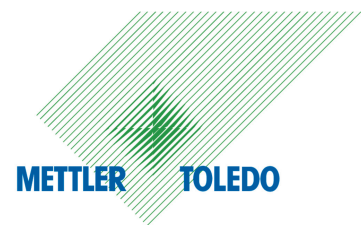


METTLER TOLEDO **optimise** la **gestion** des **plannings d'interventions** de ses **techniciens** avec GEOCONCEPT

METTLER TOLEDO implémente la solution Opti-Time au niveau mondial, et s'équipe en complément en France d'Opti-Time Mobile pour optimiser les activités de maintenance curative et de vérification réglementaire des matériels de pesage de ses 175 techniciens.



— Le challenge de METTLER TOLEDO : optimiser les plannings d'interventions de ses techniciens et assurer une excellente qualité de service aux clients

En France, dans le cadre de la maintenance curative et de la vérification réglementaire des matériels de pesage, les techniciens METTLER TOLEDO gèrent plus de 100 000 interventions chez les clients par an, ce qui représente environ 6 millions de kilomètres à parcourir.

Au quotidien, plusieurs contraintes métier sont à prendre en compte :

- 60 000 matériels différents, intégrant des technologies et nécessitant des compétences terrain très diverses,
- des modalités contractuelles personnalisées afin de correspondre au mieux aux attentes des clients,
- 20 000 interventions par an pour lesquelles des délais d'intervention très courts sont à respecter (clauses de SLA – Service Level Agreement), sans perte du niveau de qualité de service,
- 45 000 vérifications réglementaires par an, qui doivent impérativement être déclarées aux DIRECCTE (Directions Régionales des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi).

La solution choisie devait donc être en mesure d'intégrer l'ensemble de ces problématiques métier pour permettre :

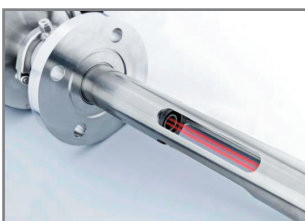
- d'optimiser les tournées des 175 techniciens en temps réel,
- de réduire le nombre de kilomètres parcourus entre les rendez-vous,
- d'avoir une meilleure visibilité sur les plannings d'intervention,
- d'améliorer la qualité de service aux clients.

A propos de METTLER TOLEDO :

METTLER TOLEDO, fabricant mondial d'instruments de mesure et de précision, apporte des solutions spécifiques pour de nombreuses applications dans la recherche et développement, le contrôle qualité, la production, la logistique ou encore la vente au détail.

Le groupe

- Leader mondial pour les systèmes de pesage et d'analyse
- Siège social basé en Suisse (Greifensee)
- Société d'origine suisse fondée en 1945 par Erhard Mettler, inventeur de la première balance d'analyse mono plateau à substitution et à charge constante
- Effectif global : 12 500 personnes dont 20% de techniciens
- Implantation dans plus de 36 pays

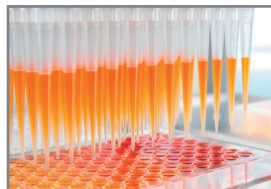


— La réponse de GEOCONCEPT : Opti-Time Global Geoscheduling et Opti-Time Mobile

Pour mettre en œuvre ce projet, le groupe METTLER TOLEDO a investi en 2014 dans la solution Opti-Time Global Geoscheduling, puis choisi dès 2015 de l'implémenter à un niveau mondial au sein de son système d'information.

En France, METTLER TOLEDO a également décidé de s'appuyer sur l'application mobile d'Opti-Time pour que les techniciens puissent consulter directement depuis le terrain, en mode connecté ou déconnecté, les informations de leurs agendas. Cela leur permet également de communiquer en temps réel avec le système (géolocalisation, mise à jour du statut des interventions, envoi d'un compte-rendu...).

