



## Windows Mobile Étude de cas — Solutions clients

### HeliQwest passe au numérique avec un coup de pouce de Windows Mobile

#### Aperçu

**Pays ou région :** Canada

**Secteur Industriel :** Transport

#### Profil du client

HeliQwest, une société de fret d'hélicoptères établie à Edmonton, offre des services de cartographie, de photographie et de lutte contre les incendies de forêt.

#### Situation commerciale

HeliQwest souhaitait se doter d'une solution numérique qui aiderait ses pilotes à remplir et à synchroniser des formulaires de sécurité avec une base de données en ligne en temps quasi réel, peu importe leur emplacement géographique.

#### Solution

HeliQwest a fait appel au partenaire agréé Microsoft<sup>MD</sup> Cortex Software pour déployer son application FieldCentre, une solution misant sur Windows Mobile<sup>MD</sup>, à laquelle ses équipes en vol et au sol accèdent par l'intermédiaire de téléphones mobiles TELUS.

#### Avantages

- Convivialité
- Processus de bureau rationalisés
- Synchronisation simplifiée
- Personnalisation par les utilisateurs
- Fonctions de signalement visuel

« Grâce à la portabilité de FieldCenter et à nos appareils dotés de Windows Mobile, la consignation de nos procédures de sécurité est désormais plus complète. »

Randy Simonneau, directeur de l'exploitation, HeliQwest

HeliQwest est une société de fret d'hélicoptères établie à Edmonton. Elle peut se targuer de détenir l'un des dossiers les plus enviables en matière de sécurité dans son domaine. Auparavant, à des fins de sécurité, les pilotes signalaient les situations dangereuses et les incidents en remplissant des formulaires qu'ils télécopiaient au siège social où les rapports étaient classés dans plusieurs cartables. Or, les pilotes travaillent dans des endroits isolés où l'accès aux télécopieurs est restreint. En outre, parce que le personnel se déplace constamment, les formulaires étaient souvent égarés. HeliQwest a donc fait appel au partenaire agréé Microsoft<sup>MD</sup> Cortex Software pour déployer son application FieldCenter, une solution misant sur Windows Mobile<sup>MD</sup>. Celle-ci permet à HeliQwest de créer des formulaires mobiles sur mesure qui permettent aux pilotes de synchroniser leurs données avec une base de données centralisée en temps quasi réel, par l'intermédiaire du réseau haute vitesse EVDO de TELUS. Elle offre aussi des processus de bureau rationalisés et des capacités de signalement visuel.



## Situation

HeliQwest est une société internationale de fret d'hélicoptères spécialisée dans la surveillance, la cartographie, la photographie et la lutte contre les incendies de forêt, ainsi que le transport générique. Ses bureaux sont situés à Edmonton et à Montrose, au Colorado. Sa flotte de huit appareils procure des services à des clients de partout en Amérique du Nord et à l'étranger.

La flotte d'hélicoptères d'HeliQwest est l'une des plus utilisées dans l'industrie. Le volume d'utilisation élevé, combiné au pilotage d'hélicoptères à proximité des incendies de forêt et dans des régions isolées, crée un environnement de travail très risqué. C'est pourquoi HeliQwest est vivement engagée à assurer la sécurité de ses pilotes, de son personnel au sol et de ses clients. Aujourd'hui, HeliQwest peut se targuer de détenir l'un des dossiers de sécurité les plus enviables du secteur du fret d'hélicoptères.

Pour faire en sorte que ce dossier demeure sans taches, HeliQwest recourt à un processus minutieux d'inspection de la sécurité. Les pilotes consignent les situations potentiellement dangereuses, les risques pour la santé sur les sites de travail, les rapports d'incident et d'autres problèmes en remplissant plusieurs formulaires papier classés dans des cartables. Auparavant, lorsqu'ils se présentaient sur un nouveau site de travail, les pilotes devaient remplir à la main des formulaires d'inspection spécifiques, puis les télécopier au siège social.

