



**GESTION** Outils de gestion

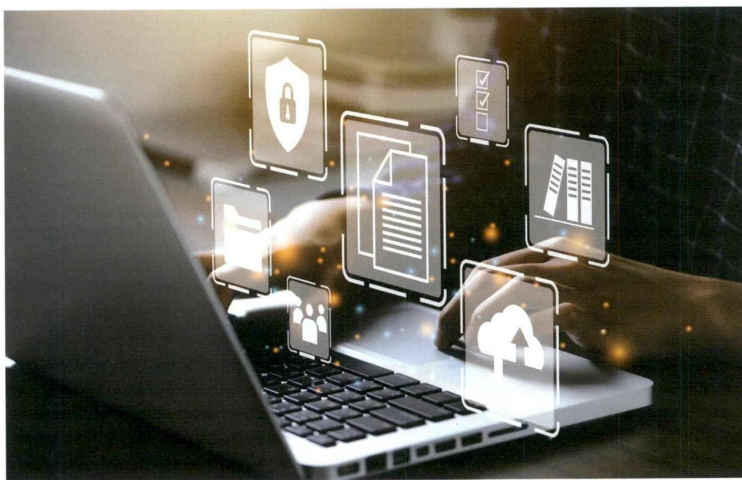
# Outils de gestion Des interfaces au service des flottes

Interfacer les outils de gestion de flotte avec les systèmes des fournisseurs n'est pas simple et demande une démarche rigoureuse avec ces prestataires. Mais en multipliant ces liens, les responsables de parc bénéficient d'une information complète, fiable et mise à jour, sans perte de temps, pour le plus grand bénéfice de l'entreprise (voir page 32).

Dans le cadre de la gestion informatique d'une flotte, les interfaces facilitent la tâche des responsables concernés. Pour les éditeurs de logiciels de gestion, une interface assure en effet l'échange automatisé des données entre les fournisseurs, le responsable de parc et les départements de son entreprise. Ces dispositifs intègrent par exemple les fichiers de facturation des prestataires au logiciel de gestion, soit en se connectant sur leur serveur, soit via la réception d'e-mails. Ces connecteurs permettent aussi de dialoguer avec les systèmes informatiques de l'entreprise cliente, que ces derniers aient été développés en interne ou pas. De la commercialisation d'un logiciel de gestion de flotte jusqu'au fleet management, le chemin à parcourir peut donc sembler évident. La conception d'un outil informatique demande de fait de se mettre à la place de l'entreprise et du responsable de parc pour offrir la réponse la plus proche possible des besoins exprimés. Une véritable expertise s'exprime, dont l'éditeur peut se prévaloir pour proposer un savoir-faire indépendant des fournisseurs en matière de gestion de flotte. Éditeur du logiciel Winflotte, le prestataire Optixt a franchi le pas et commercialise des services de fleet management auprès des entreprises.

### Définir les besoins...

Marie-Noëlle Bobet, gestionnaire de flotte chez Optixt, exerce ainsi ses compétences auprès de trois clients dont les parcs comptent entre 100 et 150 véhicules. Et elle rappelle en préambule : « Deux intervenants principaux travaillent au développement d'une interface : le chef de projet œuvre



© Deemrwha studio

en binôme avec un consultant métier ». L'interface est conçue par le chef de projet en fonction des besoins exprimés par le client, quand le consultant métier intervient sur l'aspect opérationnel.



© NiceE/Nino

Chez l'éditeur de logiciels de gestion de flotte GAC Technology, connecté à 200 fournisseurs, le processus de développement de nouvelles connexions passe aussi par « cette phase indispensable de définition des besoins : elle amène à préciser les modes de récupération des données et à savoir comment notre outil va s'interfacer », explique Géraud Porteu, directeur général de ce prestataire. En précisant, par exemple, que toutes les données issues de la télématique ne seront pas pertinentes dans le cadre des fonctionnalités développées par GAC Car Fleet, le logiciel de GAC Technology. ...

## LE POINT DE VUE DE L'ÉDITEUR

Chez l'éditeur de logiciels de gestion de flotte GAC Technology, un « hub » centralise l'ensemble des coûts. Les interfaces se créent en fonction du type de données, du besoin des clients et des moyens techniques. Les échanges de données peuvent se faire par un simple e-mail ou par le dépôt de fichiers sur des serveurs spécifiques. L'information est collectée soit depuis le serveur du fournisseur, soit depuis celui de l'éditeur. Enfin, les échanges peuvent aussi se faire en temps réel via des API. À titre d'exemple, les API aident les opérateurs de covoiturage à connaître les disponibilités des véhicules à un instant t.

