

SERVICES PUBLICS

AYA, LA PREMIÈRE COMPAGNIE DES EAUX DU COSTA RICA, A CHOISI LES TABLETTES GETAC ZX70 POUR LEUR ROBUSTESSE ET LEURS PERFORMANCES ÉLEVÉES.

AyA (Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, entreprise costaricaine en charge de l'eau et de l'assainissement), le service public qui garantit depuis 60 ans l'accès à l'eau potable des cinq millions d'habitants du Costa Rica, a choisi Getac comme fournisseur de technologies, en faisant confiance à la robustesse et aux performances élevées de la tablette ZX70.

En 2021, cette compagnie des eaux d'Amérique centrale a équipé ses employés de ces appareils afin qu'ils puissent gérer de façon optimale leur travail quotidien.

À l'échelle du pays, AyA fournit ses précieux services à des centaines de milliers d'utilisateurs.

Aujourd'hui, grâce aux nouvelles tablettes Getac ZX70, la tâche est rendue plus facile et plus rapide.

Ces tablettes ont doté AyA d'une agilité opérationnelle lui permettant de répondre plus vite aux besoins de ses centaines de milliers d'utilisateurs pour lesquels la réactivité du service est essentielle.

Désormais, dès qu'un rapport est saisi par un utilisateur dans le système AyA, les équipes en sont immédiatement informées grâce à la connectivité de la tablette ZX70.

De même, les tablettes Getac facilitent l'organisation, en permettant à l'entreprise publique costaricaine de suivre plus précisément ses équipes. En effet, il est possible de connaître, en temps réel, leur localisation, le temps qu'il leur a fallu pour répondre à un ordre de mission et la durée de chaque demande d'intervention émise par le siège.

/ AyA /

« Nos équipes quittent le bureau avec un appareil Getac. Tous les ordres de service qui leur sont confiés chaque jour sont envoyés sur cette tablette. Depuis que nous utilisons ces tablettes, la productivité s'est nettement améliorée et nous n'avons connu aucun problème. »

— Ing. Armando Rodríguez, directeur du Service commercial intégré de l'entreprise costaricaine en charge de l'eau et de l'assainissement (AyA).



Getac ZX70
Fully Rugged Tablet

/ Solution /

Avec les tablettes Getac ZX70, cette entreprise publique a pu mettre fin à plusieurs des problèmes qu'elle rencontrait précédemment avec d'autres appareils (jusqu'à huit défaillances par jour). Jusqu'à présent, les appareils Getac n'ont pas encore enregistré de panne en deux mois d'utilisation.

Les tablettes fragiles précédemment utilisées au quotidien par AyA pour des tâches lourdes dans des conditions extrêmes étaient constamment endommagées par l'eau, les chocs et les chutes. On dénombrait parfois jusqu'à huit tablettes hors-service par semaine en raison de panes de logiciels ou pour cause d'écran endommagé.

Avec les tablettes Getac, ces problèmes appartiennent au passé. En effet, d'après Armando Rodríguez, le ZX70 est un appareil portatif qui offre des caractéristiques remarquables à la fois en termes de matériel et de système d'exploitation.

Par ailleurs, en plus de la réponse aux ordres de service quotidiens, les tablettes Getac ont permis un meilleur suivi des équipes. Depuis l'adoption de ces tablettes, il est possible de suivre diverses données telles que la localisation des employés, les délais de réponse, le temps consacré à chaque demande et même la vitesse du véhicule de société.

/ Avantages /

D'après le responsable du département en charge des appareils Getac, ces tablettes ont été choisies au terme d'un processus de sélection rigoureux, dans le souci de fournir à l'agence des appareils renforcés et de haute performance.

« Les tablettes Getac ZX70 représentent une excellente solution car ce sont des appareils durcis qui répondent parfaitement à nos besoins. Cette tablette a plus de 12 heures d'autonomie et elle optimise l'utilisation de sa batterie. La capacité à résister aux conditions météorologiques extrêmes est essentielle. La présence d'eau n'est plus un problème car les appareils peuvent fonctionner sous la pluie et les écrans tactiles sont même utilisables par un opérateur portant des gants. En outre, les caractéristiques de l'écran et la technologie de la tablette garantissent une parfaite lisibilité en plein soleil », explique Armando Rodríguez, d'AyA.

