

Une solution de gestion des **plannings d'intervention technique** voit le jour chez Bubendorff

Bubendorff a choisi GEOCONCEPT, concepteur leader de technologies d'optimisation géographique, pour optimiser les plannings d'interventions de ses techniciens itinérants en France.

Respirez c'est
BUBENDORFF

Le challenge de Bubendorff : Rationaliser la prise de rendez-vous de ses techniciens



Spécialiste des volets roulants électriques depuis 50 ans, Bubendorff conçoit, fabrique et commercialise ses produits auprès de clients professionnels du bâtiment en France, en Belgique, en Suisse, en Allemagne et en Espagne.

En proposant une garantie exclusive et gratuite de 7 ans sur les pièces, la main-d'œuvre et les déplacements, Bubendorff assure une tranquillité d'esprit à ses clients. On comprend alors aisément que l'optimisation des interventions des techniciens pour dépanner les clients représente un enjeu de taille pour la société !

Les techniciens Bubendorff effectuent des tournées d'intervention depuis 1998. Ils ont démarré à 9 techniciens pour se partager le territoire. Au début des années 2000, environ 15 000 interventions étaient réalisées par an. En 2005, Bubendorff poursuit sa croissance et décide de se doter d'un véritable outil d'optimisation de tournées.

Fini le temps des tournées papier et des outils hétérogènes, Bubendorff doit désormais pouvoir s'appuyer sur une solution complète, fiable et ergonomique, qui lui permette de tirer pleinement parti des avantages de la cartographie pour optimiser la gestion de prise de rendez-vous de ses techniciens itinérants.



La réponse adaptée de GEOCONCEPT : Opti-Time GeoScheduling

Après une étude de marché, Bubendorff choisit GEOCONCEPT et sa solution phare d'optimisation de plannings Opti-Time GeoScheduling. « Nous avons tout de suite vu le potentiel de la solution de GEOCONCEPT lors de sa présentation. L'outil affichait en effet un gain de productivité supérieur à 20% ! », se réjouit Nouridine Benkemouche, Responsable Planification et Intervention au sein de Bubendorff. « Outre ses performances, nous avons également été séduits par l'ergonomie de la solution ; la prise des rendez-vous est facilitée et nous bénéficions d'une visualisation claire et précise des plannings des techniciens. »

L'outil est opérationnel à la fin de l'année 2005 et intègre des paramètres personnalisés tels que les délais d'intervention (5 jours si les pièces sont en stock, 10 jours s'il faut

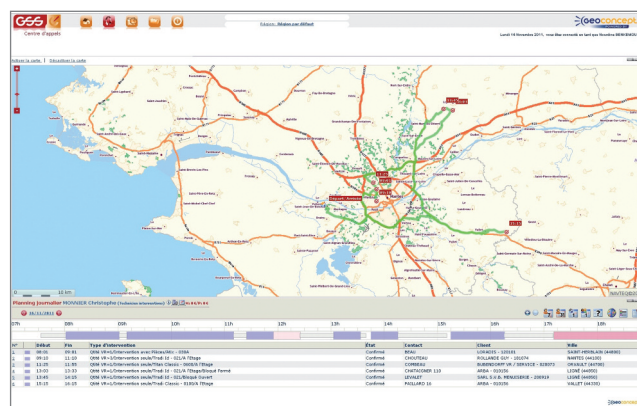
refabriquer un composant), ou encore les compétences et les disponibilités des techniciens.

Quand un utilisateur constate une panne sur son volet électrique, il contacte son installateur qui transmet la demande au service client de Bubendorff. Dès réception, la demande est enregistrée par une assistante de saisie avec le numéro de série du volet, les coordonnées du client à dépanner et la nature de la panne. Les données de l'intervention sont géolocalisées en temps réel et répercutées dans l'interface planning d'Opti-Time GeoScheduling. Le système optimise ensuite tous les rendez-vous en attente durant la nuit, permettant aux assistantes de planning de prendre rendez-vous directement avec les utilisateurs dès le lendemain matin.

Un système qui fait ses preuves

Opti-Time GeoScheduling a révolutionné le quotidien des employés des services réparation et clients de Bubendorff. Les assistantes de planning peuvent en effet se reposer sur la simplicité de prise en main, la fiabilité ainsi que les performances de la solution pour proposer sereinement des interventions cohérentes aux techniciens mobiles qui reçoivent à chaque fin de journée leurs fiches d'intervention et la confirmation de leur planning du lendemain.

En plus de faciliter les conditions de travail des équipes, la solution a également permis d'augmenter la capacité de



prise de rendez-vous d'interventions. « En 1998, une assistante pouvait prendre entre 30 et 40 rendez-vous par jour. Aujourd'hui, grâce à la solution GEOCONCEPT, une assistante peut prendre 80 voire 120 rendez-vous par jour », explique Nouridine Benkemouche. « S'il est vrai que nous avons doublé le nombre d'assistantes de planning entre 1998 et aujourd'hui, nous avons quadruplé le nombre d'interventions ».

Rapidement opérationnelle, la solution de GEOCONCEPT a ainsi permis à Bubendorff de relever haut la main son challenge en améliorant le traitement des demandes d'intervention sur le long terme. Un résultat plus que positif qui satisfait la direction, les assistantes de planning, les techniciens mais aussi les clients.

Bubendorff en quelques chiffres...

- 50 ans d'expérience
- Plus de 650 collaborateurs
- Plus de 60 brevets actifs
- Une certification ISO 9001 et NF Fermetures

- Plus de 50 techniciens
- Plus de 4 millions de volets sous garantie
- 7 ans de garantie pièce, main-d'œuvre et déplacement