



## Solutions Ascom pour les entreprises

Des solutions de communication optimisées pour une productivité et une sécurité accrues et une plus grande satisfaction de vos clients.

**ascom**



## Productivité. Sécurité. Satisfaction du client. Les trois avantages clés d'une plateforme de solutions.

### Relever le défi de la mobilité

Un travailleur isolé tombe et perd connaissance avant d'avoir eu la possibilité d'envoyer une alarme. Une pompe montre des signes de défaillance ... mais l'ingénieur en charge de la maintenance est injoignable. Le personnel d'un supermarché est constamment interrompu pour faire face à l'arrivée de clients "click-and-collect".

Comme le montrent les exemples ci-dessus, la mobilité sur le lieu de travail pose des défis particuliers. Pour être vraiment productifs et en sécurité, les utilisateurs ont besoin de solutions de communication totalement mobiles – des solutions qui les relient de manière transparente à leurs collègues, aux machines, aux alarmes, aux clients et à tous autres systèmes extérieurs.

Les solutions Ascom pour les entreprises offrent une connectivité transparente. En collaborant avec vous, nos spécialistes peuvent identifier les points faibles et les obstacles dans vos flux de travail mobiles et leurs canaux de communication. Ils peuvent concevoir des solutions rentables et assurer leur intégration à long terme et à l'échelle de l'entreprise avec vos ressources existantes.

### Quels sont les avantages ?

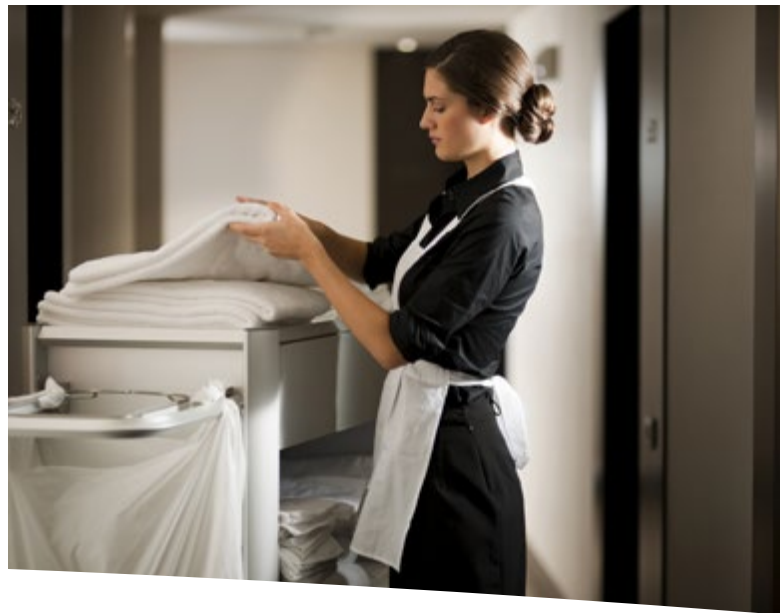
Les solutions Ascom pour les entreprises permettent une communication interactive, multidirectionnelle et ciblée d'informations stratégiques urgentes. Les machines et les processus communiquent avec les utilisateurs, les informant des écarts et des bugs avant qu'ils deviennent critiques. Les collaborateurs communiquent entre eux, au travers de processus tout en se déplaçant.

Une telle communication peut être réalisée de trois façons :

#### ■ Une productivité améliorée

Les solutions Ascom pour les entreprises permettent au personnel et aux systèmes de réagir rapidement avec des actions appropriées aux événements imprévus. Les messages et les alertes sont filtrés : la bonne information arrive à la bonne personne au bon moment dans le format approprié. Au fil du temps, ces améliorations progressives profiteront au taux de rendement global (TRG), ce qui minimisera la disponibilité, les performances et les pertes de qualité.





#### ■ Une sécurité renforcée

Ascom a des dizaines d'années d'expérience dans le développement de solutions personnalisées en matière de sécurité pour l'industrie, la grande distribution, l'hôtellerie et les établissements sécurisés. Les spécificités de chaque solution peuvent varier, mais l'objectif sous-jacent reste le même : la délivrance rapide d'alertes et de messages clairs en provenance de personnes et d'équipements aux destinataires désignés.

