

Inflexsys accompagne Accès Industrie dans la mise en œuvre de son projet d'application mobile pour les techniciens de maintenance



« Nous souhaitons ne courir aucun risque de rejet des utilisateurs, la simplicité d'utilisation étant un critère clé. Une autre raison de notre choix est l'expertise d'Inflexsys en matière de développement hybride, notamment sa maîtrise de la technologie Ionic, car nous souhaitons que l'application fonctionne aussi bien sur iPad que sur des tablettes Android »

Éric Rat, membre de l'équipe projet chez Accès Industrie.

Présentation de l'entreprise

S'appuyant sur une expérience de plus de 20 ans dans le métier de l'élévation, Accès Industrie est spécialisée en location de nacelles et chariots élévateurs.

L'entreprise dispose à ce jour d'un réseau de 37 agences commerciales en France et d'un parc de plus de 8100 machines. De nombreux collaborateurs en assurent la maintenance sur le terrain, au quotidien.



Le contexte

Dans le cadre de sa stratégie digitale, Accès Industrie décide en 2019 de fournir à ses techniciens de maintenance, **une application mobile de gestion des interventions.**

En effet, le volume des interventions traitées ne cesse de croître : plus de 5200 sont prises en charge depuis le début de l'année 2020 (malgré le confinement), par des techniciens maison ou des prestataires extérieurs.

Or, **le processus de suivi qui s'appuie sur l'envoi d'e-mails s'avère énergivore et chronophage** car il nécessite une recopie des informations fournies par le technicien intervenant, dans le logiciel de suivi de parc. Cette retranscription induit **un risque de perte d'informations et retarde la clôture de l'intervention (de 1 jour à 1 semaine)**, ce qui est préjudiciable d'un point de vue commercial.

Enfin, ce processus ne permet pas de s'assurer de la qualité et de l'exhaustivité des informations collectées, ni d'enregistrer précisément les temps passés, de géolocaliser et guider les techniciens vers les sites d'intervention, ou encore de savoir s'ils sont en approche ou en intervention.

L'objectif de l'entreprise est donc de mettre à la disposition des techniciens de maintenance, **un outil performant, facilitant la création de rapports d'intervention in situ, simple à utiliser et adapté à leurs conditions de travail** ; cet outil doit permettre également d'optimiser les temps d'intervention et de garantir la qualité des informations saisies.



« Nous estimons que sur les 5200 interventions traitées depuis le début de l'année 2020, 4000 auraient pu être traitées par des techniciens Accès Industrie, s'ils avaient été dotés d'un outil efficace de suivi des interventions »

précise Éric Rat, membre de l'équipe projet chez Accès Industrie.

La solution envisagée



Le choix du prestataire

Plusieurs solutions sont envisagées dont l'internalisation du développement. En effet, l'entreprise dispose d'un service informatique avec des compétences variées et privilégie habituellement ce mode de fonctionnement, afin de délivrer avec efficacité des solutions digitales répondant exactement aux besoins.

Cependant, d'autres projets monopolisent l'équipe informatique. Le choix se fera donc entre deux solutions : une application intégrée dans leur logiciel de gestion de parc ou une solution sur mesure développée par Inflexsys.

« En choisissant Inflexsys, nous avons fait le choix de l'ergonomie », explique É. Rat. **« Nous souhaitons ne courir aucun risque de rejet des utilisateurs, la simplicité d'utilisation étant un critère clé. Une autre raison de notre choix est l'expertise d'Inflexsys en matière de développement hybride, notamment sa maîtrise de la technologie Ionic, car nous souhaitons que l'application fonctionne aussi bien sur iPad que sur des tablettes Android. »**

Inflexsys se chargera donc de développer la partie « Client » de l'application, tandis qu'Accès Industrie s'occupera des aspects « Serveur », c'est-à-dire du développement des connecteurs avec l'ERP, en s'appuyant sur la plateforme de développement mobile, forbiiz iServer, d'Inflexsys.

