

## Touring Secours équipe ses dépanneurs d'une solution d'informatique mobile (PDA et imprimante portable) pour gérer leurs interventions

*Les bénéfices sont immédiats et nombreux : fiabilisation des données, suppression de la double saisie, hausse de la productivité, visibilité en temps quasi réel sur les opérations, meilleur service client...*



### SITUATION

La Société d'Assistance Touring Secours (SATS) est une filiale du groupe Autoroute Rhône Alpes (AREA). Elle emploie 32 personnes réparties dans six centres sur les 400 km du réseau des autoroutes AREA. Ces équipes travaillent en 3x8, de jour et de nuit, 365 jours par an.

L'activité de Touring Secours consiste au dépannage, au remorquage, à l'assistance des véhicules légers ainsi qu'à la surveillance du réseau. Touring Secours traite 13 000 interventions par an.

Les tarifs appliqués par Touring Secours sont fixés par un arrêté ministériel, une révision des tarifs est effectuée chaque année. Des dépassements de forfait peuvent être appliqués lorsque la réparation dure plus longtemps que prévu.

Dans le cadre de la norme NF Service 212 de l'AFNOR, Touring Secours a pour objectif de résoudre au moins 60% des pannes sur place, c'est-à-dire permettre dans la plupart des cas, aux clients de poursuivre leur trajet.

### L'assistance aux clients se déroule de la manière suivante :

Les véhicules SATS sont en liaison permanente avec le PC de circulation d'AREA. Dès réception de l'appel d'un client en difficulté, issu le plus souvent du réseau de bornes orange d'appel d'urgence, le PC de circulation déclenche une intervention pour le dépanneur du secteur concerné.

Le dépanneur a un délai de 30 minutes pour se rendre sur le lieu de l'intervention.

Une fois arrivé sur le lieu de l'intervention, il assure la sécurité des clients puis effectue son intervention. Si le dépanneur ne parvient pas à résoudre le problème sur place, le véhicule est évacué dans un centre Touring Secours, ou un garage.



## PROBLEMATIQUE

### Avant d'être équipé de PDA

Une fois l'intervention terminée, le dépanneur établissait une facture manuelle avec l'ensemble des données du dépannage telles que : l'heure d'appel, l'heure d'arrivée sur panne, l'heure de fin de réparation de la panne, et l'heure de fin d'intervention, le code client, la société d'assistance, les coordonnées de l'automobiliste, les caractéristiques du véhicule, la panne présumée, les travaux effectués, le tarif de base, la TVA, le total et le mode paiement... etc. Un exemplaire de cette facture était remis aux clients.

De retour à sa base, le dépanneur envoyait, par courrier interne, au centre administratif de Touring Secours le règlement de l'intervention avec deux copies de la facture. Le délai entre le dépannage et la mise à disposition des informations au centre administratif pouvait varier de 3 à 5 jours.

### Des erreurs et oublis fréquents

La quantité d'informations à saisir générait des oublis ou des erreurs de saisie, des erreurs de facturation (erreurs de tarif, mauvais calcul de la TVA, dépassements de forfait aléatoires, heures mal notées) et une perte de temps pour le personnel administratif lors de la re-saisie des informations dans le système informatique ou la recherche d'informations clients.

Dès 2006, Touring Secours avait sensibilisé ses dépanneurs au bon remplissage des factures en mettant en place une prime d'intervention de panne dont la société s'acquittait auprès de ses salariés dès lors que la facture avait été correctement remplie et payée.

### Un manque de visibilité

Par ailleurs, il était difficile pour la direction de Touring Secours de suivre précisément l'activité des dépanneurs. « *Nous étions dans l'incapacité de répondre rapidement aux éventuelles questions des assurances ou des automobilistes avant d'avoir reçu les rapports d'intervention ou factures de nos dépanneurs.* » témoigne Hervé Morton, Directeur de Touring Secours.

La direction de Touring Secours a donc lancé le **projet LIDIE** (Logiciel Intelligent de Dépannage et Informatique Embarquée) avec pour objectif de fiabiliser la saisie des interventions et de les transmettre rapidement au siège pour une intégration aisée dans le logiciel commercial.