#### ■ Une satisfaction client accrue

La satisfaction client dépend de plusieurs facteurs. Production, traitement des commandes, personnel, fournitures et budgets – chaque étape a ses propres besoins de communication. Ensuite, il y a les facteurs qui sont particulièrement importants dans la grande distribution et l'hôtellerie. Par exemple, les clients deviennent impatients lorsque les ascenseurs sont défectueux ou le service trop lent. Ascom, l'un des plus grands spécialistes de l'information mobile sur site, propose des solutions pour relever pratiquement tous les défis en communication d'entreprise.

## Quelle est la meilleure technologie ?

Tout dépend de votre entreprise, des fonctions dont vous avez besoin et de l'étendue de l'intégration avec les systèmes et infrastructures existants. Une solution Ascom pour les entreprises comprend généralement l'infrastructure, le logiciel Ascom Unite et des appareils mobiles tels que le terminal applicatif Ascom Myco ou les mobiles Ascom DECT et Wi-Fi.

Les solutions Ascom sont agnostiques en termes de technologie, non liées à un fournisseur et évolutives. Le DECT, le Wi-Fi, la 3G/4G et la radiomessagerie sur site sont les technologies que nous employons. Nous pouvons prolonger la durée de vie de pratiquement toutes les infrastructures de communication existantes.





## Solutions Ascom pour l'industrie. Des réponses à vos besoins.

*Les solutions Ascom pour l'industrie garantissent des réponses rapides dans les situations critiques, contribuant à garantir une disponibilité maximale de l'équipement, à réduire les pertes de production et à diminuer les risques pour le personnel, le matériel et l'environnement.*

### **Industrie 4.0, la nouvelle révolution industrielle**

On entend par Industrie 4.0 l'intégration des technologies numériques dans les processus de fabrication. Il s'agit de machines d'une usine (ou de plusieurs sites) qui échangent des informations avec des capteurs et des systèmes de gestion des processus industriels ou MES (Manufacturing Execution Systems). Cette communication continue et instantanée permet de collecter et d'analyser en permanence les données d'une installation pour une meilleure prise de décisions et anticipation des interventions préventives. Le résultat ? Une disponibilité maximale de l'équipement, une performance et une qualité de produits, qui s'allient pour fournir un meilleur TRG (Taux de rendement global).

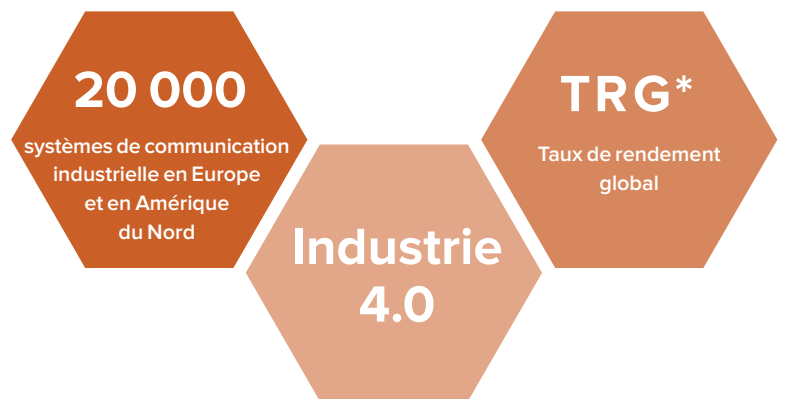
Une solution Ascom permet d'assurer la délivrance de ces données au personnel désigné. En effet, les feedback sont continuellement renvoyés au MES, contribuant ainsi à améliorer la base de connaissances de votre organisation sur les incidents et leurs solutions.

### **Moins de pertes de production**

Les communications filtrées et priorisées peuvent accélérer les réponses aux perturbations qui pourraient arrêter ou ralentir la production ou causer des produits défectueux. Le personnel désigné reçoit des alertes et/ou des messages sur leurs terminaux mobiles. Les messages sont acheminés le long de chaînes prédéfinies jusqu'à ce qu'il y ait un accusé de réception.

Des informations précises aident le personnel à prendre les meilleures décisions possibles. Ils peuvent demander plus d'informations. Ils peuvent accéder et contrôler l'équipement critique (fermer une vanne, ouvrir une pompe) et communiquer avec des collègues individuellement ou en conférence. Ils peuvent communiquer dans des environnements bruyants, poussiéreux, humides, dangereux voir des zones explosibles (réglementation ATEX).





**La mobilité facilite la prise de décision**

Le fait de pouvoir partager des informations simplifie la délégation et accélère la prise de décision et le retour d'information. Le personnel est mieux équipé pour prévoir, réfléchir, prendre des initiatives et coopérer. Une solution Ascom peut aider à favoriser l'esprit d'équipe parmi le personnel. L'information est facilement partagée entre tous les membres de l'équipe. Personne n'est exclu du flux d'informations.

