes les compétences et les savoir-faire fixe, mobile et Internet de SFR et Neuf Cegetel. Paul Corbel, Directeur Général de SFR Business Team, vous parle de cette nouvelle entité.

### Quels bénéfices vos clients vont pouvoir tirer de ce rapprochement ?

Entreprises comme professionnels sont de plus en plus exigeants : ils veulent avoir en face d'eux des partenaires experts dans leurs métiers, qui puissent anticiper leurs besoins et leur proposer des solutions vraiment adaptées, des offres tout à la fois simples et utiles. Sur un marché où les offres sont multiples et souvent complexes, nous allons désormais pouvoir faciliter la vie de nos clients, avec des solutions

“ Anticiper leurs besoins et leur proposer des solutions vraiment adaptées ”

### SFR : 1<sup>er</sup> opérateur alternatif en Europe

- 19,3 millions de clients mobiles, dont 4,7 millions de clients 3G/3G+
- 3,8 millions de clients Internet à haut débit au 30 juin 2008
- 12 milliards d'euros de chiffre d'affaires
- 10 000 collaborateurs
- 1<sup>er</sup> réseau très haut débit mobile en France avec 72% de la population couverte en 3G/3G+
- 49 000 km de réseau en fibre optique



Paul Corbel, Directeur Général de SFR Business Team

“ Notre ambition est d'être les champions de la relation client ”

qui répondent vraiment à leurs attentes, qu'il s'agisse de fixe, de mobile ou encore d'Internet.

### En matière de service client, quelle va être votre politique ?

Pour SFR Business Team, la qualité de la relation client est évidemment une priorité. Notre ambition est d'être les champions de la relation client et nous allons tout mettre en œuvre pour y arriver, en nous appuyant notamment sur un réseau de distribution direct et indirect, et un Service Client 100% dédié aux entreprises.

De plus, nous allons étendre au domaine du fixe une pratique que nous avons déjà expérimentée sur le mobile : la gestion client dédiée. Très concrètement, chaque client bénéficiera d'un interlocuteur unique qui lui fournira des informations sur son installation fixe comme sur son infrastructure mobile. ■

Découvrez dans le document joint à ce numéro, comment nos équipes placent votre satisfaction au cœur de leurs préoccupations.



### Contacts

- Pour tout renseignement ou assistance concernant la gestion de votre parc SFR, contactez votre Service Client au 0 811 907 907 (prix d'un appel local), du lundi au vendredi
  - Pour tout renseignement commercial, contactez votre Interlocuteur commercial habituel ou bien appelez le 0 800 457 457 (appel gratuit à partir d'un poste fixe) du lundi au vendredi de 9h à 18h.
  - Pour toute information sur l'offre SFR dédiée aux entreprises et aux professionnels, consultez notre site web : [www.sfrbusinesssteam.fr](http://www.sfrbusinesssteam.fr).
- Les noms de produits ou de sociétés mentionnés dans ce magazine ne sont utilisés que dans un but d'identification et peuvent constituer des marques déposées par leurs propriétaires respectifs. Retrouvez les conditions de nos offres sur le catalogue tarifaire en vigueur, disponible sur [www.sfrbusinesssteam.rubrique](http://www.sfrbusinesssteam.rubrique) Entreprises, Infos Légales.

Référence est une publication de SFR.  
SFR Business Team, marque du Groupe SFR, s'appuie sur sa filiale Neuf Cegetel pour son réseau et ses offres fixes - SFR SA au capital de 1 343 454 771,15 € RCS Paris 403 106 537 - Neuf Cegetel SA au capital de 33 814 228 € RCS Nanterre 414 946 194  
Directeur de la publication : Hafida Guenifoud. Rédacteur en chef : Stéphanie Cresme. Coordination : Kenza Bouamrani. Conception et réalisation : [www.quatrebis.fr](http://www.quatrebis.fr), Tél. 01 45 06 78 60. Rédaction des textes : Eric Saudemont.  
Crédits photos : SFR, Getty Images, Corbis, Fotolio, Christian Morel. Impression : Vincent. Les informations contenues dans ce document ne sont pas contractuelles. Toute reproduction est interdite sans l'autorisation de l'éditeur.  
Numéro ISSN : 1296 - 7629. Code logistique : 56262.

