



” Nos techniciens de service
misent sur **la solution**
BRZ-mobile ”

alltech Installationen SA à MuttENZ

Quand le chauffage tombe en panne, que la chaudière fait grève ou qu'une conduite fuit, il faut intervenir rapidement. Les dix-huit techniciens d'alltech Installationen SA sont spécialisés dans de telles urgences. Être toujours à disposition relève toutefois du défi, surtout lorsque les mots d'ordre sont : courtes distances, réactivité et faibles coûts. C'est la raison pour laquelle, l'organisation des interventions s'appuie depuis 2012 sur BRZ-mobile pour transmettre par voie électronique les missions et le travail à accomplir aux monteurs sur le terrain.



Organisation et informatique pour la construction ^

Témoignage d'utilisateur

Nos techniciens de service misent sur la solution BRZ-mobile



Pour que les techniciens puissent se concentrer sur leur travail, les interventions sont judicieusement planifiées avec BRZ-mobile.

Fondée en 1997, la société alltech Installationen est l'un des leaders du secteur des équipements domestiques dans le nord-ouest de la Suisse. Elle emploie 130 salariés qui travaillent à son siège de Muttenz ou dans sa filiale d'Arlesheim. Son champ d'activités comprend les installations sanitaires, les équipements industriels, de chauffage, de réfrigération et les systèmes énergétiques. Un service 24 heures sur 24 garantit une maintenance axée sur le long terme et apporte une réponse rapide en cas de panne ou de messages d'erreur. Son succès repose sur un haut niveau de service et de compétence sur l'utilisation d'une infrastructure moderne.

Phase pilote avec des tablettes

Les quatre premiers techniciens de service ont été équipés de tablettes en 2012. La phase pilote a été étroitement encadrée par la société syfex - partenaire de BRZ pour BRZ-mobile. La solution s'est révélée très convaincante et il a été décidé d'équiper tous les techniciens d'appareils mobiles. Les techniciens ont été formés par étapes à l'utilisation du nouveau logiciel avant de recevoir une tablette.

"BRZ-mobile est une bonne acquisition et cela simplifie beaucoup de choses", conclut un collaborateur.

L'informatique, un facteur de réussite

Pour le traitement des commandes pour la comptabilité et les finances, alltech Installationen SA mise sur le logiciel ERP BRZ-Software. Pour la planification l'entreprise utilise les derniers systèmes de CAO. Joseph D'Aurelio, responsable de la filiale d'Arlesheim et du service de maintenance :

"En tant qu'entreprise innovante, nous nous devons de nous intéresser aux nouvelles solutions informatiques."

Il n'est donc pas surprenant qu'en 2010, lors d'une présentation au salon Swissbau, la solution de service BRZ-mobile ait suscité un grand intérêt.

Simple, rapide et flexible

Les commandes sont enregistrées électroniquement par le superviseur ou générées automatiquement. Le technicien compétent les reçoit sur sa tablette. Il enregistre les prestations fournies, le matériel et ses notes, puis demande au client de signer sur la tablette. Le contrat est alors renvoyé au bureau et il est prêt pour la facturation. Joseph D'Aurelio est impressionné par l'efficacité :

"En cas d'urgence, les techniciens peuvent eux-mêmes déplacer leurs rendez-vous et ils disposent de leur agenda et des interventions prévues. Il en résulte un gain de flexibilité et une diminution des temps de réaction."



Avec BRZ-mobile les rapports de service et les heures de travail sont transmis par voie électronique.

Le numérique au lieu du papier

Jusqu'à présent, la gestion des interventions des techniciens se faisait à l'aide d'un classeur et d'une planification sur papier. Il était difficile de maintenir l'ensemble des données à jour. Joseph D'Aurelio explique pourquoi :

"En raison de la mise en place d'un département de service technique et du nombre croissant de collaborateurs, la gestion était devenue un problème majeur."

BRZ-mobile a remplacé le papier. La planification graphique des ressources a simplifié la programmation du travail et soulagé la tâche des gestionnaires. Mais on voulait aller plus loin et intégrer les installateurs au processus sans papier.

Les avantages de la solution de service BRZ-mobile

- Plus d'efficacité grâce à la transmission électronique
- Les factures peuvent être éditées immédiatement
- Enregistrement sur place des heures et des matériaux
- Pas de doubles saisies
- Meilleure réactivité
- Informations disponibles en permanence
- Optimisation des trajets grâce au regroupement des rendez-vous
- Moins de trajets à vide



alltech Installationen AG

Hofackerstrasse 40 B
4132 Muttenz

alltech@alltech.ch
www.alltech.ch