Déroulement du projet

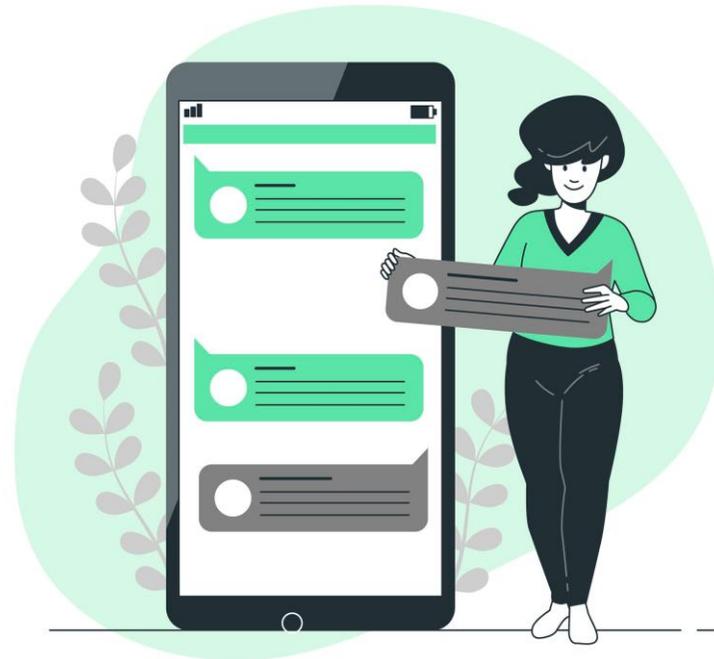
L'équipe projet est constituée de 4 personnes :

- José De Sousa (Responsable du développement informatique) qui se concentre sur les aspects techniques et faisabilité liés à l'application.
- É. Rat dont la connaissance Métier garantit une parfaite compréhension des besoins des utilisateurs.
- Et 2 responsables techniques régionaux.

É. Rat et J. De Sousa se chargent alors d'élaborer le cahier des charges.

« Même si nous savions exactement ce que nous voulions, nous avons apprécié la qualité de nos échanges avec nos interlocuteurs chez Inflexsys en charge du projet, car ils ont su être force de proposition et nous conseiller » précise J. De Sousa.

À partir du cahier des charges, les designers d'Inflexsys réalisent une maquette interactive de l'application qui est ensuite présentée par É. Rat aux techniciens en région.



Déroulement du projet

Ceux-ci peuvent ainsi se projeter dans l'utilisation de l'application et voir concrètement ce qu'elle pourra leur apporter : optimisation des temps de trajet (sélection de l'intervention selon le secteur/le magasin) ; mesure automatique des temps d'intervention (selon son statut : intervention en attente, en approche, en cours) ; téléchargement des docs nécessaires en approche ; gain de temps (les techniciens complètent leur rapport au fil de l'intervention) ; adjonction sur site de photos prise à la volée ; lien avec l'ERP (dialogue temps-réel avec l'application) ; accessibilité hors réseau...

« Ce test qui facilite l'adhésion des utilisateurs et leur appropriation de la future application, a rencontré un vif succès : l'adhésion a été immédiate » se félicite É. Rat.

La mise à disposition de ce prototype permet aussi à l'équipe projet d'ajuster et de prioriser le périmètre fonctionnel de l'application en tenant compte des retours des techniciens, de manière à finaliser dans les meilleurs délais un MVP (Minimum Viable Product), c'est-à-dire une première version de l'application mobile comprenant les fonctionnalités majeures.



Descriptif de l'application

Dans un premier temps, l'application mobile AI Tech permet d'envoyer sur la tablette d'un technicien les demandes d'intervention qui sont à réaliser hors ateliers.

Il peut alors,

- visualiser les demandes ;
- consulter des informations complémentaires relatives à chaque demande (matériel sous garantie, présence d'amiante sur le chantier, matériel équipé de télématique...);
- les trier par distance (entre leur position et le site d'intervention) ;
- sélectionner une intervention ;
- se faire guider pour se rendre sur site.