# Fondation Télémaque

## pour l'égalité des chances

Dans le cadre de la Fondation Télémaque, les collaborateurs de SFR accompagnent et soutiennent, pendant leur scolarité, des collégiens et lycéens talentueux et motivés, issus de milieux défavorisés.

fondation  
**Télémaque**

L'ascenseur social est en panne... Remettons-le en marche ! Tel est l'objectif de la Fondation Télémaque<sup>(1)</sup> créée en 2006 sous l'égide de la Fondation de France. Plusieurs années de réflexion et de travail préparatoire, en association avec le ministère de l'Éducation Nationale, ont été nécessaires pour élaborer ce projet. Une démarche qui a abouti à la mise en œuvre d'actions concrètes, sur le terrain, au plus près des bénéficiaires. En pratique, la Fondation apporte un accompagnement individualisé à des élèves méritants qui ne disposent pas des moyens de leur ambition. Dès le collège et jusqu'au baccalauréat, ces jeunes issus d'établissements partenaires bénéficient d'un double tutorat - référent scolaire et tuteur d'entreprise - ainsi que d'une aide financière.



Déjà initiateur en 2005 du programme "Passport Ingénieur Télécoms", destiné à favoriser l'accès aux écoles d'ingénieurs et de management de jeunes issus de quartiers défavorisés, SFR s'est naturellement associé à cette démarche. Ainsi, des collaborateurs de l'entreprise, choisis sur la base du volontariat, sont aujourd'hui devenus tuteurs. Le rôle de ce dernier est déterminant. Non seulement il doit guider l'élève dans sa scolarité et l'aider à persévérer, mais également lui donner de nouvelles perspectives et une ouverture socioculturelle. Enfin, il agit en étroite colla-

boration avec le référent scolaire, notamment pour une utilisation optimale de la bourse accordée à l'élève.

Plus de 160 collégiens et lycéens, répartis principalement dans trois régions (Ile-de-France, Nord et Rhône-Alpes) et issus de 55 établissements partenaires, bénéficient d'ores et déjà de ce soutien actif. Un premier bilan positif qui incite tous les acteurs du projet à poursuivre leurs efforts pour que "l'ascenseur" reparte à nouveau. ■

Pour en savoir plus : [www.fondation-telemaque.org](http://www.fondation-telemaque.org)

(1) Personnage de la mythologie grecque, fils d'Ulysse et de Pénélope, Télémaque est devenu un homme assuré et ingénieux grâce aux conseils de son guide Mentor.

# Développement Durable

## Les technologies de l'Information et de la Communication, acteurs majeurs

Selon un rapport anglais récemment publié par le Climate Group, les TIC pourraient permettre de réduire les émissions mondiales de CO2 de 15% et faire économiser environ 644 milliards d'euros d'ici à 2020. Gilles Berhault, dans son livre "Développement durable 2.0 : l'Internet peut-il sauver la planète ?", met également en avant les transformations que les nouvelles technologies peuvent apporter à notre manière de travailler, de nous former, de gérer

nos consommations énergétiques, de nous déplacer... Des idées qui trouvent totalement écho chez SFR, engagé depuis plusieurs années dans une démarche de développement de produits et services à haute valeur environnementale, comme par exemple le premier service de covoiturage sur mobile ([www.tecovoiturage.org](http://www.tecovoiturage.org)), ou le premier site de calcul d'itinéraires, tous moyens de transports en commun confondus, sur mobile également ([www.itransports.fr](http://www.itransports.fr)). ■

Pour en savoir plus : [www.tecovoiturage.org](http://www.tecovoiturage.org) et [www.itransports.fr](http://www.itransports.fr)

# La convergence des offres, et celle des savoir-faire

Issue du rapprochement entre SFR et Neuf Cegetel, SFR Business Team est capable de vous apporter des solutions innovantes, grâce à une maîtrise de bout en bout de ses infrastructures fixe, mobile et Internet.

“La maîtrise de bout en bout de nos infrastructures techniques fixes et mobiles fait de nous aujourd’hui un acteur majeur sur le marché des télécommunications d’entreprise. Un challenger puissant, qui possède une expertise reconnue sur le fixe comme sur le mobile, ce qui lui donne une richesse infinie et un champ d’action extrêmement vaste. En nous appuyant sur les nouveaux usages du marché, en continuant à travailler avec nos partenaires, à capitaliser sur nos réseaux de vente directe et indirecte, nous allons pouvoir développer nos offres et jouer un rôle de tout premier plan en termes d’innovation et de nouveaux services.” commente Paul Corbel, Directeur Général SFR Business Team.

