



utilisé chez INOTEC Sicherheitstechnik

Environ 100 collaborateurs d'INOTEC Sicherheitstechnik GmbH travaillent sur 4 sites avec les solutions CRM et de service L-mobile.

La solution L-mobile service répond au besoin d'une plate-forme d'information centralisée.

Le défi

INOTEC Sicherheitstechnik GmbH est une **entreprise innovante de taille moyenne** qui possède ses propres départements de développement, construction et production, ainsi qu'un service commercial national et international.

L'entreprise qui compte parmi les **principaux fabricants** et partenaires de service en **matière d'éclairage moderne de sécurité et d'urgence** cherchait une solution logicielle mobile. Elle devait pouvoir être utilisée aussi bien en ligne que hors ligne, car les installations de batteries centrales se trouvent souvent dans des espaces **sans couverture radio mobile**.

De plus, l'application devait fortement simplifier les différentes étapes de travail dans la gestion du projet et le processus de coordination des offres, comme la **répartition de plusieurs clients** ou offres sur un projet. C'est la **solution CRM complète** associée à la gestion intégrée des services avec le traitement hors ligne qui a décidé INOTEC Sicherheitstechnik GmbH à choisir L-mobile comme prestataire de service.

La solution

L'utilisation de L-mobile service a permis une intégration au **système ERP proALPHA** existant. Le lien direct avec les informations des clients et des projets, ainsi que les fichiers de périphérique et les pièces détachées **simplifient le processus de service**, car ces informations peuvent désormais être présentées par voie électronique et sans changement de support.

La solution pour ordinateur de poche avec intégration à proALPHA a permis de répondre à la demande d'une **plate-forme d'information centralisée** qui soit également **disponible hors ligne**. Cette solution évite les doubles entrées de données tout en augmentant la **qualité des données** pour l'ensemble de l'entreprise. L'affectation des installations en place à des objets d'intervention permet d'obtenir un **processus de service ininterrompu**. La collaboration avec les projets de vente facilite ainsi le travail du service après-vente.

L'**utilisation de tablettes** pour piloter le personnel de service sur site a fait ses preuves, tout comme l'ajout d'informations complémentaires sur les ordinateurs portables et fixes dans les bureaux.

Le bilan

L-mobile et INOTEC ont travaillé main dans la main pour créer une **nouvelle structure de données**. Cette structure est représentée par le biais « d'objets d'intervention » et répertorie sur le **long terme** les informations concernant les différentes installations. À l'aide de ces objets d'intervention, on peut donc savoir à tout moment quels projets de vente ont été intégrés à un objet. Il est également possible de représenter la propriété particulière des installations (p. ex. dans une copropriété).

Des améliorations significatives du service au client ont pu être obtenues grâce à cette structure et à l'intégration bien ajustée dans le système ERP proALPHA. Le technicien voit s'afficher les installations utiles pour sa commande qui se trouvent dans un bâtiment donné, indépendamment de leur date d'installation ou de l'entreprise qui les a installées. Cela garantit une **préparation complète** de la commande en question. C'est sur la base de ces structures de données que les solutions CRM et de service ont été déployées auprès de 100 collaborateurs en tout sur 4 sites en Allemagne. Parmi eux, 20 techniciens travaillent avec le client hors ligne.

L'entreprise mise aussi dans **d'autres domaines** sur les solutions pour ordinateur de poche L-mobile. En plus de la solution de service CRM et après-vente L-mobile, INOTEC utilise également la **solution logistique L-mobile warehouse** innovante et sa possibilité d'intégration au système ERP proALPHA.

Les points forts

- Gestion des données des clients et des installations
- Affichage mobile des données centrales du client
- Gestion des données de service
- Gestion des contrats de service et création de commandes de maintenance automatiques
- Client mobile disponible hors ligne
- Saisie et traitement des ordres de service
- Gestion en ligne du fichier de périphérique
- Saisie des temps de travail et du matériel dans l'ERP



INOTEC Sicherheitstechnik GmbH

INOTEC Sicherheitstechnik GmbH compte parmi les principaux fabricants d'éclairages d'urgence et de sécurité. Des produits modernes, innovants et de haute qualité « made in Germany » établissent de nouvelles normes dans le monde entier, à l'instar de systèmes d'éclairage d'urgence, d'installations de batterie centralisée avec la technique JOKER et de systèmes dynamiques de signalisation des issues de secours.

Détails techniques

ERP :	proALPHA
Appareils utilisés :	iPad, PC portable et PC fixe
Technologie :	Intégration de voltmètres pour la fourniture de données dans la gestion de listes de contrôle Solution de signature externe (signotec) sur PC portable
Logiciel :	L-mobile service L-mobile sales L-mobile warehouse

www.l-mobile.com/service



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

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