Une relation tripartite entre le client, le fournisseur et GAC Technology préside au développement des interfaces. Le client demande une connexion à

son fournisseur. Il va définir le nombre de fichiers à récupérer chaque jour, chaque semaine et chaque mois, le nombre de colonnes nécessaires, etc. Au sein de GAC Technology, une équipe de quatre personnes reste entièrement dévolue à cette tâche. Ces spécialistes mettent en place de nouveaux connecteurs et s'assurent du bon fonctionnement des dispositifs déjà déployés. Aujourd'hui, les principaux loueurs sont connectés à l'outil de l'éditeur et ce, depuis des années. La création de connexions se fait notamment pour les opérateurs de mobilité dernièrement arrivés sur le marché (covoiturage, autopartage, crédit mobilité, location de vélos, etc.) et pour les acteurs de l'écosystème du véhicule électrique, comme les fabricants de bornes de recharge.



•• Pour Franck Lallet, responsable commercial de l'éditeur de logiciels de gestion de flotte Informakit, le responsable de parc et, éventuellement, son service informatique, vont exprimer leurs besoins et produire une documentation descriptive au début du projet de développement d'une interface. De son côté et en association avec le client, l'éditeur va analyser ces éléments pour rédiger un cahier des charges. Suivent les étapes de la rédaction d'un cahier technique, de l'élaboration du devis, des phases de test et du déploiement progressif. « Et notre service support accompagne et forme les personnes impliquées pour exporter les données comptables », précise Franck Lallet.

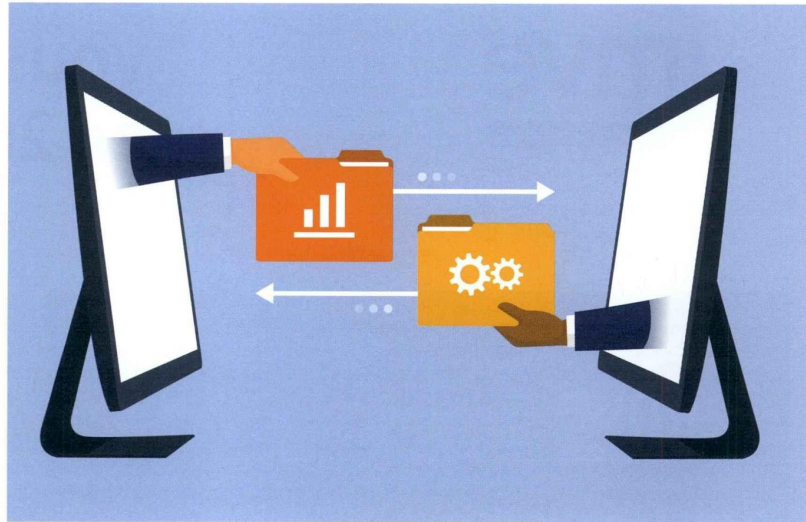
**... avant de passer aux tests**

Chez GAC Technology, des modèles d'échange et de transmission des flux sont ensuite établis : envoi d'e-mails, dépôts de fichiers ou développement d'API (Application Programming Interface ou interface de programmation d'application) pour connecter le système informatique de GAC à celui des fournisseurs. Après la phase de définition des besoins, le client ne participe plus au développement des connecteurs mais joue un rôle actif lors des tests finaux. « Il définit avec nous les données à collecter, décrit Géraud Porteu, puis nous travaillons sur l'aspect technique de l'interface avec le fournisseur. »

Chez Optixt, des réunions avec le fournisseur contribuent aussi à définir et détailler l'aspect et le contenu du service attendu. Lorsque les API sont finalisées, Optixt transmet les fichiers pour une phase de test. Lorsqu'aucune anomalie n'est identifiée, l'interface peut passer en mode opérationnel. « Dès le départ, il faut définir le format des données », recommande Marie-Noëlle Bobet. La pertinence d'une interface se mesure en effet à la qualité des fichiers fournis : ils doivent être correctement structurés pour être opérationnels. Optixt dispose d'ailleurs d'un service dédié aux interfaces au sein duquel deux spécialistes s'assurent du fonctionnement des API et de l'exhaustivité des informations transmises. « Pour un bon fonctionnement, il faut avoir les bons contacts chez le client et chez le fournisseur », souligne Marie-Noëlle Bobet.