Grâce à l’engagement volontariste de SFR et Neuf Cegetel dans l’innovation (lancement des premières offres 3G et ADSL en dégroupage total sur le marché français, notamment), SFR Business Team est à même de vous proposer le meilleur de la convergence des réseaux. Acteur de premier plan dans le domaine de l’innovation, SFR Business Team l’est également dans celui de la qualité de service: un réseau fixe et mobile fiable et performant, et des offres qui répondent à vos problématiques de productivité et de rentabilité. SFR Business Team enrichit son portefeuille d’offres en lançant ses premières offres de convergence et démontre ainsi sa volonté de vous offrir plus de simplicité, plus d’économies et de maîtrise des coûts, plus de fiabilité, plus de connectivité et plus d’innovation. ■

## 9office SFR

La solution de téléphonie convergente la plus simple et la plus performante

Leader en France en matière de Voix sur IP (VoIP), avec plus de 15 000 sites raccordés, SFR Business Team vous propose de bénéficier, à travers 9office SFR, d’une tarification très attractive pour l’ensemble de vos appels internes, fixes et mobiles.

Comment réaliser des économies sur l’ensemble de votre budget télécoms tout en communiquant sans compter entre collaborateurs ? Une équation difficile et pourtant résolue par la nouvelle solution de convergence fixe et mobile illimitée.

### Une solution complète et universelle

9office SFR est une solution complète de téléphonie fixe en raccordement direct, qui comprend abonnement et communications. Elle prend en charge vos communications internes :

- > des appels illimités entre les fixes et les mobiles SFR de votre entreprise,
- > des appels illimités entre les mobiles SFR de votre entreprise.

Compatible avec votre installation existante, bénéficiant de la portabilité qui vous permet de conserver vos numéros et vos habitudes de communication, 9office SFR est une solution universelle qui répond aux besoins de tous vos sites et de l’ensemble de vos collaborateurs.



### Des économies sur votre facture

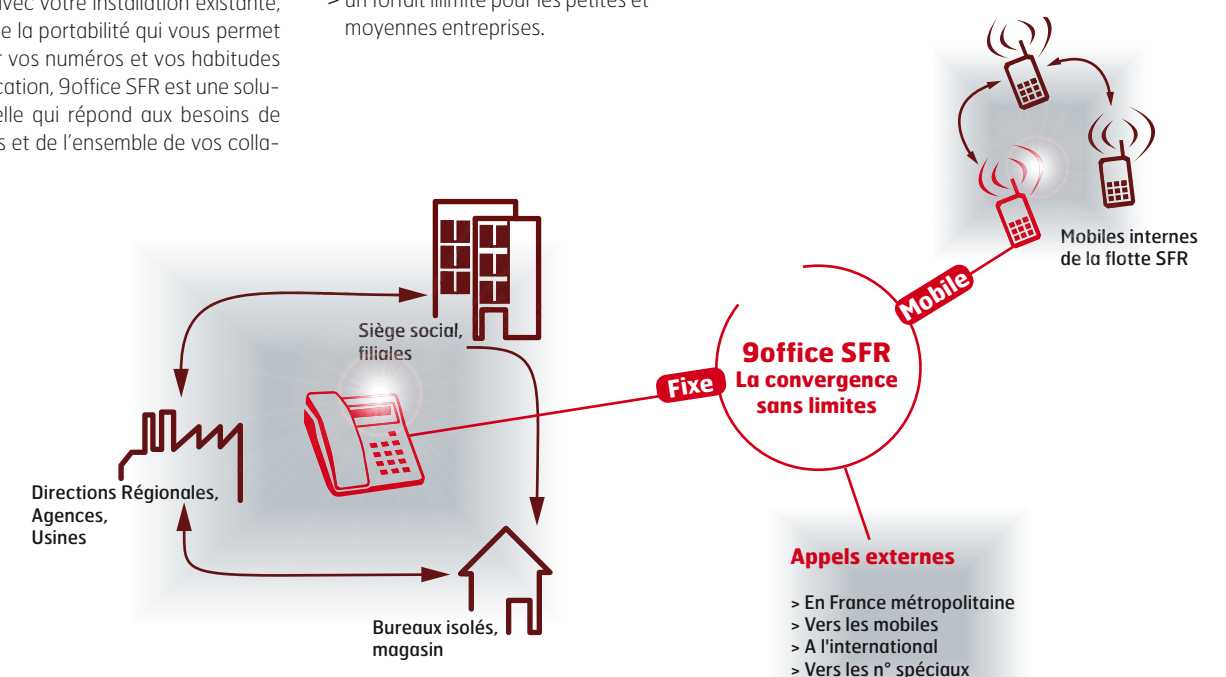
La solution comprend l’abonnement téléphonique et se décline en deux versions, en fonction de la taille et des attentes de votre entreprise :

- > le choix entre des forfaits d’appels en illimité ou un tarif à 7 cts euros/min pour les grandes entreprises,
- > un forfait illimité pour les petites et moyennes entreprises.