« Grâce à un paramétrage de la solution en fonction de nos activités et de nos contraintes métiers, et après quelques adaptations dans nos processus, Opti-Time est rapidement devenu indispensable pour optimiser la planification des rendez-vous. De plus, la communication entre nos équipes est simplifiée : les plannings de chaque ressource mobile sont accessibles à tous, depuis un ordinateur fixe ou un smartphone, et les informations sur les missions (coordonnées du client, numéro de série du matériel, détails du dossier, devis...) peuvent être consultées par les techniciens directement sur leurs mobiles. Le tout bien sûr en temps réel ! », explique



TECHNICIEN RETAIL	
BARBIE ERIC	[Gantt chart showing a long yellow bar]
BATAILLER RAPHAEL	[Gantt chart showing multiple colored bars]
CHONIER FRANCK	[Gantt chart showing a long yellow bar]
CIBERT PATRICK	[Gantt chart showing a long yellow bar]
COUTURIER SEBASTIEN	[Gantt chart showing multiple colored bars]
DRAY abraham	[Gantt chart showing multiple colored bars]
HUMBERT GEROME	[Gantt chart showing multiple colored bars]
MACCOTTA CHRISTOPHE	[Gantt chart showing multiple colored bars]
PEREZ GUILLAUME	[Gantt chart showing multiple colored bars]
PRIETO JUAN CARLOS	[Gantt chart showing multiple colored bars]
SANTONI STEPHANE	[Gantt chart showing multiple colored bars]
VIAL GERARD JEAN MARIE	[Gantt chart showing multiple colored bars]
ZAKARIAN REMY	[Gantt chart showing multiple colored bars]

Jean-Paul Canonne, Directeur des projets stratégiques chez METTLER TOLEDO.

Par ailleurs, Opti-Time est compatible avec les systèmes de géolocalisation, permettant aux techniciens d'établir un lien direct entre la solution et l'application GPS disponible sur leur terminal pour un meilleur confort et un gain d'efficacité.

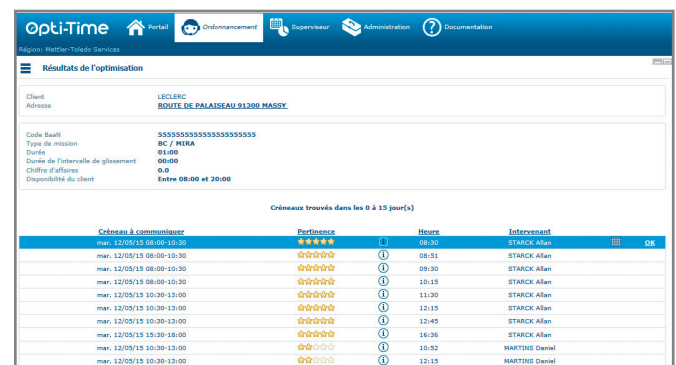
« Grâce aux solutions de GEOCONCEPT, nous améliorons le confort et la productivité de nos techniciens avec une réduction du temps de trajet entre chaque mission et les horaires sont mieux respectés. Nos équipes passent plus de temps chez nos clients, notre qualité de service est améliorée et nous évitons les pénalités en cas de manquement à nos obligations contractuelles (SLAs). Cela équivaut à une partie du retour sur investissement », ajoute Jean-Paul Canonne.

— Une meilleure transparence vis-à-vis des clients et un confort de travail amélioré

En complément de l'optimisation des plannings, Opti-Time permet l'envoi d'avis de passage automatiques lors de la confirmation des rendez-vous ainsi qu'à chaque modification (report de l'intervention, nouvelle planification). Le gain de temps est important pour les planificateurs, et les clients apprécient d'être tenus informés en temps réel.

Les managers, quant à eux, maîtrisent désormais la charge de travail des techniciens avec une meilleure visibilité sur les plannings d'interventions.

« Le logiciel propose des solutions et le planificateur n'a plus qu'à valider la plus appropriée. Le suivi de la réalisation des missions est très visuel, pour prendre connaissance du statut des rendez-vous d'un seul coup d'œil », constate Jean-Paul Canonne.



Créneau à communiquer	Pertinence	Heures	Intervenant
mar. 12/05/15 08:00-10:30	★★★★★	08:30	STARCK Alan
mar. 12/05/15 08:00-10:30	★★★★★	08:51	STARCK Alan
mar. 12/05/15 08:00-10:30	★★★★★	09:30	STARCK Alan
mar. 12/05/15 08:00-10:30	★★★★★	10:15	STARCK Alan
mar. 12/05/15 10:30-13:00	★★★★★	11:30	STARCK Alan
mar. 12/05/15 10:30-13:00	★★★★★	12:15	STARCK Alan
mar. 12/05/15 10:30-13:00	★★★★★	12:45	STARCK Alan
mar. 12/05/15 10:30-13:00	★★★★★	14:36	STARCK Alan
mar. 12/05/15 10:30-13:00	★★★★★	10:52	MARTINS Daniel
mar. 12/05/15 10:30-13:00	★★★★★	12:15	MARTINS Daniel