



# GUIDE PRATIQUE **SERVICE ET MAINTENANCE**

---

**GESTION DE FLOTTE : QUELS OUTILS POUR QUELS GAINS ?**

Améliorez votre service client grâce à la télématique embarquée



# DES OUTILS INNOVANTS : DES BÉNÉFICES POUR TOUT LE MONDE !

On considère généralement qu'il est cinq fois plus coûteux d'attirer un nouveau client que de conserver un client existant. Les entreprises reconnaissent donc l'importance d'un service de maintenance de qualité. Des modèles d'entreprises complets sont basés de manière croissante sur le service. Ce sont en effet les techniciens de maintenance qui représentent la société face au client. Ils s'assurent que les engagements vis-à-vis du client sont respectés. Sans un service efficace, le risque est grand que le client fasse appel à une autre entreprise à l'avenir.

## VOS CLIENTS

En tant que gestionnaire d'un service d'intervention, vous le savez déjà, mais cela vous pose des défis majeurs. Les exigences des clients augmentent. La personne qui vous appelle aujourd'hui parce qu'elle rencontre un problème ne veut pas attendre demain pour se voir proposer une solution. Cela nécessite une intervention rapide et efficace de votre équipe de maintenance. Si vous pouvez encore aider ce client aujourd'hui et dépasser ainsi ses attentes, vous réalisez une valeur ajoutée pour votre entreprise.

## VOTRE ENTREPRISE

Dans un même temps, vous ressentez chaque jour la pression exercée par la nécessité de maîtriser vos coûts. Vous voyez les factures pour le carburant et l'entretien de vos véhicules. Vous observez les lacunes au niveau de la planification, l'inefficacité administrative et les itinéraires pas toujours les plus logiques que prennent les techniciens de maintenance. Vous savez qu'il est possible de planifier plus efficacement les tournées de vos collaborateurs, pour effectuer plus de visites clients par jour et pour augmenter considérablement le rendement de votre équipe d'intervention. Mais comment saisir ces opportunités ?

## LE MANAGER DE L'ÉQUIPE D'INTERVENTION

La réponse est simple : offrir des outils modernes à vos équipes d'intervention. Si vous êtes en mesure de suivre les actions de vos techniciens de maintenance en temps réel, vous pouvez intervenir plus rapidement. Si vous pouvez organiser les tournées de la manière la plus efficace possible, vous économisez un temps précieux que vous pouvez utiliser différemment. Si par ailleurs, vous avez la possibilité d'aider vos équipes à améliorer leur style de conduite, vous pourrez réduire la consommation de carburant et les coûts de maintenance.

## INFORMATIQUE EMBARQUÉE : LE MOYEN LE PLUS RAPIDE D'AMÉLIORER LE SERVICE RENDU

Ce guide vous présente la solution la plus innovante pour l'évolution de la gestion du service de maintenance. Avec une solution d'informatique embarquée, vous pourrez obtenir des informations essentielles sur vos équipes et vos véhicules pour prendre les meilleures décisions. Ce guide explique quelles sont les solutions possibles, comment elles fonctionnent et comment elles sont susceptibles de vous aider.



# SOMMAIRE

1. INFORMATIQUE EMBARQUÉE - GLOSSAIRE
2. L'ESSENTIEL DE LA TÉLÉMATIQUE EMBARQUÉE
3. AVANTAGES DES SOLUTIONS DE GESTION DE FLOTTE POUR :
  - Les gestionnaires des services d'intervention et de maintenance
  - Les techniciens de maintenance
  - Les autres départements de l'entreprise
  - Les clients
4. EN RÉSUMÉ



# INFORMATIQUE EMBARQUÉE - GLOSSAIRE

Le marché de la digitalisation des services d'intervention est important. Sur ce marché, il circule de nombreux termes qui ne désignent pas tous le même concept, mais sont liés les uns aux autres. Il est temps de créer plus de clarté.