### Une installation simple et transparente

9office SFR est une solution simple à déployer :

- > un seul fournisseur pour l’ensemble de vos besoins en téléphonie,
- > une installation simple et transparente (pas d’investissement initial, pas de changement d’habitudes). ■



# SFR One Solution

## La solution Centrex fixe-mobile, dédiée aux petites entreprises

Parce qu'il existe au sein des petites entreprises des besoins de communications et d'échanges différents, SFR Business Team vous propose SFR One Solution, une solution IP Centrex de téléphonie fixe et mobile illimitée. Et déclinée selon quatre types d'utilisation, cette gamme vous apporte une réponse précise et adaptée à la mobilité de chacun de vos collaborateurs.

**P**our répondre de manière optimale aux spécificités de votre activité et de votre organisation, SFR One Solution a été conçue pour vous apporter un ensemble de bénéfices concrets pour votre entreprise.

### Une parfaite maîtrise des coûts

Avec SFR One Solution, vous réalisez de réelles économies. Tout d'abord, cette solution ne nécessite aucun investissement lourd en termes de déploiement. En effet, plus besoin de PABX, de borne DETC ou Wi-Fi : cette solution Centrex est simple à déployer, puisqu'il suffit de raccorder le réseau IP de votre entreprise aux infrastructures fixe et mobile de SFR et de connecter ensuite les postes au réseau local. De plus, cette solution vous permet de passer vos appels en illimité, depuis vos postes fixe et mobile :

- vers les fixes et les mobiles SFR de votre entreprise,
- mais aussi vers tous les fixes en France et ceux de 40 pays à l'international.

### Une joignabilité accrue

Ensuite, vous renforcez la joignabilité de vos collaborateurs. Avec SFR One Solution bénéficiez d'une seule et même messagerie pour tous les appels reçus sur votre mobile et votre téléphone fixe. C'est la certitude, pour vos collaborateurs, d'être joignables tout le temps, très simplement. De plus, en proposant sur le mobile des fonctionnalités jusqu'ici associées au fixe, telles que la conférence à plusieurs, le transfert d'appel, le renvoi d'appel, la création de groupes d'appel ou encore la réception d'appel sur plusieurs postes téléphoniques, l'offre Centrex de SFR Business Team leur offre de multiples possibilités. Enfin, une interface Web a été conçue pour vous permettre, à vous et à vos collaborateurs, de configurer et de gérer en temps réel ces multiples fonctionnalités.



### Focus

#### Les plus de SFR One Solution pour votre entreprise

- Une facture unique, fixe et mobile
- Aucun investissement lourd
- Un interlocuteur unique pour l'ensemble de vos besoins télécoms

### Une offre modulable

Déclinée selon deux autres types d'utilisation, cette gamme vous apporte une réponse modulable et précise, car adaptée à la mobilité de chacun vos collaborateurs. Tout d'abord, SFR One Fix Centrex, pour les collaborateurs

exclusivement sédentaires. Cette solution de téléphonie fixe tout-inclus comprend un abonnement fixe et un téléphone IP permettant de bénéficier de toutes les fonctionnalités PABX, telles que l'interception d'appel, le rappel automatique, la fonction "Ne pas déranger", le transfert d'appel, l'interphonie et la gestion des groupes d'appel. Au contraire, commerciaux, techniciens, chauffeurs..., vos collaborateurs passent l'essentiel de leur temps de travail en dehors de l'entreprise, SFR One Absolu est la formule qu'il leur faut ! Elle leur permet de bénéficier, grâce à leur téléphone mobile, d'une liberté de communication optimale. ■

**Série Exclusive SFR One Absolu Intégral, limitée aux 30 000 premières souscriptions avant le 31/12/2008 : bénéficiez en plus d'appels illimités vers tous les mobiles SFR et d'un mois d'abonnement offert !**

# SFR Global Access ipnet

## La solution très haute débit convergente pour accéder à vos données

Transporter et sécuriser l'information, en France comme à l'international, améliorer la fluidité de vos échanges : SFR Business Team lance SFR Global Access ipnet, une solution complète de raccordement de vos collaborateurs nomades au réseau de données 9ipnet de votre entreprise, quelle que soit leur situation géographique.

