

Contexte & Enjeux du Projet

Veolia Water est l'un des quatre grands départements du groupe Veolia. Sa mission principale est l'approvisionnement en eau et le retraitement des eaux usées. Veolia Water est constituée d'un ensemble de sous entités réparties à travers le monde : les **Business Unit**. Un ou plusieurs pays y sont rattachés (Amérique du Nord, Europe et Moyen-Orient, Pays Nordiques, Royaume-Uni, Australie & Nouvelle Zélande). Chacune de ces BU doit manager les interventions d'installation et/ou de maintenance (Planification, suivi, facturation...) des techniciens sur les différents sites de ses clients.

Veolia Water devait donc se doter d'une solution applicative unifiée permettant d'assurer cette gestion. Elle devait répondre à plusieurs contraintes dont :

- La prise en compte des spécificités propres à chacune des BU (Langue, type et nombre de documents à éditer, etc.)
- La simplification et l'harmonisation du processus de gestion des visites pour l'ensemble des intervenants (Administratif du central office, Technicien, Client).
- L'autonomie des techniciens dans la réception et la saisie informatique des données d'une intervention.

La solution technologique retenue a été l'élaboration d'une **IAE** (Intégration d'applications d'entreprise) utilisant le **Framework Microsoft .NET 3.0**.

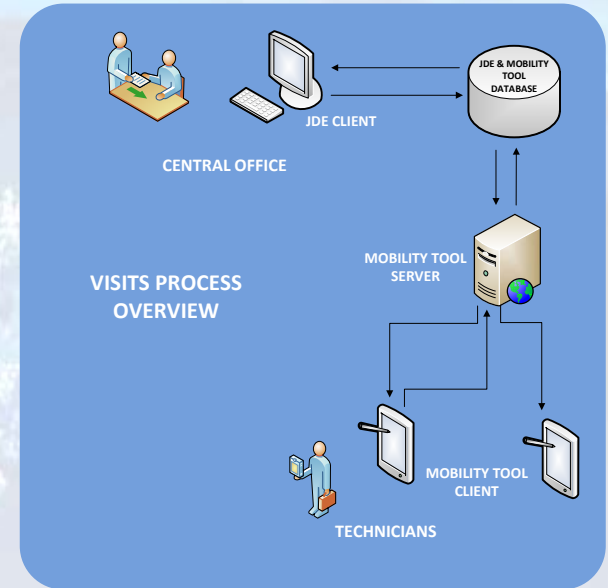
Problématique

Les données relatives à une intervention (Client, site, objet de l'intervention, date et heure d'intervention, ...etc.) sont saisies dans l'**ERP JD Edwards/Entreprise One V8.11** par la « central office » (Bureau central) d'une BU. Ces données doivent être ensuite envoyées aux différents techniciens sur leur **tablet PC** personnel, leur permettant ainsi de prendre connaissance des visites sur site qui leur ont été attribuées. Ils doivent également être mis au courant des éventuelles modifications qui pourraient survenir sur une intervention (Modification de la date et/ou l'heure de la visite, annulation, ...etc.). Enfin un technicien doit pouvoir envoyer les données saisies durant la visite à la central office.

La plus grosse problématique est que les techniciens devaient avoir accès à ces informations, soit depuis la central office (ou l'agence équivalente) à laquelle ils sont rattachés, soit directement depuis le site client. De plus, il arrive fréquemment qu'un technicien se rende sur un site sur lequel il ne dispose pas de connexion Internet.

Solution

Cette problématique de communication a été résolue par la mise en place d'une **architecture dite « SOA »** (Services Oriented Architecture ou Architecture Orientée Service) via l'utilisation de **Services WCF*** : Il s'agit de la partie applicative du Framework .NET 3.0 qui regroupe les fonctionnalités propres aux problématiques de communication.



Cette technologie consiste à disposer d'un serveur fournisseur de services accessibles, soit depuis l'intranet d'une entreprise, soit depuis l'extérieur. Il existe donc un mode connecté où le technicien peut directement consulter ou envoyer les données d'une intervention vers la « central office », et un mode déconnecté où il devra synchroniser ses données stockées sur son tablet PC dès qu'une connexion lui est accessible.

Résultat

Chaque technicien peut maintenant consulter et/ou renseigner les informations d'une visite sur son tablet PC et les envoyer à la central office à n'importe quel moment. Cela assure une gestion plus souple des interventions.