



# Information du CCE sur le projet OUTIL DE MOBILITE

Date : 30 juin 2010



Nous sommes en 2010...modernisons nos moyens professionnels en....

- Supprimons le papier chaque fois que cela est utile et juridiquement possible
- Utilisons les moyens informatiques existants
- Mettons nous au minimum au même niveau que la concurrence....nous sommes en retard sur le plan technologique

- ▶ 1. Contexte CAP 2015
- 2. Références sur les projets mobilité
- 3. Finalités du projet Mobilité de Savelys
- 4. Les 5 Familles de besoins fonctionnels identifiés
- 5 - Scénario retenu : Fonctions du terminal mobile
- 6 - Scénario retenu : Vision fonctionnelle périmètre de l'étude
- 7. Synthèse et évaluation des scénarios
- 8. Le socle de la conduite du projet de Mobilité



## CAP 2015: de l'ambition à la mise en œuvre

- Répondre aux attentes de nos clients et aux contraintes du marché c'est:
  1. Diversifier nos offres en proposant des **services de maintenance énergétique** (PAC/CLIM, isolation etc.)
  2. Renforcer la **qualité de l'accueil et des prestations** pour conserver nos clients
  3. Travailler sur l'efficacité opérationnelle pour **diminuer les taux de retour en modernisant notre outil de travail**
  4. Optimiser notre performance économique **en réduisant nos stocks**
  5. Gagner en réactivité pour **répondre rapidement à nos clients ainsi qu'à un maximum d'appels**

## 2 - Références sur les projets mobilité

										
Périmètre	Nombre de terminaux <i>Dont PDA</i>	1300	10 000	1 000 400	2 200 1200	410 400	3 000	3 00	9 500	<b>3 000</b>

A noter



Une **maturité** plus forte des **fournisseurs** et des **demandeurs avérée depuis 2007**.  
 Une **approche incrémentale** généralement d'une durée de **3 ans** avec généralement **3 étapes** :  
**Pré-lancement** avec fonctionnalités restreintes via **pilote** (pour bilan et finalisation conception),  
**déploiement d'une première phase avec la cible fonctionnelle** (retour d'expérience) -  
**Déploiement national sur plusieurs mois**

Les références ci dessus correspondent au retour sur expérience sur lequel nous nous appuyons.  
 Elles n'incluent pas toutes les expériences existantes chez nos concurrents, pour certains depuis près de 10 ans

Ainsi, des sociétés comme Frisquet, Proxitem, Electrogaz, Ciepiela ont mis en place cet outil

D'autres sociétés de service de maintenance comme La Lyonnaise de Eaux, Darty, Loueurs de voitures utilisent cette technologie

