



## TÉMOIGNAGE CLIENT : SELECTA

Marché : Dépannage Equipements de restauration d'appoint  
Utilisation : Planification des interventions de techniciens  
Produit : Opti-Time Resource Management Suite

*Témoignage recueilli auprès de M. Benoît Perello, Directeur Technique*



### L'ENTREPRISE

SELECTA est le n°1 européen de la restauration d'appoint avec 130 000 points de vente dans 24 pays et plus de 5 000 collaborateurs. Elle dispose en France de 80 agences réparties sur l'ensemble du territoire et gère environ 30 000 distributeurs à la fois dans les espaces publics (stations-services, gares, métro, aéroports, ...) et en utilisation interne aux entreprises.

### LE BESOIN

Dans le cadre de la gestion des distributeurs internes aux entreprises, Selecta avait la volonté de centraliser la planification des techniciens en charge des dépannages et de l'intégrer au système d'information de l'entreprise qui gère la base de données des clients, reçoit les demandes d'intervention et fait l'interface avec les techniciens sur le terrain, équipés de PDA durcis et d'une application métier spécifique.

Dans le même esprit Selecta a regroupé dans un centre opérationnel situé en région lyonnaise une vingtaine de personnes assurant la réception des appels et la répartition des interventions.

### LE CHOIX ET LA MIS EN ŒUVRE

La solution d'Opti-Time a été choisie par Selecta à la fois **pour sa capacité à gérer des contraintes complexes** - compétences, assignations des techniciens à des secteurs principaux et secondaires, gestion du départ domicile, etc. - et **pour ses possibilités à s'intégrer à l'ensemble des processus de gestion de l'activité**. Pratiquement, les ordres de mission de dépannage arrivent dans l'ERP Movex de Selecta, essentiellement via le centre d'appel où les opérateurs saisissent directement les interventions. Elles peuvent aussi être soumises via un serveur vocal.

Elles sont transmises à une base SQL puis routées vers Opti-Time Resource Management Suite, qui les planifie et les renvoie vers la base SQL avec un statut approprié indiquant si elles ont pu être planifiées ou non.

Une fois planifiées, les interventions sont transmises une par une aux techniciens sur leur PDA. C'est un choix d'organisation assurant à la fois contrôle et souplesse sur l'activité des techniciens. Le statut de l'intervention est alors modifié en fonction de son déroulement (terminé, à replanifier, ...) et remonté vers la base SQL. Les interventions qui n'ont pu être terminées et celles qui n'ont pas été transmises aux techniciens sont rebasculées dans le processus de planification.

La solution planifie ainsi l'activité d'environ 150 techniciens.

Les dispatchers ont en permanence la vision et le contrôle des plannings et peuvent à tout moment faire une modification ou forcer l'envoi d'une intervention vers un technicien au cas par exemple où il est déjà sur site.

### LES BÉNÉFICES

« **L'un des objectifs poursuivis a été parfaitement rempli dans la mesure où le système assure à la direction et aux managers une bien meilleure visibilité sur l'activité globale des équipes terrain** » indique M. Benoît Perello.

« Nous sommes passés en quelques années d'un processus de planification éparpillé entre différents systèmes, voire manuel, et différents lieux, à une solution centralisée géographiquement et intégrée dans les flux du système d'information. **Ce qui permet à un planificateur de gérer 2 fois plus de techniciens.** »

80% des 600 interventions quotidiennes sont affectées automatiquement par Opti-Time Resource Management Suite. Les dispatchers peuvent ainsi se concentrer sur la résolution des cas délicats.

L'autre intérêt majeur de la solution est la réactivité **car l'interaction entre le terrain et le système de planification se fait vraiment en temps réel** ce qui permet d'agir immédiatement en fonction des retards, des nouvelles urgences, etc. et de renforcer la qualité de service.

