

Gunnebo

Du papier aux PDA communicants



Figurant parmi les leaders de la sécurité des biens et des personnes en Europe, le groupe suédois Gunnebo conçoit, fabrique, installe et maintient tout un panel de produits assez divers (coffres forts, serrures électroniques, chambres fortes, contrôles d'accès, alarmes, vidéoprotection, automates bancaires). La filiale française, dont le siège est situé à Vélizy, emploie 800 personnes et s'est structurée en 7 directions régionales. « Les 300 techniciens du département Services, qui réalisent environ trois interventions chacun quotidiennement, génèrent beaucoup de comptes-rendus papier et de communications téléphoniques avec la plate-forme de dispatching », explique Alain Abgrall, directeur des services, « nous avons souhaité améliorer les process en nous mettant à l'heure de la mobilité ». C'est l'intégrateur Rayonnance Technologies qui s'est chargé du développement d'une solution qu'il a ensuite interfacé

avec l'ERP SAP utilisé par Gunnebo. Côté terminaux, ce sont des PDA communicants durcis Motorola M65 qui furent sélectionnés. « Nous avons décidé d'accompagner le changement en nous occupant nous-mêmes des formations pour les techniciens », explique Alain Abgrall, « bien nous en a pris car, au final, nous avons constaté que l'implication de la hiérarchie a été importante dans l'adoption de la solution ». Aujourd'hui, les techniciens Gunnebo peuvent donc recevoir leurs missions directement sur leurs PDA, faire leurs suivis d'intervention en ligne, élaborer des devis ou encore remplir leurs feuilles d'heures. « Nous pouvons désormais nous appuyer sur l'automatisation de nos flux d'informations sortants et rentrants dans l'ERP », se réjouit Alain Abgrall, « cela nous a bien sûr permis de supprimer tout le flux papier entre nos directions, mais aussi de rationaliser nos effectifs en régions en gagnant une dizaine de postes, et enfin d'augmenter la rapidité

de facturation en passant d'un délai de trois semaines à deux jours ». Forte de ce succès, la maison mère a décidé de doter sa filiale belge de la même solution. ■



ALAIN ABGRALL,
directeur des services de Gunnebo