

RAPPORT DE RÉFÉRENCE L-MOBILE SERVICE



Les interventions de plus de 180 techniciens de Swecon Baumaschinen GmbH sont gérées depuis 15 sites.

Voici leur témoignage concernant l'utilisation de L-mobile service dans les interactions clients.

■ Le défi

Swecon Baumaschinen GmbH est une vaste société de service confrontée à de grands défis. Garantir un service de qualité exige des interventions de service bien planifiées et réalisées de manière fluide.

Par le passé, les monteurs de chaque site étaient planifiés séparément à l'aide d'outils individuels et préparés à leur intervention. Une gestion des experts commune à tous les sites n'était possible qu'au prix d'un effort d'organisation considérable, au même titre que les tentatives d'optimisation des ressources.

Les rapports manuscrits n'arrivaient souvent sur site qu'avec un certain retard, pour être à nouveau saisis dans MS Dynamics NAV par le service interne. Le transfert manuel des nouvelles données recueillies au cours de l'intervention était chronophage et sujet à erreurs.

Parallèlement, la saisie mobile des temps via le téléphone portable ne répondait plus aux attentes. Il était nécessaire de trouver une solution pour optimiser les temps de traitement et les processus manuels.

■ La solution

L-mobile service a permis à Swecon d'assurer, à partir de son système ERP, un processus de service informatisé fluide et sans changements de support. Les ordres de service créés dans MS Dynamics NAV sont transférés à l'affectation du site concerné, assortis de toutes les informations les concernant. Ils sont ensuite assignés au technicien ou à l'équipe appropriés via le **tableau de planification graphique L-mobile**. La gestion des compétences, la représentation des heures supplémentaires et des absences ainsi qu'une présentation cartographique des lieux d'intervention permettent une planification optimale. L'accès possible à la planification d'autres sites sur la base de rôles et de droits favorise une collaboration interrégionale aisée en cas de pics d'activité. Tout cela permet une planification et un traitement précis des interventions de service et donc leur gestion efficace. Grâce à l'utilisation d'une tablette équipée du **client mobile** sur laquelle se trouve l'application de service, la saisie des données, telles que les heures prestées en rapport avec la commande, le matériel utilisé, les heures de service et les messages de diagnostic a été simplifiée de manière significative pour les techniciens de terrain. Après avoir été signées électroniquement, les données sont transférées vers le reçu de service en ligne pour être ensuite immédiatement envoyées au client par e-mail. Le retour d'informations immédiat vers le site permet une facturation rapide.



RAPPORT DE RÉFÉRENCE L-MOBILE SERVICE

■ Le projet

Consciente que le projet ne peut réussir qu'avec un taux d'acceptation élevé parmi les utilisateurs, la direction a impliqué les collaborateurs dans le projet dès le début. Les fonctionnalités et leur transposition ont été définies dans le cadre de plusieurs ateliers en collaboration avec L-mobile. Au cours de la première phase du projet, l'installation de base incluant le couplage à MS Dynamics NAV et le tableau de planification STP a été réalisée. C'était la phase de lancement pour 6 techniciens et 3 gestionnaires sur 3 sites, qui se sont familiarisés avec les nouvelles possibilités en tant qu'utilisateurs pilotes. Dès cette phase pilote d'environ deux mois, plusieurs adaptations et compléments fonctionnels ont été mis en place pour Swecon. Dans une deuxième phase, d'autres techniciens ont été impliqués dans le pilote. Après la mise en œuvre d'un plan de déploiement détaillé pour l'ensemble de l'organisation de service, plus de 50 gestionnaires et plus de 180 techniciens en Allemagne bénéficient maintenant de la solution de service mobile de L-mobile sur 15 sites.

■ Points forts

- Gestion des données des clients et des installations
- Gestion des données de service
- Création d'ordres de service
- Intégration des collaborateurs et des équipes
- Planification et gestion des heures supplémentaires
- Adéquation des compétences lors de la planification
- Client mobile disponible en ligne et hors ligne
- Affichage mobile des données centrales du client
- Saisie et traitement des ordres de service
- Gestion en ligne du fichier de périphérique
- Affichage en ligne des contrats de maintenance
- Notification des temps de travail et du matériel dans l'ERP
- Création en ligne de contrats de réparation
- Création mobile de reçus de service en ligne

SWECON

Swecon Baumaschinen GmbH

Swecon Baumaschinen GmbH fait partie de la division Machines agricoles et engins de construction du groupe Lantmännen, dont le siège se trouve à Stockholm. Elle est le partenaire de distribution et de service pour les machines de construction de la marque Volvo dans le centre et le nord de l'Allemagne.

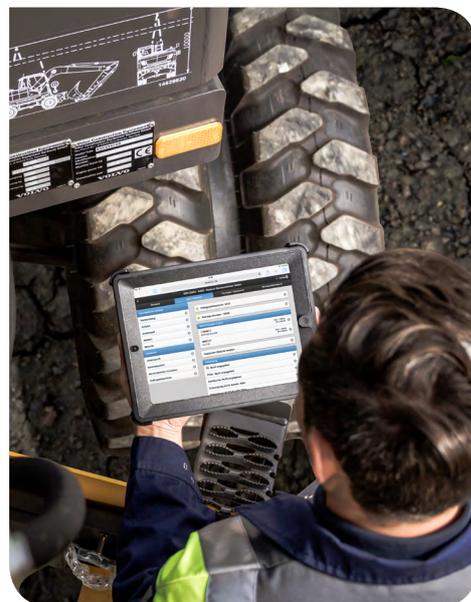
Détails techniques

ERP : MS Dynamics NAV

Appareils utilisés : iPad 3

Technique radio : GPRS/UMTS

Technologie : HTML5 On-/Offline



www.l-mobile.com/service

L-mobile solutions GmbH & Co. KG
Im Horben 7
D-71560 Sulzbach an der Murr

Téléphone : +33 5 17059968
contact@l-mobile.com
www.l-mobile.com/fr


L-MOBILE