## FLEET MANAGEMENT

En français : gestion de flotte ou gestion du parc automobile. Par cela nous entendons bien sûr les véhicules utilitaires (camionnettes) avec lesquelles vos techniciens de maintenance prennent la route. Ces véhicules sont nécessaires pour vos interventions, mais constituent souvent aussi un élément de coût important. La gestion de flotte vous aide à maîtriser ces coûts.

## RÉCEPTEUR GPS

C'est un appareil que vous pouvez monter dans n'importe quel véhicule. Cet appareil calcule avec précision la position du véhicule à l'aide du système de positionnement global (GPS) ou d'un autre réseau de satellites. Un récepteur GPS fait souvent partie d'une solution informatique embarquée. Si le récepteur GPS est connecté à Internet, les coordonnées peuvent être transmises à central, ce qui permet d'afficher la position du véhicule sur une carte.

## BOITIER DE GÉOLOCALISATION EMBARQUÉ

Un système technique permettant d'enregistrer et de transmettre toutes sortes de données pertinentes, telles que la position, la vitesse, le contact moteur, etc. du véhicule ou du conducteur. Un récepteur GPS fait partie d'une solution d'informatique embarquée.

## TERMINAL EMBARQUÉ

Le terminal embarqué permet de communiquer avec le conducteur et affiche des informations telles que l'itinéraire le plus rapide, les commandes et les conseils de conduite. Un terminal embarqué est un dispositif

pratique qui est placé dans un support à l'intérieur du véhicule, mais peut aussi être utilisé de manière mobile autour du véhicule. À l'aide du terminal embarqué, le conducteur reste toujours en contact avec les collaborateurs du bureau.

## NAVIGATION

Le système de navigation est le système présent dans le véhicule qui indique au conducteur la route la plus rapide pour atteindre sa destination. Grâce au récepteur GPS, le système connaît la position et la direction de conduite du conducteur et peut donner des indications sur l'itinéraire à suivre. Il offre de grands avantages si le système de navigation prend en compte les informations de trafic en temps réel. Dans ce cas, le système envoie le véhicule sur un itinéraire alternatif en cas d'embouteillages ou de barrages routiers.

## TÉLÉMATIQUE

La télématique est une contraction des mots télécommunications et informatique. Ce terme (également appelé système de suivi de véhicule) est principalement utilisé pour la combinaison de matériel et de logiciel permettant de gérer des objets à distance, comme les véhicules de vos techniciens de maintenance. Avec un système télématique, la position actuelle des véhicules peut être déterminée et les itinéraires parcourus reproduits. En outre, un nombre beaucoup plus élevé d'informations sont enregistrées, telles que la vitesse et l'accélération du véhicule.

## GÉOLOCALISATION & SUIVI

Ce terme désigne l'activité consistant à suivre le véhicule. La géolocalisation se réfère à l'emplacement : où se trouve le véhicule en ce moment ? Le suivi fait référence à l'itinéraire que le véhicule a parcouru. La géolocalisation et le suivi sont les fonctionnalités de base des systèmes de gestion des véhicules et permettent un grand nombre d'applications.





# L'ESSENTIEL DE LA TÉLÉMATIQUE EMBARQUÉE

Il est clair qu'avec un système télématique, vous pouvez suivre tous les véhicules de votre flotte. Une solution de gestion de flotte comporte au moins deux composants essentiels. Le premier est un boîtier que vous pouvez monter dans n'importe quel véhicule et qui transmet en permanence les coordonnées exactes. C'est un ordinateur de bord, qui est de préférence placé de manière invisible dans le véhicule.

La deuxième partie est la plate-forme logicielle utilisée au bureau (le back office) pour enregistrer les positions de tous les véhicules et les afficher graphiquement. Ce système - souvent dans le Cloud - vous permet de reproduire des itinéraires et fournit un aperçu de données pertinentes. Vous pourrez trouver par exemple le nombre de kilomètres parcourus, la vitesse moyenne, les heures de départ et d'arrêt, etc.