### 3 axes d'action du CAP 2015

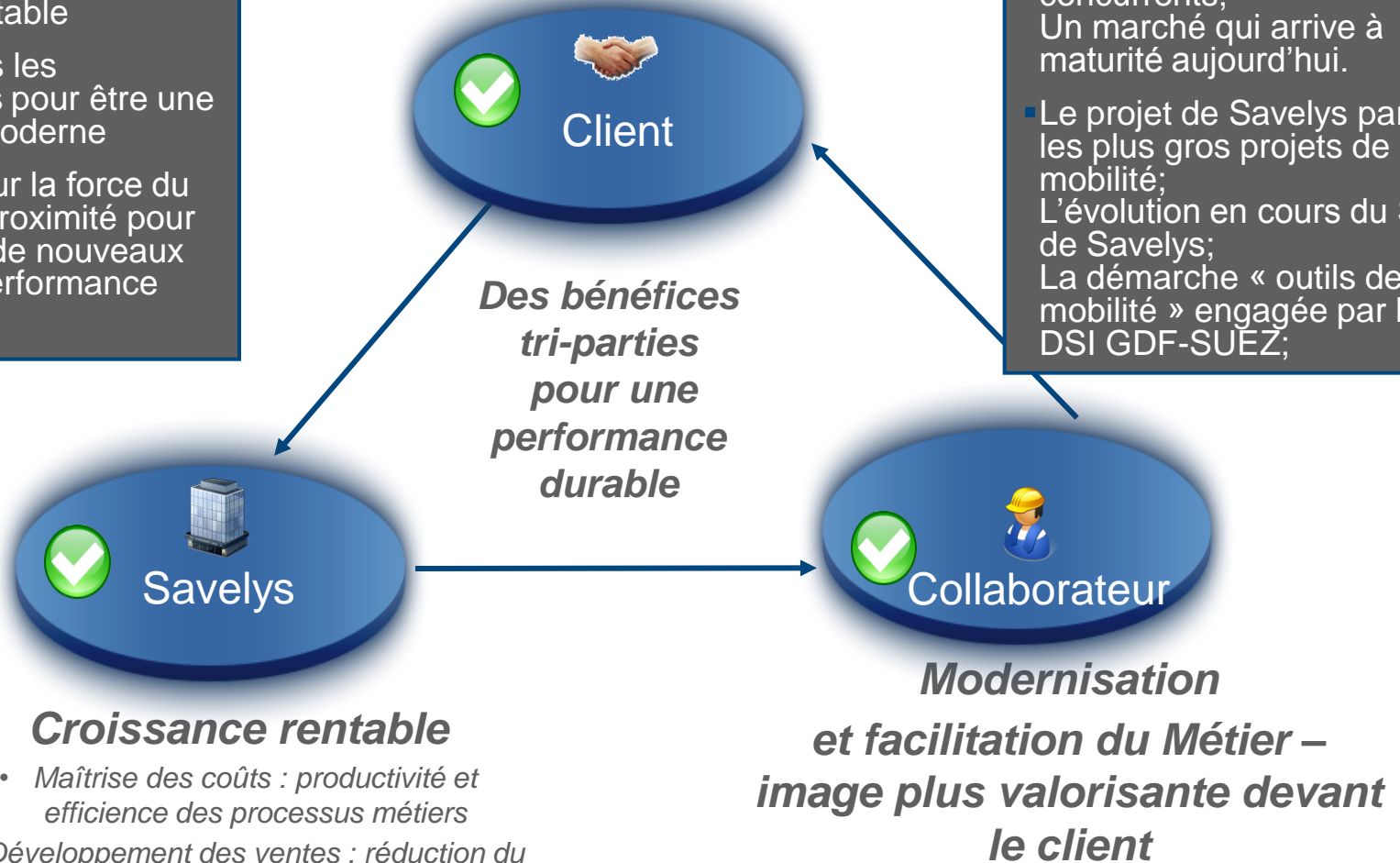
- Retrouver la croissance pérenne rentable
- Investir dans les technologies pour être une entreprise moderne
- S'appuyer sur la force du modèle de proximité pour développer de nouveaux leviers de performance économique

## Satisfaction et Valeur apportée

*Qualité du service, réactivité et proactivité*

### Éléments de contexte

- Savelys en retard sur les outils de mobilité vs concurrents; Un marché qui arrive à maturité aujourd'hui.
- Le projet de Savelys parmi les plus gros projets de mobilité; L'évolution en cours du SI de Savelys; La démarche « outils de mobilité » engagée par la DSI GDF-SUEZ;



### Croissance rentable

- Maîtrise des coûts : productivité et efficacité des processus métiers
- Développement des ventes : réduction du taux de churn, conquête et upgrading

# 4 - Les 5 Familles de besoins fonctionnels identifiés

Simplifier la saisie du BI et leur archivage



Améliorer la gestion des références pièces et la connaissance de l'état des stocks



Faciliter et suivre l'avancement d'une tournée



Faciliter l'intervention technique



Faciliter la vente et le paiement



Pour chacun des besoins identifiés, une ou plusieurs possibilités de solutions de service porté par un outil de mobilité ont été identifiées par des groupes de travail composés de techniciens, administratif et encadrement