*Ancienne facture établie à la main*



*Nouvelle facture éditée sur l'imprimante*



*Le PDA et l'imprimante dans le véhicule de dépannage*

## CONDUITE AU CHANGEMENT

Touring Secours a réalisé une formation en interne de ses salariés combinant les aspects théoriques et pratiques de l'application afin que chacun puisse comprendre comment éditer correctement une facture on un bon d'intervention client. Par ailleurs, un guide d'utilisation réalisé en interne a été remis à chaque dépanneur.

### Touring Secours a mis en avant auprès de ses dépanneurs deux aspects majeurs :

- D'une part, la simplicité et la convivialité de l'application logicielle et le fait que les dépanneurs n'auraient plus à réécrire plusieurs fois les mêmes informations.

- De l'autre, l'augmentation de la fiabilité des éléments de facturation leur permettant d'obtenir plus rapidement et fréquemment leurs primes de dépannages.

Hervé Morton note « *notre objectif était de convaincre nos dépanneurs que le PDA serait aussi facile à utiliser qu'un téléphone portable.* »



## SOLUTION MISE EN PLACE

### Les prestations de Nomadvance incluent :

- La fourniture des terminaux MC70 Motorola et des imprimantes RW420 Zebra.
- La prise en charge complète du paramétrage des terminaux (chargement applicatif métier, intégration de la carte SFR, identification des terminaux...).
- Le développement de l'application logicielle adaptée aux besoins métiers de Touring Secours.
- La maintenance de la solution complète en J+5 avec casse incluse.

## RESULTATS ET PERSPECTIVES

Hervé Morton déclare « *Nous sommes globalement très satisfaits, cette solution est performante, son fonctionnement est simple et efficace. Les gains en termes de productivité et de confort de travail sont déjà visibles après seulement trois mois de fonctionnement.* » et d'ajouter « *Touring Secours est aujourd'hui le seul dépanneur autoroutier en France à être capable d'éditer une facture informatique sur le lieu même de l'intervention* ».

### La mise en place d'une solution mobile pour le suivi et la gestion des interventions autoroutière a permis de :

► **Fiabiliser, normaliser et automatiser les données saisies** : la double saisie est supprimée, les dépassements de forfait sont automatiquement calculés, l'édition des factures est automatisée.

► **Remonter les informations de prise en charge d'un client en temps réel** : le service administratif de Touring Secours est plus autonome et efficace pour traiter la facturation client et renseigner les clients ou les compagnies d'assistance sur les suites d'une intervention.

► **Disposer de statistiques sur le temps de travail des dépanneurs** : la direction de Touring Secours dispose d'une visibilité accrue sur le déroulement des opérations des dépanneurs.

► **Améliorer le confort de travail des salariés** : les dépanneurs sont guidés dans la partie administrative de leur travail, le personnel administratif peut assurer le traitement des données plus sereinement.

Suite aux résultats très concluants de la solution en place, Hervé Morton fourmille déjà de nouvelles idées pour faire évoluer l'application, il note « *la prochaine étape va consister à intégrer des fonctions de géo-localisation pour que les dépanneurs n'aient plus à rentrer les données sur leur PDA. Nous souhaitons également intégrer un outil de gestion des heures du personnel.* »



Le PDA MC70 Motorola se fixe sur le tableau de bord du véhicule de dépannage.



L'imprimante RW420 Zebra pour l'impression des factures ou bon d'intervention des clients.

mercredi 17 juin 2009 10:14

**Touring Secours**

- Intervention
- Réévacuation
- Reprise intervention
- Changement prix carburant
- Fin de poste

Version 1.0.3453.28212

**Facturation**

Forfait	A	Prix	93,65 €
1/4 sup.	0	Km sup.	0
Fournitures	Ajouter		
Prix total HT	93,65 €		
TVA	18,35 €		
Prix total TTC	112,00 €		
Montant assistance TTC	150,00 €		
Total client TTC	0,00 €		
Moyens de paiement	Ajouter		
Montant encaissé	0,00 €		

STOP ← →

Une application logicielle simple et conviviale

**A propos de Nomadvance** - NOMADVANCE est un intégrateur de solutions d'identification automatique et de mobilité, intervenant aussi bien sur des applications de traçabilité des flux physiques en interne et en externe de l'entreprise que sur des applications de mobilité pour le personnel nomade. Nomadvance est le partenaire privilégié de Motorola, Intermec, Zebra, Honeywell, LXE et Vocollect. [www.nomadvance.com](http://www.nomadvance.com)

