



MECAPLANNING :

UN ATELIER TOUT EN TRANSPARENCE

CFAO Automotive a adopté il y a quelques mois un nouveau logiciel de gestion de la charge atelier et de l'interface client, « Mecaplaning ». Muni de cet outil, le réseau continue sa quête pour plus d'efficacité.

« **N**ous travaillons sur la notion d'efficacité dans l'atelier depuis quelques années. Après avoir déployé le programme 'Mon parcours de l'efficacité', les outils informatiques du Groupe ont convergé », explique Jean-Christophe Mercier, directeur Pièces, Services et Plans Qualité chez CFAO Automotive. Dernière innovation en date ? Le lancement de « Mecaplaning », un logiciel développé par l'entreprise 3D Soft. Sélectionné courant 2012 lors d'un appel d'offres lancé par le Siège, l'outil informatique a su séduire les équipes en s'inscrivant au service du métier. Et à juste titre : déjà utilisé par de grands constructeurs, « il permet aux filiales d'optimiser la structure de l'atelier, tout en améliorant la communication vis-à-vis du client ».

DES TESTS TRÈS CONCLUANTS

Après le succès du lancement d'un pilote sur les sites de Kinshasa et de Lubumbashi

(RDC) en décembre 2012, les ateliers d'Abidjan ont déployé l'outil en mars 2013 en Côte d'Ivoire. « En quelques mois, la capacité d'accueil de l'atelier a augmenté de 25 % : nous sommes passés d'une organisation basée sur Excel à un système totalement automatisé, fiabilisant la prise de rendez-vous », se réjouit Olivier Buisson, Directeur du SAV Toyota d'Abidjan. « La satisfaction de nos clients a également grimpé en flèche ! ». De l'autre côté du monde, en Nouvelle-Calédonie, Mecaplaning a également été adopté : « L'interface est plus simple d'utilisation et plus complète que l'outil que nous avions jusqu'alors. Elle correspond bien à nos besoins », ajoute Benoît Champvillard, directeur Pièces et Services en Nouvelle-Calédonie.

UNE RÉVOLUTION POUR LE FRONT ET LE BACK-OFFICE

Mecaplaning offre avant tout une interface client personnalisée : prise de rendez-vous sur Internet, relance automa-

tique par SMS, écran d'accueil affichant le statut du véhicule... « Nos clients sont fiers de nouvelles technologies et apprécient ces fonctionnalités, qui rendent notre service plus transparent et plus efficace », note Jean-Christophe Mercier. « En interne, l'outil donne également au responsable les moyens de piloter son activité. L'affectation des ressources est optimisée, car l'information est affichée en temps réel sur les écrans ». Si un coup d'œil à ces derniers suffit désormais à connaître l'avancement des réparations et du dossier, chaque client possède aussi une fiche de suivi annotée permettant de répertorier les caractéristiques de son véhicule, de son statut, etc. pour un meilleur suivi. En cas de problème (réparation plus longue que prévue, changement de pièce à prévoir...), ce dernier est même prévenu à l'avance par son conseiller service ! « Cet excellent outil de pilotage suppose néanmoins un coaching des équipes, au-delà de la semaine de formation dispensée par les équipes Mecaplaning », souligne Olivier Buisson. Le logiciel, déjà installé dans une quinzaine d'ateliers, continuera à être déployé progressivement et à évoluer. Il intégrera prochainement un service de réception assistée sur tablette. ■