

STUDY CASE TERUSUS :

SOCIÉTÉ DE SERVICES LEADER SUR LE MARCHÉ DES OPÉRATEURS ET FOURNISSEURS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS.



> LE POLE MAINTENANCE DE TERUSUS S'ÉQUIPE DE MOBINOME AFIN DE MONITORER EN TEMPS RÉEL LE TECHNICIEN LE PLUS PROCHE DU SITE NECESSITANT UNE INTERVENTION RAPIDE.

« Avec Mobinome, les chefs de projets des différents pôles disposent d'une visibilité sur la disponibilité de nos techniciens spécifiques. Nous avons une vision de leur planning et savons où ils se trouvent en temps réel ou en planification future. Nous pouvons facilement les diriger vers une intervention ou les allouer à un chantier en fonction de la proximité, de la langue parlée et des compétences techniques requises. Avant Mobinome, on travaillait avec des fichiers Excel ! ».



Basée à Zaventem, TerUsus, qui fêtera cette année ses 11 ans d'existence, est une société spécialisée dans la fourniture de services opérationnels et de support pour les opérateurs télécoms et leurs équipementiers.

TerUsus offre des solutions complètes et un support technique à des clients tels que Mobistar, Tech Mahindra, Alcatel-Lucent, Astrid (réseau mobile gouvernemental), Base, Huawei, Ericsson, ...

TerUsus est active dans de nombreux domaines: l'acquisition de sites : engineering et conception, la maintenance : environnement et technique (installations électriques - airco-escalade), l'assistance au déploiement de nouveaux sites, l'assistance (sharing, raccordement haute tension, transmission), le management de sites, le conseil (organisation, consultance), les audits et contrôles

techniques, les solutions de couverture indoor, les « drive tests » et l'optimisation de réseau.

Nous avons rencontré Olivier Tronché, son dirigeant, qui nous explique en quoi Mobinome les assiste désormais dans la gestion quotidienne de leurs activités.

Olivier, pourquoi avoir choisi une application mobile pour gérer vos ressources humaines ? Quels étaient vos besoins ?

O.T : Nous avons 3 grands pôles d'activités pour nos clients : l'activité roll-out soit l'acquisition de sites (recherche de nouveaux emplacements, édition et obtention des permis, ce qu'on appelle chez nous les « dossiers santé »), une activité de maintenance de réseau physique (maintenance

« Nous voulions un système proposant une vue globale en temps réel de nos ressources, et permettant une gestion analytique de nos projets ».

des équipements des pylônes, tonte de pelouses, ...), et une activité de contrôles des sites (inspection des installations, conformité au cahier des charges et vérification de la couverture réseau : en voiture, à pied, ou à vélo !). Par périodes, que ce soit au cours de l'année, ou dans le « life cycle » d'un opérateur, nous avons des pics d'activités (exemple : dans le cas d'un upgrade de réseau comme le déploiement de la 4G). Notre équipe est donc fluctuante, étant régulièrement composée d'une quarantaine de personnes, et jusqu'à plus d'une soixantaine de personnes à temps plein selon l'activité. On travaille sur toute la Belgique.

Certaines de nos activités demandent la présence d'une équipe ou d'un intervenant sur site pour quelques heures, ou pour 2-3 jours, variant du type d'intervention à effectuer. Chaque opérateur détient en moyenne 4000 installations (quelques sites étant communs à plusieurs opérateurs).

D'où la recherche d'un outil de planification pour cette partie maintenance. Le timing pour intervenir en urgence est essentiel, nous devons être réactif, nous souhaitons pouvoir monitorer en temps réel le technicien le plus proche du site demandant une intervention. Nous voulions un système proposant une vue globale et en temps réel de nos ressources. Jusqu'alors, une employée encodait dans un fichier Excel nos ressources et leurs affectations de chantier. Hors, il s'avérait qu'il n'était pas toujours à jour.

