

Newsletter
Hello GeoWorld **63**

 geoconcept



DANS 100 ANS

Qu'est-ce que l'Histoire retiendra de ce que nous vivons tous en ce moment sur notre planète ? Est-ce que l'Humanité en sortira changée ? Personne ne le sait.

Soyez rassurés ! Nous ne vous servirons pas un de ces discours pompeux, verbeux et creux en prenant référence sur Nietzsche, Cervantes ou encore Tolstoï pour vous parler du nécessaire questionnement sur la vie mais dans notre période fortement tourmentée, nous vous donnons à lire ou relire, sur un ton léger, une fable d'un de nos plus talentueux conteurs, Jean de La Fontaine, qui disait à la fin de sa vie (13 avril 1695) : « Je me sers des animaux pour instruire les hommes ».

LE CHEVAL ET L'ÂNE LIVRE VI – FABLE 16

En ce monde il se faut l'un l'autre secourir.
Si ton voisin vient à mourir,
C'est sur toi que le fardeau tombe.

Un Âne accompagnait un Cheval peu courtois,
Celui-ci ne portant que son simple harnois,
Et le pauvre Baudet si chargé qu'il succombe.
Il pria le Cheval de l'aider quelque peu :
Autrement il mourrait devant qu'être à la ville.
La prière, dit-il, n'en est pas incivile :
Moitié de ce fardeau ne vous sera que jeu.
Le Cheval refusa, fit une pétarade ;
Tant qu'il vit sous le faix mourir son camarade,
Et reconnut qu'il avait tort.
Du Baudet, en cette aventure,
On lui fit porter la voiture,
Et la peau par-dessus encor.



©Willy Aractingi

RESTONS CONNECTÉS ET...

La crise sanitaire mondiale que nous vivons modifie nos quotidiens et touche de plein fouet le secteur événementiel. Nombreuses sont les occasions de partage reportées voire annulées pour cause d'épidémie de COVID-19. Si endiguer la propagation du virus et garantir la sécurité de tous est la priorité absolue de chacun, nous faisons le choix chez GEOCONCEPT de rester au plus près de nos clients en les accompagnant dans la réalisation de leurs projets, qu'il s'agisse de gérer l'urgence de la crise ou de construire ensemble l'avenir.

C'est pourquoi nos équipes sont mobilisées, pour vous offrir des moments d'échanges privilégiés, sur des plages horaires d'une heure environ, au travers de :

Webinars thématiques :

- **28 avril 2020** : webinar TourSolver. Venez découvrir la solution d'optimisation de tournées la plus simple, accessible, rapide et efficace.
>> [Infos et inscription](#)
- **29 avril 2020** : webinar Opti-Time. La version 2020 d'Opti-Time est sortie, nous vous dévoilons les nouveautés.
>> [Infos et inscription](#)
- **30 avril 2020** : webinar sectorisation commerciale. Démarche méthodologique, démonstration pour découvrir les nombreux bénéfices d'une sectorisation territoriale équilibrée.
>> [Infos et inscription](#)

Retrouvez toutes les informations sur les webinars à venir sur la [page Actualités](#) de notre site web !

Des actualités en continu sur notre blog et nos réseaux sociaux : [BLOG](#) - [LinkedIn](#) - [Facebook](#) - [Twitter](#)

Des événements incontournables qui nous rassembleront lorsque les mesures de protection gouvernementales seront levées :

- **S.I.T.L** : rendez-vous pour la Semaine de l'Innovation de Transport & de la Logistique
- **Journée Force de Vente LSA** : une journée pour découvrir les grands enjeux d'activation de la performance commerciale.
- **Applnovation** : LA journée dédiée aux entreprises utilisatrices des solutions Salesforce qui souhaitent découvrir des solutions innovantes et compatibles avec leur système d'information.