Grâce à la tablette Getac ZX70, AyA a pu trouver une solution à ses problèmes quotidiens de fonctionnement et de connectivité et obtenir des résultats très positifs en matière de gestion car les équipes de terrain répondent rapidement à chaque ordre de mission reçu sur leurs tablettes renforcées, qui résistent aux chocs, aux chutes, à l'eau et à la poussière, et leur suivi peut être assuré.

/ Défis /

AyA utilise actuellement 630 tablettes Getac ZX70 (leur nombre devrait passer à 700 en 2023) pour une large gamme d'activités extrêmement importantes, comme les services de réparation immédiate, les fuites d'eau potable, les raccordements au service et les coupures de service, les inspections, interventions de maintenance, demandes de consommation et les services du réseau de bouches d'incendie, entre autres missions.

Ces dispositifs sont utilisés dans différentes conditions météorologiques au sein de la métropole ainsi que dans les régions du Huetar, du Brunca et du Chorotega. Chacun de ces endroits est caractérisé par des conditions extrêmes qui associent pluie, soleil et poussière.

Par ailleurs, les tablettes sont transportées avec l'équipement à pied, à moto ou à bord de véhicules. Le risque de chute est donc permanent et élevé. Mais grâce aux caractéristiques renforcées de la ZX70, aucun incident n'a été signalé.

« Nous sommes passés d'une fréquence de remplacement de huit tablettes par jour au zéro problème avec Getac. Ces tablettes offrent des performances et une productivité excellentes », se réjouit A. Rodríguez.

Au Costa Rica et en Amérique centrale, Getac est représentée par ADC Móvil, société leader en technologie et développement logiciel.

/ Autres avantages /

L'excellente qualité des tablettes Getac a largement dépassé les attentes d'AyA en tous points. Les appareils fonctionnent à la perfection

en dépit du fait que chaque tablette est commandée « à distance » par quatre entreprises.

Dans chaque appareil interviennent le fournisseur d'accès à internet, l'entreprise gestionnaire de l'application, un technicien de maintenance et, bien entendu, le département technologies d'AyA.

« Pour la bonne collaboration des quatre parties prenantes sur la tablette, il nous fallait donc un dispositif renforcé et complet. Nous n'avons rencontré aucun problème non plus au niveau matériel », explique Armando Rodríguez.

En outre, l'appareil a dû être certifié conformément aux exigences de l'Autorité costaricaine des télécommunications et répondre aux critères fixés par l'Institut costaricain d'électricité pour les fournisseurs d'accès à internet à haut débit, des obligations dont Getac s'est acquittée sans difficultés.

Par ailleurs, les matériaux des dispositifs et leur ergonomie en font des outils de travail extrêmement solides qui, d'après Armando Rodríguez, peuvent même supporter le poids d'une voiture en mouvement.

Les appareils ont déjà été testés et évalués dans les conditions de travail quotidiennes et ont obtenu une excellente note.

/ À propos d'AyA /

L'entreprise costaricaine en charge de l'eau et de l'assainissement est dénommée AyA. Elle a été fondée en application de la Loi n° 2726 et approuvée par l'Assemblée législative le 14 avril 1961.

À travers ses activités, la mission première de l'entreprise costaricaine en charge de l'eau et de l'assainissement est d'assurer le développement et le bien-être de la nation. Elle a également pour objectifs de fournir une eau potable de qualité d'une manière durable à même d'améliorer la qualité de vie des Costariciens, et de réaliser des interventions d'assainissement de façon à réduire son impact environnemental. À cet égard, l'entreprise costaricaine en charge de l'eau et de l'assainissement vise sans relâche à améliorer ses processus afin d'améliorer la qualité de ses services.

