

WPA Mobile propose un système sans fil permettant le traitement des ordres pour le service technique extérieur. Cela signifie que votre technicien peut recevoir des missions/commandes lorsqu'il est actif en service extérieur également. C'est possible via un PDA ou un laptop directement connecté au système ERP de l'entreprise.



WPA Mobile

La communication sans fil pour traiter les commandes à distance

■ ■ ■ ■ Dès qu'une mission/commande est terminée, il peut enregistrer le nombre d'heures et les pièces de rechange dont il a eu besoin. Ces informations sont alors renvoyées au système ERP. Le technicien peut également rédiger automatiquement des rapports d'entretien, recevoir la signature du client, utiliser un système de navigation et bien d'autres choses. Au bureau, l'employé administratif dispose d'un calendrier offrant un aperçu graphique en temps réel des

techniciens en service extérieur et du statut de tous les ordres. Au début, le concept original de la gamme logicielle WPA était destiné essentiellement à résoudre des problèmes spécifiques liés à des services au niveau de la plomberie, de l'électricité et de la construction. Aujourd'hui, il aide un grand nombre d'entreprises à améliorer leurs procédures de travail et à réduire leurs frais. Le logiciel WPA a été conçu en étroite collaboration avec Microsoft.

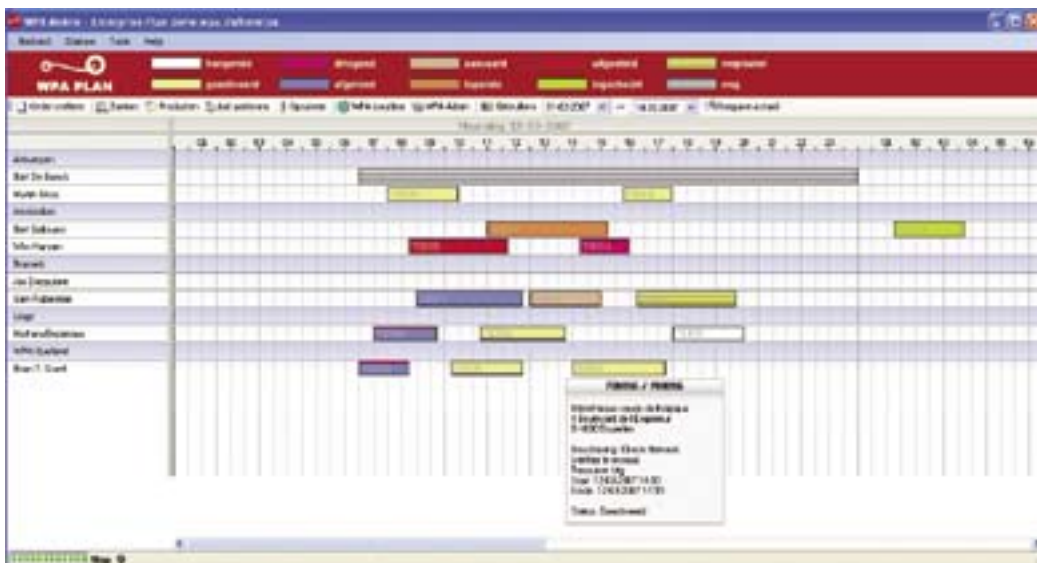
Un effet positif sur le résultat final

La solution proposée est basée sur un contrat de leasing selon lequel WPA Mobile assure l'hébergement, la sécurité des données, les mises à jour, etc. Le logiciel coûte 42 euros par utilisateur par mois. D'après le constructeur, les utilisateurs et les clients bénéficient d'un retour sur investissement rapide et peuvent réaliser des économies dès les douze premiers mois, car :

- La facturation électronique

permet à chaque technicien d'entretien de gagner environ une demi-heure à une heure de paperasserie chaque jour. Cela équivaut à une économie annuelle de 5.000 par technicien d'entretien.

- Un meilleur contrôle des stocks et de l'inventaire permet un gain total supplémentaire d'1 à 2 %.
- Un meilleur cash-flow, car le technicien peut remettre ses factures sur place. Cela accélère d'au moins 10 jours le cycle de facturation et met plus d'argent à la disposition de l'entreprise.
- WPA allège le travail administratif et permet une comptabilité plus rapide, une meilleure administration des coûts et une meilleure facturation. Vous économisez en moyenne 7 minutes par ordre.
- Le système permet une gestion plus efficace du magasin, ce qui libère des moyens et améliore le planning logistique.
- Meilleur planning, aperçu plus rapide des procédures de production et de travail et chiffres de vente en hausse.
- Offre de services améliorée : votre client sait précisément quels services il reçoit et quand.



