

## Des gains de temps pour l'activité SAV de Atlante Energie grâce à DIMO Maint Services.

« Les techniciens d'Atlante Energie (51) gagnent en autonomie grâce à DIMO Maint Services solution SAV sur tablette connectée à une base commune. Leur satisfaction : de l'information fiable, à jour et toujours. »

*Ghislaine Dutripon, Responsable du Service Après-Vente*

### Présentation de Atlante Energie

Fondée en 1990, Atlante Energie est spécialisée dans le chauffage (chaudières au gaz ou fioul, pompes à chaleur, plomberie et sanitaire, robinetterie) et les énergies renouvelables (chauffe-eaux thermodynamiques et solaires). La société installe une marque française (Frisquet, basée à Meaux) connue et fiable. Ses 6 salariés, dont 4 techniciens, interviennent dans une zone viticole/vinicole de 20 km autour d'Épernay et entretiennent une relation de proximité avec une population de particuliers (75%), de PME (15%), plus quelques commerçants et artisans.

L'organisation chauffage-plomberie comprend deux activités :

- l'installation (parc de 1.500 clients en chauffage pur),
- le SAV et l'entretien.

### Avant DIMO Maint Services : un suivi client disparate

Ghislaine Dutripon, Responsable du Service Après-Vente, explique que « depuis quelques années, nos activités sont lissées tout au long de l'année et il n'y a plus de saisonnalité. Cela entraîne un grand nombre de contrats d'entretien ou de prestations hors contrat à maintenir pour les chaudières, les adoucisseurs, le dépannage plomberie etc. **2 200 factures sont émises à l'année** entre l'installation et le petit dépannage en plomberie ». La société dispose également d'un showroom créé en 2014 destiné à mettre en situation le matériel qui sera posé chez les clients, partant

du constat que cela facilite le taux de conversion des devis en propositions. **Avant l'installation de la solution, les dirigeants d'Atlante Energie se sont longtemps interrogés sur la mise en œuvre d'un système informatisé dédié au SAV.** Ghislaine Dutripon raconte : « Le suivi client était fait à partir de fiches papier, de Word et d'Excel. Or, en hiver, il était très compliqué de suivre les pièces détachées. Nous avons essayé de nombreux outils développés par des éditeurs régionaux en dix ans ». **En outre, les solutions ne proposaient pas de dialogue avec Sage Multi Devis Entreprise (MDE), ce qui entraînait de multiples ressaisies, et donc des sources d'erreurs.**

Enfin, les mises à jour n'étaient pas synchronisées.

### La fédération des sources d'informations, condition sine qua non d'efficacité

**Le multi-support entraîne un surcroît de travail pour Madame Dutripon** - en charge de toute l'interface - **de perte de temps, de risques d'oubli de traitement de clients.** La mise en œuvre de tablettes a par ailleurs été abandonnée, le retour sur investissement n'étant pas au rendez-vous. En novembre 2015, lors du salon Interclima de Paris, la solution DIMO Maint Services a été mise en avant par Sage pour répondre au besoin d'Atlante Energie de connexion à distance avec des tablettes, notamment pour rapatrier des données clients. Mais comment développer une base de données centrale pouvant servir à la fois aux techniciens au bureau ou dans le showroom ?



### FOCUS

**Société :** Atlante Energie

**Secteur :** le chauffage et les énergies renouvelables

#### Chiffres clés :

- CA en 2016 : 650 000 €
- Effectif : 6 collaborateurs
- 4 techniciens
- 1500 clients
- 2 200 interventions techniques annuelles

**Solution :** DIMO Maint Services

- Mobilité sur tablette
- Interface avec Sage MDE





## Des investissements conséquents pour un système de gestion évolutif et performant

Atlantique Energie utilisait Sage Multi Devis Simple. De gros investissements ont été consentis puisqu'il a fallu investir dans un serveur pour les connexions à distance, plus des ordinateurs et des tablettes. Il a fallu migrer vers Sage MDE qui était plus gourmand en ressources. **Nouveau départ et nouveau matériel, évolutif et performant.** Toute la bibliothèque, les comptes clients et fournisseurs ont été rapatriés. Factures et devis ont été laissés à part.

Parallèlement **des passerelles avec DIMO Maint Services ont été mises en place pour obtenir des informations sur tablettes.** « La synchronisation se passe parfaitement bien entre les deux solutions Sage MDE et DIMO Maint Services, aucun bug n'est à déplorer. 5 grands paramètres sont synchronisés : les données Clients (coordonnées), Devis, facturations, matériel et fournisseurs » se réjouit Ghislaine Dutripon. **Les tablettes reçoivent les dernières informations à jour**, par exemple en cas de changement de numéro de téléphone.

Elle ajoute : « À l'heure actuelle, tous les contrats sont saisis dans DIMO Maint Services. Des paramètres de saisie standards ont été définis mais **la solution donne une certaine personnalisation grâce à sa souplesse permettant de saisir la marque, les types d'intervention, des interventions à planifier ou à identifier sur un client** »

**La partie « Préventif » pour les contrats sert à visualiser la fréquence des visites, les interventions à venir** qui sont positionnées sur le planning Google Agenda.

## Des gains de temps considérables

Ghislaine Dutripon voit 3 grands bénéfices

**1<sup>er</sup> bénéfice : l'image de la société** – qui reste une petite structure - s'est dynamisée et modernisée grâce aux tablettes, ce qui n'est pas encore le cas de leurs confrères.

**2<sup>ème</sup> bénéfice : le gain de temps est énorme.** Les données saisies se répercutent partout de la même façon. Plus de multi-saisies, plus d'erreurs

**3<sup>ème</sup> bénéfice : l'autonomie des techniciens**, qui disposent de toutes les informations nécessaires pour contacter les clients en direct, sans que le bureau n'ait à intervenir pour fournir de petites informations ponctuelles. Ils sont briefés lors du café matinal et en fin de journée.

Avant, il y avait souvent des appels en cours de journée;

« *Finies les ressaisies de coordonnées clients à plusieurs endroits avec la crainte que les logiciels ne communiquent pas entre eux, qu'un mauvais contrat ait été pris, que le technicien ait oublié certains éléments. **Aujourd'hui, nous avons tous la même base de travail, c'est idéal et cela représente un gain de temps énorme, alors qu'avant l'information était dispersée dans différents endroits** »* ajoute-t-elle.

Elle conclut : « **J'apprécie l'évolutivité de DIMO Maint Services : nous avons fait un premier pas pour les contrats. Par la suite, le parc devra évoluer, puis la facturation et, à terme, nous envisageons de nous servir de la solution pour la gestion du stock entreprise. Nous avons tous gagné en sérénité : moins d'allers et retours, moins d'erreurs !** »

## Prochain challenge : l'optimisation des gains de temps

Le gain de temps sera encore accru quand les techniciens utiliseront leurs tablettes pour saisir eux-mêmes les fournitures et quantités utilisées. Mme. Dutripon n'aura plus qu'à vérifier qu'ils ont saisi les bonnes lignes d'articles, à changer l'état du dossier à « A Facturer ». Toutes les fournitures utilisées (main d'œuvre, déplacement, pièces détachées) vont remonter dans Sage MDE lors de la synchronisation. « *Nous saurons ce qu'il faudra facturer ou pas selon le type de contrat !* »

**En résumé : DIMO Maint Services permet à Atlantique de monter en image auprès d'une clientèle de particuliers. C'est surtout une solution idéale pour optimiser son pilotage d'activité en donnant de l'autonomie au personnel de terrain pour au final, bénéficier d'un gain de temps considérable.**

