

Rapport pratique - FÜRER SA

Système de géolocalisation - comment l'introduire auprès des collaborateurs ?

Des collaborateurs convaincus par la nécessité du système : réduction des temps de trajet et augmentation de la satisfaction clientèle

Un rapport de Markus FÜRER, fondateur et directeur



Technique du bâtiment - durable et innovant

FÜRER SA

Lors de la création de l'entreprise d'installation de système de chauffage en 1971 par Monsieur Kurt FÜRER à Rorschach, il était alors difficile de se douter que le marché allait devenir à ce point dynamique.

Depuis ses débuts, l'entreprise a reconnu le besoin de proposer des technologies de pointe à ses clients. Grâce à cette stratégie, FÜRER SA fait partie désormais des leaders sur le marché de la technique du bâtiment

Cette philosophie a été reprise par son fils, Monsieur Markus FÜRER, dipl. Ing. HTL HLK, qui dirige l'entreprise depuis 2004.

FÜRER SA

- 8 Mio. de chiffre d'affaire
- 1 site
- 15 techniciens de service
- 15 véhicules
- 2 disponants

La situation de départ

Des trajets trop longs provoquent des problèmes lors de la facturation aux clients

Dans la majorité des cas, la durée des trajets pour se rendre chez les clients et le temps de réaction étaient trop longs:

- Perte de certains clients fidèles, dû à un temps de réaction trop long
- Perte d'interventions au profit de concurrents ayant des trajets plus courts
- Clients mécontents de devoir prendre en charge des coûts de déplacement trop élevés, dû à une mauvaise coordination
- Coordination lacunaire des interventions d'urgence - pas d'information sur la position des employés en temps réel
- Sentiment d'incertitude concernant les trajets et les emplacements réels des employés

Faits

- Coordination difficile des interventions d'urgence
- Trajets jusqu'au lieu d'intervention trop longs - coûts élevés
- Sentiment d'incertitude créant un mauvais climat de travail

Solutions et mesures

Géolocalisation de LogiFleet

Buts

- Meilleure coordination des interventions d'urgence
- Baisser les frais de déplacement - moins de coûts pour les clients
- Rester compétitif, surtout face à la concurrence locale

Mesures

- Recherche d'un partenaire approprié pour la géolocalisation de la flotte de service
- Evaluation des produits de LogiFleet
- Information des collaborateurs concernant l'introduction de la solution de géolocalisation

Défi particulier (voir page suivante)