Or, les pilotes d'HeliQwest doivent souvent travailler dans des villages ou à des endroits extrêmement isolés, où l'absence de télécopieurs rend difficile la transmission en temps utile de formulaires papier. De plus, parce que les pilotes se déplacent constamment et ne travaillent pas dans un bureau, la perte de formulaires et de

cartables est devenue un problème de plus en plus courant qui a commencé à engendrer des difficultés sur le plan de la consignation en vue des vérifications officielles.

« Certains de nos pilotes peuvent passer des semaines dans des endroits comme des camps de travail pétroliers, qui n'ont ni télécopieur ni ligne téléphonique. Garder le contact avec eux est toujours un défi », explique Randy Simonneau, directeur de l'exploitation d'HeliQwest.

La méthode ponctuelle et peu constante de transmission de l'information a créé des problèmes pour la mise à jour des dossiers. Par exemple, une télécopie d'une page expédiée au hasard par un pilote pouvait se perdre dans une pile de télécopies entrantes et ne faire surface que plusieurs semaines plus tard.

« Nous avons constaté que le problème était important lors d'une vérification officielle de sécurité; certains documents manquaient. Nous avons tout de même réussi la vérification, mais nous en avons conclu que notre vieux système n'était ni assez fiable ni assez précis pour répondre adéquatement à nos besoins », ajoute M. Simonneau.

HeliQwest a donc décidé de se doter d'une solution numérique identique à son ancien système, mais qui permettrait à ses pilotes de remplir les formulaires et d'effectuer leur suivi facilement. La solution devait aussi éliminer la nécessité des télécopieurs et permettre une transmission en temps quasi réel des formulaires au siège social, peu importe l'endroit où se trouvaient les pilotes.

## Solution

En mars 2008, HeliQwest a communiqué avec Cortex Software, un partenaire agréé Microsoft<sup>MD</sup>, après avoir effectué des recherches sur les solutions de formulaires mobiles. L'application FieldCenter de Cortex

Software à tout de suite capté l'attention de l'entreprise.

FieldCenter est une plateforme logicielle qui permet aux entreprises de créer des applications mobiles sur mesure – pour l'inspection ou la cueillette de renseignements, par exemple – et de transmettre les données à un emplacement central à des fins de consignation. Le logiciel est composé de trois éléments principaux :

1) Une application de production de formulaires en ligne qui permet aux utilisateurs de créer, sans programmation, des formulaires de cueillette de données adaptés aux appareils mobiles.

2) Une application chargée sur des téléphones portables dotés de Windows Mobile utilisée pour télécharger des formulaires numériques, saisir des données et transmettre les formulaires remplis à l'application en ligne hébergée par Cortex et propulsée par la solution logicielle de bases de données SQL Server<sup>MD</sup> 2005.

3) Un tableau de bord Internet qui permet aux utilisateurs de FieldCenter au siège social d'accéder aux formulaires remplis depuis les téléphones mobiles sur le terrain. Les utilisateurs peuvent ensuite télécharger, imprimer ou expédier par courriel les formulaires et les rapports aux destinataires à qui ils s'adressent.

Après deux jours d'essai gratuit, HeliQwest s'est procuré des licences FieldCenter et a procédé à la mise en activité de la solution. Parce que le service en entier est hébergé par Cortex, HeliQwest n'a pas eu à investir dans des infrastructures supplémentaires ni à installer d'autres serveurs. Étant donné qu'HeliQwest utilisait déjà des téléphones mobiles dotés de Windows Mobile 6.0 achetés de TELUS, Cortex a pu activer l'abonnement au service et pousser le logiciel

FieldCenter vers les appareils d'HeliQwest, par les ondes, sur le réseau haute vitesse EVDO de TELUS.

« TELUS fait appel au plus vaste réseau haute vitesse du Canada. HeliQwest peut ainsi accéder à des connexions similaires à celles permises par les modems à large bande au moyen de ses appareils dotés de Windows Mobile », explique Jim Senko, vice-président, Solutions mobilité, TELUS.

À la suite de cette installation initiale, HeliQwest a créé des versions numériques de ses formulaires de sécurité au moyen d'un système de création de formulaires fourni par Cortex. Il a fallu environ 10 minutes pour créer chaque formulaire, et les pilotes d'HeliQwest ont pu y accéder immédiatement.