## SIMPLIFIEZ LE TRAVAIL DE VOS TECHNICIENS

Si vous suivez vos véhicules, vous suivez également vos techniciens et leur comportement au volant. Vous savez quels itinéraires ils choisissent et quels détours ils empruntent. Vous voyez à quelle vitesse ils conduisent et s'ils respectent la limite de vitesse. La déclaration à l'ANTAI (Agence nationale de traitement automatisé des infractions) en cas d'infraction sera alors simplifiée et vous évitera des conflits inutiles pour trouver l'auteur du délit. Vous suivez l'intensité des accélérations et des freinages. Vous pouvez évaluer à tout moment si leur conduite est souple économique et s'ils vous aident à optimiser les coûts liés aux véhicules.

Avec une solution de gestion de flotte, vous obtenez également des informations sur les activités effectuées par vos intervenants. Vous voyez où et quand ils s'arrêtent et quand ils redémarrent. Si vous pouvez relier cette information aux données de vos clients, vous savez combien de temps le technicien y a passé. Enfin, vous pouvez évaluer quand un technicien utilise son véhicule à des fins professionnelles ou privées pour une déclaration plus simple des avantages en nature aux impôts.

## COMMUNIQUEZ AVEC VOS TECHNICIENS

Avec un récepteur GPS et un système de back office, vous disposez d'une mine d'informations auxquelles le conducteur lui-même n'a pas accès. Vous pouvez y remédier en installant un écran embarqué supplémentaire pour le chauffeur sur le tableau de bord du véhicule. Avec un tel terminal embarqué, l'employé dispose d'un système qui offre des informations pertinentes, telles que l'itinéraire la plus rapide vers une mission, des conseils pour améliorer son style de conduite ou des fichiers nécessaires pour sa mission.

Un terminal embarqué permet également la communication entre le bureau et le technicien. Depuis le bureau, des informations sur les missions et les adresses des clients peuvent être envoyées au technicien. Le technicien peut quant à lui utiliser son terminal pour le suivi de son temps de travail : quand commence-t-il et termine-t-il sa mission ? Cette information est ensuite disponible au bureau avant même le retour de l'employé.

## ANALYSEZ LES DONNÉES ET IDENTIFIEZ LES TENDANCES

La plupart des systèmes de suivi de véhicules offrent encore plus de fonctionnalités. Par exemple les tableaux de bord qui fournissent un aperçu de l'efficacité et du comportement de conduite des différents employés par jour, semaine, mois ou année. Comment évolue la consommation de carburant ? Quelle est la consommation de chaque employé ? Combien de temps gaspille-t-il en activités inutiles ?

Le système télématique peut en outre être intégré de manière homogène avec d'autres applications de back-office. Cela permet d'échanger des informations sur les clients et les missions et d'utiliser les informations concernant les heures de démarrage et d'arrêt des missions. Il est alors possible d'établir des prépaies ou préfacturations en un rien de temps.



# AVANTAGES DES SOLUTIONS DE GESTION DE FLOTTE

Une solution de gestion de flotte offre un grand nombre d'avantages. Non seulement pour vous et vos techniciens, mais pour l'ensemble de l'entreprise et, en fin de compte, pour les clients.

## AVANTAGES POUR LES GESTIONNAIRES DES SERVICES D'INTERVENTION ET DE MAINTENANCE

En tant que gestionnaire de services, vous voulez naturellement maîtriser les coûts. Une solution de gestion de flotte fait plus que cela. Avec un tel système, vous créez de la valeur pour vos clients et pour votre entreprise.

