

Dexxon équipe ses techniciens de maintenance d'ardoises électroniques

■ La plupart des imprimantes et des copieurs du marché n'ont plus de secret pour l'équipe de techniciens de maintenance de Dexxon France, un grossiste français en produits informatiques. Ce dernier propose à ses clients, revendeurs et constructeurs, un service de maintenance multimarque. Pour y parvenir, cette PME de 370 salariés a confié à Rayonnance Technologie le soin de développer une application mobile pour informatiser l'ensemble de ses 110 techniciens de maintenance. Depuis un an, ceux-ci sont équipés de Tablet PC, des ardoises électroniques qui sont dotées d'un disque dur de 100 gigaoctets. De quoi contenir les historiques clients, les plans techniques des machines, les devis et les rapports d'intervention qui peuvent être complétés avec les observations de la personne qui a été dépannée.

Une fois l'intervention terminée, l'ardoise électronique munie d'une carte dédiée transmet les données à l'entreprise, via le réseau sans fil Edge. Un réseau qui permet de transmettre et de recevoir un volume de données plus

important qu'en mode GPRS. Une option que Dexxon utilise pleinement puisque l'entreprise envoie chaque jour à ses techniciens le détail des tournées à effectuer.

Forte réactivité. Du coup, ces derniers n'ont pratiquement plus besoin de revenir au siège. D'autant

que le stock de pièces de rechange entreposées dans leur voiture est réalimenté chaque nuit par une tournée dédiée. « Ce qui permet, en cas d'absence d'un technicien, d'affecter l'intervention à un de ses collègues. Ou encore de rajouter dans une tournée une réparation à effectuer

Le grossiste en informatique envoie chaque jour le détail des tournées à effectuer.

d'urgence », indique Alec Clément, directeur des services de Dexxon. Conciliant réactivité et productivité, l'entreprise francilienne a augmenté d'environ 50 % ses ventes de matériel et multiplié par deux son activité de services (soit pour 2005, 11 millions d'euros sur 300 millions de chiffre d'affaires). Activité qui devrait d'ici deux ans être étendue aux grands pays d'Europe où Dexxon est implanté.

É. K.