

## Rapport pratique - Froid Widmer SA

### Tout est clair

Preuves de service et travail facilité pour les techniciens

Un rapport de M. Julien Favre, Responsable SAV



Actif dans le froid depuis 1979

## Froid Widmer SA

est partenaire pour toutes réalisations frigorifiques en Suisse. Située à Gland avec une succursale à Yverdon, la société Froid Widmer SA est à disposition de ses clients 24h/24 et 365 jours par an.

« Notre société est active dans la réfrigération commerciale, du conseil à l'installation et de la maintenance. »

### Froid Widmer SA

- 16 collaborateurs
- Une dizaine de véhicules d'intervention
- 5'000 rapports env. à rédiger par an

La situation de départ

## Le manque de preuves de service créait avec certains clients des litiges, une perte de temps et un manque de crédibilité

« Il est arrivé autrefois que des clients contestent l'horaire des interventions pour éviter de payer une majoration. Il ne nous était alors pas possible de détecter dans le temps et l'espace où se situaient nos techniciens. Cela pouvait créer des litiges, des pertes de temps et de crédibilité envers les clients. »

« Auparavant, il n'était pas possible de consulter et de créer des pannes depuis l'extérieur de l'entreprise, ce qui prolongeait le délai entre la réalisation de la prestation et la facturation. De plus, les techniciens ne disposaient pas d'informations sur le client, le site ou l'équipement concerné »

Cette organisation engendrait un manque de transparence et d'efficacité.

### Faits

- Manque de preuves des services et litiges concernant la durée des interventions
- Techniciens décredibilisés par les clients
- Perte de temps
- Facturation ralentie
- Complexité dans la rédaction des rapports



Illustration : Flotte de véhicules de Froid Widmer SA

## Solutions & mesures

# Intégrer un système de localisation des véhicules & une solution de planification personnalisée

### Buts

- Détecter dans le temps et l'espace où les techniciens se situent en temps réel
- Calculer précisément la durée des interventions des techniciens
- Réduire le délai entre la réalisation de la prestation et de la facturation
- Faciliter le travail des techniciens

### Mesures

- Développement d'une solution de planification et de saisie des ordres d'intervention sur Smartphone et Tablet
- Adaptation du produit jusqu'à obtenir des formulaires et des applications correspondant exactement aux besoins des collaborateurs.

