

3C CUISINE ET LES TABLETTES DURCIES XPLORE, UN DUO GAGNANT POUR METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE DE CROISSANCE AGRESSIVE

L'INNOVATION MOBILE POUR SE DÉMARQUER SUR UN MARCHÉ COMPÉTITIF ET AMÉLIORER LA SATISFACTION CLIENT



Grâce à l'accès à l'information via les tablettes Xplore, les techniciens peuvent aujourd'hui proposer sur site à nos clients un véritable audit de leur parc matériel, les aidant, au travers d'indicateurs clés à anticiper leur renouvellement en fonction du ratio coût d'utilisation/coût de maintenance

— Jean-Philippe Edom

Directeur des Systèmes d'Information & Logistique



Société **3C Compétence Cuisine Collective**
 Industrie **Service après-vente - Installation et maintenance**
 Localisation **France**

Contexte

3C Compétence Cuisine Collective (3C) est spécialisée dans la vente, l'installation et la maintenance d'équipements de cuisine professionnels. Créé en 1989 par Patrice Quéva, cette entreprise familiale, actuellement dirigée par ses deux fils, Romain et Josian, est devenue pionnière et leader dans ce domaine, réalisant entre 60 000 et 70 000 interventions par an. Grâce à son expertise technique et à sa stratégie mobile, 3C, fortement implantée en Ile de France, a su insuffler une nouvelle dynamique au marché. Ses clients sont des écoles, des hôpitaux, des entreprises, des administrations et des hôtels et restaurants haut de gamme. Ses 70 techniciens de maintenance leur offrent une vision de la maintenance plus flexible, réactive, proactive, préventive et qualitative. La société réalise 25 millions d'euros de chiffre d'affaires et compte 110 collaborateurs entre son siège social historique de Deuil La Barre (Val-d'Oise) en région parisienne et sa nouvelle filiale à Amiens (Somme), qui couvre la région des Hauts-de-France.



Défi

Rationaliser, sécuriser et améliorer les opérations de maintenance

La gestion des processus de 3C a longtemps été optimisée grâce à un ensemble d'outils métiers interconnectés, dont le système de gestion de maintenance assisté par ordinateur (GMAO), qui sert de base à la chaîne numérique collaborative. En 2006, toutefois, la direction décide d'améliorer le flux et la sécurité des processus du service client pour le rationaliser.

En effet, à ce moment-là, les 30 techniciens faisaient leur compte rendu d'intervention à la main, puis transmettaient leurs bordereaux papier au gestionnaire d'activité, qui les saisissait ensuite dans le Système d'Information afin de déclencher les actions appropriées, telles qu'une commande de pièces, un nouveau rendez-vous chez le client, un devis ou une facturation, en fonction du besoin.

«La perte de temps était énorme et la double saisie des données multipliait les risques d'erreurs», explique Jean-Philippe Edom, qui a rejoint 3C en 2013 en tant que Directeur Systèmes d'Information et Logistique après 10 années passées comme consultant externe. « De plus, les techniciens devaient transporter en moyenne 30 kg de documentation pour chaque intervention afin d'avoir toutes les informations pour le remplacement de pièces ou pour trouver un numéro de référence constructeur. Cette organisation n'était pas optimale, diminuant

l'efficacité des techniciens et freinant quelque peu la croissance de 3C. »

« Malheureusement, la mobilité en était à ses balbutiements en 2006 et les solutions disponibles pas assez matures pour répondre à nos besoins », ajoute-t-il. « Nous avons dû attendre quatre ans pour aller au bout de nos idées. »

Solution

De la F5 de Motion à la B10 de Xplora en 2017... La mobilité est incontournable pour 3C

Les tablettes durcies Xplora F5 et XSLATE B10, offrant le parfait équilibre entre mobilité, fiabilité et performance afin d'optimiser les opérations de maintenance

