

Dossier de presse

Business Machine To Machine



NOTE : **Orange Business Services** est depuis le 1^{er} juin 2006 la marque commerciale des offres entreprises du Groupe France Télécom

Contacts Presse

Fabienne Moiteaux, 01 44 44 17 11, fabienne.moiteaux@orange-ftgroup.com
Corinne Hofer, 01 44 37 62 62, corinne.hofer@orange-ftgroup.com (presse professionnelle)



Sommaire

1. Introduction

2. Une offre modulaire et ciblée

- La connectivité
- Les solutions standards
- Les solutions sur mesure

3. Des atouts importants

- Un savoir faire dans la gestion des réseaux fixes et mobiles
- Des services à valeur ajoutée
- Un programme de certification des partenaires

4. Des applications nombreuses et variées

5. Et demain...





1. Introduction

Grâce aux procédés Machine To Machine (ou M2M), les machines deviennent capables de communiquer entre elles sans intervention humaine. Les différentes technologies nécessaires à la mise en œuvre de ces échanges sont aujourd'hui matures. La gamme de solutions intégrées « Business Machine To Machine » d'Orange Business Services facilite l'accès pour les entreprises à ces nouvelles applications.

Les applications M2M vont avoir un impact fort sur les entreprises. Elles vont transformer leurs modèles économiques et leurs processus-métiers. Dans le contexte ultra compétitif qui est le leur aujourd'hui, les entreprises ont besoin de se différencier. Transformer son modèle économique et adopter des nouvelles technologies pour proposer aux clients de nouveaux usages est un excellent vecteur de changement et d'innovation.

« Dans ce contexte, notre objectif chez Orange Business Services, en tant que leader européen du M2M, est d'accompagner les entreprises dans cette mutation en leur apportant des solutions clé en main et en leur facilitant l'accès à ces nouvelles technologies, que nous déploierons à terme auprès du grand public. Demain, les objets communicants trouveront naturellement leur place dans la vie quotidienne de chacun », explique Daniel Nabet, Directeur Machine to Machine d'Orange Business Services.

Même si les études sur l'ampleur du marché M2M présentent des écarts parfois importants, force est de constater que le phénomène est en marche. Frost & Sullivan évalue à 13 milliards le nombre de machines ou d'appareils industriels en Europe potentiellement capables de communiquer. Orange Business Services, classé parmi les leaders de ce domaine par IDC (source étude IDC M2M Avril 2006) : « Orange Business Services est vraisemblablement l'opérateur télécom européen le plus avancé et le plus concentré sur le domaine du M2M », estime pour sa part à 1,5 million le nombre d'équipements ou d'appareils sans fil en Europe à même de communiquer aujourd'hui. Enfin, selon l'Idate, le marché mondial devrait atteindre 220 milliards d'euros en 2010. Il était de 20 milliards d'euros en 2004.

En termes d'applications, les principales sont le suivi et la gestion d'équipements, la télésurveillance, la gestion de flotte de véhicules et le suivi logistique. Les entreprises sont de plus en plus nombreuses à s'intéresser à ces technologies, motivées par un retour sur investissement rapide. En effet, une solution standard peut être amortie en 18 mois, une solution sur mesure sera rentabilisée en moins de 3 ans.





2. Une offre « Business Machine to Machine » modulaire et ciblée

Orange Business Services, conscient de ces enjeux, a investi ce marché du M2M en 2005. Pour accompagner les entreprises dans ce processus de transformation, Orange Business Services a élaboré la gamme de solutions « Business Machine to Machine » qui s'appuie sur sa stratégie d'opérateur intégré et sur ses compétences conjuguées à celles de ses partenaires. Elle est composée de trois niveaux :

■ La connectivité

Orange Business Services apporte à ses clients des solutions de connectivité adaptées à leurs besoins dans un environnement de convergence des réseaux fixes (RTC / X25 / ADSL) et mobiles (SMS / GPRS / CSD).

