

SPIE optimise les **interventions de ses techniciens** grâce à GEOCONCEPT

La Direction DML de SPIE, spécialisée dans les services de maintenance et de réparation multi-technique, a choisi la solution Opti-Time Global GeoScheduling de GEOCONCEPT pour optimiser les interventions de ses techniciens sur l'ensemble du territoire national.



L'entreprise

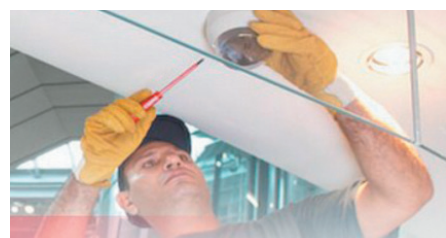
SPIE - 3,7 milliards d'euros, 28 500 personnes - fournit une large palette de services dans le génie climatique, le génie thermique, les communications, les installations électriques et l'énergie. **La Direction DML, « Déploiement, Maintenance et Logistique », de la filiale Ile de France/Nord-Ouest propose des services de maintenance et de réparation multi-technique** pour des grandes entreprises disposant de réseaux d'agences (banques, télécommunications, entreprises de services, fourniture d'énergie, ...) et souhaitant une gestion centralisée pour tout le territoire.

Dans ce cadre SPIE s'occupe tout aussi bien de la maintenance des équipements thermiques, des réparations du petit matériel électrique ou de la mise en oeuvre d'un plan national de changement d'enseignes pour un réseau de 10 000 points de vente.

- **Métier : Maintenance et Réparation Multi-technique**
- **Utilisation : Planification des interventions de techniciens**
- **Produit : Opti-Time Global GeoScheduling**

Le besoin

Jusqu'au début de l'année 2010, la planification était faite manuellement par 6 logisticiennes organisant chacune le travail d'un groupe de techniciens sans forcément communiquer entre elles. L'adoption en 2009 d'un système de géolocalisation a mis en évidence une proportion trop importante de temps passé sur la route. *« Cela a justifié la recherche d'un outil centralisé permettant une meilleure affectation des interventions aux techniciens et contribuant à réduire ne serait-ce que de 10% les 7 millions de kilomètres parcourus chaque année »* indique M. Cyril Duval.



Le choix et la mise en œuvre

Le choix de SPIE s'est porté sur la solution Opti-Time Global GeoScheduling en particulier pour **sa capacité à planifier en temps réel** et la convivialité de son interface. En effet **les techniciens sont en permanence sur le terrain** et le système devait pouvoir à tout moment intégrer de **nouvelles demandes prioritaires** et les transmettre sur le PDA des équipes mobiles.

La planification prend en compte de nombreux paramètres : horaires d'ouverture d'agence, compétences des techniciens, proximité du domicile pour le début des tournées, obligations contractuelles, etc. En cas d'intervention corrective urgente, le système regarde s'il existe une tâche préventive planifiée dans les 30 jours à venir et sur un rayon de 3 km, qui peut alors être « aspirée » et réalisée dans la foulée.

Les techniciens démarrent leur journée en ayant connaissance de leurs 2 premières interventions. **Les suivantes arrivent en mode « goutte à goutte »** selon l'évolution du planning.



Opti-Time Mobile

lundi 1 septembre 2008

Dépannage
RUE DU 19 MARS 1962 62460 DIÉVAL

Durée de la tâche	60
Prévu à	08:40
Début effectif	13:58
Commentaire	
Motif	
Statut	démarré

Dépannage sous contrat
ROUTE NATIONALE 59710 AVELIN

Durée de la tâche	60
Prévu à	09:55
Début effectif	08:00
Commentaire	
Motif	
Statut	terminé

Dépannage sous contrat
666 RUE CHARLES BOURSEUL 59500 DOUAI

Durée de la tâche	45
Prévu à	10:21
Début effectif	10:21

Les bénéfices

« La solution assure une bien meilleure cohérence des plannings et évite tout conflit d'attribution, le technicien étant choisi par le système » se félicite M. Cyril Duval. L'ergonomie d'Opti-Time Global GeoScheduling a facilité son adoption par les logisticiennes. Elles ont vu de plus leur nombre d'appels téléphoniques fortement diminué car 80% des demandes d'interventions sont planifiées puis trans-mises automatiquement.

La solution garantit la traçabilité tout au long de l'activité grâce au portail Mobile : les techniciens renseignent l'état de l'intervention et peuvent saisir un rapide compte-rendu.

« Opti-Time Global GeoScheduling nous permet de connaître également les kilomètres parcourus, **ce qui peut se révéler un avantage compétitif** : les clients qui nous sous-traitent l'entretien de leurs agences sont de plus en plus en plus attentifs à cette information, en particulier **dans la perspective de réduire leurs émissions de gaz à effet de serre** » souligne M. Cyril Duval.

Aujourd'hui la solution organise le planning de 40 techniciens ; elle sera déployée sur environ 80 à fin 2010 et progressivement sur les 200 techniciens de la Direction Déploiement, Maintenance et Logistique dans le courant de l'année 2011.

SPIE Ile de France Nord-Ouest

■ 460 M€, 3400 personnes

Direction DML

- 200 techniciens
- 4 à 6 interventions par jour et par technicien
- 7 Millions de km par an

Principaux clients

■ BNP, LCL, Total, France Télécom, PMU, ...