- Gagner l'acceptation du nouveau système auprès des employés

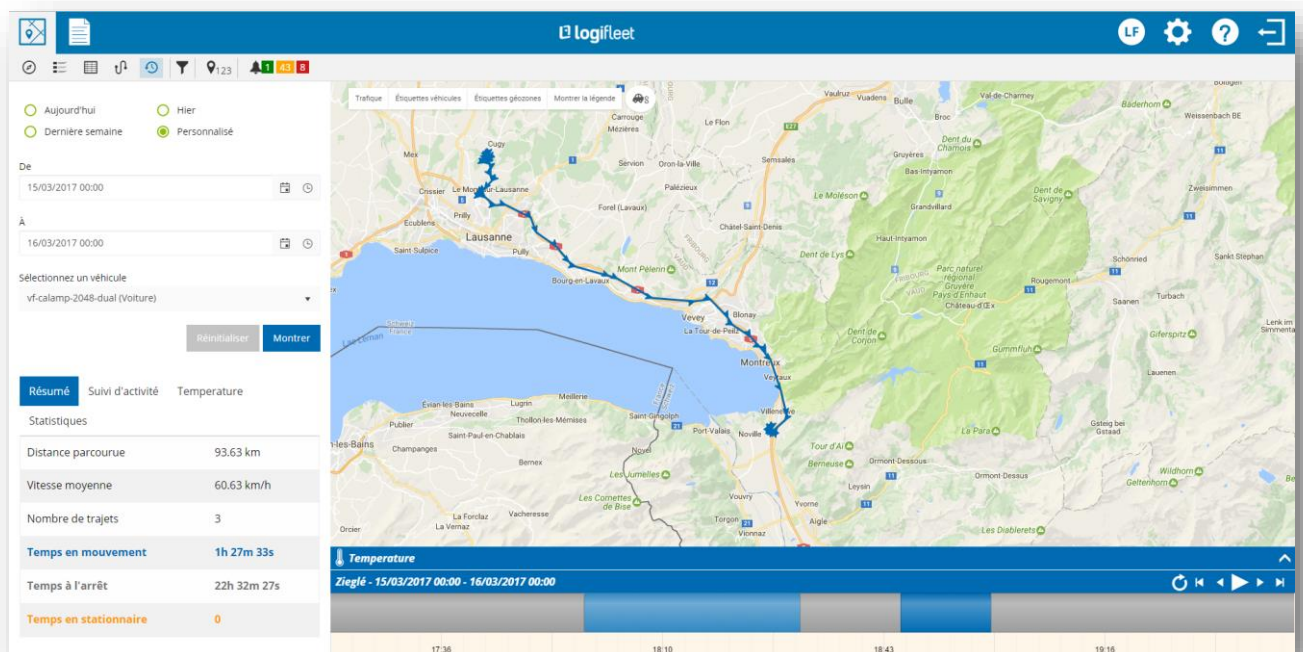


Illustration : Vue d'ensemble du trajet d'un véhicule dans le système LogiFleet Report

* Défi particulier

Réussir l'introduction auprès du personnel

Buts

- Gagner la confiance et l'acceptation des employés vis-à-vis du nouveau système - primordial pour le succès du projet
- Intégration du système dans le travail journalier (au bureau et sur le terrain)
- Ancrer le système dans l'entreprise comme une aide pour les employés et non comme un instrument de contrôle

Mesures

- Orientation interne des employés dans le cadre de réunions mensuelles
- Ouverture des réunions par deux thèmes positifs (ex. réduire coût de transport, meilleure satisfaction des clients)
- Enoncer les raisons de l'introduction du système et les points critiques
- Expliquer le fonctionnement du système - mettre en avant les avantages
- Communiquer clairement qu'il ne s'agit pas de « contrôler » mais de suivre la position en temps réel des employés afin de pouvoir distribuer efficacement les interventions de dernière minute, de réduire les temps de trajets et garantir aux clients un temps de réaction court.
- Rassurer les collaborateurs - pas de charge de travail supplémentaire
- Donner aux employés l'occasion de poser des questions, notamment afin de répondre aux critiques
- Faire signer la « fiche d'information pour les employés » par les collaborateurs (confirmation de la formation sur le nouveau système de géolocalisation)
- Démontrer aux employés comment ils peuvent profiter du système (rapports par email des heures effectuées pour établir la feuille de paie, confirmation du travail réalisé etc.)

Réaction du personnel (Interview d'un employé de longue date de l'entreprise FÜRER SA)

- Dans l'ensemble, l'introduction du système a été perçue d'une manière positive
- Certains collaborateurs étaient sceptiques dans un premier temps et ont ressenti ce nouveau système comme un « bracelet électronique ».
- Malgré l'introduction de ce nouveau système, les employés ont rapidement remarqué que la confiance mutuelle et la liberté étaient restées intactes.
- Le but du projet, « Équité pour l'ensemble des employés », a été très bien perçu.
- Bonne compréhension lors de l'introduction du système - les employés pensent à l'entreprise, veulent également réduire les pertes (ex. réduire les trajets à vide) et se rendent compte des avantages pour le service client (gain de temps conséquent).
- Les employés gagnent du temps et évitent du travail administratif - bon outil pour simplifier la saisie des heures (abonnement des heures hebdomadaires pour l'établissement des feuilles de paie)

Facteurs pour réussir une bonne communication avec les employés

- Choisir un partenaire expérimenté - LogiFleet a fourni les documents et les arguments nécessaires
- Communiquer ouvertement avec les collaborateurs - éviter le mot « contrôle ».
- Répandre les informations d'une manière uniforme afin d'éviter des rumeurs indésirables
- Ne pas se concentrer sur les problèmes, mettre plutôt l'accent sur les avantages
- Pose du matériel dans les véhicules seulement après l'introduction de la solution auprès des employés

