

# Témoignage client

Mr. Rooter

Secteur **Plomberie**

## Bénéfices incontournables

**Augmentez l'efficacité de vos répartiteurs** en leur donnant accès en temps réel à l'emplacement de tous vos véhicules, leur permettant de dépêcher le véhicule le plus proche au site suivant.

**Augmentez l'efficacité de vos employés** en les repérant sur une carte sur votre ordinateur au lieu de les déranger avec des appels téléphoniques incessants.

**Économisez du carburant** en rationalisant la répartition et en surveillant la durée de la marche au ralenti et la vitesse des véhicules.

**Augmentez vos revenus** en répondant à plus d'appels de service grâce à une meilleure répartition et une plus grande efficacité des employés.

**Recouvrez vos revenus** en fournissant une attestation de présence aux sites des clients grâce aux rapports historiques disponibles pour tous vos véhicules pendant un an.

**Améliorez la sécurité routière des chauffeurs** et maintenez le contrôle des habitudes de route en surveillant leur vitesse.

**Diminuez vos coûts d'entretien et de réparation** en assurant l'entretien périodique des véhicules grâce aux rappels automatiques déclenchés par l'odomètre GPS de chaque véhicule.

[www.datacom.com](http://www.datacom.com)



**mobicom**<sup>MC</sup>  
Gestion de flottes en temps réel



## L'entreprise

Robert Birnie est maître-plombier et directeur adjoint de deux entreprises de plomberie situées à Hamilton (Ontario), Thomas R. Birnie & Sons Ltée (fondée il y a 60 ans par son grand-père) et la division Golden Horseshoe de Mr. Rooter.

Les deux entreprises possèdent actuellement une flotte de 19 véhicules et desservent une région renfermant de plus d'un million de clients éventuels. Puisque les services de plomberie font souvent l'objet d'appels d'urgence, les deux sociétés visent à fournir un service rapide en moins de 24 heures à tous leurs clients, ce qui requiert une planification en temps réel et la capacité de parcourir de longues distances.

## Défis de la flotte

C'est en riant que Robert Birnie se rappelle les jours déjà lointains avant l'installation d'unités GPS dans sa flotte de véhicules de plomberie. À l'époque, les techniciens étaient munis d'appareils radios reliés par un réseau partagé.

**« A cette époque », dit Robert Birnie, « il était impossible pour notre répartiteur de localiser les techniciens et de savoir ce qu'ils faisaient – spécialement ceux qui ne restaient pas en contact avec lui. »**

**« Je suis coupable de la même faute », admet-il. « Les techniciens ne préfèrent certainement pas commencer un travail à 16 h le vendredi, mais en agissant ainsi, cela peut rapidement nuire à notre productivité et notre rentabilité. »**

Avant l'apparition de la technologie GPS dans les véhicules, les répartiteurs n'avaient d'autre choix que se fier aux chauffeurs qui appelaient par radio pour rendre compte de l'état des travaux et signaler leur emplacement exact. Avec une telle approche passive, les techniciens sont moins tenus de rendre des comptes des techniciens et il est presque impossible de surveiller la consommation de carburant, la vitesse des chauffeurs, la gestion du temps, le service à la clientèle et bon nombre d'autres facteurs qui influent sur les bénéfices de l'entreprise.

## Pourquoi Datacom ?

Les propriétaires étaient à la recherche d'un système qui faciliterait le travail des répartiteurs et en bout de piste, qui entrainerait l'exécution d'un plus grand nombre de travaux. Lors d'une conférence à Nashville, ils ont entendu parler de systèmes GPS conçus dans ce but.

Avant d'installer Mobicom, ils ont essayé un autre système GPS fourni par une société américaine intégrant un logiciel de gestion de flottes utilisant

un modem. Le système téléchargeait les données relatives à la flotte à la fin de chaque journée de travail.