Nous avons donc rencontré plusieurs prestataires proposant des outils de planification du personnel. Mobinome s'est avérée être l'application avec une approche de planification et de gestion des heures la plus adaptée à notre besoin. Et seul ce module nous intéressait pour notre utilisation car pour nos devis et contrats, ou l'édition de rapports, nous sommes tenus d'utiliser des systèmes différents propres à chacun des opérateurs.

Comment s'est déroulée l'implémentation de Mobinome au sein de la société ?

O.T. : Nous avons testé l'application en version classique. Rapidement, BSide a adapté Mobinome pour TerUsus. Les 4000 adresses existantes des sites de nos opérateurs étant des « codes sites », comprenant une série d'informations essentielles pour nos techniciens : adresse physique, type et conditions d'accessibilité, ... ont été implémentées dans l'application par les développeurs de Mobinome. TerUsus a signé un contrat pour lequel nous intervenons pour l'opérateur historique KPN en Hollande. Là aussi, les informations ont été encodées rapidement pour qu'on puisse être actif tout de suite avec l'application sur ces chantiers. Tout changement ne se fait pas du jour au

lendemain. Nous apprenons à changer nos habitudes pour ne pas avoir d'outil double et utiliser pleinement l'application. L'avantage de Mobinome est son intuitivité, nous n'avons pas rencontré de difficultés particulières. Il n'a pas été nécessaire de prévoir une véritable formation. Nos techniciens prenaient déjà des photos auparavant et étaient déjà équipés de smartphones. On leur a expliqué comment l'application fonctionnait, et la prise en charge s'est faite au fur et à mesure sur le terrain.

Concrètement, comment TerUsus utilise l'application ?

O.T. Cela fait maintenant une petite année qu'on a pris en main l'application. On alloue des tâches aux techniciens, mais ceux-ci disposent également d'une vision de toutes les tâches sur lesquelles ils sont susceptibles d'intervenir. Le technicien sait donc où il doit se rendre en début de journée, et les chantiers qu'il aura à réaliser. Un technicien qui termine sa journée à 14h peut regarder s'il y a une intervention « panier des tâches » à effectuer dans la zone où il se trouve et peut se l'affecter. Cela permet de réduire les distances d'intervention, d'être plus efficace et réactif. On sait qui est où, à quel endroit, en temps réel ! Top !

Que représente Mobinome pour TerUsus ? Quelques mots sur l'application ?

O.T. : Cela nous permet d'avoir une meilleure visibilité. Nous familiarisons nos employés à utiliser cette application, qui devient notre outil. Nous pourrions déployer l'application dans le futur pour d'autres contrats ou projets spécifiques demandant de la prise de photos, la réalisation d'une check-list, l'édition de rapports. Tout dépend de nos projets et de ce qui est convenu pour l'opérateur. Les missions sont variées. Parfois, nous fournissons le matériel, parfois c'est eux qui le fournissent. Notre activité varie en fonction des contrats, et du pôle d'activité. Nous avons quelques idées qui demanderont peut-être des besoins de développement spécifique. Mobinome a l'avantage d'être flexible et modulable. Nous joindrons peut-être d'autres outils informatiques à Mobinome pour obtenir un flux complet et global. Le but est de gagner en productivité et nous permettre d'être plus moderne. Ce genre d'outils doit servir à tous. Il était d'ailleurs primordial que l'application soit conviviale pour être utilisée efficacement. On pourrait aussi l'utiliser pour gérer notre matériel (remorques, outillage, ...). Mobinome nous offre des possibilités pour le futur ... L'histoire n'est pas terminée !

Propos recueillis par Florence Wérior, copywriter BSide

27 août 2019

#GESTIONPERSONNEL #PLANNING #TACHES #GEOLOCALISATION #PHOTOS
#GESTIONANALYTIQUEPROJETS #RH



info@mobinome.com



069 68 46 70



10, rue du follet 7540 Kain