

# UN RESPECT SYSTEMATIQUE DU DELAI DE 5 MIN IMPOSE PAR LES ASSISTEURS

Denis Benard, Dirigeant des Dépannages BENARD

Sté SEB - BENARD  
Dépannage Remorquage V.I. PI



## NOS CLIENTS TÉMOIGNENT

30 ans au service du  
dépannage ;  
50 dépanneuses

### L'organisation

Entreprise familiale, les Dépannages Benard existent depuis plus de 30 ans, et comptent aujourd'hui près d'une cinquantaine de dépanneuses. Avec leurs 35 chauffeurs et les 15 collaborateurs basés sur site à Vitry-sur-Seine (94), Denis et Margaret Benard ont su, au fil des années, développer et pérenniser leur activité.

Elle se répartit autour de trois missions : le dépannage sur un tronçon d'autoroute défini, la fourrière et le dépannage auprès des clients des quinze assistants opérant en France. Cette dernière activité nécessite une organisation sans faille, comme l'explique Denis Benard, dirigeant fondateur de l'entreprise : « lorsque nous recevons les ordres de missions de la part des assistants, nous ne disposons que de 5 minutes pour y répondre, l'accepter ou non, et donner un délai d'intervention. Un laps de temps durant lequel nous devons identifier les dépanneurs disponibles et les plus proches du lieu d'intervention, attribuer la mission et adresser les informations à la société d'assistance et au client ».

Réactivité et rapidité sont donc indispensables à la bonne marche des activités de Benard Dépannages, et pas seulement sur la route !

Un service client  
irréprochable

### Les enjeux

Avec pour objectif de gagner en rapidité, l'entreprise décide en 2009 de supprimer les ordres d'intervention sous format papier et d'équiper les dépanneuses de terminaux professionnels.

« Il était impératif pour nous de disposer de matériels fiables, car de ces terminaux dépend ensuite l'ensemble du processus de dispatch et d'attribution des missions », précise Denis Benard. « Un terminal dysfonctionnant empêche la géolocalisation de la dépanneuse, complique la tâche du dispatch et surtout ne permet pas d'attribuer le véhicule le plus proche ou le plus adapté à une mission ».

« Notre premier client est l'assistant, nous devons être capables de leur donner des informations exactes, précises et claires sur les interventions que nous prenons en charge. Ils doivent eux aussi, par notre intermédiaire, proposer un service client irréprochable à leurs sociétaires », ajoute-t-il.



## NOS CLIENTS TÉMOIGNENT

Un interfaçage simple  
avec les outils utilisés par  
les assistants

Des informations fiables  
et précises

Des échanges simplifiés  
entre le bureau,  
la dépanneuse, l'assistant  
et le client

### La solution

Après avoir étudié les solutions du marché, et testé certaines d'entre elles, les Dépannages Benard choisissent de faire confiance à Webfleet Solutions. Les 48 dépanneuses sont équipées d'un boîtier LINK 410 et d'un driver terminal TomTom PRO, le tout relié à la plateforme WEBFLEET, permettant à l'équipe sur site de bénéficier en temps réel de remontées d'informations du terrain (les données étant rafraîchies automatiquement toutes les minutes). La plateforme de Webfleet Solutions est également interfacée avec la solution UNICAR, développée par l'intégrateur S2R, permettant aux assistants de communiquer avec les dépanneurs et de leur attribuer les missions.

Les bénéfices sont immédiats : le délai de 5 minutes imposé par les assistants est largement et systématiquement respecté, et les informations qui leur sont fournies sont fiables et précises. Le sociétaire reçoit ensuite par SMS l'heure d'arrivée du dépanneur, son nom et son numéro de téléphone. Pour l'équipe de dispatch des Dépannages Benard, la tâche est indéniablement facilitée ; Denis Benard en donne un exemple : « l'attribution d'un véhicule sur une intervention ne se fait pas uniquement selon un critère géographique. Nous devons prendre en compte la disponibilité du chauffeur au moment où l'ordre de mission arrive, le temps de parcours prenant en compte la circulation, ainsi que le type de véhicule en panne ou accidenté et la typologie du terrain. Selon que le véhicule soit par exemple retourné, ou situé dans un sous-sol ou encore qu'il s'agisse d'un poids-lourd, nous n'enverrons pas le même type de dépanneuse ». Les fonctionnalités avancées de WEBFLEET couplées au terminal installé dans le véhicule tiennent compte de l'ensemble de ces critères et permettent au dispatch de faire immédiatement le bon choix.

Autre bénéfice : les chauffeurs n'ont plus besoin de se servir de leur téléphone pour échanger avec le siège et noter les informations relatives à leur prochaine intervention. Toutes les données sont envoyées au driver terminal TomTom PRO, qui calcule ensuite automatiquement l'itinéraire à emprunter pour rejoindre au plus vite le lieu de l'intervention. Un avantage évident lorsque l'on est au volant ! La solution permet également de garder les traces de toutes les missions, ainsi que des échanges sur chaque intervention et des trajets empruntés par les chauffeurs : un point important en cas de litige avec un client ou un salarié. Côté prise en main, les chauffeurs n'ont eu aucune difficulté, l'outil étant très simple à appréhender et à utiliser. La plupart d'entre eux étaient par ailleurs familiarisés avec l'ergonomie intuitive, utilisant déjà les outils GPS de la marque. Autre avantage apporté par la solution : l'image de marque. « Ce n'était absolument pas au départ l'un de nos objectifs, mais les retombées en termes de crédibilité sont bien là et très positives ; le fait d'utiliser des outils Webfleet Solutions a renforcé notre image de professionnels auprès de nos clients et partenaires ».