**R**éseau privé virtuel unique, 9ipnet fédère l'ensemble de vos flux. Les flux Voix ToIP et Internet transitent en toute sécurité avec la plus grande fluidité. Et parce qu'une entreprise vit, change et évolue, ce réseau particulièrement souple s'adapte à vos besoins et fait face à vos nouveaux usages.

Autre atout de cette solution VPN IP, sa modularité lui permet de s'adapter aux exigences de chacun de vos sites. En définissant des profils, elle permet de répartir la bande passante selon les agences, filiales ou encore directions régionales, en fonction de leurs usages et de la criticité des applications. Vos sites centraux et informatiques peuvent ainsi bénéficier d'accès très haut débit sur fibre optique, nécessaires au confort et au développement de votre activité, alors que vos sites secondaires profitent d'une solution sur-mesure et optimisée en termes de dimension d'accès et bien sûr de coûts.

### 9ipnet, une sécurisation adaptée à chaque site

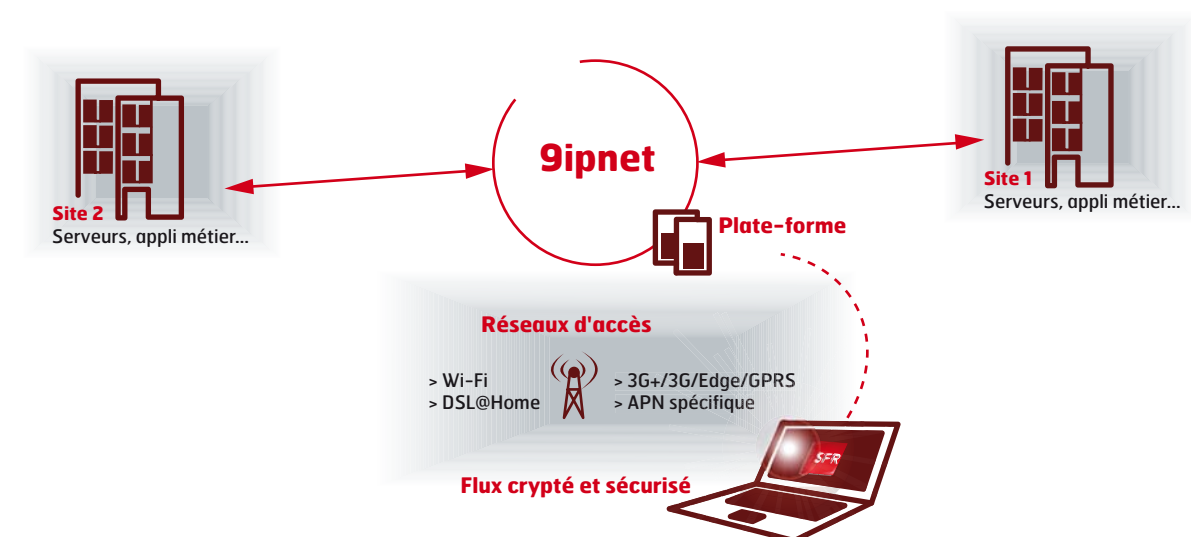
Côté sécurité aussi, 9ipnet dispose de solutions différenciées de fiabilisation des sites, qui répondent à la fois à la demande de disponibilité maximale et à la nécessaire compétitivité des coûts.

Cet accès sécurisé à très haut débit vous permet d'organiser l'usage d'Internet selon les priorités et les besoins de chacun de vos collaborateurs : de quoi gérer les usages professionnels avec une grande souplesse ! Et comme votre réseau VPN ne s'arrête pas nécessairement aux frontières de l'hexagone, vos filiales internationales aussi peuvent y être intégrées de manière optimale, avec le même degré de sécurité et de performance.



### SFR Global Access ipnet, la solution d'accès sécurisée au réseau 9ipnet

SFR Global Access ipnet combine la richesse des terminaux (cartes PC, clés 3G+, PC portables communicants avec module 3G intégré), la simplicité d'une interface ergonomique de gestion des connexions (3G+, Wi-Fi), la compétitivité de sa gamme de forfaits, adaptée aux besoins et au budget de votre entreprise, la sécurité des accès grâce au raccordement direct entre le réseau mobile et le réseau IP VPN, la performance des réseaux mobiles, grâce au réseau 3G+/3G de SFR qui couvre désormais 72% de la population française et plus de 70 destinations à l'international. ■



# Le meilleur de la mobilité

au service de votre entreprise

Interface tactile, connectivité et fonctionnalités étendues, géolocalisation enrichie, format ultra-compact... Pour communiquer efficacement avec votre entreprise et vous organiser lors de vos déplacements, les nouveaux terminaux et services de la gamme SFR Business Team vous proposent le meilleur de l'innovation mobile.