La solution cible sera identifiée dans le cadre cette étude de faisabilité qui permettra l'arbitrage en terme de richesse technique ou fonctionnelle

# 5 - Scénario retenu : Fonctions du terminal mobile



## Appareil photo



- Faciliter les descriptions de situation pour devis complexes
- Faciliter l'assistance au diagnostic



## GPS



- Trouver l'adresse du client



## Clavier alphanumérique



- Saisir des commentaires, de nouvelles infos clients, des références inconnues



## Lecteur code-barres



- Pour identifier les pièces et une machine
- Pour marquer le début et la fin d'intervention sur site



## Géolocalisation

- Suivre la localisation du véhicule et suivre l'avancement de la tournée



## Imprimante



- Pour les BI, devis, avis de passage, contrats



## Internet / Voix



- Être en mesure d'échanger des données et de téléphoner



## Lecteur CB



- Paiement client soit au travers du terminal mobile, de l'imprimante ou d'un terminal de Paiement



# 6 – Scénario envisageable : périmètre de l'étude

## Lot 1 - 2011

- Dématérialiser le BI, envoyer des BI sur le mobile, sécuriser l'enregistrement SI des informations client modifiées
- Automatiser le CRJ
- Remplir plus facilement et de manière plus correcte un BI pendant l'intervention (calcul des prix HT / TTC / TVA)
- Disposer d'informations sur le BI plus complètes (client + machine + installation)
- Trouver les bonnes références pièces (lecture des codes barres)
- Rappeler les critères de non-conformité d'une installation client
- Disposer d'un GPS / géolocalisation
- Mieux connaître l'avancement d'une tournée
- Faciliter l'édition chez le client d'un devis simple

- Des fonctionnalités clefs dont il faut analyser l'impact rapidement pour alimenter le dossier de décision  
Il s'agit du cœur de l'étude

## Lot 2 2012 / 2013

- Faciliter le recueil d'informations chez le client utiles à l'élaboration d'un devis complexe en agence
- Simplifier la création d'un nouveau contrat ou d'un upgrade contrat
- Faire payer le client par CB
- Consulter l'état des stocks en agence et véhicule, et automatiser le suivi du stock véhicule (pièces embaquées marquées par code-barres)
- Permettre la prise d'un nouveau RDV sur site client
- Disposer d'informations techniques pour faciliter les actes techniques

- Des fonctionnalités à anticiper afin d'identifier les cohérences avec le lot 1

## Lot 3 - 2014

- Passer commande de pièces sur site client, suite à consultation des stocks
- Non-rematériation du BI, d'un devis pièces (envoyés via Internet au client et/ou avec signature électronique immédiate)
- Généralisation des code-barres sur les pièces installées

# Amélioration des conditions de travail des équipes

## **Technicien :**

- Plus de saisie du CRJ
- Déplacements facilités via le GPS - Réduction des kilomètres via la géolocalisation,
- Aide à la saisie du BI, aide technique (références de pièces, procédures sécurité, réglementation technique, etc.), suppression des tarifs sur papier pour les pièces et appareils – fin des calculs de TVA, TTC

## **Secrétaire :**

- recentrage sur la relation client et tâches à valeur ajoutée (relance commerciale, relance devis, impayés, NPAI, Up Grading contrat, etc.)
- Suppression de saisie de retour BI compensée partiellement par le contrôle, édition des BI, préparation des tournées BI papier par tech

## **Chef d'équipe :**

- Plus de temps à consacrer en support technicien lors des interventions complexes et meilleures programmations des lots de visites...

# ENGAGEMENTS DIRECTION GENERALE

- Impliquer le personnel en continu dans le choix des solutions par le biais de groupes de travail afin de bien assurer la conduite du changement sur ce projet et l'appropriation par le personnel.
- **Des formation nécessaires pour les techniciens, les administratifs d'agence seront mises en place**
- Au fur à mesure des choix, les couts et timing seront affinés et seront présentés aux partenaires sociaux.