« FieldCenter est conçu pour plaire aux clients de tous les niveaux de compétence technique, ce qui en fait un choix idéal pour les entreprises de toutes tailles, les petites comme les grandes. Plusieurs de nos clients n'emploient pas de personnel technique et utilisent FieldCenter parce qu'il leur permet de créer leurs propres formulaires. Au sein des entreprises de plus grande envergure, les services de TI recourent à FieldCenter parce qu'il est rapide, souple et rentable », souligne Joe Jabour, de Cortex Software.

## Avantages

Depuis qu'elle a déployé FieldCenter, HeliQwest a supprimé les formulaires papier et les télécopieurs de ses procédures de sécurité. L'entreprise en retire aussi plusieurs avantages supplémentaires.

### Convivialité

Parce que les pilotes d'HeliQwest transmettent leurs formulaires de sécurité par support numérique dans leurs appareils dotés de Windows Mobile, le problème des pilotes qui égaraient accidentellement les

formulaires papier a été entièrement éliminé. En outre, les pilotes n'ont pas à transporter des cartables partout où ils vont ou de s'assurer de disposer d'un nombre suffisant d'exemplaires des formulaires papier pour faire leur travail. Tous les renseignements sont stockés à un emplacement central, accessible depuis les appareils mobiles des pilotes qui ont accès à une quantité illimitée de formulaires numériques au bout de leurs doigts.

« Grâce à la portabilité de FieldCenter et à nos appareils dotés de Windows Mobile, la consignation de nos procédures de sécurité est désormais plus complète et précise, souligne M. Simonneau. Nos pilotes sont plus heureux maintenant parce qu'ils ont une préoccupation de moins quand ils se trouvent dans le feu de l'action. »

#### **Processus de bureau rationalisés**

L'introduction de la solution FieldCenter misant sur Windows Mobile a simplifié le traitement de formulaires, en plus de permettre de rationaliser les processus dans les bureaux d'HeliQwest. Le besoin de gérer les télécopies transmises par les pilotes est une chose du passé et toutes les données expédiées depuis le terrain sont accessibles en toute commodité à partir de n'importe quel ordinateur doté d'un accès Internet par l'intermédiaire de l'interface. Le classement et l'organisation des formulaires de sécurité sont devenus plus simples et plus efficaces, ce qui permet à HeliQwest d'accéder à des renseignements précis sur demande.

« L'accès sur demande à nos renseignements signifie que nous disposons d'une meilleure vue d'ensemble de ce qui se passe avec nos pilotes sur le terrain. Au lieu de fouiller dans les dossiers pour mettre la main sur les formulaires qu'un pilote en particulier a transmis, nous pouvons maintenant dégager un portrait instantané de sa situation en

fonction des renseignements fournis grâce à FieldCenter », commente M. Simonneau.

#### **Synchronisation simplifiée**

FieldCenter a aussi contribué à automatiser le processus de transmission des données en permettant la synchronisation de formulaires remplis avec l'application Web FieldCenter au moyen du réseau haute vitesse EVDO de TELUS. Il suffit aux pilotes d'HeliQwest d'appuyer sur une touche pour lancer le processus de synchronisation.

« La synchronisation automatisée nous permet de gagner beaucoup de temps. Nos pilotes n'ont plus à se soucier de quoi que ce soit, sauf de remplir correctement les formulaires, explique M. Simonneau. Même le processus de saisie de données a été rationalisé. Remplir les formulaires papier prenait en moyenne de trois à quatre fois plus de temps que la saisie des renseignements dans les formulaires numériques au moyen des appareils mobiles dotés de Windows Mobile. »

#### **Personnalisation par les utilisateurs**

FieldCenter permet à HeliQwest de personnaliser aisément l'application pour répondre à ses besoins changeants. Alors que de nouveaux protocoles de sécurité sont intégrés aux procédures d'HeliQwest, de nouveaux formulaires doivent être créés. L'interface simplifiée de FieldCenter permet aux utilisateurs de créer facilement un nombre illimité de nouveaux formulaires personnalisés en quelques minutes. Cela assure que le logiciel continuera d'être à jour et pertinent au fil de la croissance et de l'évolution de l'entreprise.

