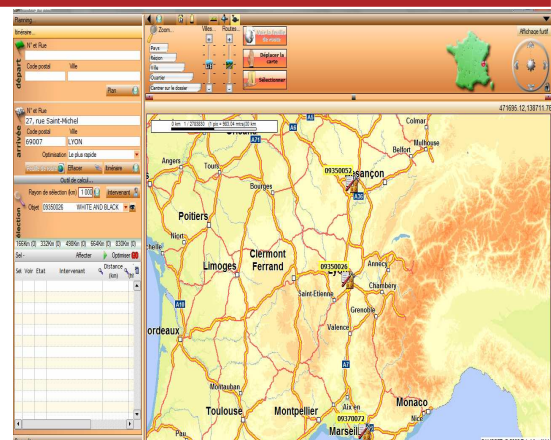


# Optimisation des tournées des techniciens

## SAVSOFT

« Le composant cartographique LOXANE X utilise de puissantes fonctionnalités. Elles permettent au logiciel SAVCARTO de mieux gérer mais aussi de minimiser les trajets et les temps d'intervention. Notre client peut désormais visualiser ses interventions, ses techniciens... L'idée était d'optimiser les déplacements donc de faire baisser le coût financier et l'émission de CO2 de l'ensemble des parcours. »

Témoigne Catherine SAOS, Gérante au sein de SAVSOFT



### Contexte d'utilisation

Mitsubishi Ascenseurs France est spécialisé dans l'installation, la maintenance et la rénovation d'ascenseurs Mitsubishi et d'autres marques. Cette activité, fortement réglementée, nécessite une gestion précise du service après vente. Depuis 2003, Mitsubishi Ascenseurs France, filiale à 100% de Mitsubishi Electric Europe, assure sa gestion administrative de manière complètement indépendante. Une nouvelle stratégie qui incite d'abord la société à mettre en œuvre ses propres solutions de gestion. Compte tenu de ces contraintes mais également soucieux de renforcer sa satisfaction client et d'améliorer sa productivité, Mitsubishi Ascenseurs France décide d'informatiser la gestion de son service après vente.

Editeur de solution métier, SAVSOFT est un partenaire historique de PTV Loxane et fournit à Mitsubishi Ascenseurs France un outil de SAV avec son module optionnel SAVCARTO.

### Solution mise en place

SAVSOFT intègre à son application SAVCARTO, le composant LOXANE X de PTV Loxane.

Grâce à cette solution modulaire et facile à intégrer, SAVSOFT propose désormais un module à forte valeur ajoutée disposant d'une cartographie mise à jour régulièrement, d'un outil de calcul d'itinéraires et de visualisation cartographique.

Le logiciel SAVCARTO possède désormais différentes fonctions :

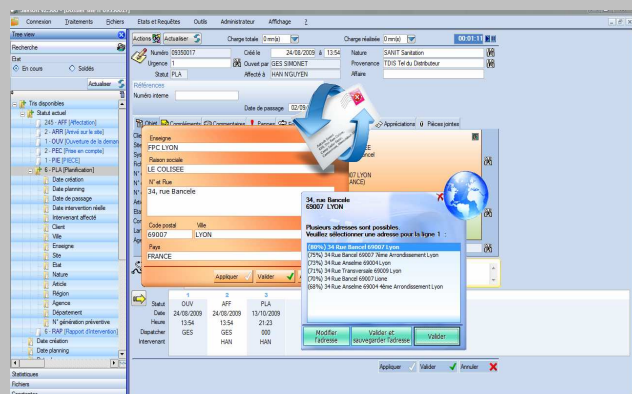
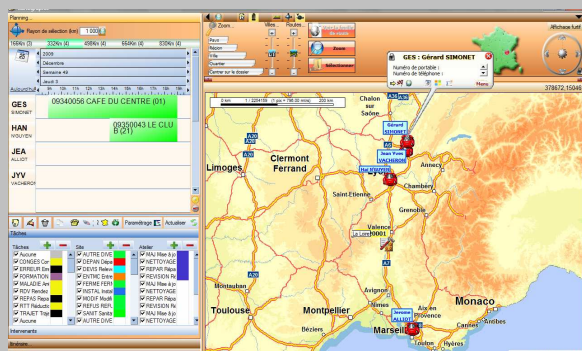
>La cartographie : positionner sur une carte l'adresse d'intervention.

>L'affectation cartographique : définir l'intervention la moins coûteuse en kilomètres et en CO2.

>La planification cartographique : visualiser le planning journalier, hebdomadaire ou mensuel sur une carte.

>La tournée cartographique : organiser l'ensemble des interventions à réaliser pour un technicien.

