

DEXXON DATA MEDIA

Les Tablet PC pour la taille de leur écran



Alec Clément, directeur technique de Dexion : « En un an, nous avons doublé notre chiffre d'affaires avec seulement 15 % de forces techniques supplémentaires »

Dexion Data Media a choisi de doter ses techniciens de solutions mobiles « pour se différencier par rapport à la concurrence et au marché. Les Tablet PC étaient nécessaires, car nous avons besoin d'un écran large pour avoir des vues élargies

Gagnant du trophée de « l'application mobile métier PME » lors du salon Mobile Office 2003, Dexion Data Media a équipé ses techniciens d'une solution permettant de saisir les rapports d'intervention, d'augmenter la productivité et d'optimiser les tournées.

des machines. Le PDA a un écran trop petit », précise Alec Clément, directeur technique. Dans l'Hexagone, Dexion est un spécialiste en produits informatiques et bureautiques, qui gère une activité de maintenance conséquente, puisqu'elle concerne le tiers du personnel (une centaine de personnes). D'ailleurs, il assure cette prestation pour certains constructeurs. « Le technicien n'intervient jamais sous le nom de Dexion, mais sous celui

du fabricant », prévient Alec Clément. Le réseau est national, mais concerne également la Belgique depuis quelques mois avant un déploiement en 2005 aux Pays-Bas. Les Tablet PC permettent de tout embarquer sur le disque dur. Mais il n'était pas question de prendre la suite d'un ERP. « SAP n'est pas adapté au temps réel. Donc, nous avons choisi Harmonie comme middleware, précise Alec Clément. Nous souhaitons que les techni-

ciens aient les mêmes repères qu'avec le papier, d'où l'utilisation d'une même présentation. »

L'application est basée sur des Tablet PC Fujitsu Siemens, une carte Nokia D211 GPRS-Wifi, une connexion sur SAP via le logiciel Harmonie de Rayonnance.

Accès au stock en temps réel

Les techniciens peuvent connaître en temps réel les pièces présentes dans leur véhicule et le stock central. Ils peuvent commander et être livrés chez le client ou dans leur agence. Mais quand le seuil critique est atteint, un réapprovisionnement

N° 71 - NOVEMBRE 2004 - STRATÉGIE LOGISTIQUE 123

automatique est déclenché pour son stock personnel. Pour chaque intervention, le technicien a le détail des opérations à réaliser. Quand il a fini, il valide sa prestation et les informations remontent via GPRS. « Les apports qualitatifs sont notamment d'optimiser les interventions, d'affecter le bon dépannage au bon technicien et d'optimiser les stocks », souligne Alec Clément. Et ces outils réactualisent en temps

réel les changements. Pour le matériel d'impression, il y a des nouveautés tous les trois mois. Il est ainsi possible de charger les nouveaux drivers. La satisfaction du client passait par la traçabilité et la transparence. Le voilà comblé ! Ce projet lancé en mai 2003 et mis en place cinq mois plus tard a nécessité beaucoup de formation. Mais Alec Clément assure que « le retour sur investissement a déjà eu lieu,

alors que le nouveau système est réellement opérationnel depuis mars. En un an, nous avons doublé notre chiffre d'affaires avec seulement 15 % de forces techniques supplémentaires ». Les gains en productivité sont estimés à 25 % et il y a beaucoup moins d'immobilisation au niveau des stocks. « Nous gérons 187 sites nationaux et aujourd'hui, certains clients nous demandent de les suivre à l'étran-

ger ». Autre élément : le technicien est particulièrement satisfait de ses nouveaux outils. « Il a l'impression d'être passé du statut de col bleu à celui de col blanc ». Enfin, Dexion se pose la question de la géolocalisation. « Nous y réfléchissons. Mais il faut évaluer le retour sur investissement. Il n'est pas question d'attendre deux ans. Et il faut voir comment cela est perçu au niveau social. » **O.C.**