#### **Fonctions de signalement visuel**

Grâce à FieldCenter, les pilotes d'HeliQwest peuvent maintenant joindre des vidéos et des photos à leurs formulaires afin de mieux illustrer les conditions sur le site. Cette capacité permet de voir ce que les pilotes

## Pour obtenir plus de renseignements

Pour obtenir plus de renseignements à propos des produits et services de Microsoft, communiquez avec le Centre des renseignements sur les ventes de Microsoft, au 1 800 426-9400. Au Canada, communiquez avec le Centre d'information Microsoft Canada, au 1 877 568-2495. Microsoft offre aux personnes sourdes et malentendantes un service de téléimprimeur de Microsoft (ATS) au 1 800 892-5234 aux États-Unis ou au 905 568-9641 au Canada. À l'extérieur des 50 États américains et du Canada, veuillez communiquer avec la filiale de Microsoft de votre région. Pour accéder à des renseignements sur Internet, consultez [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)

Pour obtenir plus de renseignements à propos des produits et services de Cortex Software, composez le 905 918-0630 ou consultez le site Web, [www.cortexsoftware.com](http://www.cortexsoftware.com)

Pour plus de détails quant aux produits et services d'HeliQwest, composez le 780 458-3005 ou consultez le site Web, [www.heliqwest.com](http://www.heliqwest.com)

vivent à l'endroit où ils se trouvent, des situations qui n'étaient peut-être pas bien consignées compte tenu des quelques lignes dont les pilotes disposaient sur les anciens formulaires de sécurité. De plus, les pilotes peuvent dorénavant transmettre des fichiers volumineux rapidement grâce à la large bande et à la vitesse du réseau EVDO de TELUS.

« À des fins d'assurances et de sécurité, la capacité de saisir des photos ou des vidéos à l'aide des caméras intégrées à nos téléphones dotés de Windows Mobile est extrêmement avantageuse, explique M. Simonneau. Par exemple, disons que l'un de nos pilotes transporte un camion vers un site, recule dans un arbre et endommage le pare-chocs. Il peut désormais remplir le rapport d'incident comme d'habitude et inclure des photos des dommages prises sur-le-champ. Une fois le processus de synchronisation terminé, je peux consulter le rapport et l'imprimer en format PDF, photo incluse, en un seul clic. C'est génial. »

De façon générale, HeliQwest est très satisfaite du rendement de sa solution FieldCenter basée sur Windows Mobile. L'entreprise met actuellement à l'épreuve d'autres appareils portables en vue d'un déploiement sur le terrain, et prévoit ajouter de nouvelles fonctions de production de rapports comme pour l'entretien et le fonctionnement, la facturation et les rapports de vol quotidiens.

## Windows Mobile

Windows Mobile transpose la puissance du système d'exploitation Windows<sup>MD</sup> dans les appareils mobiles des entreprises, en aidant leur effectif mobile à garder le contact pendant ses déplacements. Windows Mobile comprend des versions portables de programmes Microsoft, y compris Microsoft Office Outlook<sup>MD</sup> Mobile, Internet Explorer<sup>MD</sup> Mobile, Pocket MSN<sup>MD</sup>, Windows Media<sup>MD</sup> Player Mobile, et Microsoft Office Word Mobile, PowerPoint<sup>MD</sup> Mobile et Excel<sup>MD</sup> Mobile. Grâce à Windows Mobile, les travailleurs de l'information profitent de puissants logiciels combinés aux fonctionnalités bien connues de Windows. En conjonction avec les contrats de service et les options de connectivité offerts, les appareils dotés de Windows Mobile, qui sont proposés par 42 fabricants d'appareils mobiles et 68 exploitants de services sans fil de 48 pays, peuvent être employés pour effectuer des appels, expédier des courriels et des messages instantanés, naviguer sur Internet et accéder à des renseignements commerciaux d'importance capitale, même lorsque les utilisateurs sont à l'extérieur du bureau.

Pour obtenir plus de détails à propos de Windows Mobile, consultez [www.microsoft.com/windowsmobile](http://www.microsoft.com/windowsmobile)

## Logiciels et services

- Windows Mobile
- SQL Server 2005