Nous vous l'avions annoncé récemment, le GeoWorld célébrant les 30 ans de GEOCONCEPT devait se tenir le jeudi 11 juin 2020. Nous le voulions exceptionnel et réunissant le plus grand nombre afin de mettre à l'honneur nos clients, nos partenaires et nos salariés. Dans le contexte que nous vivons aujourd'hui, nous faisons le choix de concentrer nos efforts sur la mise en place d'actions visant à résoudre vos préoccupations actuelles. Le GeoWorld n'en est pas moins sacrifié, nous le reportons à une date que nous vous communiquerons prochainement, afin de profiter tous ensemble, dans les meilleures conditions possibles, de cet événement d'exception.

Vous pouvez vous pré-inscrire pour réserver votre place : [Je me pré-inscris](#)

...SOYONS SOLIDAIRES !

GEOCONCEPT se mobilise pour soutenir les entreprises de livraison, de services à domicile et toutes les équipes encore sur le terrain aujourd'hui, dans un contexte sans précédent de pandémie de COVID-19.

Alors que les mesures de confinement continuent de se durcir en France, de nombreuses entreprises sont encore à l'œuvre pour assurer leur activité définie comme indispensable au fonctionnement du pays. De l'agro-alimentaire à l'énergie, la propreté, les télécoms ou encore les transports, tous les secteurs essentiels à notre économie sont sur le terrain.

Dans cette période de crise, ces acteurs doivent faire face à un accroissement inédit de leurs activités, alors que les recommandations sanitaires encouragent plutôt à minimiser les points de contact. Afin de les accompagner dans ce contexte sans précédent, GEOCONCEPT a décidé de se mobiliser en offrant un accès gratuit et sans engagement à sa solution d'optimisation de tournées TourSolver pendant 3 mois.

TourSolver prend en compte l'ensemble des contraintes métier (horaires, capacité de la flotte, quantités à livrer, compétences, contraintes géographiques, etc.) pour définir les plans de tournées les plus pertinents, et aider les équipes à aller à l'essentiel.

La solution assure notamment :

- un remplissage optimal des véhicules ;
- plus de livraisons pour moins de déplacements ;
- la disponibilité d'une application mobile pour les équipes terrain (agenda, tournées à réaliser, fiche de visite) ;
- une meilleure répartition de la potentielle surcharge de travail ;
- une exclusion des zones à risques.

GEOCONCEPT propose également un accompagnement personnalisé et la mise en place d'un atelier dédié à votre environnement en moins de 24 heures. Les entreprises intéressées peuvent se manifester [ici](#).

AFFAIRES GAGNÉES

2020 a bien démarré :

SGS

Première société mondiale d'inspection, de vérification, d'essais et de certification, SGS s'appuie sur Opti-Time pour optimiser les activités et les plannings des experts de son entité Automotive.

RED BULL

Utilise Geoconcept Territory Manager pour optimiser la sectorisation de sa force de vente. Les secteurs des commerciaux spécialistes de l'animation en GMS en France sont ainsi équilibrés en termes de charge de travail.

SPEEDY (groupe Bridgestone)

Spécialiste de l'entretien et de la réparation rapide automobile, Speedy met en place la planification optimisée en temps réel des interventions à

domicile ou sur le lieu de travail. Pour répondre à ces enjeux, le choix s'est porté sur les solutions Opti-Time pour la planification des agendas et Territory Manager pour l'analyse du territoire d'action.

FRANCAISE DES JEUX

Dans le cadre de la refonte de sa stratégie commerciale axée sur l'efficacité des forces de ventes et le dynamisme de la relation clients, FDJ a fait le choix de GEOCONCEPT pour revoir sa sectorisation territoriale et optimiser ses tournées afin de visiter l'ensemble de ses clients.

Ils ont également rejoint la communauté GEOCONCEPT : **MSD, Voltalis, Airria, Le Rocher du Lion, IFCE.**

LES NEWS DU BLOG

Les experts GEOCONCEPT suivent pour vous les tendances du moment et les sujets d'actualité. Tous les mois, deux nouveaux articles sont mis à votre disposition. Les derniers articles du blog :

Field Service Management



Interview : la planification des interventions de maintenance, un enjeu stratégique pour ENGIE Solutions.

Patrick Hourqueig, Responsable Outils & Méthodes chez ENGIE Solutions, nous explique les défis et les enjeux de la planification des interventions des 7 000 techniciens et agents qui assurent la maintenance des installations des clients.