**Une vérification attentive**

De façon générale, les interfaces vont gérer des informations entrantes et sortantes. Ainsi, les fichiers de facturation des loueurs vont venir de l'extérieur vers le logiciel. Dans l'autre sens, les fichiers des avantages en nature (AEN)



ou les états de parc vont être exportés vers l'administration publique compétente ou bien encore vers le courtier en assurance. « Lorsque le travail a été réalisé en amont, le gestionnaire ne rencontre pas de difficultés dans l'utilisation de l'interface, constate Marie-Noëlle Bobet. D'où l'importance des tests. »

Pour garantir le bon fonctionnement des interfaces, l'éditeur du logiciel va aussi surveiller la compatibilité entre le format du fichier et la documentation descriptive. Et il va pareillement contrôler qu'aucun doublon ne subsiste. « L'éditeur doit vérifier que les données sont bien intégrées, insiste Franck Lallet pour Informakit. L'information obtenue doit être complète et pertinente. »

Enfin, le déploiement d'une interface doit se faire dans un laps de temps défini à l'avance. Les délais doivent

être fixés et respectés en fonction du rétro-planning. « Parfois, les loueurs accusent des délais trop longs », note Marie-Noëlle Bobet. Car pour qu'une interface remplisse son office, les fournisseurs doivent être motivés pour fournir leurs données. « Pour que l'interface soit pérenne, cette bonne volonté des fournisseurs demeure centrale, estime Géraud Porteu pour GAC Technology. Mais la plupart d'entre eux ont bien vu tout l'intérêt qu'ils avaient à construire des interfaces pour satisfaire leurs clients. »

**Des fournisseurs impliqués**

Et plus les fournisseurs sont de taille importante, plus leurs interfaces se montrent efficaces et aident les gestionnaires à mieux piloter les flottes. Cela étant, comme la donnée est devenue stratégique, tous les fournisseurs ont la capacité à répondre à des demandes

**LE POINT DE VUE DU TÉLÉMATICIEN**

Pour le télématicien Optimum Automotive, la quantité des interfaces proposées permet aux éditeurs et télématiciens de se distinguer. Car détenir l'ensemble des informations demeure primordial pour piloter sa flotte en toute connaissance de cause. Autre élément à prendre en compte, les connexions doivent se faire de manière officielle. « Les constructeurs n'ouvrent pas leurs plateformes à tout le monde, met en garde Daniel Vassallucci. Optimum Automotive sait activer les boîtiers de ces constructeurs ou installer son propre matériel. Nous avons obtenu des habilitations et nous avons des années de R&D derrière nous. »

L'entreprise doit aussi choisir le mode de traitement des données, qu'il s'agisse d'échanges de fichiers automatisés ou non. Optimum Automotive s'appuie sur une division technique dont l'une des missions est d'accompagner les clients pour

contrôler l'intégrité de ces données. Cette équipe de huit personnes surveillent les flux de données en France comme dans les pays étrangers où est implanté l'éditeur.

Pour obtenir les données de la télématique, les éditeurs de logiciels de gestion de flotte activent le boîtier natif d'un véhicule ou y posent leur propre équipement. Le coût de cette opération atteint 4 à 5 euros par mois, un montant acquitté par le client final. De son côté, Optimum Automotive ne facture pas la mise à disposition des données autres que celles retirées de son outil. Ce service s'intègre dans l'abonnement général et la mise en place d'une interface fait l'objet d'une facturation spécifique. Alors qu'Optimum Automotive a déjà développé des interfaces avec une centaine de prestataires, la création de nouveaux connecteurs se fait plus rare.

## DES PRESTATAIRES CONNECTÉS

Par des liens unidirectionnels ou bidirectionnels, les interfaces des outils de gestion de flotte collectent les informations et les partagent, notamment avec les fournisseurs. Parmi ces derniers, les constructeurs figurent aux avant-postes. Les données recueillies sur leurs véhicules se font toujours plus « profondes » et concernent les kilométrages, les consommations, des informations sur l'entretien, des éléments sur la sécurité et d'autres indicateurs mis à jour instantanément. « Pour collecter ces données, nous avons développé des connecteurs avec les constructeurs, explique Daniel Vassallucci pour Optimum Automotive. Mais tous n'en sont pas au même stade. Peugeot, Renault, Mercedes et Volkswagen ont une longueur d'avance. » Autre différence, certains acteurs facturent ces interfaces 2 à 3 euros par mois, quand d'autres les commercialisent contre 15 euros par mois, voire davantage.

