

Piscinelle planifie les **interventions de ses techniciens** avec GEOCONCEPT

Piscinelle, spécialiste des piscines et abris de jardin, choisit la solution Opti-Time de GEOCONCEPT pour optimiser la planification des interventions de construction et de maintenance de ses techniciens.



L'entreprise

PISCINELLE est une entreprise française d'une cinquantaine de personnes, présente en France, Belgique, Italie et au Royaume-Uni.

Elle fabrique et commercialise des piscines ainsi que des abris de jardin via sa filiale Maisonelle. Elle en assure également l'installation et la maintenance.

Créée en 1979 elle s'est positionnée sur le segment haut de gamme avec des produits particulièrement esthétiques et utilisant des matériaux de qualité supérieure.

Elle assure ses ventes grâce à son propre réseau de commerciaux et à des concessionnaires.



Le besoin

Les interventions des techniciens vont de **l'opération d'entretien qui dure 1 heure à l'installation complète d'une piscine qui va s'étaler sur 4 à 5 jours**. Jusqu'à fin 2010, l'emploi du temps des techniciens et la planification de leurs interventions étaient faites manuellement sur un tableau blanc au siège de l'entreprise : passage obligatoire dans cette pièce pour consulter le planning, mauvaise appréciation des durées des interventions et des temps de trajets entre clients, difficulté à mettre à jour en cas de changement, etc.

Piscinelle a donc cherché un outil répondant à 3 critères :

- être accessible à distance pour que les techniciens puissent aisément consulter leur planning et ses éventuelles modifications ;
- intégrer, entre autres, les durées d'intervention et la localisation des clients afin d'obtenir des plannings fiables ;
- intégrer cet outil à l'extranet de l'entreprise qui regroupait déjà de nombreux services (commandes, tableaux de bord, annuaire, documentation, etc.).

- **Métier** : Construction et Maintenance de piscines et abris de jardin
- **Utilisation** : Planification des interventions de techniciens
- **Produit** : Opti-Time GeoScheduling



Le choix et la mise en œuvre

Piscinelle a choisi Opti-Time GeoScheduling car il répondait à l'ensemble de ces critères : architecture facilitant à la fois l'intégration et la mobilité, nombreuses fonctionnalités de gestion des techniciens et de leurs compétences, usage d'une cartographie routière, capacité à proposer en quelques secondes le meilleur rendez-vous lors de l'appel d'un client.

Gestion de l'ensemble des interventions

L'outil permet de gérer l'ensemble des interventions quelque soient leur nature ou leur durée. Un entretien prend 1 heure et est assuré par un technicien ; un hivernage prend une demi-journée et nécessite des compétences spécifiques ; une installation occupe un ou plusieurs techniciens sur plusieurs jours.

Une fois le client et son équipement identifiés, la planificatrice indique, comme le montre l'écran, le type d'intervention, sa durée prévisionnelle, le nombre de techniciens requis et le degré d'urgence.

Opti-Time GeoScheduling intègre alors automatiquement la nouvelle intervention en respectant l'ensemble des contraintes et en minimisant les change-ments éventuels.

Accès à distance pour les techniciens

Au moyen de leur ordinateur portable et d'une clé 3G, ils accèdent, avec un profil spécifique, à leur planning (écran ci-joint). Ils y trouvent l'ensemble des informations nécessaires à la réalisation de leurs interventions. Ils peuvent également rentrer un compte-rendu, ajouter des observations et joindre éventuellement des fichiers. C'est également à travers cet accès qu'ils clôturent les interventions pour qu'elles soient ensuite facturées.

Intégration à l'Extranet et à l'ERP de l'entreprise

Comme le montrent les copies d'écran, la gestion des interventions est entièrement intégrée au portail d'accès à l'Extranet et à son interface utilisateur. Le planning et les écrans de prise de rendez-vous sont des web services directement accessibles et peuvent s'afficher dans n'importe quelle fenêtre applicative.

Piscinelle avait déjà un ERP gérant ses clients et ses équipements. De manière transparente Opti-Time GeoScheduling va chercher les données soit dans l'ERP soit dans sa propre base, en particulier pour les techniciens.



Les bénéfices

« *Le progrès est évidemment énorme* » se félicite Michaël Venosi, Responsable de Projet chez Piscinelle. « *Nous sommes passés d'un tableau blanc rempli manuellement et coincé dans une pièce à une solution informatique, intégrée à notre Extranet et accessible à distance !* »

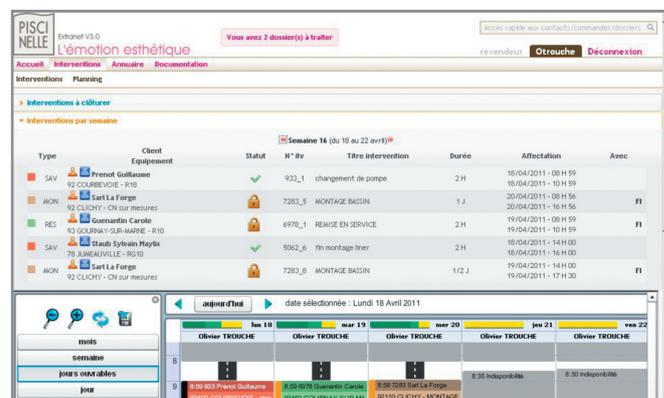
Le planning lui-même est bien sûr mieux rempli. Les prises de rendez-vous sont plus rapides et par exemple, les pré-visites qui sont les réunions de lancement de chantier après une vente et qui nécessitent la présence du commercial, du technicien et éventuellement d'un sous-traitant sont plus simples à organiser.

Les techniciens gagnent du temps sur le terrain car l'optimisation du planning génère des trajets plus cohérents et moins longs.

Les techniciens sont également plus autonomes : ils récupèrent leur fiche d'intervention au format pdf et, à distance, valident leurs prestations.

D'autre part la meilleure appréciation et la prise en compte des durées des interventions **améliore le service au client car il y a moins souvent de reports de rendez-vous.**

Enfin les responsables de l'entreprise et la personne en charge de la planification ont une visibilité complète et quasi temps réel de l'activité ce qui permet un meilleur contrôle et une plus grande souplesse de gestion.



PISCINELLE

- 50 personnes
- Production, vente, installation et maintenance de piscines et abris de jardin
- Présent en France, Royaume-Uni, Belgique et Italie
- Une vingtaine de commerciaux et une dizaine de techniciens