## BlackBerry® Storm 9500

Le premier BlackBerry® 3G+ à écran tactile



Une exclusivité SFR bientôt disponible

- Dimensions : 112,5 x 62,2 x 13,95 mm
- Poids : 155 g
- Autonomie : jusqu'à 5,5 heures en appel et 15 jours en veille
- Mémoire interne : 1 Go extensible avec une carte microSD
- Réseaux : 3G+/3G/Edge/GPRS

Coup de tempête dans la galaxie BlackBerry®: à la place du traditionnel clavier mécanique, le dernier modèle du constructeur canadien dispose d'un écran entièrement tactile. Outre sa taille (6,2 cm) et sa haute résolution (480 x 360 pixels, écran 3.2"), celui-ci bénéficie d'une technologie astucieuse qui reproduit la sensation d'un clavier physique. À chaque pression, l'écran s'enfonce très légèrement puis remonte en émettant un petit "clic". Ce système très novateur facilite la saisie et la navigation tout en évitant les "erreurs de frappe".

Très compact, le BlackBerry® Storm 9500 est utilisable en mode "portrait" ou "paysage", ce qui est particulièrement pratique pour la consultation et l'écriture des e-mails et la navigation sur Internet. Enfin, c'est aussi un téléphone multimédia intégrant de nombreux formats audio et vidéo, et doté d'un appareil photo 3,2 Mpixels. Quadri bande et compatible avec le service GPRS "SFR Find&Go" (article ci-dessous), le BlackBerry® Storm 9500 est le compagnon de toutes les situations de mobilité. ■

- Résolution de l'écran : 480 x 360 pixels
- Clavier virtuel Azerty complet
- Connectivités : USB/Bluetooth™
- Système d'exploitation : RIM 4.7
- Récepteur GPS intégré - compatible SFR Find&Go
- Appareil Photo 3,2 Mpixels et caméra vidéo

## SFR Find&Go

Un service GPS enrichi pour tous vos déplacements

SFR Find&Go est une application embarquée dans votre téléphone mobile qui vous permet de vous guider où que vous soyez - à pied ou en voiture, en France comme en Europe (cartographie disponible dans 40 pays). Et cela, même à l'intérieur des bâtiments ou en l'absence de signal GPS grâce à la technologie Cell ID sur réseau mobile.

En plus du calcul d'itinéraires, vous pouvez rechercher et visualiser instantanément sur une carte, non seulement près de 30 millions d'adresses des services Pages Jaunes et Pages Blanches, mais aussi plus de 400 000 services

de proximité pratiques et touristiques en France, ainsi que les contacts de votre carnet d'adresses. L'ensemble de ces informations - cartographie, infos trafic/radar et services de proximité - est bien évidemment actualisé en temps réel. Pour profiter de ce service, il vous suffit d'être équipé de l'un des téléphones GPS ou GPS+ de l'offre SFR. Après avoir téléchargé l'application SFR Find&Go sur votre mobile via le portail Vodafone Live!, lancez-la... et laissez-vous guider! Simple et efficace, SFR Find&Go vous propose également une tarification adaptée à tous les usages. ■



## Asus eeePC 901

L'ultraportable dédié aux professionnels



Pour rester connecté en mobilité, accéder rapidement à Internet comme à ses e-mails et travailler confortablement hors du bureau, l'Asus eeePC 901 fait figure de favori. Derrière son format compact, il embarque non seulement la technologie haut débit mobile 3G+ mais aussi tout l'environnement PC et l'ensemble des logiciels de bureautique habituels - traitement de texte, tableur et applications métier via Windows Vista ou Windows XP. Autre atout : comme tout autre PC portable, il est équipé du Wi-Fi et doté d'une connectique complète (prise Ethernet, ports USB et lecteur de cartes mémoire). Côté encombrement, ce mini PC équivaut à la moitié d'un ordinateur portable classique et pèse environ 1 kg. Ce qui ne l'empêche pas d'être équipé d'un clavier AZERTY complet et d'un écran de 8,9 pouces. Rendez-vous, réunion, avion,...: quelle que soit l'occasion, votre eeePC 901 se glisse entre deux dossiers et vous permet de travailler en mobilité avec le même confort qu'au bureau. ■

