

Parole d'utilisateur

Témoignage : Gestion intégrée / Mobilité d'entreprise

"Nous avons souhaité mettre en œuvre une solution ERP comprenant la comptabilité, la gestion commerciale, les achats, le stock et la gestion du service après-vente ; Microsoft Dynamics NAV et Windows Mobile répondaient parfaitement à notre besoin."



José Luis Saraiva,
Contrôleur de gestion chez Portalp

Panorama de la solution

En Bref

Créée en 1967, Portalp France est la première entreprise spécialisée dans les ouvertures automatiques au sein du bâtiment. Elle compte 365 collaborateurs répartis dans 29 agences et antennes régionales.

www.portalp.com

Mission

Mettre en œuvre un ERP pour consolider, sécuriser et accéder à l'information même depuis le terrain, faire face à la croissance de l'entreprise tout en permettant aux équipes opérationnelles de gagner du temps.

Enjeu du projet

Répondre aux besoins particuliers du SAV.

Bénéfices

- Unicité de l'information
- Gain de productivité
- Accès aux indicateurs financiers pour piloter la société
- Organisation du service SAV améliorée
- Usage en situation de mobilité

Partenaire

3LI, Rayonnance Technologies



Portalp choisit les solutions de Microsoft pour accompagner sa croissance

Leader hexagonal dans le domaine des ouvertures automatiques, l'entreprise Portalp France a plébiscité l'ERP de Microsoft et son usage mobile pour optimiser la gestion et le traitement de son information.

Première entreprise française d'ouvertures automatiques dans le secteur du bâtiment, Portalp France (365 salariés) fait figure, depuis plusieurs années, de référence en matière d'expertise, d'installation et de service après-vente. Ses clients ? Des entreprises et des maîtres d'ouvrage de toutes tailles appartenant à trois secteurs d'activité principaux : le secteur tertiaire (commerce, immobilier de bureau), la santé (hôpitaux, cliniques, maisons de retraite...) et l'industrie (aéroports, gares, laboratoires...). Afin d'accompagner la croissance de l'entreprise, ses dirigeants ont estimé, courant 2006, qu'il serait pertinent d'optimiser encore davantage la gestion et le traitement de l'information. De quelle façon ? **"Nous avons souhaité mettre en œuvre une solution ERP comprenant la comptabilité, la gestion commerciale, les achats, le stock et la gestion du service après-vente (SAV), et ce, dans nos 29 agences réparties sur l'ensemble de l'Hexagone"**, explique José Luis Saraiva, contrôleur de gestion chez Portalp, en charge du projet.

"Le SAV, particulièrement stratégique chez Portalp, requiert des besoins bien particuliers notamment pour le suivi des contrats de maintenance et des demandes d'intervention, l'affectation et le planning des techniciens, la fiche d'intervention et de facturation", précise Alain Perrot du Vernay, responsable commercial chez 3 LI Business Solutions, qui a accompagné Portalp dans la mise en œuvre de Microsoft Dynamics NAV. L'avantage de cette solution est d'être doté d'un référentiel unique pour l'ensemble des services. **"Les facilités de personnalisation du produit ont ainsi permis d'adapter la solution aux besoins spécifiques de**



Parole d'utilisateur

Témoignage : Gestion intégrée / Mobilité d'entreprise



Portalp. En outre, la solution développée en environnement .NET sous base de données SQL Server met en évidence que le nombre d'utilisateurs a doublé depuis son démarrage.

La mise en œuvre de l'ensemble des modules Back Office (ERP) s'est effectuée en une seule étape. **"Nous avons pour objectif que la population technique de l'entreprise soit connectée en temps réel à notre système d'information dans le cadre de la gestion de sa mission (visite de maintenance et facturation)"**, explique Raphaël Menuet, directeur des activités service chez Portalp. Après avoir défini les besoins selon un cahier des charges, la première maquette de l'ERP a été testée, avec succès, en avril 2008. **"Nous avons ensuite formé les équipes sur le terrain, soit nos 120 techniciens en débutant par nos responsables maintenance régionaux puis nos assistants service SAV (ASAV)."**

Les techniciens connectés à l'ERP en situation de mobilité

Dans un second temps, la démarche a consisté à étendre la solution aux PDA des techniciens de maintenance (il n'existait auparavant que des échanges papier entre le siège et les techniciens). Pas moins de 20 écrans dont l'ergonomie a été particulièrement pensée pour une saisie tactile simple (cases à cocher, menus déroulants) ont été développés sous environnement .NET. **"Cet applicatif a été déployé par la société Rayonnance Technologies sur un outil PDA avec le système d'exploitation Windows Mobile. Le tout étant interfacé sur notre ERP"**, précise le directeur des activités service. **"Après une première phase dans l'environnement Windows Mobile 2003, Portalp a rapidement adopté la version plus récente de Windows Mobile. Une mise à jour, ô combien, vertueuse."** Le bilan des opérations ? Fort satisfaisant aux dires des utilisateurs.



Première entreprise française d'ouvertures automatiques dans le secteur du bâtiment, Portalp enregistre un chiffre d'affaires de 46 millions d'euros en 2007.

Aujourd'hui, 100 % des techniciens sont équipés du système. **"Sur un plan fonctionnel, on constate une grande autonomie pour le technicien"**, se réjouit Raphaël Menuet. En outre, avec l'intégration de Windows Mobile, les techniciens voient s'élargir le champ de leur mission puisqu'ils sont à même d'établir des devis avec intégration de la signature numérique du client. **"Ils ont réellement les moyens de le faire en calculant en temps réel, le coût des pièces, leur disponibilité dans le catalogue (gestion du stock sur le PDA) et le coût de la main d'œuvre"**, souligne Arnaud Affergan, Responsable Solutions Mobiles de Rayonnance Technologies.

"Sur un plan technique, ce dernier peut visualiser l'historique des interventions, la date des prochaines visites de maintenance, le catalogue des pièces détachées et les tarifs. La démarche vise à automatiser les traitements en back office dont la facturation des interventions, par exemple, les prix des prestations et pièces détachées respectent les conditions tarifaires prévues pour chaque contrat. Nos collaborateurs peuvent ainsi se concentrer pleinement sur leur partie métier, c'est-à-dire l'intervention proprement dite", précise José-Luis Saraiva

avant d'ajouter : **"Windows Mobile a le grand mérite d'être un environnement simple que nos techniciens maîtrisent par ailleurs parfaitement tant sur un plan professionnel que personnel (PDA, téléphone...)"**

Le retour sur investissement ? La direction de Portalp escompte réaliser des gains de productivité de 5 à 8 % dès l'an prochain (10 jours de facturation gagnés) sans compter une économie sur les supports imprimés. **"La remontée automatique des informations permet une facturation plus rapide et l'utilisation d'outils de pilotage en temps réel."**

Panorama de la solution

Les technologies utilisées

- Microsoft® Dynamics NAV
- Microsoft® Windows Mobile
- Microsoft® SQL Server
- Microsoft® Terminal Server Edition (TSE)
- Microsoft® Windows Server

À propos de 3 Li Business Solutions

3 Li Business Solutions est un intégrateur du logiciel de gestion Microsoft Dynamics NAV dont le chiffre d'affaires 2007 s'est élevé à 5,4 millions d'euros.

www.3li.com



À propos de Rayonnance Technologies

Rayonnance Technologies se positionne depuis l'avènement des technologies data mobile (GPRS, Wifi) comme un des principaux experts français des applications métiers sur terminaux nomades.

www.rayonnance.fr