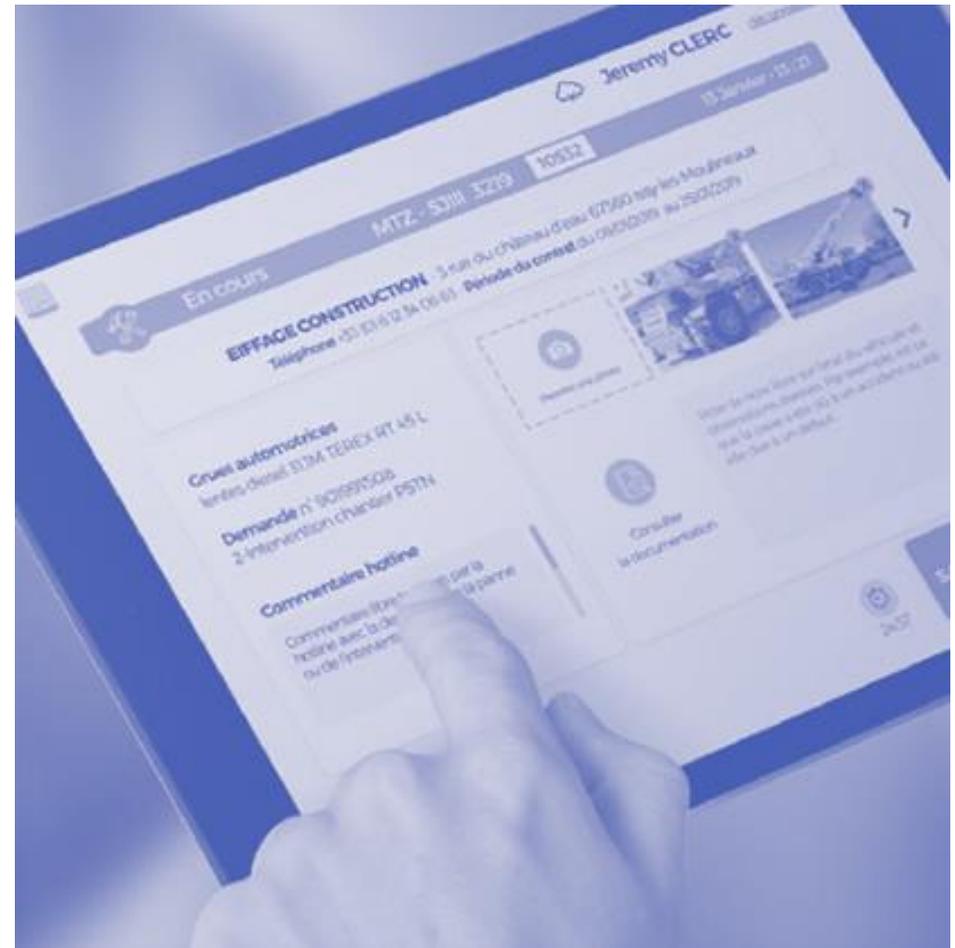


Descriptif de l'application

Une fois que le technicien a sélectionné une intervention, le statut de la demande change et le temps d'approche est calculé. En parallèle, la documentation du matériel est téléchargée automatiquement sur la tablette (schémas électrique et hydraulique) si elle ne l'a pas déjà été auparavant ou si elle n'est pas à jour (ceci pour optimiser les flux au niveau du système d'information). Et l'état des stocks des magasins auxquels il a accès sont également remontés.

Lorsqu'il arrive sur site, son statut change et le compteur du temps d'intervention démarre.

Pour remplir le rapport d'intervention sur site, le technicien peut utiliser au choix le clavier ou l'interface vocale, s'il ne peut utiliser ses mains. « **Cela fait partie des recommandations suggérées par InfleXsys que nous avons prises en compte** » précise É. Rat.



Descriptif de l'application

Le technicien peut aussi prendre des photos et les adjoindre au rapport d'intervention : « **En cas de casse notamment, la photo sert de justificatif auprès du client, justificatif nécessaire à la refacturation.** »

Pour clôturer l'intervention sur l'application, le technicien doit absolument renseigner un certain nombre d'informations importantes. Enfin, l'application donne la possibilité de faire signer électroniquement le rapport d'intervention par le client s'il est présent sur le chantier, le rapport constituant le document officiel de référence.