- Dimensions : 225x21,5x35 mm
- Poids : 1140 g
- Autonomie : jusqu'à 5h45
- Mémoire interne : 16 Go extensible avec une carte microSD

- Réseaux : 3G+/3G/Edge/GPRS
- Ecran : 8,9"
- Connectivités : Wi-Fi/USB
- Système d'exploitation : Windows XP
- Processeur : Intel Atom

## Autres PDA et Smartphones

Véritables bureaux mobiles

### Nokia E71



- Dimensions : 114 x 50 x 10 mm
- Poids : 126 g
- Autonomie : jusqu'à 10,5 heures en appel et 17 jours en veille
- Mémoire interne : 110 Mo (extensible avec une carte microSD)
- Réseaux : 3G+/3G/Edge/GPRS

- Résolution de l'écran : 320 x 240 pixels
- Clavier mécanique Azerty
- Connectivités : USB/Wi-Fi/Bluetooth™
- Système d'exploitation : Symbian S60
- Récepteur GPS intégré - compatible SFR Navigation
- Appareil Photo 3,2 Mpixels et caméra vidéo

### HTC Touch Pro



- Dimensions : 102 x 51 x 18 mm
- Poids : 130 g
- Autonomie : jusqu'à 8 heures en appel et 17 jours en veille
- Mémoire interne : 256 Mo (extensible avec une carte microSD)
- Réseaux : 3G+/3G/Edge/GPRS

- Résolution de l'écran : 640 x 480 pixels
- Clavier complet Azerty tactile/mécanique
- Connectivités : USB/Wi-Fi
- Système d'exploitation : Windows Mobile 6.1
- Récepteur GPS intégré - compatible SFR Find&Go
- Appareil Photo 3,2 Mpixels et caméra vidéo

### BlackBerry® Bold 9000



- Dimensions : 114 x 66 x 44 mm
- Poids : 133 g
- Autonomie : jusqu'à 5 heures en appel et 20 jours en veille
- Mémoire interne : 1 Go (+ carte 1 Go offerte)
- Réseaux : 3G+/3G/Edge/GPRS
- Résolution de l'écran : 480 x 320 pixels

- Clavier mécanique Azerty complet
- Connectivités : USB/Wi-Fi/Bluetooth™
- Système d'exploitation : RIM 4.7
- Récepteur GPS intégré - compatible SFR Find&Go
- Appareil Photo 2 Mpixels et caméra vidéo

# Sernam

## SFR optimise le suivi des colis

Depuis le mois de juin dernier, les 1 300 chauffeurs du spécialiste de l'express et de la messagerie industrielle disposent d'une solution de mobilité particulièrement innovante. Basée sur un terminal BlackBerry® connecté au réseau SFR, elle permet de tracer en temps réel les livraisons.

Pour assurer la meilleure qualité de services possible à nos clients, nous avons besoin d'une information rapide et fiable sur le statut de nos expéditions", précise Vincent Banchet, directeur des systèmes d'information (DSI) de Sernam. "Par ailleurs, nous souhaitons mettre à la disposition de nos chauffeurs une solution de communication simple, conviviale et peu encombrante". Jusqu'à présent les 1 300 conducteurs de l'entreprise utilisaient un téléphone mobile classique pour rester en contact avec leur agence et faire un point téléphonique sur leur tournée chaque jour vers 13 heures. Pour garantir productivité et confort, la nouvelle solution devait leur apporter la même simplicité d'usage au quotidien.

Après plusieurs mois de réflexion, le choix de Sernam s'est porté sur une solution particulièrement innovante : un terminal BlackBerry® équipé d'une carte SIM SFR disposant d'une application métier spécifique, auquel s'ajoute un lecteur de code à barres Baracoda. Compacts et légers (moins de 150 g chacun), ces deux matériels disposent d'une connexion sans-fil Bluetooth™. "La saisie des informations est très aisée", poursuit Vincent Banchet. "Il suffit de lire un code barres avec la "douchette", les informations qu'il contient sont alors transmises instantanément en



Vincent Banchet  
Directeur  
des Systèmes  
d'Information  
(DSI)



Pascal Millon,  
Directeur  
des Ventes  
Nord

“ la nouvelle solution devait leur apporter la même simplicité d'usage au quotidien ”

Bluetooth™ au BlackBerry®, explique Vincent Banchet. "Celui-ci assure ensuite l'envoi des données sur notre système d'information grâce au réseau mobile de SFR en mode GPRS. Et cela en temps réel et de manière totalement transparente".

