

SAVELYS améliore la planification des **interventions de maintenance** de ses techniciens

SAVELYS, leader en France de la maintenance d'équipements de chauffage, s'équipe de la solution Opti-Time du groupe GEOCONCEPT pour optimiser les tournées de maintenance de ses 3 500 techniciens.



L'entreprise

Filiale de GDF SUEZ, SAVELYS est le n°1 en France de la maintenance d'équipements de chauffage. La société gère 1,5 million de contrats d'entretien, effectue 20 000 interventions par jour et dispose de plus de 3 500 techniciens régulièrement formés en partenariat avec les plus grands constructeurs.

Les besoins

La planification devait intégrer les visites d'entretien récurrentes et prendre en compte en temps réel les appels reçus dans les agences pour les dépannages. La prise de rendez-vous doit tenir compte des compétences nécessaires en fonction des types d'intervention, des créneaux horaires, des marques des produits, de l'affectation géographique des techniciens et de leur activité déjà planifiée.

La mise en œuvre de l'outil de planification devait de plus se faire dans le cadre plus général du déploiement d'un nouveau système d'information, projet qui découlait de la fusion ayant donné naissance à SAVELYS.

- **Marché** : Maintenance équipements de chauffage
- **Utilisation** : Planification des interventions de techniciens
- **Produit** : Opti-Time

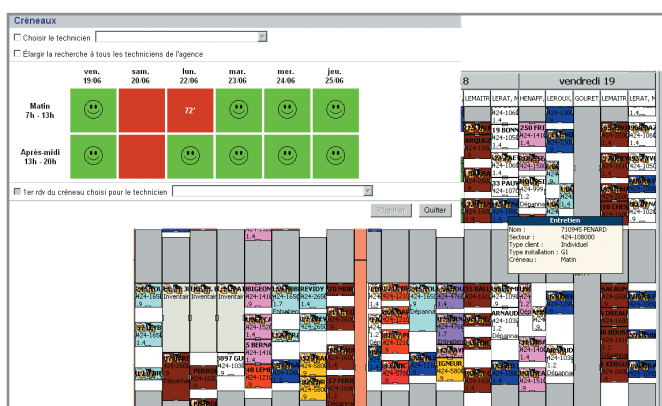


Le choix et la mise en œuvre

La solution Opti-Time ayant précédemment donné satisfaction chez Domoservices, elle a naturellement été sélectionnée pour SAVELYS. Elle a dû ensuite être interfacée à Oracle E-Business Suite qui avait été choisi comme nouveau système d'information.

La solution a fait l'objet d'un paramétrage complet permettant d'intégrer la terminologie propre à SAVELYS, les caractéristiques des techniciens et les pratiques métiers. Par exemple chaque nuit les lots de VE (visites d'entretien) pour le mois suivant sont chargées dans le planning en tenant compte du fait que les techniciens ne consacrent pas plus de 50% de leur temps à ce type d'intervention. Des avis de passage sont envoyés aux clients et dès réception de leur accord, les visites sont figées dans le planning.

De leur côté, les secrétaires dans les agences disposent d'un écran de prise de rendez-vous qui leur indique les créneaux les plus pertinents économiquement lors de la prise d'un appel client. Les plannings distinguent les types d'interventions, les secteurs, les rendez-vous figés ou encore décalables permettant au responsable d'agence d'avoir en permanence une vue globale sur l'activité de son équipe et éventuellement de forcer un rendez-vous.



Les bénéfices

« La grande majorité de nos agences n'avaient aucun outil de planification : elle était faite manuellement, basée sur la connaissance empirique de quelques personnes au sein de chaque site. La mise en œuvre de la solution Opti-Time a donc constitué un progrès fondamental : automatisation complète de la planification, optimisation en fonction de critères objectifs, consolidation partagée du planning des ressources des agences » indique M. Bernard de Keyser, Directeur Organisation et Projets de SAVELYS, qui a dirigé le projet de bout en bout.

« L'avantage pour SAVELYS est l'uniformisation des méthodes sur l'ensemble du territoire et le gain de productivité ; l'avantage pour nos propres clients est notre capacité à répondre en temps réel à leurs urgences en prenant en compte leurs spécificités contractuelles », précise Pascal Dufourt, Ingénieur d'Etudes Informatiques.

