

La supervision d'appareils connectés

Vers une offre globale, maintenance incluse



Arnaud Brouquier, directeur général de Delta Sertec et adhérent au S21 Courant Faible, parle carrément d'une troisième révolution industrielle. De nouvelles perspectives d'avenir pour les installateurs intégrateurs, du fait de la convergence de l'électronique vers l'informatique. Afin de saisir les opportunités des nouveaux marchés, il témoigne des moyens que son entreprise a adoptés, notamment la solution de supervision d'appareils connectés Krika, partenaire industriel du syndicat.

Un nouveau positionnement de marché

« Nous ne sommes pas des fabricants. Notre valeur ajoutée est de créer des solutions, de sélectionner des produits. On se définissait auparavant comme des spécialistes du courant faible, nous sommes à présent des intégrateurs de technologies pour le bâtiment connecté. Analyser les besoins du client, vendre notre expertise technique. Puis réaliser l'intégration et enfin, en assurer la maintenance. » C'est

sur ce dernier point qu'une solution de supervision comme celle de Krika est particulièrement intéressante.

« Notre chance, c'est qu'aujourd'hui tous les produits deviennent interconnectables entre eux et supervisés à distance. L'électrotechnicien devient également informaticien réseau ». Mr Brouquier emploie alors le terme de « maintenance pro-active », désormais possible grâce à cette compatibilité des équipements et qui est au cœur du repositionnement de marché. « Ça n'a plus de sens de faire un devis sans proposer un contrat de maintenance. Tout le monde le fait, le garagiste, le plombier, le pisciniste. » Poursuit-il. Les contrats peuvent se décliner selon les besoins du client, avec une visite annuelle, la facturation du matériel uniquement, jusqu'à la supervision totale de l'installation.

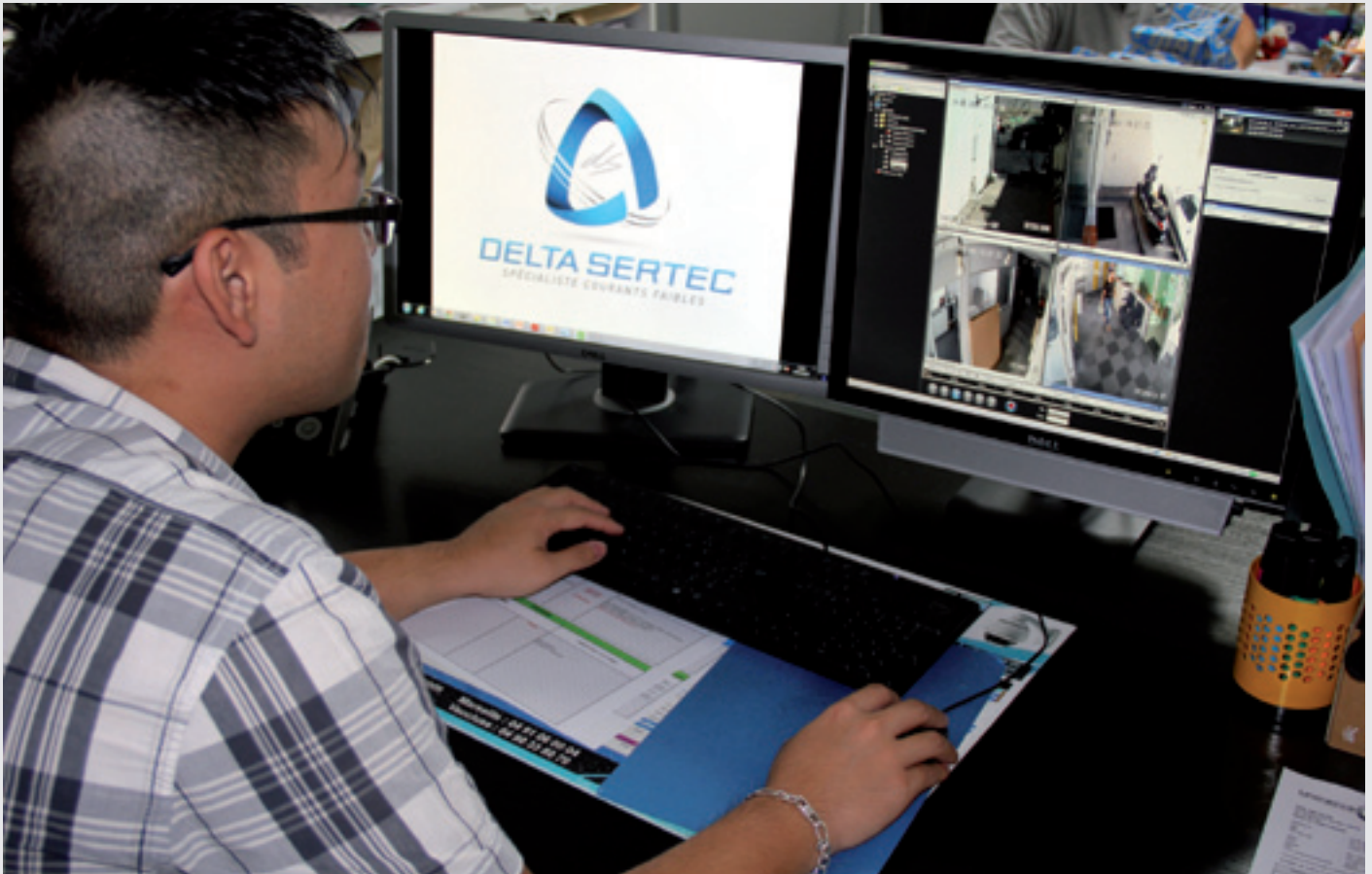
Une approche, qui selon lui, pérennise les entreprises et fidélise les clients. Encore faut-il avoir les outils adaptés à la maintenance des installations.