### Une gestion des données en mobilité

Pour valider ce choix, des tests sont réalisés au début de l'année 2007. Pendant plusieurs semaines, une cinquantaine de chauffeurs ont pu utiliser la nouvelle solution et la comparer avec un terminal spécialisé. "L'avis positif des chauffeurs, qui ne sont pas habitués aux outils informatiques, sur la robustesse et la facilité d'utilisation a confirmé notre orientation", poursuit le DSI. "Le choix du BlackBerry® nous paraissait plus cohérent en raison de ses capacités d'évolution et de sa fiabilité dans la gestion de données". La mise en œuvre opérationnelle du projet est confiée à SFR Business Team et à son partenaire Econocom pour la fourniture des terminaux, du réseau mobile et des forfaits de communication, mais

aussi pour l'intégration, le déploiement et l'infogérance de la solution. Au début de l'année 2008, deux "pilotes" sont menés sur les agences Sernam d'Arras et de Lille. "Notre objectif était de vérifier sur le terrain ce que nous avons élaboré en termes de procédures techniques, de réseau, de déploiement et de formation", poursuit Vincent Banchet. "Nous avons organisé plusieurs réunions avec les chauffeurs pour la mise au point du processus de suivi de la livraison", ajoute Pascal Millon, Directeur des Ventes Nord. "Ils ont immédiatement compris les avantages de cette solution de mobilité". En complément du duo "BlackBerry® + lecteur", chaque chauffeur dispose d'un document sur lequel sont imprimés – sous la forme de codes barres – l'ensemble des "événements" possibles pour une expédition : livrée conforme, mode de règlement, problème d'adresse, absence...

### Un déploiement d'envergure

"Pour chaque situation, le chauffeur scanne le code barres correspondant", explique Pascal Millon. "Les informations remontent automa-



## Sernam

Présent sur le marché depuis 1970, Sernam compte aujourd'hui parmi les leaders européens du transport et de la logistique. Sernam est un pionnier : sa solution express a été lancée dès 1978. Avec 350 000 m² d'entrepôt, 510 liaisons routières quotidiennes et 4 Trains Cargo Express, Sernam livre chaque année 18 millions de colis. Elle emploie 2 100 collaborateurs et dispose de 55 agences sur le territoire français et de 4 plates-

formes multimodales (rail/route). Grâce à ses partenariats, elle livre également dans 23 pays de l'Union Européenne et dessert 150 autres pays dans le monde entier. L'entreprise travaille avec 20 000 clients actifs et a réalisé en 2007 un chiffre d'affaires de 369 M€.

Pour en savoir plus: [www.sernam.fr](http://www.sernam.fr)

tiquement dans notre SI et sont accessibles à nos clients dans le quart d'heure qui suit depuis notre site Internet". Seule la prise d'un nouveau rendez-vous nécessite une intervention manuelle sur le terminal.

"La lecture d'un code barres est extrêmement rapide", témoigne un chauffeur à l'agence d'Arras. "L'utilisation des matériels est simple et facile. On a même plus à appeler l'agence en milieu de journée pour faire le compte-rendu des livraisons. Et le soir, le contrôle de la tournée est aussi plus rapide qu'avant puisque toutes les informations et notamment les montants des règlements sont déjà connus par l'agence".

“ Depuis, le niveau de satisfaction est au plus haut ”

Le déploiement de la solution sur l'ensemble du réseau de Sernam a fait l'objet d'une très forte mobilisation de la part des différents intervenants : entre mi-avril et mi-juin, 1 300 matériels ont été distribués sur 55 sites en France, autant de lignes mobiles ouvertes et de numéros et plus de 1 300 personnes formées. Depuis, le niveau de satisfaction est au plus haut. "Nous avons gagné en qualité tout au long de la chaîne de livraison", constate Pascal Millon. "Toutes les actions étant horodatées automatiquement, nous pouvons fournir à nos clients une information très précise. De plus, en cas d'anomalie, nous sommes informés très rapidement et nous pouvons donc agir dans les meilleurs délais. Tout le monde y gagne".



### Problème posé

Permettre le suivi en temps réel des livraisons et mettre cette information à disposition des clients de Sernam sur le site [www.sernam.fr](http://www.sernam.fr). Objectifs : optimiser la productivité et renforcer la qualité de services et la satisfaction clients.

### Solution adoptée

Une offre de mobilité reposant sur la solution SFR Business Mail pour BlackBerry®, connecté en Bluetooth™ avec un lecteur de code barres, une application métier spécifique et des forfaits SFR Accès Distant en mode GPRS.