



Alec Clément, responsable des services de Dexxon DataMedia.

“ Nos techniciens sont plus réactifs et leur intervention est plus efficace

Spécialiste de la maintenance de photocopieurs sur tout le territoire, Dexxon DataMedia a équipé 105 techniciens avec l'application de SAV Harmonie Interventions de Rayonnance Technologies. Le logiciel a été déployé sur tablettes PC il y a trois ans. L'intégration et l'adaptation du progiciel ont nécessité trois mois de développement et deux mois de tests. Le modem **GPRS/Edge*** intégré permet aux techniciens de

se connecter à SAP. « L'objectif de cette application est d'augmenter la productivité des salariés en optimisant leur temps et leurs déplacements », explique Alec Clément. « Ils récupèrent, par exemple, les interventions du jour qui sont renseignées par le siège, saisissent directement les rapports d'intervention, peuvent établir un devis, etc. L'application gère aussi le stock de pièces détachées en fonction des interventions,

ce qui permet de déclencher automatiquement des réapprovisionnements », détaille-t-il. Comme les techniciens embarquent avec eux l'ensemble des documents techniques, leur intervention n'en est que plus efficace. Grâce à ce nouveau degré de réactivité, l'entreprise peut affecter un technicien sur une mission urgente au dernier moment. Le ROI du projet n'a pris que neuf mois.