

GeoConcept aide APC-MGE à **planifier les tournées** de ses techniciens mobiles

APC-MGE a choisi GeoConcept, concepteur leader de technologies d'optimisation cartographique, pour doter son service client d'un puissant outil d'aide à la planification



Le challenge mobilité d'APC-MGE en France : la planification de 30 000 interventions annuelles !



APC-MGE : la naissance d'un leader mondial de l'énergie sécurisée

En Février dernier, Schneider Electric a annoncé le rapprochement d' APC (American Power Conversion) et de MGE UPS Systems au sein d'une nouvelle division : « *Critical Power and Cooling Services* » de Schneider Electric. La division propose la gamme de solutions la plus complète du marché, destinée à sécuriser les systèmes et applications informatiques, industrielles et domestiques critiques.

Quelques chiffres... :

- 2.4 milliards d'euros de CA
- 12.000 employés
- Une présence dans plus de 100 pays

Numéro 1 mondial pour les services liés à l'efficacité énergétique, APC-MGE doit répondre aux demandes

d'assistance de ses clients 24h/24h avec un niveau de qualité irréprochable, se traduisant par une haute disponibilité de ses équipes techniques.

Avec plus de 30 000 interventions annuelles, APC-MGE doit donc pouvoir se reposer sur un outil prenant en compte l'ensemble des paramètres nécessaires pour répondre efficacement aux demandes des clients. Tout service client intervenant sur le terrain est en effet confronté à une double problématique :

- **Optimiser la planification des visites de maintenance**, en fonction de l'engagement contractuel, de la disponibilité des équipes compétentes et éviter les déproductivités (éviter que 2 techniciens ne se croisent, ...) et
- **Répondre avec un maximum de réactivité aux perturbations de planning** que représentent les pannes et autres interventions urgentes.

APC-MGE a donc recherché une solution qui lui permette de maximiser la disponibilité électrique, tout en veillant à la criticité des charges.

Process d'intervention

Pour toute demande d'assistance, le client dispose d'un numéro de téléphone unique 24h/24, le 0825 333 225. Sa demande est alors qualifiée par un superviseur de secteur qui a en charge un territoire et une douzaine de techniciens: Les aspects pris en compte sont d'ordre technique (objet de l'appel, diagnostic téléphonique, aide à l'exploitation, historique de l'équipement, moyens à déclencher, pièces de rechange à approvisionner ...) et administratif (sous garantie, sous contrat, type de contrat, devis à réaliser...)

Cette qualification débouche sur une résolution téléphonique ou sur la planification d'une intervention intégrant la compétence du technicien MGE, sa situation géographique, son expérience et les éventuels aspects légaux ou contractuels (délai d'intervention, habilitation spécifique, plan de prévention, ...)