Toutes ces fonctionnalités sont bien sûr disponibles, que l'application soit connectée au réseau ou pas.

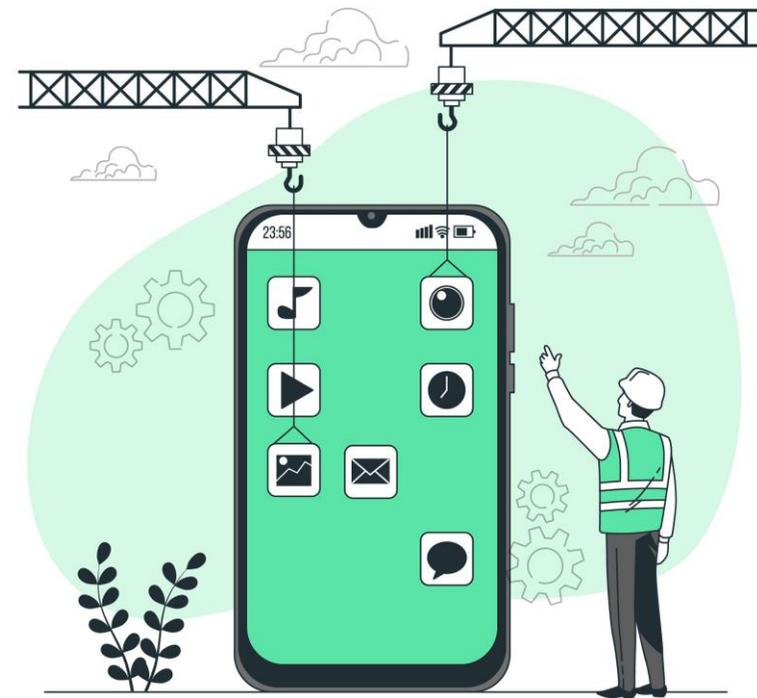


Descriptif de l'application

AI Tech (V1) : Une application hybride, pour tablette sous iOS et Android, de gestion des interventions, à destination des techniciens de maintenance

D'un design simple et agréable, l'application, dans sa première version, offre les fonctionnalités suivantes :

- Consultation de la liste des interventions en attente d'affectation
- Prise en charge d'une intervention
- Création de rapports d'intervention in situ
- Synchronisation de la liste des pièces en stock de l'agence
- Clôture de l'intervention
- Consultation de l'historique des interventions réalisées

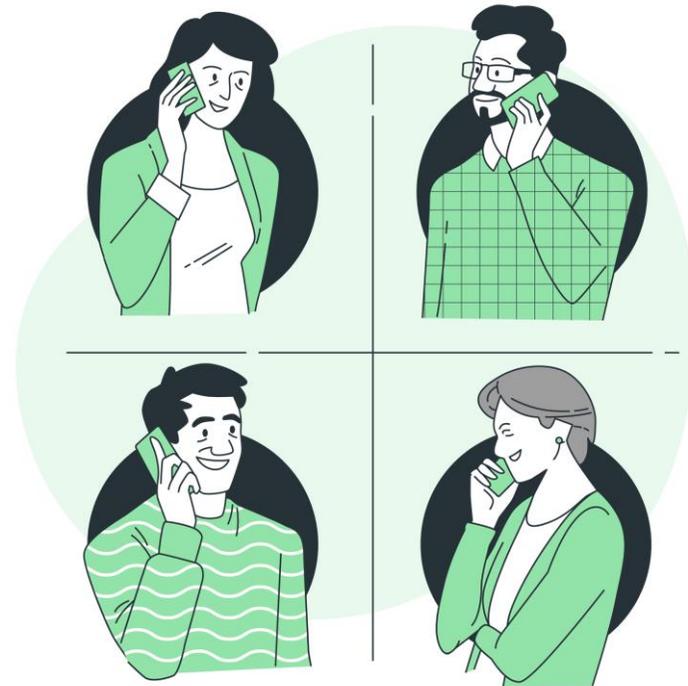


Bilan et évolutions

« Alors qu'un certain nombre d'aléas (notamment le confinement) sont venus retarder sa mise en œuvre, le projet s'est pourtant déroulé dans un climat de confiance réciproque.

