

Témoignages Clients

TOULOUSE ANTENNE Installation et maintenance d'équipement de télévision, interphone, téléphone et liaison satellite

Métier(s) ciblé(s) : Techniciens de maintenance

Partenaire SFR :  movalys®
GROUPE ADEUZA

« Afin de gagner en efficacité et d'améliorer la satisfaction client, Toulouse Antenne a remplacé les rapports papiers de ses techniciens par une solution de mobilité qui facilite et accélère la remontée d'information. »

Comment Toulouse Antenne accompagne ses techniciens ?

Soucieuse d'optimiser ses tournées et d'améliorer le confort de travail de ses techniciens, la société a opté pour une solution légère. Pour ses utilisateurs comme pour l'existant informatique.

Spécialisée dans l'installation et la maintenance d'équipements de télévision, d'interphones, de téléphones ou encore de liaisons satellite, Toulouse Antenne compte vingt personnes dont treize sont des techniciens nomades. La mobilité est donc inscrite dans les gènes de l'entreprise. D'autant que la société intervient à la fois auprès de particuliers et d'industriels. Une clientèle qui étend son champ d'action à la France entière.

Il y a un an encore, ce champ d'action posait un souci quotidien : une fois partis en tournée, généralement pour prendre en charge une demi-douzaine d'interventions chaque jour, les techniciens ne rendaient leurs rapports qu'à la fin de la journée, voire plusieurs jours plus tard. Des documents papier dont il fallait donc ressaisir les éléments principaux dans le progiciel de gestion Batigest. « Avec de nombreux désagréments à la clef, se souvient Nicolas Cauhaupé, directeur général : comptes-rendus d'intervention approximatifs, erreurs de saisie au siège, communication tardive du rapport au client... »

Une application en mode « hébergé »

Le recours à une solution de mobilité s'impose donc assez naturellement. « Nous ne sommes pas partis avec l'idée de générer impérativement des gains de productivité », prévient Nicolas Cauhaupé. « Notre idée était plutôt de parvenir à accélérer la remontée des informations après les interventions, d'en faire profiter les clients, d'optimiser les tournées et, aussi d'améliorer le confort de travail de nos techniciens ». Le directeur général souhaite aussi que la solution reste légère pour les utilisateurs comme pour le système informatique.

Pour les utilisateurs, c'est un terminal BlackBerry qui sera retenu, renforcé par une coque protectrice, « Un bon compromis, estime Nicolas Cauhaupé, entre le PDA grand public et le produit semi-durci à 2 000 euros ». Côté applicatif, Toulouse Antenne retient la solution proposée par Movallys. A savoir Movallys Global Platform, pour la synchronisation avec les terminaux, et Movallys Intervention, une application verticale adaptée aux besoins de la gestion des interventions techniques.

L'application couvre l'essentiel du travail du technicien. Tout d'abord en le tenant informé de l'évolution de

son planning d'intervention. Ensuite, en lui communiquant les informations nécessaires à la compréhension de l'historique du client. Enfin, pour clôturer son intervention, le technicien renseigne les opérations effectuées, les pièces utilisées et ajoute éventuellement quelques commentaires. Ces informations composent le rapport qui est immédiatement envoyé au siège, sous forme électronique.

La plate-forme applicative pour sa part est hébergée par Movallys. Un choix opéré pour garantir la sécurité du dispositif. Du terminal à la plate-forme en passant par l'intégration avec son progiciel de gestion (voir ci-dessous), l'entreprise a donc opté pour le pragmatisme. Et aussi pour un budget raisonnable : environ 50 euros par utilisateur pour la licence et l'hébergement, auxquels s'ajoute l'abonnement pour la connexion data fournie par SFR.

Plus d'informations :

Adeuza
Pierre ZADIVAR
02 51 89 66 89
pzaldivar@adeuza.fr