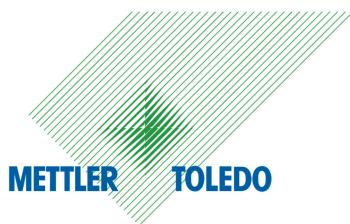


Mettler Toledo optimise la gestion des plannings d'interventions de ses techniciens avec GEOCONCEPT

Mettler Toledo implémente la solution Opti-Time au niveau mondial et s'équipe en France, d'Opti-Time Mobile pour optimiser l'activité de maintenance curative et la vérification réglementaire de matériels de pesage de ses 175 techniciens.



Le challenge de Mettler Toledo : optimiser le planning d'interventions de ses techniciens et assurer une excellente qualité de service aux clients

Mettler Toledo est l'un des principaux fabricants d'instruments de précision et fournisseur de services pour les applications en laboratoires et la production. La société propose des solutions de pesage, d'analyse et d'inspection de produit pour aider ses clients à fluidifier les procédés, améliorer la productivité et être en conformité avec les contraintes réglementaires.

Dans le cadre de la maintenance curative et la vérification réglementaire de matériels de pesage, les techniciens de Mettler Toledo gèrent plus de 100 000 interventions chez les clients par an, ce qui représente environ 6 millions de kilomètres à parcourir. Leurs activités quotidiennes impliquent différentes contraintes métier :

- plus de 60 000 matériels différents avec des maintenances ne reposant pas sur les mêmes bases contractuelles ;
- 20 000 interventions avec des délais d'intervention courts et un engagement de niveau de service précis à respecter (clause de SLA – Service Level Agreement) ;

- 45 000 vérifications des plannings à déclarer aux DIRECCTE (Directions Régionales des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi) ;
- des interventions sur des matériels complexes.

Mettler Toledo France a alors cherché à se doter d'une solution de gestion des plannings d'interventions qui puisse intégrer l'ensemble de ses problématiques métier, pour permettre :

- d'optimiser les tournées de ses 175 techniciens en temps réel ;
- de réduire les kilomètres entre les rendez-vous ;
- d'avoir une meilleure visibilité sur les plannings d'intervention ;
- d'améliorer la qualité de service aux clients.



A propos de Mettler Toledo :

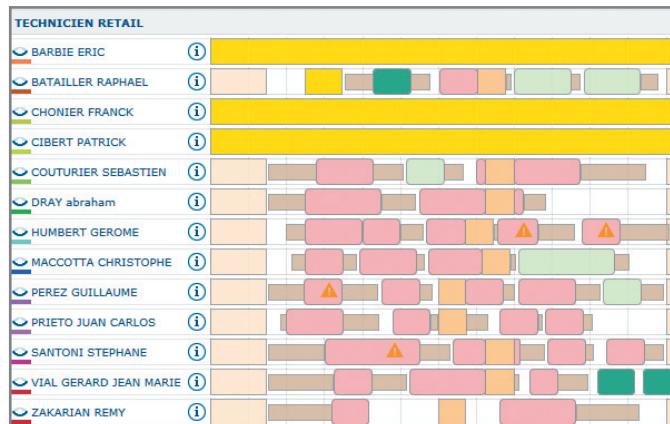
- Plus de 60 nouveaux produits lancés chaque année
- 12 500 collaborateurs
- 175 techniciens en France
- 100 000 interventions par an
- Chiffre d'affaires de 2,5 milliards de dollars
- Présence mondiale avec des sites dans 36 pays

La réponse adaptée de GEOCONCEPT : Opti-Time Global Geoscheduling et Opti-Time Mobile

Pour mettre en œuvre ce projet, le groupe Mettler Toledo investi en 2014 dans un logiciel de planification et choisit dès 2015 d'implémenter au niveau mondial la solution Opti-Time Global Geoscheduling au sein de son système d'information pour tirer profit d'une solution complète et personnalisée qui prend en compte les contraintes métier des ressources mobiles et qui permet d'optimiser les déplacements de manière cohérente.

En France, Mettler Toledo a également décidé de s'appuyer sur l'application mobile d'Opti-Time pour que les techniciens puissent consulter directement depuis le terrain, en mode connecté et déconnecté, les informations de leur agenda et communiquer en temps réel avec le système (visualisation de rendez-vous, géolocalisation, saisie et envoi de compte-rendu d'intervention...).

« Après une révision de nos processus initialement en place et un paramétrage de la solution en fonction des activités des techniciens, Opti-Time est devenu rapidement indispensable pour optimiser quotidiennement la planification des rendez-vous. Les plannings optimisés de chaque ressource mobile sont aujourd'hui accessibles à tous en temps réel depuis un ordinateur fixe ou un smartphone et les informations sur les missions - coordonnées du client, numéro de série du matériel ou devis - sont immédiatement envoyés sur les appareils



mobiles des techniciens », explique Jean-Paul Cannone, Directeur des projets technologiques chez Mettler Toledo.

De plus, Opti-Time communique en temps réel avec les systèmes de géolocalisation, permettant aux techniciens de pouvoir établir un lien direct entre la solution et l'application GPS disponible sur leur terminal pour un meilleur confort et un gain d'efficacité.

« Grâce aux solutions de GEOCONCEPT, nous améliorons la productivité de nos techniciens avec une réduction du temps de trajet entre chaque mission et des horaires sont mieux respectés. Nos équipes passent ainsi plus de temps chez les clients, notre qualité de service est améliorée et nous évitons les pénalités en cas de manquement lié à la clause de SLA définissant nos objectifs précis et le niveau de service à fournir à nos clients, cela équivaut à une économie de 20 000 euros sur une année », ajoute Jean-Paul Cannone.

Une meilleure communication au client et un confort de travail amélioré

Grâce à l'optimisation en temps réel des plannings, la satisfaction client est améliorée. Plus de temps est consacré au client, des rapports précis sur l'intervention

menée leur sont mise à disposition, un avis de passage est envoyé automatiquement lors de la confirmation des rendez-vous ainsi qu'à chaque modification (report de l'intervention, nouvelle planification).

Pour les utilisateurs de l'outil, un meilleur confort de travail est remarqué. Les managers maîtrisent désormais la charge de travail des techniciens avec une meilleure visibilité sur les plannings d'interventions. Les planificateurs bénéficient d'outils intégrés et peuvent plus facilement gérer les déplacements avec moins de compétences initiales requises.

« Le logiciel propose des solutions et le planificateur n'a plus qu'à valider la plus appropriée. Le suivi de la réalisation des missions est très visuel pour mieux comprendre d'un seul coup d'œil les rendez-vous confirmés et non confirmés ainsi que les interventions effectuées », constate Jean-Paul Cannone.