**Personnaliser et intégrer**

Quelle que soit votre infrastructure de communication existante, nous pouvons concevoir une solution pour transférer les informations critiques entre le personnel et les processus dans le traitement des commandes, l'approvisionnement, la planification, la production, le contrôle qualité, la maintenance, la sécurité et les services de renforcement.

A ce jour, Ascom a intégré plus de 20 000 systèmes de communication industrielle en Europe et en Amérique du Nord. Nous sommes des spécialistes quand il s'agit d'éliminer les limites entre les différentes technologies et les systèmes existants, vous permettant ainsi de tirer le maximum de valeur de vos ressources existantes.

**\* TRG (Taux de rendement global)**

Le TRG représente la performance globale d'une seule pièce d'équipement ou même d'une usine entière. C'est une mesure qui englobe et quantifie toutes les pertes de production et bons résultats qui peuvent survenir dans un processus. Les pertes sont regroupées en trois catégories : (1) pertes de disponibilité (temps d'arrêt), (2) pertes de performance (pertes de vitesse), et (3) pertes de qualité (rebut, réusinages). Ces mesures sont multipliées afin d'établir la performance globale.





## Solutions Ascom pour la grande distribution. Du commerce de proximité aux hypermarchés.

*Ascom est un leader mondial de solutions de communications mobiles sur site pour le secteur de la grande distribution. Chaque solution est unique et personnalisée en fonction de l'infrastructure spécifique de votre organisation, des systèmes existants et des plans de croissance future. La maintenance est également personnalisable. Les contrats de service peuvent être adaptés aux besoins actuels et futurs. Vous trouverez ci-dessous quelques exemples de notre portefeuille de solutions à destination de la grande distribution.*

### Systèmes de notification de livraison de marchandises

Lorsqu'un véhicule de livraison s'approche d'un magasin ou d'un entrepôt, il envoie un e-mail de notification au point de destination. La notification est envoyée aux utilisateurs qui le reçoivent sur leur appareil mobile. Le personnel peut ainsi se préparer à l'arrivée du véhicule et être prêt à commencer le déchargement.

### Solution de paiement mobile

Cette solution permet d'assurer un paiement rapide et un excellent service client. Il est très frustrant de chercher de l'aide ou d'être bloqué en caisse, avec un mobile Ascom dédié, ou une application au sein du terminal de paiement électronique (TPE), l'opérateur peut demander une assistance directement auprès des intervenants désignés. Par exemple : les autorisations de produits réglementés sont envoyées aux responsables; les demandes de remplacement de produits aux équipes de support et les alertes aux agents de sécurité. Ces alertes peuvent être basées uniquement sur les données ou sur la reconnaissance vocale, offrant le plus haut degré de flexibilité lors de la transmission des besoins réels. Les réponses rapides aux problèmes ou aux demandes permettent d'offrir le meilleur service client et le meilleur taux de fidélisation de la clientèle.

### Demandes de retrait de produit

Les demandes de retraits font parties de la vie de la grande distribution. Avec la bonne solution de communication, il est possible de limiter leur impact – tout en agissant rapidement pour garantir la sécurité. La solution Ascom AlertTrac permet à une personne d'envoyer des messages d'alerte à n'importe quel appareil mobile défini dans le système Ascom Unite. Ascom AlertTrac vous permet un contrôle complet du processus de retrait, éliminant les réponses ponctuelles et incohérentes :

- Le QG central décide d'émettre une demande de retrait de produit
- Le QG attribue un niveau de priorité et des temps de réponse/d'accusé de réception obligatoires pour la demande puis l'envoie dans des zones prédéfinies (nationales, régionales, locales, etc.)
- Le QG peut gérer une demande de retrait de produit en fonction de différents paramètres : modifier la priorité d'une demande, changer la liste des bénéficiaires, faire passer la demande à différents niveaux de gestion, assurer la liaison et coopérer avec des acteurs externes (médias, consultants, etc.)





Gestion  
efficace  
du stock

Assistance  
rapide aux  
clients

### Click-and-collect

La solution Click-and-collect Ascom permet d'assurer l'exécution facile et sans tracas des commandes et des livraisons dans les magasins et/ou les points de collecte. Une fois sur place pour collecter leurs achats, les commandes des clients sont envoyées aux terminaux mobiles des membres du personnel prédéfinis. Les fonctions de confirmation et de redirection des messages permettent de garantir des livraisons rapides, tout en assurant que le personnel soit mobile et disponible pour d'autres tâches.

