

Culligan rafraîchit les **plannings** **de ses techniciens** avec GEOCONCEPT

En choisissant d'implémenter la solution Opti-Time Global GeoScheduling de GEOCONCEPT au sein de son projet Optiservice, Culligan optimise la gestion des plannings de ses 230 techniciens et améliore la qualité de son service client.


le meilleur de l'eau

Le challenge de Culligan : optimiser le planning de ses techniciens polyvalents



Leader sur le marché du traitement de l'eau depuis plus de 75 ans, Culligan apporte chaque jour une eau de qualité et des solutions adaptées aux besoins des particuliers, entreprises et collectivités, à travers 3 activités distinctes : Grand Public, Fontaines et C&I – Collectivités et Industriels.

Véritable avantage compétitif, Culligan est aujourd'hui le seul acteur de son marché à proposer une activité de service à ses clients (maintenance des appareils) en plus de la fabrication, de la vente et de la livraison de ses produits. Mais cet avantage concurrentiel a un prix : il complexifie les tournées et engorge les plannings des livreurs, techniciens et installateurs.

Problématique Grand Public

- 130 techniciens et 30 installateurs à gérer
- 80% d'interventions récurrentes (visites d'entretien 1 à 2 fois par an)
- 30% de reports suite à l'envoi d'avis de passage
- Intégration des dépannages dans les tournées
- Environ 2,3 millions de kms parcourus en 2012

Problématique Fontaines

- 70 techniciens – livreurs – installateurs
- 95% d'interventions récurrentes (3 visites d'entretien par an par fontaine installée)
- Entretien de fontaine couplée avec la livraison d'eau
- Fréquences élevées de livraisons d'eau à la semaine avec un minimum de bonbonnes par livraison

Culligan cherchait une solution d'optimisation de tournées qui puisse intégrer l'ensemble de ses contraintes métier, pour permettre :

- d'optimiser les tournées des 230 ressources mobiles en temps réel
- de réduire les kilomètres entre les rendez-vous
- d'avoir une visibilité sur les plannings sur 1 mois minimum
- d'abandonner les agendas papier pour passer à un format électronique partagé
- d'harmoniser les pratiques sur toute la France, sur les 34 concessions

— La réponse adaptée de GEOCONCEPT : Opti-Time Global GeoScheduling

Dès 2010, Culligan sélectionne la solution Opti-Time Global GeoScheduling pour un pilote sur sa concession du Val d'Oise. Les premiers résultats sont concluants et en 2011, la solution intègre **Optiservice**, le projet d'harmonisation et de partage des meilleurs pratiques Service que Culligan vient de lancer au niveau national. Ce projet d'envergure implique notamment l'intégration d'un outil de sectorisation (Chronomap), le déploiement de la solution d'optimisation de plannings de GEOCONCEPT et la mise en place d'un nouvel ERP.

“Optiservice est né du constat qu'une refonte majeure de notre système était nécessaire pour optimiser pleinement les activités de nos techniciens. C'est un projet ambitieux qui implique de profonds changements à différents niveaux mais nous avons su trouver des prestataires très à l'écoute de nos besoins et convaincre rapidement nos équipes de l'efficacité du dispositif”, explique Stéphane Dabas, DSI de Culligan.

Initié en septembre 2012, le déploiement d'Opti-Time Global GeoScheduling doit s'achever en novembre 2013. *“A terme,*



nous espérons améliorer la productivité de nos techniciens d'environ 12% et réduire les temps de trajet entre chaque mission de 10%. Ces gains de productivité vont nous permettre de passer plus de temps chez les clients et d'améliorer ainsi notre qualité de service”, ajoute Erica Hoff, Responsable Nationale des Activités de Services au sein de Culligan.

— Une solution sur mesure qui intègre tous les impératifs métier de Culligan

Culligan maîtrise désormais la charge de travail et réduit les kilomètres parcourus pour chacune de ses ressources. Même la prise de rendez-vous est optimisée : grâce à l'ergonomie de l'outil GEOCONCEPT, ce sont les assistantes en local qui gèrent directement les plannings électroniques des techniciens et la facturation.

L'outil prend en compte les disponibilités des clients (horaires d'ouvertures), les contraintes métier (dates de congés des techniciens, lieu d'habitation, compétences, charges utiles des véhicules) et la nature des interventions (chaque type d'intervention est paramétré dans l'outil). Cela permet ainsi aux assistantes de proposer en temps réel les meilleures solutions aux clients.

En cas de modification de planning, le système de couleur affecté aux rendez-vous permet de replanifier aisément une intervention et de prévenir le client bien en amont.

Toutes les données sont centralisées sur un serveur au siège de Culligan ce qui permet un meilleur suivi des bons de livraison, un meilleur contrôle des performances et une meilleure gestion des stocks sur l'ensemble des concessions. Prochaine étape en 2014, avec le déploiement du dispositif Optiservice en Belgique !



Culligan France en chiffres

- Présent en France depuis 1960
- 70 boutiques de l'eau dont 40 en propre
- 1100 collaborateurs
- Environ 90 M€ de CA (400 M\$ dans le monde)

- 3 activités : Grand Public, Fontaines et C&I
- Numéro 1 du traitement de l'eau au point d'utilisation
- Projet Optiservice initié en 2011
- 34 concessions concernées
- 230 ressources mobiles