Des prestataires, loueurs longue durée, pétroliers ou acteurs de la maintenance, déploient aussi des liens pour échanger en temps réel sur les contrats ou sur des éléments financiers. Les factures sont alors collectées et intégrées à l'outil

informatique du client. « Pour un pilotage pertinent, il faut viser l'exhaustivité lors de la récupération des informations », précise Daniel Vassallucci.

Les connecteurs ouvrent aussi les SI de l'entreprise sur les bases des stations-service avec les prix des carburants, mais aussi sur celles des parkings avec la disponibilité des places, sur celles des bornes de recharge avec leur compatibilité avec les véhicules et leur accessibilité, etc. Autre fonctionnalité, les outils numériques intègrent l'information sur le trafic routier pour optimiser les trajets et les tournées. « Les acteurs de la mobilité sont très nombreux, constate Daniel Vassallucci. Notre hub de data centralise et agrège toutes ces données qui vont être analysées grâce aux applications. »

Pour une capacité d'analyse encore plus fine, les interfaces agrègent aussi d'autres types de données et de fichiers. Ainsi, les outils informatiques de l'entreprise peuvent se connecter aux catalogues de véhicules des spécialistes de l'information automobile tels que Jato. À l'aide de ces bases, le gestionnaire optimise la car policy ou consulte les plans d'entretien.

de développement de connecteurs. « Certains acteurs historiques sont plus en avance que les autres sur le sujet, observe Géraud Porteu, mais il y a peu de cas où nous n'avons pas pu aller au bout d'un projet de ce type. » À de rares exceptions près, les prestataires les plus anciens, à l'image des loueurs et des pétroliers, ont su développer des outils puissants et efficaces. « Ces derniers sont connectés depuis 25 ans à notre logiciel Winflotte, souligne Maire-Noëlle Bobet pour Optix. Cette avance s'explique par la place des loyers et du carburant dans le TCO. » D'autres prestataires, dont les assureurs, com-

menent à développer leurs interfaces. Et les spécialistes de la mobilité, comme les opérateurs d'autopartage, vont s'y mettre. « Avec l'électrification des flottes, des questions se posent également sur les recharges à domicile et la refacturation de l'énergie », pointe Marie-Noëlle Bobet (voir aussi l'encadré ci-dessus). Cependant, parmi l'ensemble des acteurs qui gravitent autour des flottes, les spécialistes observent une hétérogénéité dans la qualité des fichiers. Rappelons-le : afin d'éviter les problèmes, l'éditeur doit vérifier en amont les capacités d'intégration des fichiers

dans le logiciel de gestion et d'exportation vers les autres services de l'entreprise.

Pour Informakit, une interface doit aussi pouvoir évoluer en fonction des développements des outils des prestataires. Sa qualité est liée à sa capacité d'adaptation par rapport à l'évolution des formats des fichiers. « Si un prestataire ajoute une colonne à un fichier de facturation, l'interface doit continuer à faire son office, précise Franck Lallet. Cette évolutivité doit se faire sans disqualifier les précédents formats. »

### Des fonctionnalités toujours évolutives

La qualité d'une interface repose en outre sur la richesse et l'exhaustivité des données collectées et transmises. Et l'évolution des connecteurs passera donc par une plus grande richesse et une plus grande « profondeur ». « Nous allons de plus en plus loin, avance Daniel Vassallucci, président du télématicien Optimum Automotive. Les données se structurent chez les fournisseurs et, avec la multiplication des informations, l'analyse gagne en précision. »

Autre évolution, les échanges de données évoluent vers une normalisation et un formatage. Poussés par la Commission Européenne, les différents acteurs vont devoir ouvrir davantage leurs plates-formes. « Dans quatre à cinq ans, les données vont s'enrichir considérablement au fur et à mesure que la normalisation avancera et que l'accès aux données s'ouvrira plus largement », prévoit Daniel Vassallucci.

*Éric Gibory*