

DÉPANNEURS
**GÉREZ-VOUS
VOTRE ACTIVITÉ
DE LA FAÇON LA
PLUS EFFICACE
POSSIBLE ?**



INTRODUCTION

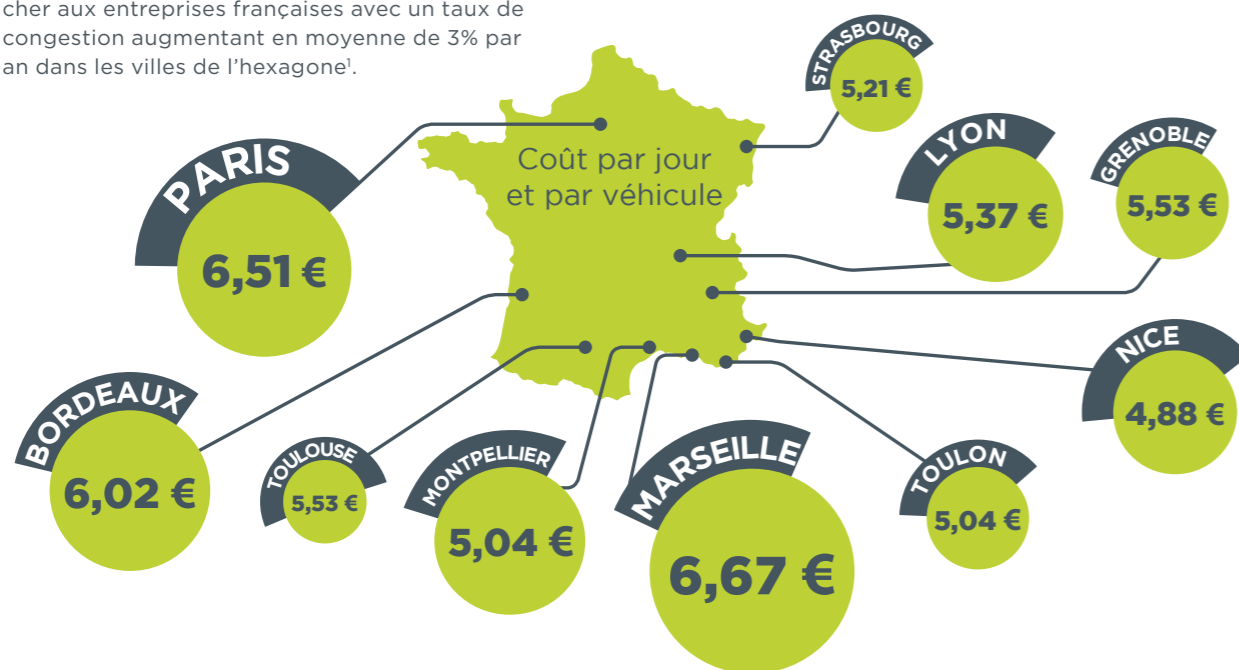
Le dépannage a toujours été une activité difficile. Entre les conducteurs en colère et frustrés, les conditions routières dangereuses et la circulation, ce secteur ne ressemble à aucun autre. Et si vous ajoutez à cela les pressions économiques subies par les petites entreprises et les relations difficiles avec le marché de l'assurance, vous comprendrez que les dépanneurs et les propriétaires de sociétés de dépannage ne savent plus où donner de la tête. C'est là qu'il convient de séparer le bon grain de l'ivraie. Les propriétaires de sociétés de dépannage qui sont intelligents, efficaces et qui utilisent la technologie à leur avantage peuvent non seulement survivre à une conjoncture commerciale difficile, mais ils peuvent aussi en profiter pour prospérer.

La plupart des opérations de dépannage utilisent depuis plusieurs années les systèmes de suivi par GPS. Connaître la position de ses véhicules à tout moment afin de pouvoir les diriger rapidement et efficacement sur les lieux d'un dépannage est le principal enjeu de ce secteur. Il n'en demeure pas moins que les logiciels GPS ont évolué ces dix dernières années et offrent désormais aux dépanneurs bien plus que la simple localisation de leurs véhicules et conducteurs. Les solutions de gestion de flotte nouvelle génération telles que la plateforme WEBFLEET de TomTom Telematics confèrent des avantages à l'ensemble de votre société, du conducteur au coordinateur, sans oublier la direction. Utilisée à bon escient, la gestion de flotte peut vous aider à répondre plus rapidement aux demandes d'intervention, à fournir un meilleur service clientèle lorsque vous êtes sur les lieux, à gérer votre société plus efficacement, à entretenir vos véhicules de façon rentable et à améliorer les comportements de conduite de votre flotte.

DES DÉLAIS DE RÉPONSE RÉDUITS

LE COÛT DES EMBOUTEILLAGES

Les embouteillages coûtent de plus en plus cher aux entreprises françaises avec un taux de congestion augmentant en moyenne de 3% par an dans les villes de l'hexagone¹.



Être coincé dans les embouteillages est la pire chose qui puisse arriver. Cela affecte la productivité de l'employé et nuit fortement à la qualité de votre service et à votre planification. Pour un dépanneur, arriver rapidement sur les lieux de l'intervention peut faire toute la différence sur le résultat final et cela permet de réduire la frustration du client. Pour les sociétés opérant à Marseille, Paris et Bordeaux, les villes les plus embouteillées de France, il est plus qu'indispensable de disposer d'informations précises

sur la circulation. A Paris par exemple, la durée globale d'un trajet est augmentée en moyenne de 38% prolongeant le temps passé sur la route de 40 min ce qui couterait 6,51 € par véhicule et par jour pour les entreprises.

