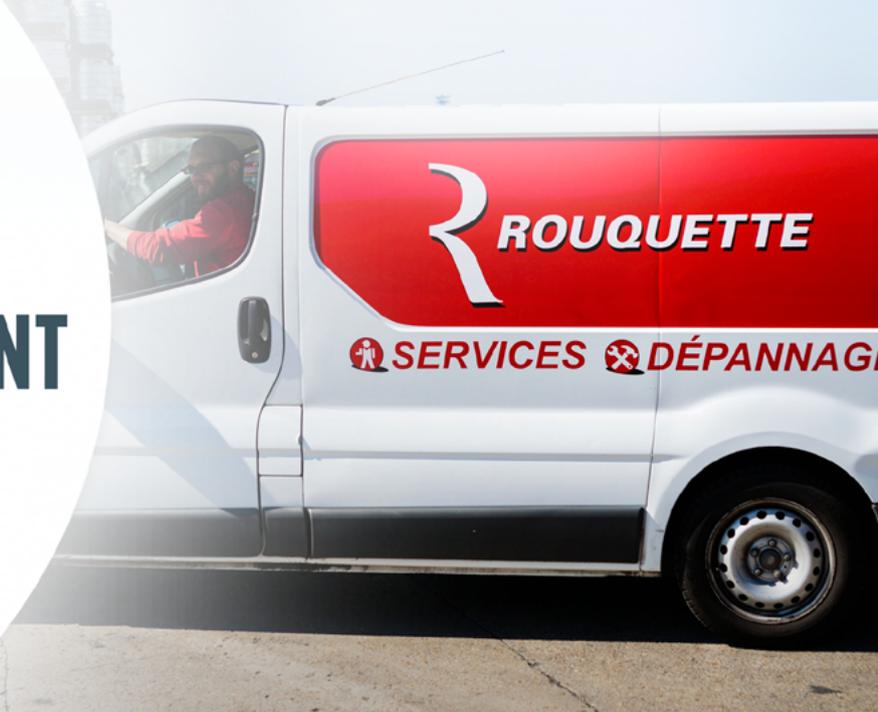


# OPTIMISER NOS INTERVENTIONS TOUT EN AUGMENTANT LA SATISFACTION CLIENT

**Julien Havard**, Directeur des Opérations  
du groupe Rouquette



## NOS CLIENTS TÉMOIGNENT

Notre différence réside  
dans le service que nous  
apportons à nos clients

Notre objectif est de gagner  
en réactivité et de garantir  
un temps d'intervention le  
plus rapide possible

### L'organisation

Depuis 1947, le groupe Rouquette construit son histoire autour d'une passion : la Boisson. Indépendant depuis sa création, le groupe distribue des boissons et de l'épicerie en région parisienne et dans le nord de la France (Oise, Somme), auprès des cafés, hôtels et restaurants.

Il possède également une activité de production de bière et de cidre, basée en Picardie, ainsi qu'un vignoble dans le Var.

### Les enjeux

“ Notre métier est un métier de distributeur, notre différence réside donc nécessairement dans le service que nous apportons : livrer en temps et en heure, ne pas faire d'erreur au niveau de la commande ou encore intervenir le plus rapidement possible dans le cas d'un problème technique sur une machine ” explique Julien Havard, Directeur des Opérations du groupe Rouquette. C'est sur ce dernier point que le groupe a souhaité, il y a un peu plus d'un an, optimiser son service client.

L'une des particularités du groupe consiste en effet à installer, maintenir et dépanner les machines à café et les tirages pression : ce sont des matériels très particuliers, qui nécessitent une compétence toute particulière, et surtout qui ne peuvent pas rester en panne très longtemps, sous peine d'un préjudice important pour le cafetier ou le restaurateur. “ Il n'est pas concevable que l'un de nos clients reste plusieurs heures au milieu de l'été avec un tirage pression qui ne fonctionne plus, et de fait sans pouvoir fournir des bières à ses clients. Idem pour un cafetier qui voit sa machine à café s'enrayer à 7h le matin..., précise Julien Havard. En nous équipant d'un outil fiable de gestion de flotte, notre objectif était clair : gagner en réactivité et garantir à nos clients un temps d'intervention le plus rapide possible ”.



## NOS CLIENTS TÉMOIGNENT

Nous réalisons davantage d'interventions sans aucune conséquence sur la qualité des dépannages effectués

Nous avons gagné en souplesse et en réactivité lors des imprévus et des pics d'activité saisonniers

### La solution & les bénéfices

En juin 2013, le groupe Rouquette choisit d'équiper ses 20 techniciens d'une solution Webfleet Solutions composée d'un boîtier placé dans chaque véhicule et relié à la plateforme WEBFLEET au siège. Les bénéfices sont immédiats : sachant en temps réel où se trouvent les véhicules, le siège peut affecter les interventions de manière optimale, en missionnant le technicien le plus proche ou disponible.

“ La visibilité apportée par l'outil WEBFLEET nous permet d'optimiser notre temps, nous évitant d'appeler chaque technicien pour savoir où il se trouve et où il en est de son intervention. La carte de situation des véhicules étant d'une grande lisibilité, le processus d'affectation des interventions s'en trouve grandement facilité ”. Autre avantage de l'optimisation de ce processus, les techniciens sur le terrain peuvent réaliser davantage d'interventions et satisfaire un plus grand nombre de clients, sans aucune conséquence sur la qualité des dépannages effectués.

Un outil qui se révèle d'autant plus important lors des pics d'activité saisonniers : l'été par exemple, ou à l'occasion d'événements comme la Fête de la Musique, qui nécessitent une équipe d'astreinte, tant au niveau des techniciens que du siège. “ Ce sont alors des personnes différentes qui doivent attribuer les missions, et un outil comme WEBFLEET nous fait gagner un temps précieux. Précieux pour nous, mais aussi et surtout pour nos clients ”.

A posteriori, l'outil permet également d'analyser en détail le parcours des techniciens, pour pouvoir ensuite améliorer leur temps de trajet et affiner le périmètre du secteur dont ils ont la charge. “ On peut par exemple décider d'attribuer un client X à un technicien plutôt qu'à un autre, car il sera plus accessible pour lui, alors qu'en se basant uniquement sur une carte et sur un nombre de kilomètres, il aurait été attribué à un autre technicien ”.

Prochaine étape pour le groupe Rouquette : “ nous n'utilisons pour le moment qu'une partie des nombreuses capacités de cet outil ; notre objectif est d'aller encore plus loin dans les mois à venir en permettant à nos techniciens de recevoir leurs fiches d'intervention directement sur le driver terminal Webfleet Solutions, dans le véhicule ”, conclut Julien Havard.

### Le groupe Rouquette, c'est aujourd'hui :

- un chiffre d'affaires de plus 90 millions d'euros
- plus de 1700 références de produits
- environ 100 fournisseurs partenaires
- plus de 20 000 m<sup>2</sup> de surface de stockage
- plus de 300 collaborateurs