[Tendances]

Réseaux de points de vente : les réponses de la géoptimisation aux défis de l'omnicanal.

Si l'on a parlé un temps de cross-canal, le modèle qui s'impose aujourd'hui à tous les retailers est bien celui de l'omnicanal, exigeant l'unification des stratégies, mais aussi une réorganisation autour du client pour le reconnaître et à l'accompagner de manière homogène, quelles que soient les étapes de son parcours.

[Field Service Management]

Plongée dans le quotidien du technicien de demain. Si l'optimisation de la planification des interventions est une condition indispensable pour rester concurrentiel, la performance et la productivité des techniciens et experts de terrain dépendront demain de la capacité des organisations à intégrer dans leur chaîne de valeur des technologies qui facilitent les diagnostics à distance et fluidifient la relation client.

[Géomarketing]

Avec le géomarketing, optimisez vos stratégies commerciales et marketing dans l'espace et le temps : découvrez 3 approches concrètes du géomarketing utilisé pour développer des stratégies commerciales et marketing efficaces à travers trois témoignages clients.

>> Lire plus d'articles

Appel à candidatures : Dans le cadre de l'écriture de futurs billets, si vous souhaitez nous faire part de votre expérience portée sur une thématique orientée autour de l'optimisation, de la sectorisation, du géomarketing, de l'aménagement du territoire, n'hésitez pas à nous écrire :

lorraine.martinon@geoconcept.com

VIE DE L'ENTREPRISE

AUX PRESQUE QUATRE COINS DU MONDE, GEOCONCEPT EST TRÈS ACTIF

Aux Etats-Unis

L'équipe d'Opti-Time Inc managée par Pierre-Antoine Tricen depuis sa création s'est étoffée avec l'arrivée fin 2019 de Bleston Wright comme consultant et de Cindy Barbosa-Tavares en VIE chargée du marketing.

Le déploiement d'Opti-Time démarré début 2019 chez Blinds to Go, enseigne spécialisée dans les stores et les volets se poursuit. Opti-Time est désormais utilisé en production et permet d'optimiser la planification et les tournées des 250 techniciens et consultants qui vont visiter



L'équipe Opti-Time Inc. devant le siège de la société près de Miami en Floride.

les clients sur la côte est des Etats-Unis et au Canada, territoires où l'enseigne a ses magasins.

Opti-Time Inc. a également signé un contrat de partenariat avec Produce Pro, éditeur ERP situé dans l'Illinois. L'essentiel des clients de Produce Pro est constitué d'entreprises distribuant des produits frais. Le partenariat consiste pour Produce Pro à proposer à ses clients les API d'optimisation de tournées de GEOCONCEPT (API TourSolver) en complément de son offre ERP standard.



Une partie de l'équipe de Geoconcept India devant son stand au Retail Leadership Summit de Mumbai

En Inde

Geoconcept India Private Limited a participé pour la première fois au Retail Leadership Summit à l'hôtel Renaissance de Mumbai les 27 et 28 février dernier.

Cet événement majeur pour les acteurs du Retail en Inde a permis à GEOCONCEPT de nouer des relations fructueuses avec de nombreuses enseignes ainsi qu'avec l'écosystème de partenaires.

A l'issue de cet événement, un premier contrat portant sur des données géomarketing a d'ailleurs été signé avec Hansa Research, leader en Inde des études de marchés qualitatives et quantitatives.

Au Japon

GEOCONCEPT a noué en 2020 un partenariat avec Zenrin, leader au Japon de la cartographie numérique. Ce partenariat porte déjà ses premiers fruits avec un premier client : Bayer qui va optimiser les tournées de ses visiteurs médicaux avec TourSolver.

LES CLÉS POUR UN SERVICE SUPPORT AU TOP !

S'assurer la plus grande efficacité d'un service support c'est savoir quand l'utiliser et quelles informations lui fournir pour qu'il réponde le plus vite possible, comprendre son organisation et ses méthodes, connaître les outils à disposition et les moyens d'échanger efficacement avec lui. Enfin on vous rappellera les quelques questions clés qui font souvent progresser plus vite vers la solution. Ouvrons la porte en grand de notre service support pour que vous puissiez vous en servir plus efficacement.

