

## TOTAL : PROJET GUICHET UNIQUE

### CONTEXTE

Afin de moderniser et d'améliorer le parcours client de ses 4500 stations-services localisées dans 35 pays du continent africain, TOTAL a souhaité déployer une solution digitale innovante pour permettre d'offrir à ses clients :

- Une large palette de moyens de paiement sécurisés (*Monnaie électronique, cartes privatives ou cash*)
- Des prestations de services proposées par des tiers (*Abonnements multimédia, paiement de factures, transfert d'argent, rechargement de cartes, services bancaires et assurance, etc.*)
- Un programme de fidélité



Cette solution devait permettre d'équiper les pompistes de PDA professionnels durcis certifiés ATEX destinés à une utilisation en zones dangereuses et milieux explosifs exigeant le plus haut niveau de sécurité. Ils devaient également être gérés à distance grâce à l'implémentation d'un outil EMM (Enterprise Mobile Management).

### SOLUTION



Pour apporter une réponse technologique à la mise en place de ce projet de Guichet Unique dans les stations-services TOTAL, Coppernic a proposé le C-five by Coppernic. Ce terminal mobile, avec son écran 5 pouces offre toutes les caractéristiques techniques requises par TOTAL pour pouvoir être utilisé dans toutes les situations notamment grâce à son label ATEX (normes de sécurité).

Équipés d'un EMM fourni par SOTI, les PDA sont ainsi paramétrables à distance que ce soit en termes de géolocalisation ou de mises à jour.

Les C-five sont également équipés du logiciel "Guichet Unique", développé par une société Sénégalaise spécialisée dans les applications "One-Stop Shop", permettant aux pompistes de proposer à leurs clients des prestations de services diverses et de faciliter leur paiement.

### RÉSULTATS

Plus de 4000 C-five ont été livrés par Coppernic à Total dans 14 pays africains. (Maroc, Sénégal, Côte d'Ivoire, Mali, Guinée Conakry, Cameroun, Kenya, Burkina Faso, Egypte, Tunisie, Nigéria, Afrique du Sud, Tanzanie, Uganda).

L'implémentation de l'EMM SOTI a permis ainsi de suivre et de gérer au mieux le déploiement des terminaux mobiles dans chaque station-service directement à partir de la France.

Coppernic s'est également vu confier par TOTAL la gestion des Services Managés associés au projet pour garantir un management ultra-rapide et sécurisé du parc de terminaux déployé dans de nombreuses stations-services.

Ces services, opérés sous la Direction de la DSI de TOTAL, permet de maintenir l'ensemble du parc en condition opérationnelle, de déployer et supporter à distance les packages applicatifs successifs et fournis par le partenaire logiciel.

La notion de sécurité et d'intégrité des données est très importante car nous parlons de transactions financières pour les clients de TOTAL et les Services Coppernic associés à la Plateforme SOTI remplissent parfaitement cette mission.

Le succès de la collaboration s'est matérialisé ensuite par l'intégration de Coppernic au Total Pool PME, permettant ainsi de solidifier la relation existante entre la plus grande entreprise privée française et la PME Coppernic. Ce programme permet notamment à Coppernic de bénéficier d'un accompagnement à l'international par Total Développement Régional, d'une mise en relation auprès de grands groupes et d'un accompagnement des dirigeants sur des aspects managériaux, juridiques ou stratégiques d'une entreprise.