Résultats

Moins de temps de trajets et de problèmes de facturation, plus de clients satisfaits

- Amélioration de la situation globale de l'entreprise
- Les frais de déplacement sont maintenus à un niveau bas pour les clients - ils ne se tournent pas vers la concurrence locale, même si les trajets sont plus longs.
- Le temps de réaction de l'équipe est rapide - particulièrement pour les interventions de dernière minute (dans un délai de 30 minutes max.) - le chef de service est informé de la position de l'équipe sur le terrain et peu réagir rapidement (également grâce à l'application sur smartphone et tablette)
- Vue d'ensemble de tous les collaborateurs - éviter de perdre du temps dans la localisation par appels téléphoniques
- Le système rassure - l'entreprise est informée à tout moment de l'emplacement réel des employés (ex. possible de vérifier en cas de rumeurs/soupçon sur un collaborateur)

Résultats principaux

- Meilleure fidélité des clients grâce à des frais de déplacement maintenus bas
- Réaction rapide lors d'interventions d'urgence
- Une bonne réactivité constitue la moitié du travail de l'intervention

Information pour les collaborateurs

Introduction d'une solution de géolocalisation ou d'un suivi automatique des véhicules avec technologie GPS.

Nous avons décidé d'introduire dans l'entreprise un nouveau système de planification d'exploitation par GPS. Nous voulons atteindre les objectifs suivants :

- 1. Faciliter et augmenter l'efficacité de la planification des interventions grâce à des informations en temps réel**
 - Vue d'ensemble des collaborateurs en dehors du site
 - Faciliter l'attribution de nouvelles interventions (selon proximité du lieu d'intervention)
- 2. Apporter plus de sérénité dans les véhicules et à la centrale**

Grâce à ce nouveau système, le nombre de téléphone est réduit (ex. « Où es-tu ? »)
- 3. Répartition optimale des coûts pour la comptabilité analytique**

Combien nous coûte une intervention, combien coûte un véhicule ?
Pour cela, les informations suivantes sont nécessaires :

 - Kilomètres parcourus
 - Temps de déplacement
 - Durée d'intervention
 - Contrôle de la facturation
- 4. Rapports d'intervention automatiques**

Plus de transparence et d'équité pour les collaborateurs et les clients
- 5. Assurer une bonne qualité de service et augmenter la satisfaction des clients**

La durée des interventions et des trajets peuvent être prouvés sur demande d'une manière neutre. Cela permet de garantir et d'augmenter la satisfaction des clients.

6. Traitement rapide des réclamations

Le temps de réaction lors de réclamations des clients est réduit drastiquement

7. Protection des employés

Confirmation du travail effectué

8. Gestion technique de la flotte de véhicules

Meilleure planification des services, tests de pot d'échappement etc.

9. Sécurité du parc de véhicules

Diminuer les coûts d'assurance

10. Confirmation de travail

Rapports d'intervention hebdomadaires automatiques pour les collaborateurs, si demandé (Contrôle de la feuille de salaire)

11. Livre de bord automatique

Instrument idéal pour les décomptes de kilomètres.

Les boîtiers GPS installés dans les véhicules transmettent automatiquement les informations nécessaires afin d'alléger la planification des interventions :

- Position géographique exacte de tous les véhicules
- Activité (démarrage/arrêt du moteur, moteur en marche)
- Direction de déplacement
- Vitesse

Illustration: Exemple d'une «fiche d'information pour les employés».

Client (statement)



Markus Furer
Fondateur et directeur
Furer SA

«Grâce à LogiFleet Report, nous réagissons beaucoup plus rapidement aux interventions de dernière minute. Nous savons toujours où se trouvent nos techniciens, ce qui nous permet d'optimiser les trajets jusqu'au lieu d'intervention. Le temps de réaction très court de notre équipe augmente la satisfaction clientèle et apporte une vraie valeur ajoutée à l'entreprise.»

Vous souhaitez en savoir plus? Alors contactez-nous par le biais de notre adresse mail marketing@logifleet.ch ou appelez-nous au +4121 651 06 51.