



Les smartphones BlackBerry accélèrent les connexions du Métro de Madrid

Le premier train du réseau Metro de Madrid a démarré en 1919 et couvrait une distance de 3,5 km, entre Cuatro Caminos et Sol, le fameux point central de Madrid comme de l'Espagne. Aujourd'hui, avec une extension totale de 235 km, Metro de Madrid peut se targuer d'être le troisième plus grand réseau souterrain d'Europe. Avec treize lignes desservant la capitale espagnole en pleine expansion, le réseau a trouvé la solution BlackBerry® indispensable à ses employés mobiles pour rester connectés.

L'enjeu

La plupart de ses cadres dirigeants étant sans cesse en déplacement, Metro de Madrid avait besoin d'une solution offrant non seulement un terminal unique pour tous les appels téléphoniques et les e-mails, mais aussi la possibilité pour l'entreprise de mobiliser ses workflows SAP.

La majorité des employés mobiles de Metro de Madrid ont au minimum le statut de cadre supérieur, la plupart avec des responsabilités au niveau des autorisations relatives aux investissements et aux dépenses de l'entreprise. En cas d'absence d'une personne de la chaîne d'autorité, c'est tout le processus qui se trouvait perturbé. Le responsable planification, R&D et qualité de l'unité informatique de la société Metro de Madrid, Emilio Bolívar, explique : « Lorsqu'il fallait l'autorisation d'une personne de la chaîne de workflows qui se trouvait être absente, le processus d'approbation était paralysé jusqu'au retour de cette personne. Si son absence durait plusieurs jours, c'était tout le processus qui se retrouvait au point mort, tout tournait au ralenti. »

La solution

Metro de Madrid a pris contact avec Telefónica Móviles, l'un des partenaires de Research In Motion en Espagne, pour étudier l'option correspondant le mieux à ses besoins. C'est finalement la solution BlackBerry® Enterprise Server qui a été retenue, parmi plusieurs terminaux et solutions mobiles.

Une fois la solution BlackBerry implémentée dans l'entreprise, l'étape suivante consistait à mobiliser le workflow SAP au niveau des terminaux. Après les premiers tests, l'application a connu un vif succès.

Avantages

Amélioration du workflow stratégique

Facilité de mise en oeuvre

Souplesse pour les projets futurs

 **BlackBerry**

Customer Success Program

Les bénéfices

Au vu de la rapidité avec laquelle ses employés ont adopté les nouveaux terminaux, la société Metro de Madrid a vite compris les avantages qu'elle pouvait retirer d'un investissement dans la solution BlackBerry.

Pour Metro de Madrid, les multiples fonctionnalités et la convivialité de la solution BlackBerry ont joué un rôle déterminant. M. Bolívar explique : « L'un des principaux avantages du BlackBerry est que l'utilisateur n'a pas besoin de connaissances techniques très poussées sur son fonctionnement, il est vraiment très simple à utiliser. Pour garantir le succès d'une solution mobile, une entreprise doit d'abord s'assurer que l'utilisateur est à l'aise avec le terminal et qu'il comprend l'intérêt qu'il peut en retirer, sinon il l'emmènera partout mais ne l'utilisera pas. De plus, la solution BlackBerry permet à l'utilisateur d'envoyer et de recevoir des appels et des e-mails et même d'ouvrir des pièces jointes et de modifier ses contacts. »

La mobilisation du workflow SAP a permis de résoudre deux gros problèmes qui existaient depuis longtemps. M. Bolívar confirme les avantages de la solution BlackBerry : « La mobilisation de nos employés permet désormais à une personne d'approuver ou d'accéder à des tâches du workflow SAP même lorsqu'elle n'est pas au bureau, via son smartphone BlackBerry. Où qu'elle se trouve dans le monde, elle a la possibilité de communiquer immédiatement son autorisation concernant une proposition, garantissant ainsi la continuité du workflow. »

Depuis qu'elle a choisi la solution BlackBerry, la société Metro de Madrid a mobilisé avec succès un deuxième workflow grâce aux smartphones. L'application gère les demandes d'autorisation pour les sessions de formation externes. Là encore, la mobilisation du workflow s'est avérée très avantageuse. Emilio Bolívar confirme son succès : « Avant, il arrivait parfois que des dates de formation de l'application soit ratées pour cause d'autorisations trop tardives. À présent, grâce à la solution BlackBerry, les demandes peuvent être envoyées et traitées sans retard. »

Grâce aux fonctionnalités et à la convivialité des smartphones BlackBerry, la productivité des employés de Metro de Madrid est aujourd'hui en augmentation. M. Bolívar témoigne : « Depuis que nous avons implémenté la solution et équipé nos employés avec les smartphones BlackBerry, nous avons remarqué une nette amélioration du rendement temporel. Il ne fait aucun doute que cet investissement a été très profitable. »

Projets Futurs

Ayant déjà mobilisé avec succès deux de ses workflows, la société Metro de Madrid compte poursuivre dans cette voie et mobiliser d'autres workflows de manière à permettre à un plus grand nombre de ses employés de bénéficier des avantages de cette technologie.

Emilio Bolívar conclut : « Au fur et à mesure que nous mobiliserons plus d'applications via les smartphones BlackBerry, nos employés verront que l'utilisation de ces terminaux ne se restreint pas aux simples e-mails. »

Pour plus d'informations www.blackberry.com

« Depuis que nous avons implémenté la solution et équipé nos employés avec les smartphones BlackBerry, nous avons remarqué une nette amélioration du rendement temporel. Il ne fait aucun doute que cet investissement a été très profitable. »

Emilio Bolívar, Responsable
Planification, R&D et Qualité de
l'Unité Informatique pour la société
Metro de Madrid