Le service support est accessible aux clients de GEOCONCEPT, pendant toute la durée de leur contrat de maintenance ou de souscription, à partir du moment où ils sont autonomes avec la solution qu'ils utilisent. Si vous sollicitez le support technique, c'est que vous avez dépassé la phase de montée en compétences ou la phase projet pilotée par les formateurs, experts et consultants GEOCONCEPT qui vous ont accompagné. Si c'est encore le cas, nous prendrons évidemment note de l'échange, si la demande est basique et sans risques potentiels nous y répondrons, mais dans tous les cas nous transmettrons la demande et les échanges vers vos interlocuteurs GEOCONCEPT, afin qu'ils puissent finir leurs prestations dans les meilleures conditions.

Dans ce contexte, notre rôle est d'enregistrer toutes vos demandes liées à l'utilisation de nos solutions, d'y répondre quand c'est possible de manière autonome ou assistée de nos collègues consultants et formateurs et de vous servir de relais efficace avec l'ensemble des autres entités de GEOCONCEPT afin de répondre à vos attentes dans les meilleurs délais.

Comme tout support technique, notre mission première est de traiter prioritairement les demandes associées aux éventuels bogues auxquels vous faites face en utilisant nos solutions.

Nous répondons également aux questions sur vos licences logicielles, leurs activations ou droits. Mais nous allons plus loin. Lorsque le dysfonctionnement n'est pas reproductible et donc irrésolvable en l'état, nous collaborons avec vous pour analyser le problème, le contourner quand c'est possible et essayer de trouver les moyens de le reproduire en mettant en place, ensemble, des stratégies complémentaires de tests et/ou de traces applicatives pour identifier les conditions de reproduction.

Autant que faire se peut, nous pouvons vous donner des informations produit, des conseils techniques également afin de vous faire profiter de notre expertise, sans se substituer à vos interlocuteurs

privilegiés (formateurs et consultants) vous aidant à mettre en place votre projet.

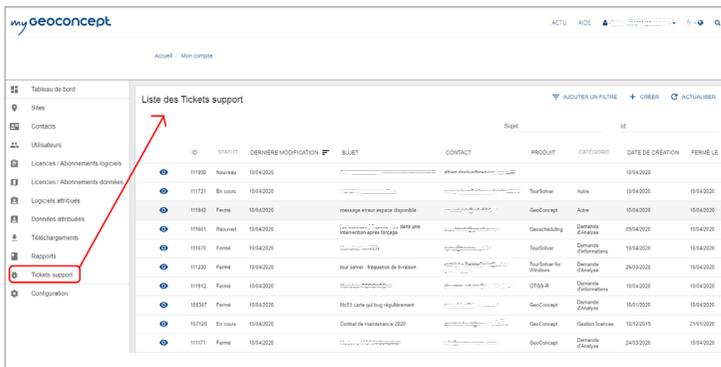
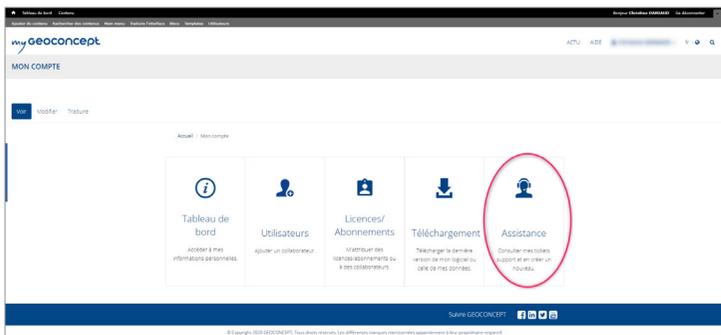
Enfin, et vous ne le savez sûrement pas, nous pouvons vous aider à formaliser une demande d'évolution pour la solution que vous utilisez et l'enregistrer directement pour qu'elle soit traitée par le chef de produit, responsable de la solution. Ce dernier est particulièrement à l'écoute des remarques faites par nos clients pour enrichir leur backlog d'évolution logicielle qui apporte un réel bénéfice client.