■ Les solutions Business Machine to Machine standards

Orange Business Services fournit aux entreprises les composants nécessaires à la mise en œuvre des principales applications verticales du M2M : gestion de flottes de véhicules, gestion d'équipements fixes et télésurveillance. Ces applications bénéficient des performances de la plate-forme M2M Connect, qui recueille les données en provenance des machines via des réseaux fixes ou mobiles, les traite en amont puis les transmet aux applications métier du client (gestion statistique, facturation, ERP, SCM...).

- Les offres **Fleet Performance et Fleet Evolution** pour la gestion de flottes de véhicules : suivi de véhicules et anticipation de pannes, garantie des conditions sociales des chauffeurs par le suivi du respect des lois et des conditions de sécurité, ou encore développement de nouveaux usages comme le péage embarqué (facturation du péage sur tous types de route sans poste de contrôle) et enfin développement de nouveaux business models comme le «pay-as-you-drive».
- L'offre « **Equipment Monitoring** » pour les services de télésurveillance ou de gestion d'équipements à distance.

Cette année, Orange Business Services va lancer de nouvelles solutions dédiées aux applications verticales dans les domaines de la santé, du suivi logistique et de l'industrie.





■ Les solutions Business Machine to Machine sur mesure

Les solutions sur mesure consistent à bâtir de bout en bout la solution adaptée aux besoins spécifiques d'une entreprise. Celle-ci bénéficie alors des compétences d'Orange Business Services en intégration, consulting et gestion de projet ainsi que de l'engagement du groupe à bâtir une solution pérenne garantissant le plus haut niveau de qualité de service.

3. Les atouts d'Orange Business Services sur ce marché

■ Un savoir faire dans la gestion des réseaux fixes et mobiles

Pour offrir des solutions cohérentes de bout en bout, de l'audit préalable à la mise en œuvre et au suivi, Orange Business Services dispose de nombreux atouts. Outre des partenariats forts dans les domaines des technologies (Sony Ericsson, Siemens, Wavecom), et de l'intégration, Orange Business Services dispose de sa plate-forme M2M Connect et dispose d'un savoir-faire unique dans la gestion des réseaux fixes et mobiles. Cet ensemble de compétences permet à Orange Business Services de proposer aujourd'hui **les premières solutions intégrées M2M** en Europe, comprenant à la fois les plates-formes de services et les réseaux. Grâce à cette intégration, l'offre d'Orange Business Services permet des développements rapides et une réduction des coûts de mise en oeuvre.

■ Des services à valeur ajoutée

L'expérience acquise dans les réseaux, les services à valeur ajoutée et la convergence constitue un autre atout fort. Orange Business Services dispose des compétences en connexion ADSL, en réseaux satellitaires, fixes et mobiles ainsi qu'en services de sécurité et d'authentification.

Enfin, Orange Business Services bénéficie des travaux menés par les **4200 chercheurs du Groupe France Télécom** pour proposer des produits innovants. Orange Business Services s'appuie également sur un effectif de plusieurs centaines de consultants, proches des clients dont ils sont les interlocuteurs de longue date.

■ Un programme de certification des partenaires

Orange Business Services poursuit sa stratégie de développement commercial des offres de gestion de flotte (Fleet Performance et Fleet Evolution) avec un **programme de certification de partenaires** (experts en traçabilité, distributeurs spécialisés, etc.). Cette certification repose sur les critères de maîtrise de l'offre d'Orange Business Services et de qualité de service des partenaires. Parmi les sociétés déjà certifiées figurent **Traqueur** et **ITC**.



4. Des applications nombreuses et variées

■ Dans le monde du transport et de la logistique

Les applications M2M se multiplient rapidement et offrent aux entreprises des possibilités de plus en plus riches. En effet, équipés d'un boîtier de positionnement par satellite (GPS) intégrant un module de communication mobile GPRS, les véhicules signalent automatiquement leur localisation et autres données en fonction de l'activité de l'entreprise :