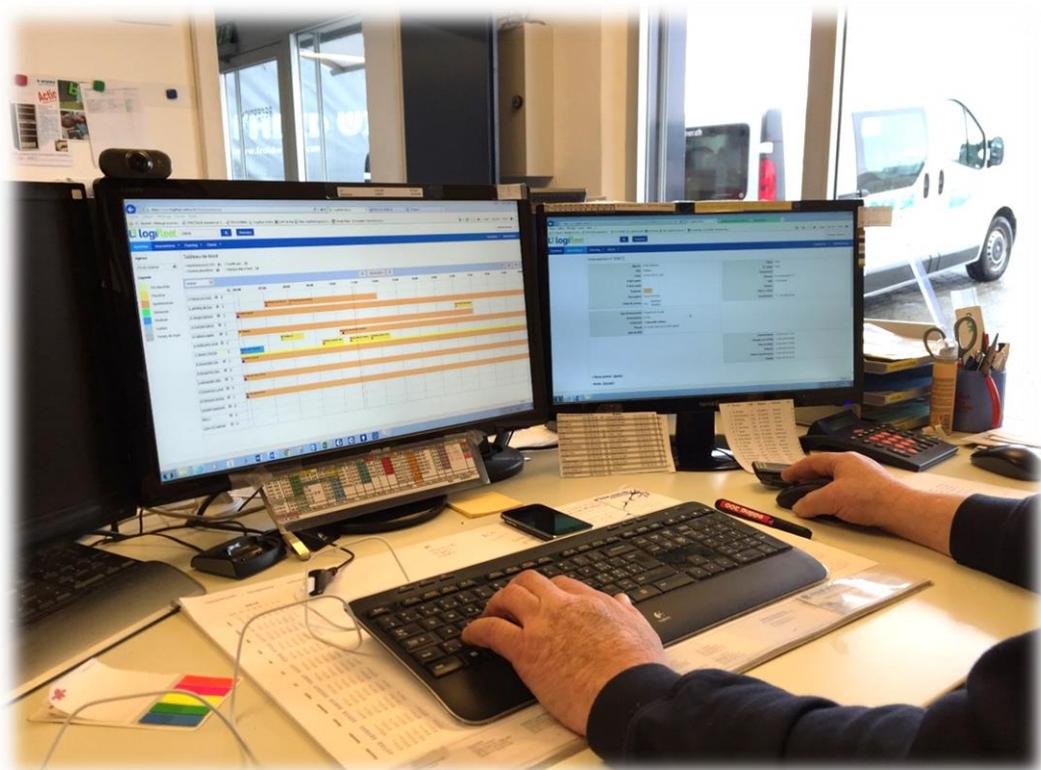


Illustration : Vue d'ensemble du planning des techniciens

## Résultat

# Gain de temps et réduction considérable du délai entre la réalisation et la facturation.

La solution de planification et de saisie des ordres d'intervention sur Smartphone et Tablet permet de gagner du temps et de réduire considérablement le délai entre la réalisation de la prestation et la facturation.

La consultation et la création de pannes depuis l'extérieur facilite le travail des techniciens. Ils disposent de toutes les informations requises pour accomplir leur mission dans les meilleures conditions. Cela passe par les informations sur les clients, le site ou encore l'équipement concerné. Mais également des fiches techniques, des plans ou encore l'historique de tout ce qui a été réalisé sur ce site.



Illustration: Vue d'ensemble du nouveau planning Web des livraisons

## Grande flexibilité du produit : Adaptation en fonction des besoins et investissement de temps bien rentabilisé

### Déroulement du Projet

« Nous avons dû investir du temps au début du projet pour en gagner par la suite, admet Monsieur Favre. Nous avons adapté le produit jusqu'à ce que nous ayons vraiment des formulaires et des applications mobiles qui correspondent exactement à nos besoins. La flexibilité du produit est supérieure. C'est un grand plus. »

### En bref

- Aisance dans la rédaction de rapports grâce à un outil technique moderne
- Plus besoin d'imprimer les formulaires: tout se passe sur le logiciel

### Support utilisé

« Nous avons opté pour des Tablets plutôt que des Smartphones pour les raisons suivantes :

1. Le compte-rendu (formulaire) utilisé sur l'application Logifleet Online comporte beaucoup d'éléments à renseigner et est donc plus agréable à appréhender sur un écran de 10 pouces.
2. Les photos des rapports déjà clos accessibles via l'historique des interventions sont également plus facilement consultables sur un écran 10 pouces.
3. Les pièces jointes, typiquement les manuels PDF de 50 pages sont impossibles à consulter correctement sur un smartphone, donc encore une fois l'écran 10 pouces était indispensable. »

### Intégration au logiciel d'entreprise existant.

« En six mois, sur 2'500 rapports seuls 3 comportaient des erreurs. Nos techniciens, pour qui la rédaction de documents est un désagrément, ont reçu un outil technique moderne et fiable adapté à leurs besoins et l'apprécient. Sur la quinzaine de techniciens, un seul, proche de la retraite, travaille encore avec des formulaires que nous imprimons pour lui.

La solution a été mise en place sur une période de 3 mois, y compris l'interfaçage avec notre logiciel d'entreprise. Nos données de références tels nos clients, leurs sites, leurs équipements et les articles sont importés dans Logifleet. Toutes les données sur les interventions, une fois validées, sont ensuite importées dans notre logiciel pour être facturées. »

Depuis son installation, le système de géolocalisation et de planification a décuplé l'efficacité des techniciens sur le terrain.

- Preuve de service et transparence
- Gain de temps dans la planification, facturation accélérée et travail facilité
- Flexibilité supérieure du produit personnalisé
- Simplification dans la rédaction de rapports et des factures
- Et bien davantage...

#### En bref

- Gain d'image auprès des clients
- Baisse des coûts administratifs liés aux commandes
- Gain de motivation pour les techniciens qui disposent d'un outil moderne



De gauche à droite : Urs Heiniger (direction), Julien Favre (responsable SAV) et Simon Heiniger (direction)

Froid Widmer SA

« Le produit permet une adaptation correspondant exactement à nos besoins, la flexibilité du travail est supérieure ».

Vous souhaitez en savoir plus? Alors contactez-nous par le biais de notre adresse mail [marketing@logifleet.ch](mailto:marketing@logifleet.ch) ou appelez-nous au +41 21 651 06 51