« En 2010, nous avons trouvé une première solution mobile capable de répondre à nos besoins », déclare JP Edom. La mobilité devient alors la pierre angulaire du Système d'Information de l'entreprise. « Nous avons investi dans nos premières tablettes durcies, une condition nécessaire pour l'environnement de travail contraignant des techniciens, ainsi que dans une application de GMAO plus spécifique. Le passage du stylo et papier à la tablette et stylet, était très naturel et simple. »

En 2014, 3C décide de mettre à jour sa flotte de tablettes durcies pour accompagner les évolutions de son application de maintenance (GMAO). Intégrateur des solutions durcies Xplora de longue date, Yatoo recommande la tablette

Xplore F5, qui a séduit 3C par son design, ses performances, son haut niveau de durcissement et sa grande autonomie, grâce à sa batterie échangeable à chaud. La facilité de prise en main de la Xplore F5, parce que c'est avant tout un outil de travail pour les opérateurs, a été un facteur clé dans la décision : son écran 4:3 et sa poignée intégrée en font le support mobile idéal pour les techniciens sur le terrain.

« Nous avons complètement modifié nos processus de gestion des interventions, après le déploiement des tablettes durcies Xplore », explique JP Edom. « Ce changement était incontournable. »

Alors que les demandes de dépannage sont toujours déclenchées par un appel client sous contrat de maintenance, tous les processus papier sont digitalisés. Le gestionnaire d'activité peut ainsi facilement orienter la demande d'intervention en temps réel vers le technicien le mieux qualifié en fonction du diagnostic de panne, du type d'équipement (chaud / froid ou de stockage) utilisé par le client ainsi que de son historique d'incidents. Le gestionnaire d'activité 3C peut également géolocaliser le client et chaque technicien en temps réel, ce qui lui permet d'envoyer le bon technicien, le plus proche, au bon endroit et rapidement.

« La mobilité fait toute la différence lorsque vous voulez satisfaire aux demandes des clients en temps réel », commente JP Edom.

Interrogé sur la façon dont les changements ont eu une incidence sur les collaborateurs de 3C, JP Edom précise que « les techniciens de maintenance se sont appropriés très rapidement la tablette Xplore ». Yattoo a également joué un rôle important dans l'adaptation et l'intégration de la plateforme mobile au Système d'Information et aux processus métier de l'entreprise.

« Nous avons tenu à conserver le design des bons d'intervention papier lorsque nous avons conçu l'application mobile. Ainsi, chaque technicien a une réplique exacte, sur l'écran de ce qu'il remplissait auparavant » déclare JP Edom. « En 30 minutes, la prise en main de la solution mobile (tablette et application) est effective. De plus, au fur et à mesure du déploiement, nos équipes comprennent les avantages de la tablette durcie en termes de productivité, d'autonomie, de sécurité, de suivi et, parfois, de prévention. »

BÉNÉFICES

Amélioration de la productivité des techniciens de maintenance, avec une résolution moyenne de 4,5 jours au lieu de 2 semaines

Accès à l'information en temps réel sur le terrain via la dématérialisation de la bibliothèque technique

Mise en place de nouveaux contrats de prévention pour répondre aux besoins clients

Augmentation de la satisfaction client

Optimisation de la facturation et de la gestion des stocks et, par conséquent, des flux de trésorerie

Croissance globale du chiffre d'affaires de 52% en 4 ans



Les gains et l'efficacité de la solution mise en œuvre sont aussi apparus évidents pour la direction de 3C. En recevant plus rapidement les rapports d'intervention, 3C peut désormais prendre des décisions bien plus ciblées et pertinentes quant aux actions à effectuer pour améliorer l'expérience de leurs clients. Que l'on parle de modifications contractuelles pour la mise en œuvre de nouveaux services, de l'aide à la bonne gestion des équipements clients ou encore de la planification des ressources pour accompagner la croissance de l'entreprise, la prise de décision se fait maintenant bien plus facilement.