- **pour des gestionnaires de flotte de véhicules**, les applications M2M peuvent contribuer à optimiser les itinéraires et à améliorer fortement la maintenance préventive des véhicules. Cela facilite également les interventions de maintenance, livraisons, localisation des engins de chantier ou des remorques de camion. Elles peuvent également émettre des informations sur l'état mécanique, le niveau de charge des véhicules, etc ;
- **pour des loueurs de voitures**, par exemple, les communications M2M peuvent se traduire par des relevés réguliers du kilométrage ou du niveau du réservoir ;
- **pour des constructeurs automobiles**, de telles applications peuvent contribuer à une maintenance préventive des pièces mécaniques ;
- **pour des assistants**, dès qu'un accident impliquant un de leurs clients est survenu, l'assistant concerné est immédiatement prévenu. Un dépanneur sera prévenu par un SMS qui lui donnera également la localisation de la voiture ; il pourra ainsi intervenir plus rapidement.

Dans le secteur du transport, **Fleet Performance, avec ses nouvelles options de service « BTP » et « remorque »**, a déjà séduit, entre autres, les sociétés : **Groupe Ziegler, Cheraki Location, Stef-TFE et STE**. Ces entreprises ont fait confiance à Orange Business Services en raison de son approche intégrée. Fleet Performance est en effet non seulement une solution optimisée pour la gestion de flottes de véhicules mais également un service complet incluant installation et maintenance des éléments embarqués, les communications, la solution applicative et le service client.

Le Groupe Ziegler a choisi Fleet Performance avec l'option de service « remorque »

Le Groupe Ziegler, l'un des leaders européens dans les métiers de l'organisation du transport multimodal et de la logistique, a choisi la solution Fleet Performance pour sa flotte de véhicules. Parmi les bénéfices de cette solution : gains de fonctionnement et services clients supplémentaires. Ziegler peut ainsi suivre la durée d'utilisation de ses véhicules, optimiser les itinéraires de transport et améliorer son service clients grâce à un suivi précis des délais de livraison.

La solution déployée pour Ziegler comprend également la nouvelle option de service « remorque » de Fleet Performance. Cette solution permet d'équiper les remorques des camions, de boîtiers embarqués entièrement autonomes en énergie et de les localiser ainsi en temps réel.

Cheraki Location a choisi Fleet Performance avec l'option de service « BTP »

Cheraki Location, entreprise de transport spécialisée dans la location de matériel, a choisi Fleet Performance d'Orange Business Services pour la gestion de sa flotte de 100 véhicules légers. Avec Fleet Performance, Cheraki optimise les déplacements de ses techniciens, améliore son service client en réduisant ses délais d'intervention et réduit ses coûts de déplacement.

De plus, Orange Business Services a mis en place pour Cheraki **la nouvelle option de service adaptée au secteur BTP pour l'équipement des engins de chantier**. Elle inclut un boîtier anti-vibrations et entièrement étanche qui répond aux contraintes de résistance liées aux conditions de chantier. Coulé directement dans la résine, le boîtier intègre la carte SIM qui est ainsi protégée et peut être paramétrée à distance. Cheraki peut contrôler la durée d'utilisation des engins en location et les localiser à tout moment. Cheraki est la première entreprise à bénéficier de cette nouvelle option.

Orange Business Service noue un partenariat avec Agrostar sur la définition de solutions RFID de gestion de la chaîne du froid pour le groupe Stef-TFE

Orange Business Services et Agrostar, société spécialisée dans les systèmes d'information de la logistique agroalimentaire, mettent en commun leurs compétences en R&D pour expérimenter des solutions innovantes de contrôle de température dans la chaîne du froid et de géolocalisation d'unités de conditionnements.

À terme, l'objectif est de fournir au groupe Stef-TFE, premier groupe européen de services dédiés à la logistique du froid, une offre de service répondant aux exigences réglementaires et techniques de la chaîne du froid basée sur la technologie RFID. Cette dernière permet grâce à des capteurs thermiques de suivre, de contrôler et d'alerter en temps réel sur la température des produits et leur environnement tout au long de la chaîne logistique.

Dans le cadre de ce partenariat, Orange Business Services apporte son savoir-faire sur la mise en œuvre d'une solution de « bout en bout » comprenant la gestion des données, l'hébergement et la transmission des informations ainsi que l'infrastructure et les tags RFID.

