

RAPPORT DE RÉFÉRENCE



L-MOBILE EN ACTION CHEZ KAFFEE PARTNER



LA FIN DE LA MARÉE DE PAPIER

Chaque jour, les techniciens de la société Kaffeepartner sont sur le terrain à travers le pays pour effectuer la maintenance des automates en place chez leurs clients. Avec l'application L-Mobile Service ils sont à même d'accéder aux données des clients enregistrés dans le système de gestion central de la société. Ceci augmente considérablement l'efficacité du Service Après Vente et bien entendu la satisfaction des clients.

Le défi

Les 80 techniciens SAV recevaient leurs ordres de missions imprimés et en fin de journée remettaient les rapports de missions également sur papier. „Ainsi s'accumulaient, chaque jour, plusieurs centaines de pages qui devaient être saisies manuellement dans le système de gestion ERP“ nous déclare Markus Sindermann, directeur de projet de la société Kaffeepartner. „Par ce processus, long et source d'un grand nombre d'erreurs lors de la saisie manuelle, il s'écoulait parfois jusqu'à 2 voire 3 semaines jusqu'à la facturation définitive des interventions effectuées. Ce qui bien entendu allongeait les délais de paiements“. De plus le technicien, une fois sur le terrain, n'était pas en mesure d'accéder aux données importantes enregistrées dans le système de gestion ERP, telles que, historique des machines ou la disponibilité de pièces détachées.



Kaffee-Partner développe des distributeurs d'eau ainsi que des automates à café et fournit les PME et PMI dans toutes l'Allemagne. Chaque jour, plus de 60.000 clients et plus de DEUX MILLIONS de tasses de café et spécialités comme Cappuccino, Latte Macchiato et Espresso sont préparés. L'installation ainsi que la maintenance des machines est faite par une équipe professionnelle de techniciens

www.kaffeepartner.de

La solution

L'introduction de l'application L-mobile Service a considérablement augmenté l'efficacité de notre SAV. Chaque technicien possède un ordinateur portable avec lequel il peut, via internet accéder directement aux données enregistrées dans le système ERP de la société. Avec l'application L-mobile il voit quels ordres de missions la centrale lui a impartis pour la journée ainsi que le matériel et pièces détachées dont il aura besoin. En plus de cela il reçoit pour chaque intervention les informations importantes affichées sur son unité mobile. Par exemple; le dossier de la machine présente l'historique du SAV effectué jusqu'à ce jour et indique QUI a fait QUOI et QUAND! Les sources d'erreurs sont ainsi minimisées et les travaux faits en double peuvent facilement être évités.

Au cours de l'intervention chez le client le technicien documente, en ligne, les travaux effectués. Les données ainsi transmises sont immédiatement à disposition du personnel interne – sans aucune intervention supplémentaire. L-mobile offre une gamme supplémentaire de fonctions en ligne en passant par les informations et la commande de pièces détachées jusqu'à la saisie du temps de travail et les frais de déplacement encourus.



„A cause des saisies manuelles des informations reçues il n'est pas rare d'avoir un délai trois semaines jusqu'à la facturation de nos interventions. Grâce à L-mobile Service nous sommes à même d'envoyer les factures le lendemain de l'intervention“ Markus Sindermann
Directeur Informatique & Organisation
chez la société Kaffee Partner

Serviceaufträge

Touraufträge

Status	Kunde	Adresse+Navi
860	Steinböck Elektromaschinen	Braunschweig Hansestr. 67
870	MAN Truck & Bus Deutschland GmbH	Veltenhof Gartenstr. 67
880	Porsche Zentrum Braunschweig	Braunschweig Trautenstr. 24
890	Güterverwaltung Salzgitter	Salzgitter Schleusenstr. 14

Menü

Les avantages en un coup d'œil

- Accès en ligne aux données relatives au client – historique des machines, plans de maintenance, etc...
- Analyse accélérée des erreurs et dépannage plus rapide
- Acheminement plus rapide des pièces détachées et augmentation de la satisfaction du client
- Transparence des états du stock central et local par leur gestion en ligne
- Suppression de la saisie manuelle des rapports d'intervention dans la centrale.
- Délai de facturation raccourci et délai d'encaissement accéléré.

Plan d'intervention

Wartungskopf

Auftragsnummer 58491

Auftragsart 1/2 Jahreswartun

KST PKW 024101

WKA Typ 1 MW/54 e

Anlagen-Nr. 1000-143-01

Standort Rosau

Kunden-Nr. 58117

Wartung WW00267

Betreiber Herr Romer

Blatt-Nr. LM 26.1:438,440

Turm Typ AN 70 m

Inbetriebnahme 10.06.08

Speichern Menü

Bilan

Markus Sindermann est entièrement satisfait avec la nouvelle solution. Déterminant pour la décision en faveur de L-mobile étaient non-seulement le bon rapport qualité / Prix, mais surtout le professionnalisme de la gestion du projet. „Au cours d'un atelier de discussion nous avons déterminé le cahier de charge avec l'équipe L-Mobile qui, en seulement TROIS MOIS a réalisé ce projet point par point“ nous déclare le directeur du projet.

„Après une courte phase de test nous avons immédiatement travaillé de manière productive avec le système mis en place. Dès le départ tout a fonctionné sans problème !“

L'investissement a porté ses fruits et en valait la peine. Grâce à L-Mobile nos techniciens disposent sur site chez le client d'un maximum d'informations, ce qui n'était pas le cas jusqu'à ce jour.

Ceci accélère bien entendu l'analyse des pannes en cours mais aussi leurs réparations et augmente la qualité du service. En plus de cela, nous supprimons les saisies manuelles répétées des ordres et des rapports des interventions effectuées.

„Avec L-Mobile nous sommes en mesure de réduire les délais de l'intervention jusqu'à la facturation de TROIS SEMAINES a UN JOUR!“ nous déclare Markus Sindermann avec un grand sourire.

Informations techniques

ERP	Navision 3.7
Unité	Notebooks
Technique radio	GPRS / UMTS
Fournisseur	T-Mobile
Technologie	Application Web



D - 71560 Sulzbach / Murr

T +49 (7193) 93 12 - 0

D - 53111 Bonn

T +49 (7193) 93 12 - 240

F - 93561 Rosny-sous-Bois Cedex

T +33 (952) 01 05 - 62

l-mobile.com