

Témoignages Clients

BIZERBA Pesage et étiquetage, spécialisé dans l'agro-alimentaire**Métier(s) ciblé(s) :** Commerciaux/Techniciens SAV

🔊 BIZERBA a mis en place des solutions concrètes pour améliorer les performances de sa logistique par une meilleure communication entre les salariés en mobilité et le siège social. 🔊

Bizerba augmente ses performances avec la Data Mobile

Aujourd'hui, chez Bizerba France, les PC des commerciaux sont équipés de clé USB 3G+ SFR et les techniciens du service après-vente (SAV) disposent d'un PDA HTC Cruise avec des applications métiers embarquées très performantes. Une petite révolution pour les collaborateurs de ce géant du pesage et de l'étiquetage spécialisé dans l'agro-alimentaire pour une amélioration des conditions de travail, un gain en autonomie pour les collaborateurs et surtout, une qualité de service très appréciée par les clients. Pierre Vartères, Responsable informatique de Bizerba France nous explique les avantages de cette métamorphose.

Recréer le lien avec le siège de l'entreprise

Fin 2008. Recréer un lien entre le siège social de Bizerba France et ses salariés en situation de mobilité est devenu un enjeu crucial pour le bon fonctionnement de l'entreprise. La réorganisation conduite en France avec une importante centralisation des processus a immédiatement posée la question de l'accès aux ressources du siège, indispensables pour répondre aux besoins de la clientèle. « C'est dans ce contexte précis que nous avons choisi la solution Data Mobile de SFR. Mais nous étions face à deux problématiques distinctes : celle des commerciaux et celle des

techniciens SAV. » explique Pierre Vartères.

Simplifier les circuits de l'information

Avec la solution USB 3G+ de SFR associée au PC portable, les collaborateurs en situation de mobilité disposent désormais d'une plus grande autonomie dans leur travail. De n'importe quel point du territoire, ils accèdent à l'Intranet de l'entreprise de manière sécurisée via une application VPN (Virtual Private Network). « Nous avons répondu à une attente très forte et très urgente de nos collaborateurs, en particulier des 45 commerciaux. Ils ont fait un très bon accueil à la solution qui répond à leurs besoins réels. En effet, il leur suffit d'allumer le PC, de lancer l'application VPN pour avoir un accès sécurisé aux applicatifs de l'entreprise, aux bases de données clients à jour. Ils peuvent réviser ou retoucher un document Powerpoint avant un rendez-vous client, établir une demande de prix rapidement et la transmettre instantanément aux services des offres. Les délais de gestion administrative des dossiers sont remarquablement diminués. Les commerciaux ont énormément gagné en autonomie et en productivité ! Quant aux collaborateurs du siège, la solution leur a changé la vie en réduisant considérablement le nombre des appels ! » se félicite Pierre Vartères.

Optimiser les procédures de travail

« Mais si ces évolutions sont une avancée remarquable dans les procédures de travail de Bizerba, elles sont presque banales comparées à la véritable révolution de la solution déployée pour nos 75 techniciens SAV ! » poursuit-il. Ils travaillent désormais avec des terminaux mobiles HTC Cruise qui embarquent une application spécifique SAV développée par la maison mère en Allemagne. « La connexion permanente avec le système d'information du siège leur permet de recevoir directement les ordres de mission sur leurs PDA, avec toutes les informations concernant le client : coordonnées précises, date de la dernière intervention, état des stocks de pièces détachées jusque dans la voiture du technicien ! Les gains en matière d'organisation, de gestion et de productivité sont immédiatement appréciables. » Toutes les phases de l'intervention sont désormais enregistrées sur le PDA à écran tactile et directement transmises au système d'information de Bizerba. De la prise de fonction, à la signature électronique du client, en passant par la réception de l'ordre de mission, la validation de sa prise en compte, l'état des stocks des pièces détachées, l'heure d'arrivée chez le client, l'heure de sortie etc., le responsable SAV peut suivre en temps réel sur sa console de supervision l'ensemble

des techniciens et ainsi conjuguer une vision à la fois globale et fine de l'avancée des interventions. Il est donc très réactif face à une demande client. « Si ce mode de fonctionnement a mis un peu plus de temps à être accepté par certains techniciens plus habitués à la gestion papier et au contact direct avec leur agence, ils reconnaissent aujourd'hui que ce système simplifie la gestion administrative de leurs tâches. La mise en place d'une formation de 2 à 3 jours a suffi à la prise en main par les plus réfractaires. » constate Pierre Vartères.

SFR un partenaire réactif et performant

Pour parvenir à convaincre les collaborateurs, il fallait une solution qui fonctionne parfaitement donc qui offre une qualité de réseau irréprochable ainsi qu'un terminal adapté aux contraintes spécifiques de Bizerba. JDL Entreprise Grenoble, distributeur SFR Business Team a très bien appréhendé les enjeux pour l'importante flotte de Bizerba. Expert dans les problématiques de mobilité et de gestion spécifique des données, JDL entreprise a joué un rôle majeur dans le choix de la solution. « Nous avons trouvé en SFR un partenaire performant capable d'offrir la couverture réseau maximale pour des échanges

fluides et rapides. Il nous fallait aussi un PDA robuste, avec un écran tactile pour enregistrer les signatures clients avec un stylet et surtout compatible avec le système d'exploitation Windows Mobile 6.1. En plus, nous souhaitons un PDA avec une grande autonomie de batterie et un appareil photo pour justifier nos interventions en cas de litige avec le client. SFR a su se montrer très réactif et attentif à nos besoins. Il a par exemple été le seul à nous proposer la facturation au volume de données par paliers auto-ajustables, parfaitement adaptée à nos besoins. » se réjouit-il. JDL Entreprise Data assure un suivi hebdomadaire en matière de gestion et de maintenance des terminaux.

La solution SFR comme levier de compétitivité

Pour Bizerba, la traçabilité des informations en temps réel augmente les performances de l'entreprise en interne mais aussi face au client. « Nous avons considérablement réduit les délais de gestion administrative, de la production des devis à la facturation. Aujourd'hui avec deux personnes au service offres on arrive à traiter ce qui auparavant l'était par huit personnes ! Bien qu'ayant réduit la structure, on continue à fonctionner aussi bien qu'auparavant, sinon mieux ! »

souligne Pierre Vartères.

La solution renforce aussi la crédibilité et l'image de marque de l'entreprise auprès des clients. « Lorsque les commerciaux ou les techniciens arrivent chez le client, ils connaissent très bien son dossier : ils savent à quand remonte la dernière intervention, de quel type de matériel il est équipé ou quelles pourraient être ses prochaines acquisitions... Cette proximité fait toujours une très bonne impression ! » se félicite Pierre Vartères.

Toutes les étapes du travail sont désormais mesurables. « Et mesurer est aujourd'hui pour Bizerba une condition pour défendre ses positions sur un marché difficile. Pour nous, la seule manière de continuer à progresser, c'est d'essayer de proposer à nos clients une qualité de service irréprochable. Pour cela, la solution data mobile SFR 3G+ est un outil qui permet de mesurer nos performances de manière objective. » La mise en place de la solution participe d'une volonté d'intégration de toutes les filiales de Bizerba dans le monde. « Une fois la migration complète, nous disposerons grâce à l'ensemble des données d'une vision globale pour améliorer encore nos performances. »