### Alarmes techniques et infrastructure de gestion à distance

Dans la grande distribution, un problème technique peut menacer la santé des personnes et de l'entreprise. Un réfrigérateur défectueux, par exemple, peut avoir de graves répercussions sur la santé et la sécurité. Alors qu'un problème technique comme la consommation excessive d'énergie peut être le signe de problèmes plus profonds.

Votre solution d'alertes techniques peut être adaptée pour inclure pratiquement toutes les fonctionnalités, avec des alertes envoyées directement aux terminaux mobiles des gérants et des techniciens.

Exemples de fonctionnalités:

- Contrôle des ascenseurs, portes, ventilateurs, pompes
- Contrôles de statut (températures, ventilateurs)
- Communiquez avec des collègues individuellement ou en mode téléconférence sécurisé
- Enregistrez tous les événements pour de futures analyses et des mesures d'amélioration continue

Bon nombre de nos solutions techniques, utilitaires et d'infrastructure utilisent la surveillance à distance. Cela permet au personnel de se concentrer sur les tâches principales, tandis que les systèmes de surveillance et de télémétrie gardent un œil 24h/24, 7j/7 sur les valeurs et les paramètres essentiels, prêts à transmettre des alertes si les écarts dépassent les niveaux prédéfinis.





## Solutions Ascom pour l'hôtellerie.

### Assurer en tout point la satisfaction client pour que le séjour soit une expérience unique.

*S'assurer que les alertes critiques de vos équipements et systèmes soient directement transmises aux appareils mobiles des techniciens demande une certaine expertise ainsi que des logiciels et du matériel de pointe. Ascom propose les trois et se targue d'années d'expérience dans la conception de solutions pour les hôtels et les centres de loisirs de tous types et de toutes tailles.*

#### **Au-delà du service d'étage et de nettoyage**

L'hôtellerie est un secteur dynamique, avec un nombre très élevé de clients qui visitent de plus en plus d'endroits et qui attendent un niveau de service toujours plus élevé. Mais ce dynamisme ne se reflète pas souvent dans les solutions de communication conventionnelle.

La mobilité est souvent sous-exploitée, le personnel étant relié aux bureaux et aux moniteurs. Les systèmes de communication sont souvent rigoureusement cloisonnés: le nettoyage et le service de chambre sont séparés des systèmes techniques, qui sont à leur tour séparés du service d'étage et des systèmes de sécurité. Le secteur de l'hôtellerie dans son ensemble n'exploite pas suffisamment les innovations intéressantes à valeur ajoutée telles que le suivi de bagages avec la technologie NFC.

Ascom s'engage à étendre la disponibilité de ses communications sur site à valeur ajoutée pour l'industrie à l'hôtellerie, notamment en exploitant la puissance de la diffusion de messages filtrés et d'alertes sur les appareils mobiles des destinataires spécifiques.

Voici trois exemples :

#### ■ **Un service de nettoyage plus harmonieux**

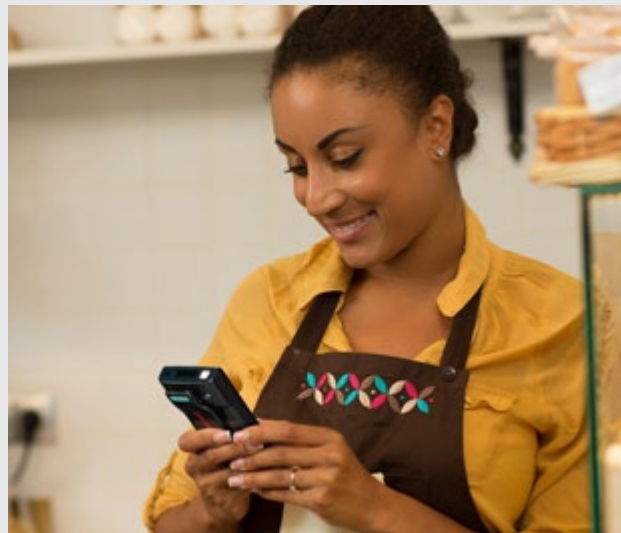
Après le départ d'un client, un message « nettoyer la chambre » est envoyé automatiquement au service de nettoyage. Les superviseurs peuvent surveiller la progression des tâches ouvertes et recevoir une confirmation de fin de mission.