La société STE a choisi Fleet Performance pour équiper ses remorques frigorifiques

STE (Services Trans Europe), société de transport international, a choisi Fleet Performance pour mettre en place des bornes de contrôle de température pour ses remorques frigorifiques. STE est ainsi en mesure de contrôler à distance la température de la remorque et d'assurer une parfaite qualité de la chaîne du froid, tout en suivant la position de la remorque indépendamment de celle du camion.

■ Dans le secteur industriel

Les technologies M2M trouvent des usages dans le secteur industriel :

- dans la gestion de la chaîne logistique (Supply Chain Management), pour l'automatisation des approvisionnements ou le contrôle de températures dans les chambres froides, par exemple.
- pour la détection de fuites (de gaz, ou autres).
- pour le télérelevé quotidien des compteurs d'entreprises ; cela permet ainsi un suivi précis des consommations et une plus grande automatisation de la facturation.
- pour la télémaintenance d'équipements ; cela permet d'anticiper l'usure ou les dysfonctionnements ou d'effectuer des paramétrages à distance engendrant ainsi une diminution des coûts de maintenance et une meilleure efficacité des interventions.

Avec Orange Business Services, les chaudières d' e.l.m. leblanc deviennent communicantes

e.l.m. leblanc, filiale du groupe Bosch, acteur majeur dans le monde du chauffage en France, a choisi Orange Business Services pour développer une solution inédite de télédiagnostic de chaudières basée sur la technologie M2M (Machine To Machine).

Grâce à cette solution M2M, elm leblanc apporte à son réseau de partenaires SAV un service novateur à forte valeur ajoutée. Avec le télédiagnostic, ils peuvent déclencher les actions préventives adéquates et, dès la 1^{ère} intervention, disposer des bonnes pièces de rechange, optimisant ainsi leur processus.

Ainsi, e.l.m. leblanc améliore la satisfaction de ses clients en leur permettant de bénéficier d'un service après vente haut de gamme, innovant et plus réactif.

La solution Orange Business Services comprend la fourniture des cartes SIM, le développement d'une application sur-mesure pour la gestion des données, l'hébergement et la transmission des informations ainsi que des prestations de services personnalisées.



■ Dans la distribution automatique

Un distributeur de boissons, connecté par réseau filaire ou GSM à un serveur, signale que ses réserves sont épuisées. Automatiquement, le livreur reçoit un signal pendant sa tournée pour aller approvisionner ce distributeur. Les boîtes de boisson installées seront automatiquement comptabilisées et une nouvelle commande sera envoyée au fournisseur. De même, lorsque le nombre de billets de banque restant dans un distributeur automatique atteint un chiffre plancher, les transporteurs de fonds en charge de leur approvisionnement sont automatiquement prévenus.

■ Dans le domaine de la santé

Dans ce domaine, les applications M2M sont nombreuses :

- Dans le cas de patients nécessitant un suivi médical régulier, par exemple, les communications M2M peuvent les dispenser d'une hospitalisation permanente. Cela se traduit par des économies importantes et par un plus grand confort pour les patients. Grâce à un équipement connecté par GSM ou GPRS et simple d'usage, un malade peut parfaitement effectuer une série de tests et d'examens lui-même. Les résultats sont automatiquement communiqués à des équipes médicales via un serveur central et comparés à des valeurs limites. En cas de dépassement, le médecin traitant est aussitôt informé et peut intervenir rapidement.
- Pour les personnes âgées, un boîtier peut émettre un signal sonore ou lumineux pour rappeler les horaires de prise de médicament ou, dans l'autre sens, signaler à un central téléphonique qu'une personne isolée n'a pas pris le traitement qu'elle devait prendre plusieurs heures auparavant.

■ Pour les collectivités locales

Grâce à des capteurs RFID, la technologie M2M permet, par exemple, une gestion des niveaux de remplissage et surveillance de containers de recyclage ; la gestion des tournées de ramassage des containers est ainsi optimisée.





■ Dans le secteur de l'environnement

La technologie M2M permet la prévention des risques dans le domaine de la gestion des crues de fleuves et rivières en assurant la supervision en temps réel des niveaux d'eau. Des capteurs déclenchent des alarmes en cas de dépassement de niveau de l'eau ou pour la prévention des crues. Les personnes concernées sont ainsi prévenues immédiatement.

