

niedermann

BadelWelten 

KlimaWelten 



„ Un service efficace
grâce à des processus
continus „

Niedermann AG, Baar

Éviter les doubles saisies, traiter les commandes plus rapidement et réduire le nombre des questions. C'est avec ces objectifs que la société Niedermann AG, une entreprise de technique domestique de 60 employés, a lancé la réorganisation de son service et la saisie des temps de travail. Le projet a été réalisé avec succès en coopération avec BRZ Suisse SA. Si les clients continuent à percevoir Niedermann AG comme une entreprise moderne et innovante ce n'est sûrement pas par hasard.

Histoire d'un succès

Un service efficace grâce à des processus continus



La mise en place de la saisie électronique du temps a si bien fonctionné avec les techniciens de service qu'elle a vite été appliquée à l'ensemble des effectifs.



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.

Depuis plus de 50 ans, le nom Niedermann est synonyme de systèmes domotiques haute de gamme. Quelque 60 collaborateurs planifient et construisent des systèmes sanitaires, de chauffage et de ventilation.

Le travail d'enregistrement et de contrôle

Avant de passer à la solution de service mobile de BRZ, les six techniciens de service rédigeaient leurs rapports à la main et les faisaient signés par les clients. Les rapports étaient ensuite vérifiés, enregistrés manuellement dans le système et complétés avec les prix des matériaux utilisés. Ce processus prenait beaucoup de temps. Des incertitudes dues à la mauvaise lisibilité des rapports ou à la recherche de prix de matériel retardaient l'enregistrement. Ce travail ne pouvait pas être facturé. Stefan Abt, chef des affaires sanitaires et membre de la direction s'en souvient:

"Le contrôle des rapports papier prenait énormément de temps et nous étions parfois en retard de plusieurs mois dans la facturation. C'était un capital inutilisé."

Bien organiser la planification des interventions

Le calendrier Outlook permettait de planifier le travail sur le terrain et les affectations étaient rapidement envoyées par SMS au technicien de maintenance. Cependant, comme la connexion au logiciel de construction manquait, la tâche de coordination était ardue pour la personne chargée de la répartition des interventions.

La direction de l'entreprise a donc pris une décision:

"Il était temps de changer les flux de travail. Et pour bénéficier d'un processus cohérent, il fallait disposer d'un seul et unique système"

Bénéficiaire d'un processus continu

Niedermann AG a fait part de ses préoccupations à BRZ Suisse SA, son partenaire IT de longue date.

"Un collaborateur de BRZ est venu. Sa joie et sa volonté de réussir étaient palpable et il

s'est immédiatement attaqué à nos problèmes", raconte Stefan Abt.

En complément du logiciel de construction BRZ déjà utilisé, la solution de service mobile et l'enregistrement électronique du temps devaient assurer un processus continu et fluide. Les doubles saisies et les rapports manuscrits ont finalement été bannis du travail quotidien.

De l'analyse à la mise en oeuvre

Les procédures administratives ont tout d'abord été analysées. Ensemble avec BRZ Suisse SA, ils ont développé des possibilités d'optimisation et planifié l'implémentation. Les changements représentent toujours un défi pour les employés. Certaines voix étaient enthousiastes, mais d'autres ont également exprimé leur scepticisme.

"Il faut que l'équipe de service soit impliquée très tôt afin que les employés puissent voir ce qui est prévu et avoir leur mot à dire", affirme Stefan Abt.

La mise en oeuvre progressive, étape par étape, et la qualité de l'encadrement pendant tout le projet ont contribué à la réussite du projet. Toutefois, le temps nécessaire à la formation du personnel ne doit pas être sous-estimé.

Un bilan résolument positif

"Une fois les défis relevés, ce sont les avantages que l'on remarque", souligne Stefan Abt.

De la planification des ressources à la facturation, les processus sont maintenant cohérents et efficaces. Il y a moins d'heures creuses, moins d'heures de bureau non facturables et moins de questions. Les ordres de service peuvent être achevés et facturés en temps opportun. Les clients ont même été impressionnés par les techniciens de service avec leur tablette:

"Nous avons expliqué à nos employés comment les informer sur notre nouvelle façon de travailler, et les réactions ont été très positives, car les clients continuent de percevoir Niedermann AG comme une entreprise moderne et innovante", explique Stefan Abt.

niedermann

Haustechnik, die überzeugt.

Niedermann AG

Langgasse 53
6340 Baar
Tel.: 041 766 13 13
haustech@niedermann-ag.ch
www.niedermann-ag.ch