



„**Solution de service mobile** - même une petite entreprise en profite”

Graf Sanitär Heizung AG, Horw

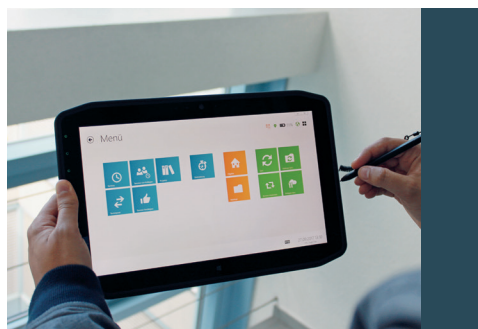
La société Graf Sanitär Heizung AG à Horw est une petite entreprise bien établie. La réorganisation des demandes d'intervention n'avait pas lieu d'être au sommet de la liste des priorités puisqu'un seul technicien de service s'occupe des interventions d'entretien. Pourtant, lorsque BRZ Suisse SA a proposé à son responsable de tester la solution de service mobile, il a voulu en savoir plus puis il a accepté. Ce qui a commencé comme une expérience est devenu indispensable pour le travail quotidien.

Histoire d'un succès

Solution de service mobile - même une petite entreprise en profite



Centrale de chauffage d'une maison multifamiliale à Kastanienbaum avec pompe à chaleur sol-eau.



La solution de service mobile de BRZ permet d'étendre le module contrat service/régie et fournit un flux électronique continu d'ordres de service.



Graf Sanitär Heizung AG

Wegmattstrasse 39
6048 Horw
Tel.: 041 340 88 88
kontakt@sanigraf.ch
www.sanigraf.ch

L'entreprise Graf a été fondée en 1949 et elle est maintenant dirigée par Stephan Graf, le petit-fils du fondateur. Spécialisée dans la conception et la construction de nouveaux bâtiments et de rénovations ainsi que dans le secteur de l'entretien des installations sanitaires, de chauffage et des systèmes solaires, l'entreprise emploie 15 collaborateurs. L'un d'entre eux est responsable des réparations et de la maintenance. Graf Sanitär Heizung AG est un client de longue date de BRZ Suisse SA.

Doubles saisies des rapports et des données

Jusqu'à présent, le technicien de service rédigeait sur papier un rapport après chaque intervention. Celui-ci était ensuite saisi dans le logiciel de construction BRZ puis imprimé. Les prix et les prestations étaient vérifiés et la facture était alors éditée.

"C'était un processus bien rodé, mais administrativement très lourd", se souvient Stephan Graf.

Pour les urgences et les rendez-vous de dernière minute, les moyens numériques de communication sont maintenant utilisés depuis longtemps. Les missions sont planifiées dans Outlook et envoyées par e-mail ou SMS sur la tablette du technicien de maintenance. Mais ainsi, les données collectées ne pouvaient pas être directement intégrées dans le processus administratif et devaient être ressaisies manuellement.

Du test à l'outil de travail indispensable

Stephan Graf a découvert la solution de service mobile lors d'un événement organisé par BRZ Suisse SA. On lui a ensuite demandé si cela l'intéresserait de participer à une phase de tests en tant que client pilote. Malgré un certain scepticisme, il a accepté.

"Si on ne nous avait pas pris la main, nous n'aurions pas franchi le pas."

Dans un premier temps, les processus existants ont été analysés en collaboration avec le conseiller clientèle de BRZ et l'implémentation a été planifiée étape par étape.

"Nous avons été très bien accompagnés par BRZ pendant cette phase", explique Stephan Graf.

Très tôt, le technicien de service a été impliqué dans ce projet parce qu'il y jouait un rôle central:

"Il faut avoir à ses côtés un bon employé qui est fiable et disposé à participer activement au changement pour abandonner les routines bien établies."

Les avantages sont évidents

Aujourd'hui, les commandes des services et de maintenance peuvent être traitées beaucoup plus rapidement et plus efficacement au niveau administratif. L'installateur planifie lui-même ses interventions, enregistre sur place les prestations sur la tablette et celles-ci sont immédiatement disponibles pour le contrôle et la facturation. Cela réduit considérablement le nombre d'heures de travail indirect.

L'investissement vaut-il aussi la peine pour une petite entreprise?

Même si elle dispose "seulement" d'un technicien de maintenance et que les coûts sont récurrents, la société Graf Sanitär Heizung AG n'a pas hésité à opter définitivement pour la solution de service mobile de BRZ après la phase de test. Il est vrai que dans les entreprises familiales, une grande partie du travail administratif est effectuée par la direction. Toute rationalisation dans ce domaine libère du temps pour d'autres tâches.

Et l'on peut déjà envisager les prochaines étapes: un archivage centralisé pour les rapports afin de pouvoir les envoyer aux sociétés de gestion immobilière.

"Même pour les petites entreprises, comme la nôtre, l'investissement vaut la peine. Et bien que nous n'en ayons pas eu immédiatement besoin, nous sommes heureux d'avoir pris cette décision et sommes satisfaits du résultat", résume Stephan Graf.