Un partenariat de référence au service des collectivités locales avec le Groupe Eiffage

Orange Business Services et le Groupe Eiffage, l'un des leaders européen de la construction et de l'exploitation d'infrastructures, s'associent pour fournir des services de proximité communicants aux collectivités locales. Ce partenariat a pour objectif d'accompagner les collectivités locales lors de la refonte ou rénovation de leurs réseaux en leur proposant des services innovants adaptés à leurs besoins spécifiques. Ces services couvrent des domaines allant de la gestion de la sécurité des sites sensibles de la ville à l'information des citoyens sur l'état du trafic routier.

Expérimentation d'un système de surveillance sur les containers de recyclage

La Communauté d'Agglomération du Pays Voironnais, qui réunit 34 communes et 87000 habitants, gère, entre autres, la collecte et le traitement des déchets ménagers. Le Pays Voironnais a décidé de lancer, en partenariat avec France Télécom Recherche et Développement, l'expérimentation d'un système de surveillance à distance des niveaux de remplissage des colonnes de tri de verre. Il s'agit de relever automatiquement le taux de remplissage afin d'optimiser la collecte de verre par les camion-bennes.



5. Et demain...

■ Les objets deviennent communicants

Le M2M va bien au-delà du périmètre de l'entreprise et offre la possibilité de développer de nouveaux services à destination du grand public. La modification et l'automatisation des processus métiers permettent dès aujourd'hui de développer et d'expérimenter de nouvelles applications qui viennent apporter confort, sécurité et efficacité dans la vie quotidienne de chacun. Grâce au M2M, tous les objets équipés d'une puce seront capables de communiquer entre eux ouvrant ainsi la voie à une nouvelle génération de services à la personne et au citoyen :

- Demain, grâce au M2M, les voitures seront capables de communiquer avec l'infrastructure routière qui pourra par exemple signaler un accident ou permettre le péage urbain ou autoroutier automatique. Un véhicule volé ou accidenté pourra également alerter un centre d'assistance de façon autonome.
- L'espace urbain est peuplé de capteurs : compteurs, gestion des infrastructures, télésurveillance, mesure de la qualité de l'air... Le M2M ouvre de nouvelles possibilités de mise à profit de ces capteurs pour le développement de services tels que la mise à disposition de vélos ou la billettique.
- Pour le secteur de la santé, des puces RFID insérées dans les boîtes de médicaments peuvent, par exemple, permettre de suivre la manière dont un patient suit son traitement. Aujourd'hui, il est également possible de rendre des stimulateurs cardiaques ou des pèse-personnes communicants. Equipés d'une puce, ces derniers envoient les informations pertinentes automatiquement au médecin.
- Mesure du niveau de pollution en temps réel, surveillance des zones sismiques, régulation de l'arrosage et de l'utilisation de produits chimiques dans l'agriculture..., aujourd'hui de nombreux projets M2M sont dédiés à l'environnement ou à la gestion des risques.

■ La confiance au cœur de la démarche d'Orange Business Services

En lien avec des applications M2M, n'oublions pas qu'il y a toujours des personnes humaines : utilisateurs, décideurs, opérateurs, techniciens...

En tant que leader européen dans ce domaine, Orange Business Services souhaite mettre sa vision et son éthique de l'utilisation des technologies au bénéfice de tous. Pour instaurer une relation sereine entre les différentes parties prenantes du M2M, indispensable à l'expansion du marché, Orange Business Services propose de mettre l'accent sur 5 facteurs clés de confiance : la fiabilité et la sécurité des systèmes M2M, la transparence de leur fonctionnement, la clarté des





responsabilités et des procédures en cas de défaillance, la possibilité pour l'utilisateur de rendre le système inopérant pour lui-même ou encore le respect pratiqué de la vie privée.

« *L'avenir du Machine To Machine, c'est également de réaliser l'enjeu de la confiance* », conclut Daniel Nabet, Directeur du Business Machine to Machine France.