« La mobilité est devenue un avantage concurrentiel important et un outil décisionnel fondamental, d'autant plus que 3C connaît une croissance exponentielle depuis 2014. La solution basée sur les tablettes durcies Xplore nous offre la base technologique dont nous avons besoin pour optimiser notre support client. Que ce soit pour améliorer les contrats de maintenance existants ou pour construire de nouvelles offres », insiste JP Edom.

Résultats

3C améliore son taux de service client

Depuis que 3C a déployé la solution de mobilité avec les tablettes durcies Xplore, toute la chaîne numérique de l'entreprise a été maximisée, rationalisée et sécurisée en temps réel pour une meilleure productivité. La gestion des interventions est maintenant plus facile et, par conséquent, la qualité du service client s'est

considérablement améliorée. Les techniciens de 3C ont également indiqué qu'ils se sentent plus valorisés dans leur métier.

« Tablette durcie en main, nos techniciens bénéficient d'une vision globale de l'historique de leurs clients, de leurs besoins actuels et peuvent anticiper leurs besoins futurs. Ils ont enfin la possibilité de suivre un projet du début à la fin », affirme JP Edom. « De plus, ils sont maintenant habilités à proposer des contrats plus préventifs que curatifs, ce qui se traduit par la création de nouveaux postes au sein de l'entreprise. Cela nous permet non seulement de conforter notre position sur notre secteur, mais cela nous permet également de mieux gérer nos ressources internes afin de répondre à toutes les demandes du marché ».

3C a connu une croissance de 52% au cours des quatre années qui ont suivi la mise en œuvre de la solution de mobilité basée sur les tablettes Xplore. Le nombre de techniciens au service maintenance a doublé, et le temps de résolution d'une panne a été réduit à 4,5 jours, au lieu de 2 semaines en moyenne auparavant.

« En d'autres termes, l'introduction de solutions de mobilité durcies nous a permis d'améliorer significativement la qualité du service rendu et d'augmenter par la même le niveau de satisfaction de nos clients »

Les remontées d'information fournies par les techniciens utilisant les tablettes durcies Xplore ont également permis à 3C d'étoffer son offre de nouveaux produits, de gagner

de nouveaux marchés et d'améliorer les niveaux de service des contrats existants. L'installateur de cuisines industrielles a également optimisé la gestion de ses stocks et accéléré la facturation de ses interventions, permettant l'optimisation de sa trésorerie.

« Grâce à l'accès à l'information via les tablettes Xplore, les techniciens peuvent aujourd'hui proposer sur site à nos clients un véritable audit de leur parc matériel, les aidant, au travers d'indicateurs clés à anticiper leur renouvellement en fonction du ratio coût d'utilisation/coût de maintenance », précise JP Edom. « Dans le passé, il nous fallait environ une semaine pour réaliser cet audit et faire des préconisations. Nous devions attendre le retour du technicien au bureau pour ensuite effectuer manuellement les différentes simulations. Aujourd'hui, nous le faisons en temps réel grâce au partage des informations numériques entre les différents départements de 3C. Cette grande flexibilité nous permet de mener périodiquement des revues de contrat clients.

« Ces nouvelles offres de service constituent un " plus " non négligeable. Nos clients sont satisfaits et nous le prouvent en renouvelant leurs contrats ou en nous recommandant auprès d'autres entreprises, d'où l'ouverture de notre filiale à Amiens ».

Au-delà de la numérisation de l'ensemble des produits et de la bibliothèque de composants de 3C implémentés sur les tablettes durcies Xplore, la société a mis en œuvre de nouvelles applications permettant un suivi détaillé des normes environnementales en vigueur, comme pour la réduction des émissions de gaz à effet de serre, suite à l'accord de Kyoto : les techniciens 3C peuvent ainsi utiliser leur tablette Xplore pour gérer de façon instantanée et précise, les liquides frigorigènes durant les opérations de maintenance.

