



# Candidat les ROIS DE LA SUPPLY CHAIN 2010

<b>SOCIETE UTILISATRICE</b>	
Nom de la société :	TOURING SECOURS
Secteur d'activité	Dépannage autoroutier
Chiffre d'affaires annuel	
Effectif	32
Nom et fonction du représentant (signataire du document)	Hervé Morton, Directeur
<b>SOCIETE PARTENAIRE</b>	
Nom du partenaire	NOMADVANCE
Nom du représentant	Valérie Gauderon
<b>PROJET réalisé depuis 2007</b>	
1. Problématique	<p>La <i>Société d'Assistance Touring Secours</i> (SATS) est une filiale du groupe <i>Autoroute Rhône Alpes</i> (AREA). Elle emploie 32 personnes réparties dans six centres sur les 400 km du réseau des autoroutes AREA. L'activité de Touring Secours consiste au dépannage, au remorquage, à l'assistance des véhicules légers ainsi qu'à la surveillance du réseau. Touring Secours traite 13 000 interventions par an. Dès réception de l'appel d'un client en difficulté, le dépanneur a un délai de 30 minutes pour se rendre sur le lieu de l'intervention.</p> <p>Avant d'être équipé de PDA, une fois l'intervention terminée, le dépanneur établissait une facture manuelle avec l'ensemble des données du dépannage (l'heure d'appel, l'heure d'arrivée sur panne, l'heure de fin de réparation de la panne, et l'heure de fin d'intervention, la société d'assistance, les coordonnées de l'automobiliste, du véhicule...etc). Un exemplaire de cette facture était remis aux clients. De retour à sa base, le dépanneur envoyait, par courrier interne, au centre administratif de Touring Secours le règlement de l'intervention avec deux copies de la facture. Le délai entre le dépannage et la mise à disposition des informations au centre administratif pouvait varier de 3 à 5 jours. La quantité d'informations à saisir générait des oublis ou des erreurs de saisie, des erreurs de facturation et une perte de temps pour le personnel administratif lors la re-saisie des informations dans le système informatique ou la recherche d'informations clients. Par ailleurs, il était difficile pour la direction de Touring Secours de suivre précisément l'activité des dépanneurs et de répondre aux éventuelles questions des assurances ou des automobilistes avant d'avoir reçu les factures des dépanneurs.</p>
2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...)	La solution comprend, pour chaque véhicule d'intervention, un PDA MC70 Motorola communiquant via le réseau GPRS avec le système d'information, une application métier développée par Nomadvance et une imprimante portable RW420 Zebra.
3. Objectif	Fiabiliser la saisie des interventions et les transmettre rapidement au siège pour une intégration aisée dans le logiciel commercial.
4. Description de l'application (20 lignes maxi)	L'application logicielle permet au dépanneur de renseigner l'ensemble de ses activités de dépannage. Dès l'appel du PC de circulation, le dépanneur effectue une ouverture d'intervention sur son PDA et indique via une saisie assistée son emplacement. L'horodatage de l'heure d'appel est effectué automatiquement. Une fois arrivé sur le lieu de l'intervention, il horodate son heure d'arrivée et saisit son emplacement, met en sécurité les clients. Une fois l'intervention terminée, il saisit les informations concernant le véhicule, l'assuré, le dépannage, les produits utilisés, la prise en charge par l'assistance. L'application LIDIE calcule automatiquement les montants dus par le client et/ou l'assistance. Le dépanneur imprime deux exemplaires de la facture ou du bon

	d'intervention (si pas d'encaissement) sur l'imprimante portable et remet un exemplaire à l'automobiliste après paiement éventuel.
5. Périmètre de l'application	L'application est utilisée sur le réseau autoroutier AREA (Rhône Alpes).
6. Date de mise en œuvre	Juillet 2009
7. Durée de la mise en place	6 mois
8. Nombre d'utilisateurs concernés	32
16 Difficultés rencontrées et réponses apportées	Convaincre les dépanneurs que cette solution allait faciliter leur travail. Touring Secours a mis en avant auprès de ses dépanneurs, la simplicité et la convivialité de l'application logicielle, le fait que les dépanneurs n'auraient plus à réécrire plusieurs fois les mêmes informations et le fait que l'augmentation de la fiabilité des éléments de facturation leur permettait d'obtenir plus rapidement et fréquemment leurs primes de dépannages.
17 Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilisation et automatisation des données saisies : la double saisie est supprimée, les dépassements de forfait sont automatiquement calculés, l'édition des factures est automatisée.</li> <li>- Remontée des informations de prise en charge d'un client en temps réel</li> <li>- Statistiques sur le temps de travail des dépanneurs</li> <li>- Amélioration du confort de travail des salariés</li> </ul>
18 R.O.I. estimé	Les gains en termes de productivité et de confort de travail sont déjà visibles après seulement trois mois de fonctionnement. ROI estimé à 6-12 mois
19 Perspectives d'évolution	Touring Secours souhaite intégrer des fonctions de géo-localisation pour que les dépanneurs n'aient plus à rentrer les données sur leur PDA. La société souhaite également intégrer un outil de gestion des heures du personnel.
20 En quoi cette solution est-elle innovante ?	Touring Secours est aujourd'hui le seul dépanneur autoroutier en France à être capable d'édiiter une facture informatique sur le lieu même de l'intervention.
21 En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	<p>1/ la direction de Touring Secours dispose d'une visibilité accrue sur le déroulement des opérations des dépanneurs.</p> <p>2/ le service administratif de Touring Secours est plus autonome et efficace pour traiter la facturation client et renseigner les clients ou les compagnies d'assistance sur les suites d'une intervention.</p> <p>3/ les dépanneurs sont guidés dans la partie administrative de leur travail, le personnel administratif peut assurer le traitement des données plus sereinement.</p>
22 Le projet a-t-il une dimension développement durable ?	Diminution de la quantité de papier utilisée