

Avec Webfleet, notre entreprise a réussi sa transition digitale.

Volker Hörning,
responsable de la gestion de la flotte chez
Bischof-Heizung GmbH & Co. KG



NOS CLIENTS TÉMOIGNENT

Disponible à tout
moment pour toutes
les interventions en
matière de chauffage,
de sanitaires et de
systèmes d'économie
d'énergie

La croissance de
l'entreprise
nécessite une
transition vers
le digital

L'entreprise

Bischof-Heizung propose à ses clients un large éventail de prestations de services dans les domaines du chauffage, du sanitaire et des systèmes d'économie d'énergie, non seulement pour les installations chez des particuliers, mais aussi pour des structures plus importantes telles que des installations industrielles, des cliniques ou des écoles. Pour garantir une intervention rapide à tout moment, l'entreprise **déploie sept techniciens** terrain, auxquels s'ajoutent, si nécessaire, **trois maîtres artisans** en service client.

Les enjeux

Comme beaucoup d'entreprises artisanales de taille moyenne, Bischof-Heizung a longtemps pu s'appuyer sur des outils analogiques pour gérer sa flotte. Si cette organisation fonctionnait encore à l'époque où la petite entreprise employait seulement trois techniciens permanents pour le service client, la croissance de la société a rapidement nécessité une adaptation. En effet, avec davantage de collaborateurs sur le terrain, les tâches administratives ont également augmenté, que ce soit en lien avec la gestion des interventions, avec le besoin accru de communication avec les clients ou encore avec la gestion appropriée des situations complexes de circulation et la planification de la maintenance des véhicules. « Nous avons les moyens et la volonté de nous développer, mais cette évolution nécessitait un passage au numérique. À partir d'une certaine taille, il n'était plus possible de gérer l'entreprise de manière analogique », explique Volker Hörning, responsable de la gestion du parc automobile chez Bischof-Heizung GmbH & Co. KG.



L'ENTREPRISE

Gestion
automatisée des
missions avec
Webfleet

La solution

L'entreprise a décidé d'adopter Webfleet, l'une des solutions leader de télémétique embarquée du marché, afin d'opérer une transition vers une gestion de flotte digitalisée.

Volker Hörning ne regrette pas ce choix. Aujourd'hui, la gestion des interventions de Bischof-Heizung est entièrement automatisée. « Nos techniciens reçoivent chaque jour leurs missions directement sur le terminal conducteur installé dans leur véhicule. Les réunions matinales avec les répartiteurs appartiennent au passé », précise Hörning.

De plus, l'entreprise utilise Webfleet pour communiquer de manière constructive et factuelle avec ses employés lors de situations délicates. « Nous utilisons Webfleet pour analyser régulièrement le comportement de conduite de nos techniciens ». Les excès de vitesse sont souvent dus à une surcharge de travail. « Par conséquent, il est important pour nous d'avoir un outil qui nous permet de détecter les signes de stress. Nous pouvons ainsi proposer à nos collaborateurs d'en discuter. Il s'agit également de la mission que nous nous sommes fixée en tant qu'employeur responsable ».

Suivi en temps
réel de la flotte

Même lorsqu'il s'agit de traiter les réclamations des clients, Bischof-Heizung fait confiance à Webfleet. L'entreprise peut en effet suivre à tout moment la position de ses véhicules et informer immédiatement ses clients de leur emplacement en temps réel et de leur heure d'arrivée à destination. Volker Hörning explique : « Nous voyons non seulement où se trouvent nos véhicules à un moment donné, mais nous pouvons également suivre où ils se trouvaient et à quelle heure ». Cela s'avère utile lorsque les clients remettent en question les heures de travail des techniciens et refusent de payer leurs factures. « Dans de telles situations, nous pouvons prouver de manière incontestable grâce à Webfleet à quelle heure nos collaborateurs sont arrivés sur le lieu d'intervention et présenter des données factuelles à nos clients ».

La prochaine
étape ?
La télémétique
vidéo

Un autre avantage de Webfleet, selon Volker Hörning, est l'adaptation progressive des services en fonction des besoins et de l'évolution de l'entreprise. Il mentionne comme exemple Webfleet Vidéo :

« Nous allons progressivement installer des caméras embarquées dans tous nos véhicules. Nous souhaitons ainsi assumer encore mieux notre responsabilité vis-à-vis de nos collaborateurs ».