- **Efficacité.** Vous pouvez voir sur un seul écran où se trouvent tous vos techniciens. Vous voyez quels techniciens sont en mission chez un client et lesquels sont sur la route. Cette information vous permet d'agir rapidement. Un client vous appelle pour un travail qui demande une intervention urgente ? Vous voyez quel technicien se trouve à proximité et dispose du véhicule ou des compétences les plus adaptés pour se charger de la mission.
- **Productivité.** La mise en place d'une solution de télématique vous permet de réduire le temps de déplacement des techniciens. La fréquence de leur visite au bureau pour recueillir des informations sur les missions ou remettre leurs propres bons de travail diminue. Ils sont guidés vers vos clients via l'itinéraire le plus rapide. Les embouteillages sont contournés, ce qui réduit le temps de déplacement de quinze pour cent. Comme les techniciens perdent moins de temps en tâches administratives et en communication avec le bureau, ils ont plus de temps à consacrer aux missions. En d'autres termes : vous pouvez programmer plus de missions par technicien et par jour.
- **Comportement en matière de conduite.** Les coûts de votre flotte sont en grande partie déterminés par le comportement en matière de conduite des techniciens

Celui qui accélère rapidement, négocie brusquement les virages et freine brutalement, consomme plus de carburant. En outre, un tel comportement en matière de conduite provoque une usure plus importante du véhicule. Ce qui génère des coûts d'entretien plus élevés. Un système télématique vous donne un aperçu du comportement au volant de chaque technicien et offre ainsi la possibilité de l'influencer positivement.

- **Communication.** À quelle fréquence appelez-vous vos techniciens ? Souvent, ce sont des questions courtes : où sont-ils en ce moment ? Quand seront-ils disponibles pour une nouvelle mission ? Pourquoi sont-ils en retard sur le planning ? Parfois, aucune réponse n'est requise, par exemple en cas d'annonce de changement d'adresse. La nouvelle génération de systèmes télématiques rend la communication plus facile et les appels superflus. Vos collaborateurs au bureau verront sur leur écran où sont les techniciens et quel est le statut de leur mission. Vous pouvez envoyer de nouvelles missions aux techniciens via le système, y compris toutes les informations sur l'itinéraire optimal.
- **Visibilité de votre flotte.** Différents techniciens partagent-ils un véhicule de société ? Il est alors utile de savoir quel technicien a conduit quel véhicule, quel jour, par exemple en cas de dommages ou d'amendes de la circulation. Vous pouvez aussi voir facilement quel véhicule, sauf à des fins professionnelles, est également utilisé en privé. En outre, vous pouvez voir en un coup d'œil quel véhicule parcourt le plus de kilomètres et présente l'utilisation la moins prudente. C'est à vous qu'il revient d'analyser l'impact de ces informations sur les coûts d'entretien.
- **Satisfaction des clients.** Vos clients recevront une assistance plus rapide et plus efficace. En effet, vos techniciens peuvent effectuer plus de missions par jour, ce qui réduit les temps d'attente. Même en cas de missions urgentes, le technicien arrive sur place plus rapidement.



## AVANTAGES POUR LES TECHNICIENS DE MAINTENANCE

Les techniciens de maintenance tirent principalement leur satisfaction des missions qu'ils effectuent pour les clients. Ils ne veulent pas perdre leur temps en tâches administratives, dans les embouteillages et en recherche de sites. Une solution de gestion de flotte leur permet de se concentrer sur les tâches utiles.

- **Navigation.** Chaque chauffeur connaît les avantages d'un système de navigation dans le véhicule. Mais une solution de navigation reliée à un ordinateur de bord va encore plus loin. Après avoir accepté une mission, l'itinéraire correspondant est immédiatement affiché afin que le collaborateur puisse se rendre directement à destination sans avoir à chercher la route. Un système moderne prend également en compte la situation actuelle du trafic sur la route. En conséquence, vos techniciens sont guidés pour contourner les embouteillages, les travaux routiers ou les feux de signalisation, de sorte qu'ils ne perdent pas ou presque jamais de temps.
- **Communication.** Les techniciens bénéficient également d'une communication plus efficace via le terminal du conducteur dans leur véhicule de fonction. Cela marque donc la fin des appels téléphoniques pendant qu'ils sont occupés ou qu'ils discutent simplement avec le client. Ils lisent les informations sur les nouvelles missions quand cela leur convient : lorsqu'ils sont de retour dans le véhicule après avoir terminé leur mission.
- **Comportement en matière de conduite.** Le terminal embarqué informe non seulement sur l'itinéraire, mais aussi sur la vitesse maximale et sur la position des radars, ce qui réduit le nombre d'amendes de circulation et les discussions. Le terminal embarqué fournit également des informations sur le comportement en matière de conduite et la consommation de carburant. Cela crée un nouveau challenge interne ludique : quel technicien améliore ses prestations et qui de tous est le plus économe en carburant ?