Le contexte a démontré la souplesse et l'adaptabilité des équipes de part et d'autre, ainsi que la réactivité d'Inflexsys », se félicitent de concert MM De Sousa et Rat.

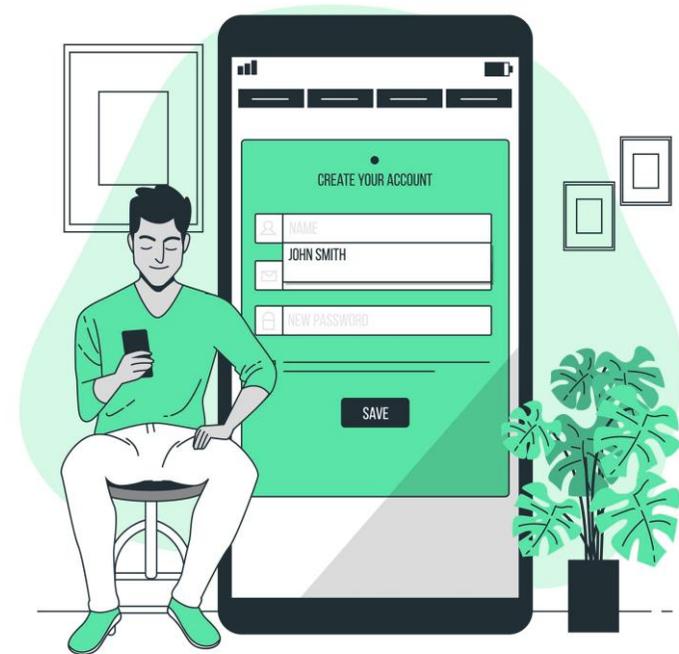
Le choix technique de lancer dans un premier temps l'application la plus simple possible et d'organiser un test de prototype auprès d'utilisateurs s'avèrent judicieux



Bilan et évolutions

« L'ergonomie de l'application a immédiatement plu aux techniciens, allant même jusqu'à générer une attente pressante. Ce sera d'autant plus facile, par la suite, d'ajouter de nouvelles fonctionnalités auxquelles nous pensons déjà : par exemple, intégrer la gestion des interventions internes à l'atelier, ou bien encore, ajouter d'autres usages répondant à des besoins des techniciens. »

Les prochaines étapes sont déjà planifiées sur la fin de l'année 2020 : mise en production de la V1 fin septembre 2020, déploiement dans un premier temps auprès d'une cinquantaine de techniciens, puis extension à l'ensemble.



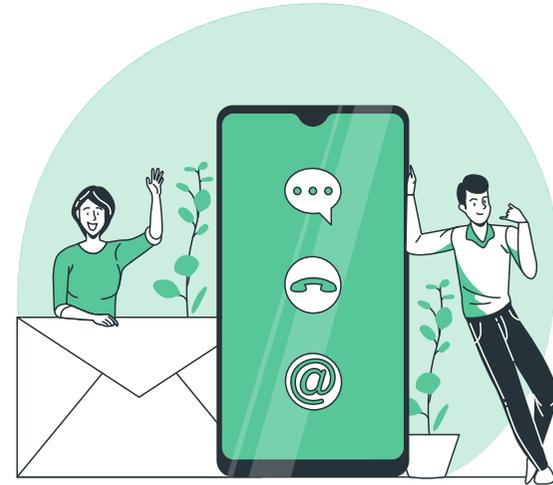
Contacts



InfleXsys

www.inflexsys.com

8 avenue de la Grande Semaine,
33700 Mérignac



Contact commercial

contact@inflexsys.com

Tél. 05 56 69 39 45