



utilisé chez Grimme

Plus de 50 techniciens de la société Grimme Landmaschinenfabrik GmbH & Co. KG ont gagné en précision, en rapidité et en efficacité dans l'accomplissement de leurs tâches

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

Le défi

Avec plus de 150 types de machines spécialisées dans la technique de la pomme de terre, de la betterave et autres légumes, le [groupe Grimme](#) propose de loin la plus large et vaste gamme de produits dans ces segments. Les machines sont vendues dans plus de 120 pays du monde entier par des détaillants spécialisés.

Afin de garantir un service de qualité, une bonne planification et une exécution continue du processus de service ont été nécessaires. Dans le passé, le travail des techniciens comportait un grand nombre de documents papier. Les rapports manuscrits arrivaient souvent sur site avec un temps de retard pour être ensuite saisis dans le [système ERP MS Dynamics AX](#) par le personnel administratif.

Le transfert manuel des nouvelles données recueillies au cours de l'intervention était chronophage et sujet à erreurs. Parallèlement, des tableaux Excel étaient utilisés pour documenter le service rendu au client et le temps de déplacement des techniciens. Étant donné le temps perdu à transférer toutes ces données dans le système ERP, trouver une solution s'imposait pour optimiser à la fois le temps de traitement de ces données et les opérations manuelles.

La solution

[L-mobile service](#) a permis à Grimme d'assurer un processus de service fluide à partir de son système ERP grâce à l'informatisation et sans changement de support.

Les ordres de service créés dans MS Dynamics AX sont transférés avec la mise à disposition de toutes les informations. Ils sont ensuite assignés au technicien ou à l'équipe appropriés via le [tableau graphique de planification L-mobile](#). Ceci permet une planification et un traitement précis des interventions et par conséquent une gestion efficace des services. L'application mobile est la solution idéale pour communiquer avec les techniciens étant donné que ces derniers sont toujours joignables sur leur terminal mobile. Grâce à l'utilisation d'une tablette équipée du [client mobile](#) sur laquelle se trouve l'application, la saisie des données, telles que les heures pour les prestations fournies 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 spécialisés.

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 au centre permet une facturation rapide.

Le bilan

L-mobile a su convaincre grâce à sa solution indépendante du terminal et l'interface ERP MS Dynamics AX existante. Ce fut un facteur déterminant pour Grimme, au même titre que le rapport qualité-prix. 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 AX et le tableau de planification L-mobile a été réalisée. Une fois le tableau de planification implémenté, les techniciens spécialisés ont reçu des iPads et ont pu se familiariser avec les nouvelles possibilités offertes en matière de gestion de services. Parallèlement au premier déploiement de l'application, de nouvelles adaptations et des fonctions complémentaires ont été mises en place pour Grimme afin que le logiciel puisse répondre aux besoins spécifiques en matière d'opérations de services.

Gerald Wessel, responsable de l'équipe Service chez Grimme, décrit le déroulement du projet en ces termes : « Grâce à la solution pour ordinateur de poche, les données sont plus complètes et de meilleure qualité. Nous sommes plus efficaces dans la planification des interventions et nous réagissons de manière plus rapide et dynamique aux exigences des clients. » Il a conclu en disant : « Je tiens particulièrement à souligner l'engagement de l'équipe de projet L-mobile qui, grâce à son pragmatisme, a trouvé des solutions à toutes nos exigences. »

Les points forts

- Intégration à MS Dynamics AX et DMS d.velop d.3
- Saisie et traitement des ordres de service
- Intégration des collaborateurs et des équipes
- Gestion du parc de véhicules
- Client mobile disponible en ligne et hors ligne
- Saisie de codes de diagnostic pour une amélioration de la qualité
- Gestion en ligne du fichier de périphérique
- Saisie en ligne des temps du personnel
- Reçu de service en ligne multilingue
- Listes de contrôle électroniques créées, remplies et documentées
- Création en ligne de commandes ad hoc



Grimme Landmaschinenfabrik GmbH und Co. KG

Avec plus de 150 types de machines spécialisées dans la technique de la pomme de terre, de la betterave et autres légumes, le groupe Grimme propose de loin la plus large et vaste gamme de produits dans ces segments.

Détails techniques

ERP : MS Dynamics AX
Appareils utilisés : iPad, Smartphone, ordinateur portable
Technique radio : LTE
Technologie : HTML 5 Offline

Statement

« Grâce à la solution pour ordinateur de poche, les données sont plus complètes et de meilleure qualité. Nous sommes plus efficaces dans la planification des interventions et nous réagissons de manière plus rapide et dynamique aux exigences des clients. »

Gerald Wessel, responsable de l'équipe Service chez Grimme

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