- **Suivi du temps.** Après chaque mission, les techniciens perdent du temps à remplir les bons de livraison ou les rapports de missions. Quand ont-ils commencé la mission ? Quand l'ont-ils terminée ? Via leur terminal embarqué, ils peuvent entrer le début et la fin du temps en quelques saisies simples. Cette information est également disponible immédiatement au bureau.
- **Administration.** Cela reste une activité récurrente et chronophage : l'enregistrement complet du kilométrage. Les recherches montrent que cela fait parfois perdre deux heures par mois aux techniciens. Avec une solution télématique, ce n'est plus nécessaire. Tous les kilomètres sont enregistrés automatiquement, de sorte qu'il devient très facile d'établir une déclaration fiscale.

## AVANTAGES POUR LES AUTRES DÉPARTEMENTS DE L'ENTREPRISE

Aujourd'hui, il est assez facile de relier une solution télématique à d'autres outils métier de l'entreprise. Cela signifie que vos collègues gestionnaires d'autres départements tirent également profit de l'introduction de la solution.

- **Paie.** Un système télématique peut être intégré aux applications et ERP en place pour la rémunération des techniciens. Le système enregistre automatiquement le début et la fin de la journée de travail : des informations qui peuvent être lues dans l'application de paie pour calculer automatiquement le nombre d'heures travaillées et les heures supplémentaires. Cela marque donc la fin des documents remis à plus tard et des discussions avec les techniciens.
- **Facturation.** Le temps que les techniciens passent chez vos clients est souvent décisif pour la facture. Les informations sur le début et la fin des missions peuvent être lues directement depuis la plate-forme de gestion de flotte dans l'application avec laquelle vous gérez vos missions et facturez les clients. Cette information est également utile dans les discussions avec les clients en ce qui concerne la durée de la mission.





- **Risque fiscal.** Si les techniciens ne sont pas autorisés à utiliser leur véhicule lors des déplacements personnels pour des raisons fiscales, l'entreprise devra également être en mesure de soumettre un enregistrement de kilométrage complet. Avec un système télématique, tous les kilomètres sont enregistrés automatiquement et peuvent être vérifiés simplement avec des données fiables.

- **Entretien.** Un véhicule de société particulière nécessite plus d'entretien qu'une autre. Le nombre de kilomètres parcourus joue un rôle, mais aussi le comportement en matière de conduite des techniciens. Plus un technicien démarre rapidement et négocie les virages brusquement et freine brutalement, plus le véhicule en souffrira. Pour le gestionnaire de la flotte, il s'agit donc de données pertinentes pour la planification des contrôles d'entretien et le contrôle des coûts associés.

## AVANTAGES POUR LES CLIENTS

Vos clients ont un certain niveau d'attente concernant le service que vous fournissez. C'est à vous de répondre à ces attentes et, si possible, de les anticiper et de les dépasser. Une solution télématique vous donne les moyens d'y parvenir en toute simplicité.

- **Heure d'arrivée.** Les clients aiment savoir quand le technicien arrivera chez eux. Les conséquences peuvent être très importantes si cela implique la réparation un outil essentiel pour le bon fonctionnement de leur entreprise. Avec une solution de gestion de flotte, vous pouvez les informer avec précision de l'heure d'arrivée. La mission précédente se prolonge et le reste du planning est retardé ? Dans ce cas, vous pouvez alerter les clients immédiatement.