Prochain objectifs

Généraliser les tablettes Xplore comme standard unique et déployer la nouvelle GMAO pour l'ensemble des techniciens

Bien que 3C se considère comme un « pionnier de la mobilité » dans le secteur de la maintenance industrielle, la société reste en permanence en veille technologique et ouverte aux innovations. Afin de soutenir la croissance de l'entreprise et l'évolution des besoins clients, 3C cherche en permanence des pistes d'améliorations en termes de productivité, de sécurité, de flexibilité, de rapidité et d'efficacité. C'est pourquoi 3C a décidé en août 2017 d'investir dans des plateformes mobiles durcies de haute performance et d'améliorer l'application GMAO pour étendre son périmètre d'exploitation.

Sur les conseils de Yatoo, 3C a choisi de passer aux tablettes Xplore XSLATE B10 entièrement durcies. La société déploie actuellement plus de 100 unités de ces tablettes à base de processeur Intel® pour ses techniciens de maintenance, ce qui leur permettra de tirer pleinement parti de la solution de workflow récemment mise à jour.

Interrogé sur cette décision, JP Edom précise que la légèreté de la XSLATE B10 alliée à un niveau de durcissement optimal - le critère numéro un pour lui - pour une autonomie maximale et d'excellentes performances techniques, (avec son performant module 4G, indispensable pour le mode désynchronisé de l'application de maintenance), ont fait la différence. Le XSLATE B10 dispose également d'un format d'affichage 16:9, qui prend en charge la présentation en mode portrait des données et la visibilité en plein écran des formulaires, un véritable atout pour les techniciens. L'option de poignée rotative du XSLATE B10 a également été un avantage déterminant lors de l'évaluation par les utilisateurs, tout comme la caméra intégrée qui offre la possibilité de prendre des photos des équipements in situ, avant et après les interventions. En outre, les tablettes durcies Xplore F5 et Xplore XSLATE B10 utilisent toutes deux le système d'exploitation Windows®, ce qui a permis de dispenser les utilisateurs de toute formation complémentaire lors du renouvellement de la flotte.

« Nous serons en mesure de migrer facilement entre cinq à six tablettes par jour, en tenant compte des contraintes de l'équipe technique », analyse JP Edom. « Notre transition opérationnelle sera donc très rapide. »

Au-delà de 2018, 3C espère étendre la mobilité sur les autres départements.

« Nous étions les pionniers de la mobilité dans le secteur de la maintenance des cuisines industrielles, mais nos concurrents rattrapent leur retard. Nous devons continuer à innover. La satisfaction client est pour nous un défi quotidien. C'est à nous de trouver de nouvelles voies pour maintenir notre compétitivité. Nous recherchons, au quotidien, comment tirer, encore et toujours, le meilleur parti des tablettes durcies Xplore afin d'augmenter notre productivité, notre sécurité, notre efficacité. La refonte de notre GMAO en 2018 jouera également un rôle prépondérant dans notre recherche d'excellence ».

3C envisage également une expansion dans d'autres régions ce qui nécessite d'avoir, comme socle commun, un Système d'Information agile et robuste.

« La maintenance ne représente que 40% de notre chiffre d'affaires, alors pourquoi ne pas étendre les solutions mobiles au sein de 3C à d'autres services ? Nous avons une équipe qui gère les projets d'installation de cuisines professionnelles et travaille pour cela en étroite collaboration avec les principaux acteurs de la construction utilisant de plus en plus les méthodes de Modélisation des Informations du Bâtiment (BIM). Avec une tablette durcie XSLATE R12 de Xplore, par exemple, nos chefs de projet pourraient facilement s'insérer dans la chaîne numérique, échanger, participer et gagner en productivité. Une idée qui est à l'étude pour les mois à venir », poursuit JP Edom.

« Nous avons tous les éléments (solution mobile, expertise et réputation) pour que notre entreprise reste un leader dans le domaine des cuisines industrielles et conserve son statut d'avant-gardiste », conclut JP Edom.