

GEOCONCEPT aide APC-MGE à **planifier les tournées** de ses techniciens mobiles

APC-MGE a choisi GEOCONCEPT, concepteur leader de technologies d'optimisation cartographique, pour doter son service client d'un puissant outil d'aide à la planification



Le challenge mobilité d'APC-MGE en France : la planification de 30 000 interventions annuelles !



APC-MGE : la naissance d'un leader mondial de l'énergie sécurisée

En Février dernier, Schneider Electric a annoncé le rapprochement d' APC (American Power Conversion) et de MGE UPS Systems au sein d'une nouvelle division :

« *Critical Power and Cooling Services* » de Schneider Electric. La division propose la gamme de solutions la plus complète du marché, destinée à sécuriser les systèmes et applications informatiques, industrielles et domestiques critiques.

Quelques chiffres... :

- 2.4 milliards d'euros de CA
- 12.000 employés
- Une présence dans plus de 100 pays

Numéro 1 mondial pour les services liés à l'efficacité énergétique, APC-MGE doit répondre aux demandes d'assistance de ses clients 24h/24h avec un niveau de qualité irréprochable,

se traduisant par une haute disponibilité de ses équipes techniques. Avec plus de 30 000 interventions annuelles, APC-MGE doit donc pouvoir se reposer sur un outil prenant en compte l'ensemble des paramètres nécessaires pour répondre efficacement aux demandes des clients. Tout service client intervenant sur le terrain est en effet confronté à une double problématique :

- **Optimiser la planification des visites de maintenance**, en fonction de l'engagement contractuel, de la disponibilité des équipes compétentes et éviter les déproductivités (éviter que 2 techniciens ne se croisent, ...) et
- **Répondre avec un maximum de réactivité aux perturbations de planning** que représentent les pannes et autres interventions urgentes.

APC-MGE a donc recherché une solution qui lui permette de maximiser la disponibilité électrique, tout en veillant à la criticité des charges.

Process d'intervention

Pour toute demande d'assistance, le client dispose d'un numéro de téléphone unique 24h/24, le 0825 333 225.

Sa demande est alors qualifiée par un superviseur de secteur qui a en charge un territoire et une douzaine de techniciens : Les aspects pris en compte sont d'ordre technique (objet de l'appel, diagnostic téléphonique, aide à l'exploitation, historique de l'équipement, moyens à déclencher, pièces de rechange à approvisionner ...) et administratif (sous garantie, sous contrat, type de contrat, devis à réaliser...). Cette qualification débouche sur une résolution téléphonique ou sur la planification d'une intervention intégrant la compétence du technicien MGE, sa situation géographique, son expérience et les éventuels aspects légaux ou contractuels (délai d'intervention, habilitation spécifique, plan de prévention, ...)

La réponse adaptée de GEOCONCEPT : Opti-Time GeoScheduling

En octobre 2006, APC-MGE a choisi GEOCONCEPT SA afin de fournir un véritable outil d'aide à la planification des intervenants de son Service Client : la solution **Opti-Time GeoScheduling**. Elle permet d'optimiser les agendas de tous les agents d'intervention, en réduisant le temps « perdu » en déplacements inutiles.

APC-MGE dispose donc aujourd'hui d'un outil fiable qui guide les superviseurs (1 pour 12 techniciens) dans la gestion des plannings, en prenant en compte pour chaque intervention d'un technicien :

- sa compétence technique
- son expérience acquise
- sa proximité géographique
- sa disponibilité
- les spécificités du site

GEOCONCEPT apporte ainsi une réponse concrète au challenge d'APC-MGE avec son concept de Geoptimisation, qui permet de fiabiliser et maîtriser les délais d'intervention des forces mobiles.

Outils de planification, composants géographiques et d'optimisation, modules de supervision... Autant de briques de la solution logicielle GeoScheduling Suite qui contribuent à l'optimisation des interventions et à une plus grande disponibilité des équipes. La solution permet en effet de réduire le MTTR (Mean Time To Repair) tout en améliorant le MTBF (Mean Time Between Failure) grâce à des visites préventives planifiées en fonction des contraintes clients.

APC-MGE s'inscrit également dans une démarche écocitoyenne en limitant les rejets de CO2 grâce à une réduction des distances parcourues.

Des interventions optimisées pour une plus grande disponibilité des équipes

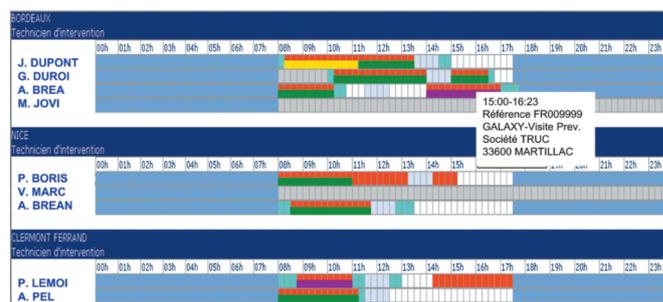
Les superviseurs en charge de la planification des interventions, disposent avec **Opti-Time GeoScheduling** d'une solution d'optimisation qui rend leur travail encore plus efficace, de l'opérationnel jusqu'au reporting. Ils sont désormais en mesure de planifier davantage d'interventions, grâce aux gains de productivité réalisés sur les kilomètres parcourus et le temps passé entre les rendez-vous.

« Les techniciens passent plus de temps chez nos clients et un peu moins dans leur voiture. Ainsi, la relation avec eux devient plus fluide, plus efficace, y-compris dans les périodes de stress, lorsque l'enjeu d'une éventuelle perturbation de la charge protégée peut générer des erreurs », déclare Paul-François Cattier, directeur APC-MGE France.

Alliant convivialité et performance, la solution **Opti-Time GeoScheduling** de GEOCONCEPT répond parfaitement aux attentes d'APC-MGE. « Grâce à une planification plus efficace

de nos interventions, nos clients bénéficient du délai d'intervention le plus court du marché, partout en France » conclut Paul-François Cattier.

L'outil de GEOCONCEPT sera prochainement déployé dans les autres pays ayant des équipes de maintenance conséquentes, comme l'Allemagne, l'Espagne ou encore la Chine.



Visualisation des plannings des équipes avec un code couleur double
Statut de l'intervention : planifié/réservé/confirmé
Le type d'intervention : maintenance préventive/changement batteries...



Une recherche multi-critères (par type ou plus générale)
Gestion des indisponibilités et des localisations exceptionnelles



Tableau de bord - Interventions

Configuration	Région	Nombre	%	Temps	%	Chiffre d'affaires	%
Type de rendez-vous	Confirmé (Real ou non)	255	95,0%	576:15	77%	0	0%
	Confirmé (Real ou non)	9	3,4%	33:30	4,5%	0	0%
	Annulé	2	0,8%	05:00	0,7%	0	0%
	Demande	266	100%	614:45:00	3%	0	0%
TOTAL		266		746:30			