Dès 2003, Mitsubishi Ascenseurs France s'est donc mis en quête d'un éditeur de logiciel pour la gestion de son parc machine. «SAVSOFT était alors le seul sur le marché à proposer une solution de SAV claire et intuitive, répondant à nos attentes en matière de gestion préventive et curative des machines», précise Frédéric Carzola, Secrétaire Général de



> **Société** : Mitsubishi Ascenseurs France, filiale à 100% de Mitsubishi Electric Europe

> **Activité** : société spécialisée dans l'installation, la maintenance puis la rénovation d'ascenseurs Mitsubishi et d'autres marques

> **Effectif** : 35

> **Chiffre d'affaires** : 8,3 Millions d'euros

> **Implantation** : Nanterre

Mitsubishi Ascenseurs France. En 2004, SAVSOFT déploie son logiciel de SAV. Mitsubishi Ascenseurs France bénéficie dès lors d'une base de données précisément renseignée. Elle recense l'ensemble des ascenseurs installés par la société, leurs caractéristiques techniques et de fabrication ainsi que tous les contrats de maintenance.

« Cette base de données permet aujourd'hui d'automatiser tous les processus liés à la gestion de la maintenance », témoigne Francis Wackernie, Responsable d'Exploitation Mitsubishi Ascenseurs France. « Tout appel téléphonique pour une demande d'intervention en curatif est désormais enregistré et lance le processus

d'intervention technique. La gestion des interventions préventives de la société est également automatisée. Ainsi, les interventions à réaliser sont traitées par l'outil SAVCARTO qui permet d'optimiser la tournée des techniciens, et ainsi de bénéficier de réelles économies », poursuit Francis Wackernie. Pour adapter sa solution de SAV à l'organisation métier de Mitsubishi Ascenseurs France, SAVSOFT a réalisé plusieurs paramétrages spécifiques. « Nos techniciens bénéficient notamment d'un accès mobile à la solution SAVSOFT, leur permettant de recevoir sur leur PDA le planning de leurs interventions préventives et curatives, suivant un ordre de passage précis calculé par le module

SAVCARTO », explique Francis Wackernie. « Par ses développements, SAVSOFT a également contribué à l'amélioration de la qualité de service et de la satisfaction clients de Mitsubishi Ascenseurs France. »

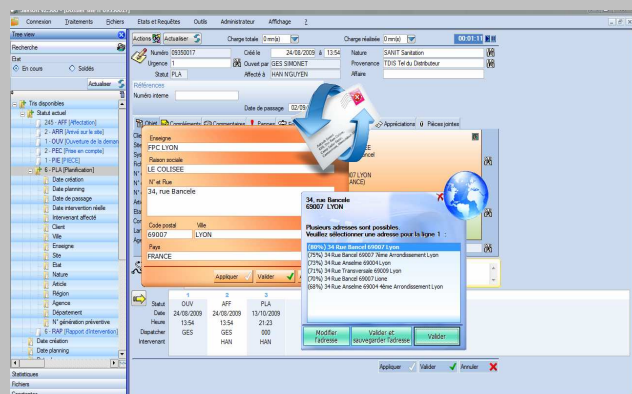
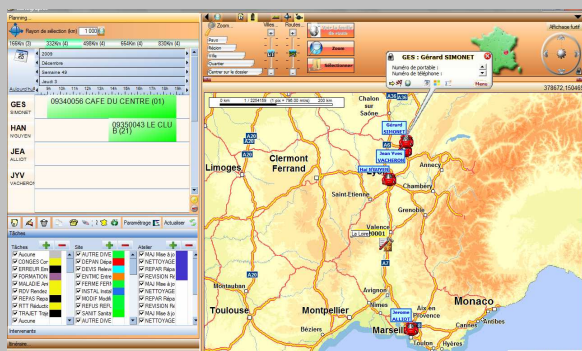
### Configuration

Architecture :

> Système d'exploitation : Windows

> Base de données : SQL

> Solution déployée chez Mitsubishi Ascenseurs France : 9 utilisateurs SAVSOFT, SAVCARTO développé sur la base LOXANE X, SAVPDA, SAVWEB.



> **Société** : Mitsubishi Ascenseurs France, filiale à 100% de Mitsubishi Electric Europe

> **Activité** : société spécialisée dans l'installation, la maintenance puis la rénovation d'ascenseurs Mitsubishi et d'autres marques

> **Effectif** : 35

> **Chiffre d'affaires** : 8,3 Millions d'euros

> **Implantation** : Nanterre

## Bénéfices

> Base de données renseignée très précisément.

> Automatisation de tous les processus liés à la gestion de la maintenance.

> Automatisation de la gestion des interventions préventives de la société.

> Optimisation des tournées des techniciens.

> Gain de temps.

> Optimisation des coûts.

Traffic Software  
 ► Logistics Software  
 Transport Consulting

**PTV Loxane**  
 Imm. Grand Axe  
 10-12 bd de l'Oise  
 95031 Cergy Pontoise Cedex

Tel. : +33 (0) 1 30 75 75 75  
 Fax : +33 (0) 1 30 75 75 76  
 info@ptvloxane.com  
 www.ptvloxane.com