#### ■ **Des services clients plus réactifs**

Les demandes des clients peuvent être directement dirigées vers le terminal mobile d'un collaborateur, ou de ses superviseurs qui peuvent assigner et gérer les demandes.







## Satisfaction client

### ■ Une action préventive

Les alarmes incendie, des fenêtres et des portes sont directement dirigées vers le personnel désigné. Ces communications ciblées peuvent vous faire gagner du temps et vous aider à maîtriser un problème avant qu'il ne dégénère. La fonctionnalité de traçabilité aide les intervenants à localiser rapidement la source des alertes.

### En tout endroit

Les hôtels et autres lieux d'accueil (multiplexes, parcs d'attractions, stades, etc.) sont, par définition, physiquement complexes. Des agencements labyrinthiques, des parkings souterrains ne sont que quelques-uns des facteurs qui compliquent la conception de réseaux de communication fiables. Pour relever ces défis, nous associons différentes technologies telles que le DECT, le Wi-Fi, la radiomessagerie et la 3G/4G pour obtenir une couverture complète avec des redondances intégrées.





## Solutions Ascom pour la sécurité du personnel. S'assurer que l'aide est toujours à portée de main.

*Établissements pénitentiaires. Urgences. Unités hospitalières sécurisées. Travailleurs isolés. Agents de sécurité. Environnements dangereux. Pendant des décennies, Ascom a développé des solutions de sécurité et de sûreté pour les environnements de travail les plus difficiles.*

### **Le danger ne dort jamais. Une solution de sécurité Ascom non plus.**

Les lieux de travail et les sites industriels sont sans aucun doute plus sûrs qu'il y a dix ans. Une grande partie de cette amélioration est liée aux communications sans fil sur site, domaine dans lequel Ascom est un leader mondial reconnu. Les solutions de sécurité Ascom oeuvrent sans relâche dans pratiquement tous les secteurs et toutes les industries, et englobent tout, de l'infrastructure et des logiciels aux mobiles, en passant par la télésurveillance et les contrats de service sur mesure.

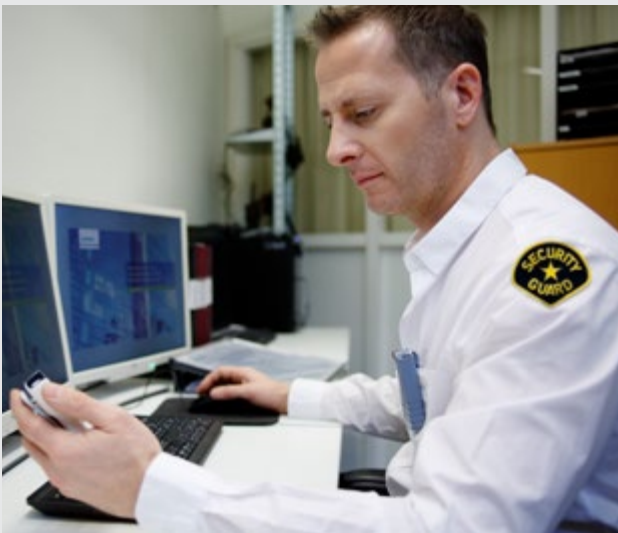
Les solutions de sécurité Ascom se répartissent en plusieurs catégories :

**L'aide est  
disponible  
en quelques  
secondes**

### **Solutions pour travailleurs isolés**

- Pour les travailleurs isolés dans des industries et des environnements variés tels que les centrales électriques, les sites sécurisés, les sites éloignés, etc. Ces solutions incluent généralement : Les fonctionnalités « immobilité » et « perte de verticalité », où un mobile inactif ou brusquement incliné envoie des alertes aux destinataires désignés.
- Nous utilisons les dernières technologies de localisation (BF, IR, localisation DECT, Wi-Fi) pour indiquer les localisations précises des mobiles. Connaitre l'origine d'une alarme peut donner aux intervenants des secondes et des minutes supplémentaires.
- La fonctionnalité vocale avancée comprend un canal vocal discret. Lors d'une situation menaçante, l'utilisateur appuie simplement sur un bouton pour établir une communication sécurisée et/ou discrète vers les intervenants. Les intervenants sont en écoute sur le canal pendant qu'ils s'approchent de l'emplacement du mobile.
- Enregistrement des événements et des actions prises. Fournit une base solide pour l'amélioration continue des processus et des routines de sécurité.





