

# Témoignage client

Yale Industrial Trucks

Secteur **Machinerie lourde**

## 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 vos revenus** en augmentant vos heures facturables et en diminuant le temps consacré aux déplacements quotidiens.

**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 l'utilisation des véhicules après les heures de travail.

**Renforcez la satisfaction des clients** en réduisant leur temps d'attente et en répondant à leurs requêtes sur l'arrivée de vos employés à leur site.

**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.

**Assurez une meilleure protection de vos véhicules** et des outils dispendieux des employés en les suivant en temps réel en cas de vol.

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



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



## L'entreprise

Yale Industrial Trucks est une entreprise spécialisée dans la vente, la location et la réparation de chariots élévateurs. L'entreprise, dont le siège social est situé à Woodbridge en Ontario, a été fondée en 1972.

Une équipe de techniciens est dépêchée, sur appel, aux sites des clients pour réparer sur place leurs chariots élévateurs. Actuellement, Yale possède 28 camions de service et un camion de transport. Les techniciens de service desservent la région du Grand Toronto, depuis Oakville jusqu'à Barrie et bien au-delà.

## Défis reliés de la flotte

À l'époque où l'entreprise se servait d'un réseau d'appareils radios bidirectionnels pour communiquer avec la flotte, les répartiteurs avaient de la difficulté à vérifier l'état d'un appel de service ou l'emplacement du véhicule d'un technicien.

Par conséquent, il était plutôt difficile de rendre des comptes aux clients. Parce que la plupart des clients étaient des entreprises d'envergure, M. Martindale explique qu'il arrivait souvent qu'un technicien arrive à temps et commence la réparation sans que l'appelant, généralement l'acheteur, ne sache qu'il était déjà sur le site.

**« C'est drôle, mais ça arrive », avance-t-il. « Le client, en colère,**

**nous appelait en disant "il était censé être ici depuis deux heures !"»**

Le répartiteur devait alors essayer de joindre le technicien par radio, parfois avec un très mauvais signal. Le malentendu était tôt ou tard résolu, mais non sans confusion et l'interruption du travail du technicien.

En plus de ces défis, Don Martindale voulait améliorer l'efficacité de son entreprise.

## Pourquoi Datacom ?

Don Martindale connaissait les possibilités offertes par les systèmes GPS de gestion de flottes. Il a donc appelé trois fournisseurs, a pris le soin d'évaluer les démonstrations de chaque produit, puis a pris sa décision.

**« C'est le produit de Datacom que j'ai préféré. Il offre un rendement plus élevé de l'investissement », affirme-t-il.**

**« J'ai trouvé son interface Web très intuitive. On n'a pas besoin d'un logiciel spécial. Grâce à la fonction de barrière virtuelle, il est possible d'établir ses propres paramètres et d'être avisé lorsque le technicien quitte le site d'un**

**client. C'était un aspect très important. Dans l'ensemble, le système de Datacom est le plus convivial et il est extrêmement facile à apprendre. »**

## Les bénéfices

En janvier et février 2003, Yale Industrial Trucks installait une unité Mobicom dans chacun de ses véhicules de service. M. Martindale affirme que la transition s'est faite rapidement et sans heurt. Mobicom a eu un effet positif direct sur les résultats de l'entreprise.

**« Mobicom nous a permis d'augmenter nos heures facturables. Nos revenus ont augmenté depuis que nous enregistrons plus d'heures facturables et que nous consacrons moins de temps aux déplacements et ce, en utilisant les mêmes ressources. »**

Comment le système de gestion de la flotte peut-il rendre l'entreprise plus rentable? En satisfaisant deux exigences principales de Don Martindale :

**1. Efficacité accrue:** Les techniciens réussissent à exécuter plus de travaux par jour, grâce à la capacité de Mobicom d'informer les répartiteurs en temps réel des allées et venues de chaque technicien, par rapport aux appels de service entrants.

**« Avant d'installer le système Mobicom, notre temps de réponse était de quatre à six heures, depuis l'appel du client jusqu'à l'arrivée du technicien au site. Maintenant, ce délai n'est que de deux ou trois heures. »**

### 2. Réduction de la consommation de carburant:

**« La rationalisation de la répartition nous a permis de réduire la consommation de carburant », affirme Don Martindale. « Nous avons identifié les sites de nos clients sur la carte et nous savons exactement où se trouvent nos techniciens. Nous pouvons aussi déterminer s'ils ont arrêté le véhicule pour un moment, s'ils viennent de démarrer ou s'ils sont en route. »**

Autrement dit, le nouveau système a eu un effet direct sur les préoccupations les plus importantes de M. Martindale : l'efficacité et la rentabilité.

**« Ne serait-ce que pour ces raisons », déclare-t-il, « le système s'est avéré un bon investissement. »**





**« L'achat du système Mobicom s'est rentabilisé dans une période de six ou sept mois... et les frais mensuels de suivi sont peu élevés », ajoute-t-il. « Nous n'en tenons même pas compte. »**

**« Le système GPS l'a repéré tout de suite », a dit Don Martindale. « Nous l'avons trouvé », affirme-t-il en riant. « Quelques-uns de nos employés sont tout simplement allés le chercher. »**

## Les bénéfices non-anticipés

Qu'en est-il de l'éternel problème des clients qui ne se rendent pas compte qu'un technicien est arrivé sur leur site ? Ce n'est plus un problème.

**« Grâce au système Mobicom, les répartiteurs recevront un courriel indiquant que le technicien est arrivé au site. Si un client ne croit pas qu'un technicien était sur place pendant une heure et 15 minutes, nous pouvons le lui prouver en quelques clics de souris. »**

Par ailleurs, l'entreprise a récemment tiré parti de l'avantage le plus important jusqu'à présent lorsqu'un de leurs camions a été volé. La perte du camion de l'entreprise et de leur propre trousse d'outils dispendieux constitue le pire cauchemar de tout mécanicien. Heureusement, la consultation rapide du système Mobicom a révélé que le camion était très près, caché dans un garage achalandé.

Cet incident a démontré que d'avoir un système GPS dans leurs camions s'agissait d'une solution gagnante tant pour l'entreprise que pour ses employés.

En plus d'être totalement ravi du système Mobicom, Don Martindale est satisfait de l'ensemble du service offert par le personnel de Datacom.

**« L'un des plus grands avantages qu'offre Datacom, c'est son personnel. Je n'ai eu aucun problème. Ils ont été très aimables, compétents et efficaces. Ils sont excellents. Je les recommande chaleureusement. »**

V1.0

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