Un outil de supervision d'appareils connectés : l'exemple de Krika

Intelligent, il se branche tout simplement sur un des ports réseau de l'installation et une prise électrique. Configuré depuis le portail en ligne de Krika, il permet de superviser le bon fonctionnement de toutes les fonctionnalités d'une installation.

Arnaud Brouquier témoigne : « Ce qui me plaît c'est la simplicité de déploiement : pas besoin d'être informaticien pour savoir l'utiliser. Il n'y a pas de serveur, c'est presque du plug and play. De plus, le coût d'achat reste faible. »

Il utilise une image : « à l'hôpital, un patient est branché à des électrodes qui donnent des informations en temps réel sur son état. Grâce à des solutions comme celles de Krika ou encore de Nagios, PRTG, AppsVision, on est prévenu en direct d'un dysfonctionnement. » Un enregistreur numérique n'enregistre plus ? Le client ne s'en rend pas compte car il continue à visionner les images. Mais l'installateur est informé et peut intervenir avant



© DR

Suite à un vol, un technicien récupère les images d'un enregistreur numérique à distance : un service à valeur ajoutée à proposer aux clients.

même que cela ne devienne une nuisance pour le client. Tel un magicien du réseau, l'installateur peut même détecter de futures pannes. En étant informé de micro coupures électriques fréquentes sur un appareil par exemple, il est possible d'anticiper.

Concrètement comment ça marche ?

Un portail client centralise toutes les informations avec une vue d'ensemble sur la totalité des équipements posés chez le

client. Des notifications mail ou sms sont générées et transmettent des rapports automatiques de disponibilité du réseau et des statistiques de performance, telles que des pings ou l'espace restant sur un disque dur. Ce dernier type de rapport étant particulièrement apprécié par les clients. Delta Serotec s'est aussi restructurée en interne, avec un service d'astreinte les weekends. Enfin chaque technicien est équipé d'un PC qui peut prendre les commandes à distance pour faire un rebootage, un diagnostic. Un appareil de supervision est donc une

vraie valeur ajoutée pour la solution finale proposée au client, la garantie pour lui que cela fonctionne et ne lui cause aucun souci. Quant à l'entreprise, elle bénéficie notamment d'un gain considérable de temps.

S2I Courant Faible : accompagnateur de transition

En ces temps de transition professionnelle, le syndicat des métiers du courant faible propose des aides. Une veille technologique constante permet aux adhérents d'être informés des dernières nouveautés. En étant en lien étroit avec ses partenaires industriels tel que Krika, mais aussi en s'entourant de sociétés telles que Leasecom, service de solutions de financement. Le leasing permettant de s'adapter aux besoins du client : paiement comptant ou fractionné. Véritable boîte à outils pour les professionnels, le syndicat met aussi en place des forums de discussion en ligne, pour résoudre une panne technique par exemple.



© DR

Un technicien en action dans une baie de brassage réseau (où s'intègre le boîtier Krika).

Les coordonnées du syndicat

S2I Courant Faible
1 place Uranie
94345 JOINVILLE LE PONT CEDEX
TEL : 06 58 18 71 58
FAX : 01 43 97 32 79
contact@s2icf.fr - www.s2icf.fr