

Témoignages Clients

TOURING SECOURS Assistance aux véhicules légers sur autoroute

Métier(s) ciblé(s) : Dépanneurs

Partenaire SFR :  nomadVance

« Cette solution est performante, son fonctionnement est simple et efficace. Les gains en termes de productivité et de confort de travail sont déjà visibles après seulement trois mois de fonctionnement »

Touring Secours prend le virage de la mobilité

Filiale intégrée du groupe AREA, Touring Secours est une entreprise spécialisée dans l'assistance aux véhicules légers sur autoroute. Depuis l'été 2009, elle s'est équipée d'une solution d'informatique mobile embarquée (PDA durci et imprimante) pour gérer plus efficacement les interventions de ses dépanneurs.

Avant la mise en place de la solution, le traitement des interventions s'opérait de manière manuelle : les dépanneurs inscrivaient sur des formulaires carbonés, parfois dans des conditions climatiques difficiles, l'heure d'appel, l'heure d'arrivée sur le lieu de la panne, l'heure de fin de la réparation, l'heure de fin de l'intervention, le code client, la société d'assistance, les caractéristiques du véhicule, l'origine présumée de la panne, les travaux effectués, le tarif de base, la TVA, le total et enfin le mode de paiement ! De retour à la base, les dossiers étaient transmis au centre administratif de Touring Secours.

Dans la pratique, le délai entre le dépannage et la mise à disposition

des informations pouvait varier de 3 à 5 jours. Des délais longs, auxquels s'ajoutaient les inévitables erreurs de saisie, du côté des dépanneurs (erreurs de facturation dues à de mauvais calcul de TVA, mauvais tarif, dépassement de forfait, heures mal notées) comme du centre administratif (erreur de ressaisie, recherche d'informations clients). Dans ce contexte, la direction de Touring Secours pouvait difficilement suivre l'évolution réelle de l'activité. « **Nous étions souvent mis en porte-à-faux, car il nous était impossible de répondre rapidement aux questions des automobilistes et des sociétés d'assistance tant que les rapports d'interventions ou les factures n'étaient pas traités** », confie Hervé Morton, Directeur de Touring Secours.

Cap sur LIDIE

Devant le manque de fiabilité et les éventuelles pertes financières engendrées par la méthode manuelle, la direction de Touring Secours a souhaité s'équiper d'une solution LIDIE (Logiciel Intelligent de Dépannage et d'Informatique Embarquée).

Objectif principal : fiabiliser les processus de facturation, transmettre les informations en temps réel au siège de la société, et faciliter l'intégration des données administratives. L'exécution du projet a été confiée à NomadVance, qui a livré une solution opérationnelle le 1er Juillet 2009. Une solution globale qui comprend un PDA MC70 Motorola communiquant en GPRS via le réseau SFR ainsi qu'une imprimante thermique portable RW420 Zebra.

La solution équipe désormais l'ensemble des dépanneuses de la société. Dans les véhicules, le PDA est fixé sur le tableau de bord et l'imprimante lui est reliée via un câble série. Le tout fonctionne grâce à l'alimentation 24V de la dépanneuse. Cette configuration a été définie de façon à ce que le dépanneur soit obligé de revenir à l'intérieur du camion pour l'édition des factures. C'est aussi un moyen de se prémunir d'un éventuel oubli de l'appareil.

Côté logiciel, NomadVance a pensé l'ergonomie pour un usage

terrain. Dans Le PDA, plus de 90 cas d'intervention sont prédéfinis (panne d'essence, crevaison, problème de démarrage, etc.) afin de simplifier la prise en charge. Dans l'action, le dépanneur rend compte en temps réel des opérations en cours, le tout est ensuite envoyé via GPRS au serveur de Touring Secours. « Je n'ai plus peur de me tromper dans les calculs de TVA ou autre. Maintenant je peux me concentrer sur la panne et sur les besoins du client », nous confie Thierry, dépanneur chez Touring Secours.

Une implication accrue des dépanneurs

Depuis la mise en place du projet, les dépanneurs se sentent plus impliqués dans leur métier. « Nous avons remarqué un vrai

changement des mentalités, nous avons réussi à les intéresser encore davantage à leur métier », explique Frédéric Zind, responsable d'exploitation chez Touring Secours. Autant de résultats positifs qui s'accompagnent d'un réel retour sur investissement et d'une nouvelle approche du métier à tous les niveaux. « Nous sommes globalement très satisfaits », résume Hervé Morton. « Cette solution est performante, son fonctionnement est simple et efficace. Les gains en termes de productivité et de confort de travail sont déjà visibles après seulement trois mois de fonctionnement ». Et d'ajouter : « Touring Secours est aujourd'hui le seul dépanneur autoroutier en France à être capable d'éditer une facture informatique sur le lieu même de l'intervention ».

Plus d'informations :

Nomadadvance
Michel POUZERGUE
04 78 66 86 46
michel.pouzergue@nomadadvance.com