La clé est avant tout d'éviter les embouteillages, ce qui pose quelques difficultés lorsque votre activité consiste à arriver sur les lieux de la panne ou de l'accident d'un véhicule. La plateforme WEBFLEET



tire parti d'un réseau complexe de données sur la circulation en temps réel et a recours à des algorithmes de calcul avancés pour communiquer des informations extrêmement précises sur la circulation aux conducteurs. Ils peuvent même être alertés des situations de talonnage de véhicules, qui pourraient les forcer à freiner soudainement.

Grâce à l'affichage du trafic en temps réel de WEBFLEET, qui aide à prévoir les embouteillages avec précision et à les éviter, les dépanneurs disposent des outils nécessaires pour contourner les bouchons et ralentissements. Même les routes barrées ne sont plus un problème, puisque le logiciel de gestion de flotte nouvelle génération WEBFLEET les détecte et prévoit un autre itinéraire proche, y compris si le véhicule est contraint de passer par certaines routes. En plus de la circulation, la plateforme tient compte des feux rouges, des intersections très fréquentées et des autres obstacles sur la route.

¹ Ces chiffres ont été déterminés par les calculs suivants : Exemple de Paris : 40 (le temps perdu dans les embouteillages par jour) ÷ 60 minutes x 9,76 (SMIC horaire selon le Ministère du travail au 1er janvier 2017 : <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A11216>) = 6,51

UN SERVICE CLIENTÈLE AMÉLIORÉ

Les conducteurs tombés en panne ou victimes d'un accident sont déjà en colère. La gestion de flotte peut apaiser la frustration d'un client, car en utilisant la technologie télématique, vos coordinateurs pourront faire arriver les dépanneuses plus rapidement jusqu'au véhicule du client. WEBFLEET contribue à accroître la visibilité de l'emplacement des conducteurs et des véhicules d'une société de dépannage. Cela permet de réduire le temps d'attente sur le bord de la route et d'améliorer la communication entre l'équipe de coordination et la personne qui appelle. Les clients qui attendent une intervention peuvent alors connaître l'heure d'arrivée précise et réaliste de la dépanneuse. WEBFLEET fournit également aux sociétés de dépannage une piste d'audit très précise des activités réalisées par leurs conducteurs sur la route, ce qui s'avère utile au moment de la facturation.





UNE MEILLEURE VISIBILITÉ DE L'ACTIVITÉ

Lorsque vous savez où se trouvent vos employés sur la route, vous pouvez prendre des décisions plus efficaces et mieux gérer leur temps. Une coordination efficace permet à une dépanneuse de répondre à quelques appels supplémentaires par jour, ce qui peut se traduire par une augmentation du chiffre d'affaires. La technologie télématique offerte par une solution de gestion de flotte permet également de suivre la prise de force, pour que les dépanneurs puissent surveiller les comportements des véhicules et relier l'activité des conducteurs et des véhicules aux appels gérés par l'équipe de coordination. Cela aide à éliminer les dépannages

fantômes et à parvenir à une déclaration honnête des activités des conducteurs. Les rapports générés par les solutions de gestion de flotte nouvelle génération d'aujourd'hui permettent aux dépanneurs de bénéficier d'informations clés les aidant à prendre de meilleures décisions commerciales. De plus, des intégrations très solides permettent aux sociétés de dépannage de transférer ou d'associer les données issues de leur solution de gestion de flotte à des données provenant d'autres applications back-office sur lesquelles s'appuie le secteur, comme S2R, GTIR ou Mondial Assistance.

UN ACCOMPAGNEMENT CONTINU POUR UN STYLE DE CONDUITE PLUS SÛR

Les pressions exercées par les assurances sur l'ensemble du secteur de dépannage poussent les dépanneurs à s'assurer que leurs conducteurs adoptent un comportement irréprochable et respectent constamment le Code de la route. Mais il est simplement impossible pour un propriétaire ou un exploitant d'entreprise de garder un œil sur tous ses conducteurs en même temps. Les solutions de gestion de flotte nouvelle génération telles que WEBFLEET offrent une réponse unique à ce problème. En plus des fonctionnalités GPS qu'elles proposent dans l'habitacle, elles apportent des conseils en temps réel aux conducteurs. C'est comme si le patron du conducteur se trouvait à côté de lui, sur le siège passager. Les conducteurs reçoivent des commentaires avant, pendant et après leur journée de travail, les alertant ainsi de tout problème de conduite, comme une conduite agressive, des prises de virages brutales ou un freinage brusque. Les signaux sonores et visuels émis par la solution de gestion de flotte et la connectivité Bluetooth® éliminent également les distractions pour les conducteurs tout en leur permettant de garder un œil sur la route et les mains sur le volant. La navigation satellite de la solution de gestion de flotte permet aux conducteurs d'être toujours informés de la limite de vitesse pour qu'ils la respectent.

Travailler dans le secteur du dépannage et de la réparation est suffisamment difficile aujourd'hui. Les propriétaires d'entreprises doivent s'efforcer constamment d'être plus efficaces et productifs pour assurer le bon déroulement de leurs activités et réduire la frustration de leurs clients. Mais avec tous les avantages qu'offre la gestion de flotte nouvelle génération, il serait dommage de ne pas envisager d'aller au-delà des fonctionnalités GPS.



