



utilisé chez HSR GmbH

150 techniciens de service de la société HSR GmbH travaillent à présent de façon mobile avec des processus de service standardisés.

Chaque jour, ils utilisent L-mobile service pour documenter leurs interventions chez les clients.

Le défi

HSR GmbH fournit un service complet pour les raccordements haute pression d'installations techniques sur plus de 60 sites en Allemagne et en Europe, dans les secteurs industriels et de la construction. Grâce à un service 24h/24 disponible tout au long de l'année, l'entreprise minimise, voire élimine, les temps d'arrêt imprévus des machines en mettant en place une [maintenance préventive](#).

Afin de garantir cette prestation, une bonne planification et une exécution continue du [processus de service](#) ont été nécessaires. Dans le passé, les techniciens travaillaient avec des bons de livraison papier, qui mettaient environ une semaine à parvenir au service administratif, où les données étaient finalement saisies manuellement dans le système MS Dynamics NAV. Pour donner un ordre d'idée, 140 000 € de frais de personnel étaient investis par an uniquement pour transférer les données des bons de livraison papier dans l'ERP.

Le transfert manuel des nouvelles données recueillies au cours de l'intervention était chronophage et source d'erreurs. Il était donc nécessaire de trouver une solution pour optimiser les temps de traitement et les processus manuels.

La solution

[L-mobile service](#) a permis à HSR d'assurer un processus de service en continu à partir de son [MS Dynamics NAV](#) de façon digitalisée, sans discontinuité de support.

Les véhicules de service de [HSR](#) sont équipés de tous les composants essentiels pour réaliser de nouveaux raccordements haute pression. C'est donc dans ce contexte que les techniciens se rendent sur le lieu d'intervention. Sur place, ils peuvent identifier le composant adéquat selon les besoins et le prélever directement du véhicule pour l'utiliser dans le cadre de l'intervention. Ceci permet un traitement optimal des interventions de service et par conséquent une gestion efficace des services.

Grâce à l'utilisation de tablettes équipées du [client mobile](#) sur lequel se trouve l'application de service, la saisie des données, telles que les heures consacrées aux commandes, 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 et assorties de photos](#) de la réparation, les données sont transférées vers le [rapport de service numérique](#) pour être ensuite immédiatement envoyées au client par e-mail. Le retour d'informations instantané vers le site permet une facturation rapide et un suivi au jour le jour.

Le projet

L-mobile a été recommandée à HSR par un client de référence. C'est la flexibilité de notre application qui a su convaincre dès la première impression. Nous avons collaboré dans différents ateliers avec L-mobile afin de définir les fonctionnalités de la solution mobile et leur transposition.

Dans un premier temps, la mise en œuvre a été réalisée sur deux sites de petite taille de la HSR. Les techniciens de tablettes et initiés aux nouvelles possibilités offertes par la gestion des services.



Le cœur de l'application HSR, c'est le configurateur de tuyaux. Ce système permet de configurer exactement le flexible hydraulique adapté, avec les bons raccords, pour un ordre de service sur site chez le client.

M. Jaques Wichert, responsable de la gestion de l'innovation et du système d'acquisition des données mobiles chez HSR, a décrit les avantages de L-mobile en ces termes :

« La solution mobile nous a convaincus par sa simplicité d'utilisation et sa flexibilité. Tout au long du projet, j'ai été impressionné par la disponibilité et la réactivité des programmeurs de L-mobile. Leur gestion des risques a été exemplaire : l'équipe de L-mobile a su mettre en place les mesures nécessaires dès l'apparition de situations critiques. »

Les points forts

- Intégration avec MS Dynamics NAV
- Saisie et traitement des ordres de service
- Déploiement efficace des techniciens de service
- Client mobile disponible en ligne et hors ligne
- Facturation actualisée au quotidien
- Description des activités réalisées
- Reçu de service en ligne avec photo et signature
- Création mobile de commandes ad hoc



HSR GmbH

HSR GmbH fournit un service complet pour les raccordements haute pression d'installations techniques sur plus de 60 sites en Allemagne et en Europe, dans les secteurs industriels et de la construction.

Détails intéressants

ERP	MS Dynamics NAV 2009 R2
Appareils utilisés	Tablette HUAWEI M5 Samsung Galaxy Tab A
Techniciens de service	150
Demandes de service	45 000/an

Statement

« Grâce à la solution mobile, il n'y a plus d'erreurs de transfert, mais bien un rapport de service numérique transparent avec photo. La gestion des collaborateurs s'est également considérablement améliorée, car ils doivent respecter les étapes du processus ».

Jaques Wichert | Directeur innovation,
HSR GmbH

<https://l-mobile.com/service>

L-mobile solutions GmbH & Co. KG
Im Horben 7
D-71560 Sulzbach an der Murr
Téléphone : +33 5 17059968
Fax : +49 (0) 7193 93 12 – 12

info@l-mobile.com
www.l-mobile.com/fr

