

Retour d'expérience

Dépannages Benard : un délai de réponse de 5 minutes garanti grâce aux données temps réel de géolocalisation et de navigation

Autres bénéfices apportés par la solution télématique : des informations fiables et précises fournies à l'assistant, la mission quotidienne des chauffeurs dépanneurs facilitée et une crédibilité professionnelle renforcée.

Paris - 12 février 2015

30 ans au service du dépannage, 50 dépanneuses

Entreprise familiale, les Dépannages Benard existent depuis plus de 30 ans, et comptent aujourd'hui près d'une cinquantaine de dépanneuses. Avec leurs 35 chauffeurs et les 15 collaborateurs basés sur site à Vitry-sur-Seine (94), Denis et Margaret Benard ont su, au fil des années, développer et pérenniser leur activité.

Elle se répartit autour de trois missions : le dépannage sur un tronçon d'autoroute défini, la fourrière et le dépannage auprès des clients des quinze assistants opérant en France. Cette dernière activité nécessite une organisation sans faille, comme l'explique Denis Benard, dirigeant fondateur de l'entreprise : « *lorsque nous recevons les ordres de missions de la part des assistants, nous ne disposons que de 5 minutes pour y répondre, l'accepter ou non, et donner un délai d'intervention. Un laps de temps durant lequel nous devons identifier les dépanneurs disponibles et les plus proches du lieu d'intervention, attribuer la mission et adresser les informations à la société d'assistance et au client* ».

Réactivité et rapidité sont donc indispensables à la bonne marche des activités de Benard Dépannages, et pas seulement sur la route !

Un besoin d'informations exactes, précises et claires

Avec pour objectif de gagner en rapidité, l'entreprise décide en 2009 de supprimer les ordres d'intervention sous format papier et d'équiper les dépanneuses de terminaux professionnels.

« *Il était impératif pour nous de disposer de matériels fiables, car de ces terminaux dépend ensuite l'ensemble du processus de dispatch et d'attribution des missions* », précise Denis Benard. « *Un terminal dysfonctionnant empêche la géolocalisation de la dépanneuse, complique la tâche du dispatch et surtout ne permet pas d'attribuer le véhicule le plus proche ou le plus adapté à une mission* ».

« *Notre premier client est l'assistant, nous devons être capables de leur donner des informations exactes, précises et claires sur les interventions que nous prenons en charge. Ils doivent eux aussi, par notre intermédiaire, proposer un service client irréprochable à leurs sociétaires* », ajoute-t-il.

Retour d'expérience

Interfaçage simple avec les outils utilisés par les assistants

Après avoir étudié les solutions du marché, et testé certaines d'entre elles, les Dépannages Benard choisissent de faire confiance à TomTom Telematics. Les 48 dépanneuses sont équipées d'un boîtier LINK 410 et d'un driver terminal PRO LIVE, le tout relié à la plateforme WEBFLEET, permettant à l'équipe sur site de bénéficier en temps réel de remontées d'informations du terrain (les données étant rafraîchies automatiquement toutes les minutes). La plateforme de TomTom Telematics est également interfacée avec la solution UNICAR, développée par l'intégrateur S2R, permettant aux assistants de communiquer avec les dépanneurs et de leur attribuer les missions.

Le respect systématique du délai de 5 min imposé par les assistants

Les bénéfices sont immédiats : le délai de 5 minutes imposé par les assistants est largement et systématiquement respecté, et les informations qui leur sont fournies sont fiables et précises. Le sociétaire reçoit ensuite par SMS l'heure d'arrivée du dépanneur, son nom et son numéro de téléphone. Pour l'équipe de dispatch des Dépannages Benard, la tâche est indéniablement facilitée ; Denis Benard en donne un exemple : *« l'attribution d'un véhicule sur une intervention ne se fait pas uniquement selon un critère géographique. Nous devons prendre en compte la disponibilité du chauffeur au moment où l'ordre de mission arrive, le temps de parcours prenant en compte la circulation, ainsi que le type de véhicule en panne ou accidenté et la typologie du terrain. Selon que le véhicule soit par exemple retourné, ou situé dans un sous-sol ou encore qu'il s'agisse d'un poids-lourd, nous n'enverrons pas le même type de dépanneuse »*. Les fonctionnalités avancées de WEBFLEET couplées au terminal installé dans le véhicule tiennent compte de l'ensemble de ces critères et permettent au dispatch de faire immédiatement le bon choix.

Les échanges simplifiés entre le bureau, la dépanneuse, l'assistant et le client

Autre bénéfice : les chauffeurs n'ont plus besoin de se servir de leur téléphone pour échanger avec le siège et noter les informations relatives à leur prochaine intervention. Toutes les données sont envoyées au driver terminal TomTom PRO, qui calcule ensuite automatiquement l'itinéraire à emprunter pour rejoindre au plus vite le lieu de l'intervention. Un avantage évident lorsque l'on est au volant !

La solution permet également de garder les traces de toutes les missions, ainsi que des échanges sur chaque intervention et des trajets empruntés par les chauffeurs : un point important en cas de litige avec un client ou un salarié.

Côté prise en main, les chauffeurs n'ont eu aucune difficulté, l'outil étant très simple à appréhender et à utiliser. La plupart d'entre eux étaient par ailleurs familiarisés avec l'ergonomie intuitive TomTom, utilisant déjà les outils GPS de la marque. Autre avantage apporté par la solution : l'image de marque. *« Ce n'était absolument pas au départ l'un de nos objectifs, mais les retombées en termes de crédibilité sont bien là et très positives ; le fait d'utiliser des outils TomTom Telematics a renforcé notre image de professionnels auprès de nos clients et partenaires »*.

Retour d'expérience

A propos de TomTom

TomTom (TOM2) donne de la valeur à la mobilité. Chaque jour, des millions de personnes à travers le monde s'appuient sur TomTom pour prendre les bonnes décisions. Nous concevons et développons des produits innovants qui leur permettent d'atteindre leurs objectifs. Connu pour être l'un des principaux fournisseurs de produits et de services de localisation et de navigation, TomTom conçoit également des montres GPS ainsi que des solutions de gestion de flotte.

Notre activité s'articule autour de quatre grands pôles : grand public, automobile, licences et télématique.

Fondé en 1991 et basé à Amsterdam, TomTom emploie plus de 4000 collaborateurs et distribue ses produits dans plus de 35 pays.

Pour plus d'informations, consultez le site www.tomtom.com

A propos de TomTom Telematics

TomTom Telematics est l'activité du groupe TomTom dédiée à la gestion de flotte et aux services télématiques. La plate-forme WEBFLEET, solution SaaS, est utilisée aussi bien par les TPE que par de très grandes entreprises pour améliorer la performance des véhicules, réaliser des économies de carburant, accompagner les conducteurs et optimiser la gestion des flottes.

TomTom Telematics est l'un des principaux acteurs du monde des solutions télématiques, et le leader en Europe. Plus de 30 000 utilisateurs bénéficient chaque jour des solutions et des services de TomTom Telematics, certifiés ISO 27001.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur : www.tomtom.com/telematics

Retrouvez-nous sur Twitter @TomTomBusiness