- **Temps de réaction.** Comme déjà mentionné, une solution de gestion de flotte vous permet d'augmenter considérablement l'efficacité de votre service d'intervention. Cela signifie que vous pouvez planifier plus de missions par jour. Bien sûr, vos clients en bénéficient également : ils doivent attendre moins longtemps avant d'être aidés.

Une solution de gestion de flotte offre-t-elle uniquement des avantages ? Oui, du moins si vous mettez en place un accompagnement au changement et une bonne communication. Sans cela, il est probable que vous ressentiez une certaine résistance parmi vos techniciens. Ils sont habitués à bénéficier d'une grande liberté et ont peut-être le sentiment que vous les surveillez ? Ce n'est pas le but. Vous ne suivez pas vos techniciens, mais plutôt leurs - ou plutôt vos - véhicules utilitaires. Mais il est important de souligner que vos techniciens profitent également des avantages offerts par une solution télématique. Leur travail devient plus intéressant, ils utilisent des outils modernes qui leur permettent de se libérer pour accomplir leur mission et de passer moins de temps sur la route ou pour des tâches administratives. N'hésitez pas à impliquer le comité d'entreprise ou la délégation du personnel à temps et avec attention, cela ne doit pas être un problème. De nombreuses organisations vous ont déjà précédé.





## EN RÉSUMÉ

Si votre service d'intervention et de maintenance offre de meilleures prestations, que vos techniciens trouvent plus de plaisir dans leur travail, que vos responsables d'équipe peuvent opérer plus efficacement et que vos clients sont surpris positivement, toute l'entreprise en profite ! Nous vous énumérons une fois encore les avantages :

- **Productivité accrue.** Une solution de gestion de flotte permet d'augmenter la productivité de votre service d'intervention. Vos techniciens effectuent plus de missions par jour. En d'autres termes, votre équipe d'intervention génère plus de revenus.
- **Réduction des coûts.** Une productivité plus élevée du service d'intervention va de pair avec des coûts inférieurs. Vos techniciens parcourent moins de kilomètres. Et les kilomètres qu'ils parcourent sont plus économiques.
- **Solutions en ligne.** La télématique embarquée est un maillon indispensable de la modernisation de votre entreprise. Le service d'intervention mais aussi de nombreux autres services en bénéficieront. Ils consacreront moins de temps aux tâches administratives longues et sujettes aux erreurs.
- **Satisfaction des clients.** Seul un service de qualité vous permettra de respecter vos engagements envers vos clients. Une solution de gestion de flotte permet de répondre aux attentes des clients, voire même de les surpasser. Résultat ? Des clients satisfaits et, à terme, à un chiffre d'affaires supérieur.

## PROCHAINE ÉTAPE VERS LA MODERNISATION ET L'EFFICACITÉ

Vous êtes convaincu par les avantages d'une solution de télématique pour votre service d'intervention ? Alors il est temps de convaincre votre direction. Dites-leur clairement qu'un service d'intervention disposant d'outils modernes contribue non seulement au bénéfice, mais participe également de manière importante à la satisfaction du client !

Pour vous aider à choisir quel système télématique de véhicule convient le mieux à votre organisation, vous pouvez utiliser notre « Guide Conseil - Comment sélectionner la solution de gestion de flotte la mieux adaptée aux besoins de votre entreprise ? ». En remplissant notre Check List comprenant les éléments essentiels pour faire votre choix, vous pouvez comparer différents fournisseurs et vous recevrez des conseils sur la façon d'obtenir l'adhésion dans votre entreprise.

Vous voulez déjà savoir combien votre entreprise de services et de maintenance peut économiser avec une solution de télématique embarquée ? Découvrez le « Simulateur d'Économies TomTom Telematics ». Avec cet outil en ligne, vous calculez aisément les économies que vous pouvez attendre sur les coûts de la flotte de votre entreprise.

Souhaitez-vous plus d'informations sur les avantages d'une solution de gestion de flotte de véhicules pour les entreprises de services et de maintenance ? Consultez notre site Internet : [telematics.tomtom.com](http://telematics.tomtom.com)