Au bureau, l'employé administratif dispose d'un calendrier offrant un aperçu graphique en temps réel des techniciens en service extérieur et du statut de tous les ordres.



Dans la pratique : Danvan

Danvan, une entreprise vendant des systèmes de pulvérisation avec service aux pépinières, a décidé fin 2003 de mettre en œuvre un système de service mobile WPA Mobile. L'aspect décisif dans ce choix a été le fait qu'il s'agissait d'un système standard basé sur Microsoft, qui peut être intégré dans la plupart des systèmes comptables.

« La situation de nos liquidités est aujourd'hui optimale parce que tout est traité dans le système directement, et non plus beaucoup plus tard parce qu'un formulaire de travail a été oublié ou a disparu », observe Bo Jørgensen. L'entreprise ne doit plus traiter des tonnes de papier et les probabilités de commettre des erreurs sont également réduites parce que l'administration et le magasin ne doivent plus se débattre avec des écritures illisibles et des papiers chiffonnés. Sur leur PDA, les monteurs restent en permanence en contact avec le siège et le système comptable, où qu'ils se trouvent dans le pays. Lars Steffensen, un des 12 monteurs de Danvan, maîtrise cette technologie : « Le principal avantage du WPA est que nous ne devons plus beaucoup écrire. Le traitement des ordres est donc devenu bien plus facile. »

Terminaux sans fil

Dans leur voiture de service, les monteurs disposent d'un terminal sans fil. Ils y reçoivent

ou y choisissent leurs tâches. En outre, ils obtiennent, sous forme électronique, toutes les informations indispensables relatives à leur tâche. Les matériels et le temps utilisé sont enregistrés en permanence alors même que le monteur travaille. Lorsque l'ordre a été exécuté, les informations sont envoyées directement au système comptable et la facture peut être rédigée immédiatement. Cette facturation rapide améliore les liquidités de Danvan mais satisfait aussi les clients. « Les clients souhaitent savoir directement ce qu'ils vont devoir payer et donc recevoir la facture le plus vite possible », déclare Bo Jørgensen. Et il ajoute que l'enregistrement rapide lors de la clôture du mois permet d'obtenir un meilleur aperçu des travaux qui ne sont pas encore terminés.

La solution juste

Steen Markussen, directeur administratif, assure à son tour : « C'était la juste solution au juste prix. Elle s'intégrait facilement dans notre système ERP. Le format du système est adéquat



et nous restons à tout moment en contact visuel. De plus, WPA a remis rapidement son offre de prix pour le système, contrairement à un concurrent, dont le produit ne pouvait d'ailleurs pas être intégré dans notre système comptable. »

Danvan a consacré près d'un an à trouver la bonne solution. « Il était important pour nous que ce soit une solution standard et simple en termes d'intégration et d'assistance. La combinaison de Lundberg Data et WPA s'est avérée idéale. Tout est suivi pas à pas », confirme Bo Jørgensen.

Danvan a commencé par familiariser deux travailleurs au système. Au bout d'un mois, les dix autres s'y sont convertis. La formation a été donnée un vendredi après-midi, après quoi les monteurs ont emporté leur petit appareil chez eux pour le week-end.

« On leur a dit qu'ils ne pouvaient rien dérégler, quel que soit le bouton sur lequel ils appuyaient... Ils ont joué tout le week-end avec leur machine », se souvient Bo Jørgensen avant de conclure : « Au bout d'environ trois mois, chacun s'était familiarisé avec l'appareil et le système fonctionnait de façon optimale. »



Considérations techniques

Le WPA Mobile a été conçu dans un environnement Microsoft et ne dépend d'aucun matériel. Les solutions ont été développées sur la plateforme .NET de Microsoft et peuvent être intégrées à d'autres technologies comme Microsoft Office. Les produits mobiles sont orientés vers le futur et basés sur

la Microsoft Mobile Platform qui utilise une solution technique 3G et d'autres standards prévus dans la technologie mobile et PDA. L'installation de solutions WPA se fait rapidement et sans problème grâce à la technologie "Click-Once". C'est aussi facile que la saisie d'un hyperlien. Si vous utilisez l'intégration système ERP, vous pouvez facilement recourir

à des standards comme le transfert de fichiers XML, le transfert SQL ou les services basés sur le web.

Martin Skou

 Vous pouvez télécharger cet article sur www.engineeringnet.be