**« Ce système nous a été utile pour un moment », dit M. Birnie, « mais la quantité de données à télécharger était si importante, surtout si nous avons accumulé une journée de retard. Nous voulions un système fonctionnant en temps réel, nous avons donc opté pour Mobicom en octobre 2004. »**

## Les bénéfices directs et indirects

Grâce à l'application Web du système Mobicom, les répartiteurs peuvent maintenant situer à tout moment les techniciens par rapport à l'ensemble des travaux à exécuter. Pour assurer l'efficacité des employés, ils peuvent s'assurer que les trajets des techniciens ne s'entrecroisent pas. Ainsi, la répartition n'est plus laissée au hasard.

Après l'installation graduelle d'unités dans les 19 véhicules, les techniciens, répartiteurs et directeurs de Mr. Rooter et de Birnie & Sons ont fait bon usage des nombreuses fonctions de Mobicom. Le système fournit des registres détaillés des activités de la flotte que l'utilisateur peut imprimer sous la forme de rapports ou simplement visualiser à l'écran.

**« J'aime bien la fonction "Visualiser tout" », déclare Robert Birnie. « L'outil Mapview est génial. Je peux afficher les travaux d'un employé pour une journée ou pour toute une semaine et si j'ai une question, je peux imprimer un rapport pour déterminer ce qui est arrivé au cours de cette période. »**

**« L'outil Mapview affiche le trajet du technicien, représenté par une ligne bleue. D'un clic sur les points rouges longeant cette ligne bleue, je peux afficher la vitesse du chauffeur, la direction prise, la position du GPS, la date et l'heure. Des triangles rouges indiquent les arrêts d'une durée de plus de 30 minutes. »**

L'affichage de la vitesse permet de surveiller les habitudes de route et de contrôler la sécurité routière. Robert Birnie affirme que cette fonction offre aussi d'autres avantages :

**« J'ai déjà eu des employés qui ont eu des contraventions d'excès de vitesse, alors qu'ils pensaient n'avoir pas conduit si vite. Nous avons consulté le GPS, qui nous a confirmé**





## ***qu'ils avaient effectivement commis un excès de vitesse. »***

M. Birnie consulte une fois par mois le système Mobicom en ce qui a trait à la marche au ralenti du moteur des véhicules. Bien qu'il ne soit pas très strict à ce sujet (surtout lorsque les températures se situent sous zéro, car il comprend que les chauffeurs veulent rester dans un véhicule chauffé), il croit que cette fonction peut engendrer d'importantes économies de carburant.

***« Certains employés font souvent tourner leur moteur au ralenti », affirme-t-il. « En attirant leur attention sur ce point, nous avons réussi à faire passer certains d'entre eux, qui enregistraient jusqu'à trois jours de marche au ralenti par mois, à environ 20 à 30 minutes. »***

***« Nous commencerons aussi à effectuer un suivi plus rigoureux de l'entretien des véhicules », déclare-t-il. « Chaque fois qu'un véhicule aura parcouru 5 000 km après la dernière vidange d'huile, le système nous avisera qu'il est temps d'effectuer une nouvelle vidange. »***

Bien que la surveillance du kilométrage, de la consommation de carburant et de l'entretien du véhicule constitue un avantage indirect fort intéressant, Robert Birnie précise toutefois que l'objectif primordial du suivi de la flotte est de mieux servir la clientèle. Mobicom aide les répartiteurs à gérer le temps des techniciens d'une manière plus efficace.

***« Notre créneau est caractérisé par le service à la clientèle offert », explique M. Birnie. « Lorsqu'un client nous appelle, il ne veut pas entendre "nous pourrions venir demain" ou "nous viendrons la semaine prochaine". Nous faisons de notre mieux pour fournir le service requis en moins de 24 heures. »***

Quel est le verdict ?

***« Mobicom peut sans aucun doute améliorer la productivité et l'efficacité d'une entreprise », affirme Robert Birnie. « Si chaque technicien arrive à exécuter un travail supplémentaire par jour, nous rentabiliserons les coûts du système d'ici un mois ou deux. En somme, je suis très satisfait de ce système. »***

V1.0

**mobicom**<sup>®</sup>  
Gestion de flottes en temps réel