## Tranquillité d'esprit pour le personnel

### Solutions pour le personnel de sécurité

Alarmes automatiques déclenchées par des situations de « perte de verticalité » et « immobilité », ou par des écarts dans l'itinéraire prévu d'un gardien. Les alertes peuvent être configurées pour être dirigées vers des collègues sélectionnés, le personnel de sécurité ou des organismes externes (police, pompiers, ambulance, etc.).


- Fonction de localisation précise basée sur les systèmes de localisation en temps réel (RTLS).
- Peut être configuré pour déclencher une alarme « discrète » qui envoie une alerte vers des destinataires prédéfinis.
- Des accusés de réception sont automatiquement envoyés au personnel qui déclenche une alarme à partir de leurs appareils mobiles.
- Les mobiles peuvent inclure des cordelettes d'arrachement. Une alarme est déclenchée automatiquement si le mobile est arraché à son utilisateur.
- Les alertes sans réponses sont automatiquement redirigées vers des intervenants désignés.
- Une fonctionnalité de contrôle d'accès, ainsi que des capacités NFC et de lecteur de code barre permettent au terminal applicatif Ascom Myco d'accéder à des zones restreintes.

### Solutions pour les urgences et les alarmes techniques

Incendies. Fuites de gaz et de produits chimiques. Escaliers bloqués. Fuite de canalisations. Portes bloquées. Quelle que soit la nature de l'urgence ou de la panne technique, une solution Ascom permet une réponse rapide pour éviter qu'elle ne dégénère en événement majeur.

- Alertes envoyées automatiquement vers le personnel technique ou d'intervention.
- Les informations critiques peuvent également être envoyées directement aux mobiles des destinataires : la consommation d'énergie d'un bâtiment, le flux d'air dans un système de ventilation, le débit d'eau dans les circuits de chauffage et de refroidissement.
- Les techniciens peuvent contrôler les ascenseurs, les portes, les pompes et les ventilateurs à distance, directement depuis leurs mobiles.
- L'intégration transparente avec la gestion technique de bâtiment d'un site est disponible.
- Les mobiles des utilisateurs peuvent recevoir des informations sur les valeurs telles que les niveaux de pression ou les températures.





## Qu'attendez-vous d'une solution Ascom ?

*Une plus grande productivité. Une meilleure satisfaction client. Une sécurité et une sûreté renforcées. Voici les principaux avantages que vous obtenez si votre organisation réagit rapidement et intelligemment à des événements imprévus : commandes urgentes, pannes techniques, accidents et urgences.*

Les solutions Ascom pour les entreprises garantissent que les personnes reçoivent des informations urgentes directement sur leurs terminaux mobiles (messages vocaux, SMS, alarmes, données) provenant de collègues, de machines et de systèmes. Ils peuvent récupérer ou recevoir automatiquement les valeurs essentielles et les partager avec leurs collègues et des intervenants externes. Les solutions d'entreprise Ascom s'intègrent à vos ressources et infrastructures existantes, avec des systèmes de gestion d'installations et de sécurité, avec des contrôles et des équipements de production, avec des systèmes de téléphonie et d'alarme, avec des dispositifs câblés et sans fil, ....

**Vous souhaitez en savoir plus** sur les avantages d'une solution Ascom pour votre organisation ? Contactez-nous pour réaliser une étude de faisabilité avec un retour sur investissement; ou consultez nos nombreux témoignages clients sur [www.ascom.com/fr](http://www.ascom.com/fr). Nous répondrons à toutes vos questions !

**Ascom** est un fournisseur international en solutions de communication et de flux de travail mobiles destinées au secteur des soins de santé. La vision d'Ascom : combler les déficits d'information numérique pour permettre une prise de décision optimale, partout et à tout moment. L'entreprise s'est donné pour mission de proposer des solutions de communication de première importance en temps réel, taillées sur mesure pour les environnements ad hoc où mobilité et réactivité sont des facteurs essentiels. À partir de sa gamme unique de produits et de ses compétences en architecture logicielle, Ascom conçoit des solutions d'intégration et de mobilité qui génèrent des flux de travail fluides, complets et efficaces, pour le secteur de la santé comme pour l'industrie, la sécurité ou encore la grande distribution.

Ascom, dont le siège social se trouve à Baar, en Suisse, possède des filiales dans 15 pays et emploie environ 1 200 collaborateurs dans le monde. Les actions nominatives d'Ascom (ASCN) sont cotées au SIX Swiss Exchange, à Zurich.

**Ascom**  
(France) S.A.  
48 rue Carnot  
92150 Suresnes France  
Tél. : +33 0811 90 20 10  
[www.ascom.com/fr](http://www.ascom.com/fr)

**ascom**