Toutes vos demandes et actions effectuées par l'équipe GEOCONCEPT dédiée sont historisées dans notre outil basé sur Redmine. Celui-ci sert de fil rouge et est utilisé par les Product owners, le département Recherche et Développement et l'équipe Qualité logicielle. Dès qu'un sujet touche au développement de la solution (demande d'évolution ou bogue reproductible identifié), nous créons un ticket, lié au vôtre, qui va être pris en charge par ces équipes dans le cadre de leurs process. Quand nous devons interagir avec d'autres équipes GEOCONCEPT, nous gardons trace des mails enregistrés sous forme de notes, parfois privées, dans les tickets de support afin de garantir la centralisation des informations et la traçabilité de toutes les actions enregistrées sur vos demandes.

VIE DE L'ENTREPRISE

Quels sont les moyens à votre disposition pour accéder au support ?

Un seul point d'entrée : mygeoconcept.com



Dans les informations liées à **Mon compte**, cliquez sur le pavé **Assistance** pour accéder aux tickets de votre entreprise. L'écran synthétique vous permet de visualiser l'ensemble des tickets en cours ou fermés récemment. Vous pouvez les consulter ou bien en créer un nouveau. Sur cet écran, vous y trouvez des listes différentes en fonction de votre profil :

- vos propres tickets, si vous êtes **utilisateur** ;
- et si vous êtes **administrateur** de votre **site**, vous voyez les tickets de l'ensemble des utilisateurs de votre site.

Dans tous les cas, vous y trouvez leurs numéros, leurs descriptions d'origine, leurs statuts, leurs dates de création et surtout leurs dates de dernière modification.

En effet, en coulisses, nous continuons à travailler sur la ou les demandes que vous nous avez confiée(s) pour leur trouver une solution. Nombre d'actions réalisées en voix off ne nous permettent pas de vous tenir informé de chacune d'elles. On le sait, le silence est toujours interprété comme un abandon. Nous préférons nous concentrer sur la résolution de vos problèmes et revenir vers vous à bon escient. Soyez convaincus, que nous, l'équipe support, sommes entièrement dédiée à cette tâche et pleinement investis dans la volonté de vous satisfaire. N'hésitez pas à consulter la liste de vos tickets ; certains d'entre eux ont un statut **"En attente de retour du client"**. La balle est donc dans votre camp car nous ne fermons pas les dossiers sans votre accord.

Ce site MyGeoconcept.com est VOTRE portail client. Vous y trouvez aussi la documentation de nos produits, les réponses aux questions fréquentes, des tutoriels, des cas d'étude, des trucs et astuces pour profiter de nos solutions, bref toute une base de connaissances qui ne peut qu'accroître votre savoir-faire. Vous pouvez même y télécharger les dernières versions de nos solutions si vous êtes un client qui installe nos solutions sur ses postes de travail ou sur ses serveurs et les informations relatives à vos licences d'utilisation.



Une autre façon de nous joindre : un mail à [l'adresse support@geoconcept.com](mailto:support@geoconcept.com)...

... à condition de respecter quelques règles.

Envoyez un mail à l'adresse du support technique (**support@geoconcept.com**) :

- précisez en objet du mail, le plus clairement possible votre demande et le logiciel concerné (et si possible sa version). Dans le corps du message, détaillez la nature du problème et les conditions dans lesquelles il intervient.

En retour vous recevrez automatiquement, un mail précisant le numéro du ticket créé. Vous devrez utiliser ce numéro unique à chaque communication avec le support technique sur ce dossier ;

- à chaque envoi de mail au support concernant cette demande, ce numéro unique doit être indiqué en objet de cette manière :

[#XXXX] où XXXX représente le numéro de Ticket (Exemple : [#76842]).

Sinon un nouveau ticket sera créé, générant ainsi des doublons. Soyez vigilants sur ce point qui génère de nombreux quiproquos.

VIE DE L'ENTREPRISE

Un ticket = 1 demande

Prenez pour habitude de générer autant de mails que de dysfonctionnements rencontrés ou questions à poser. En effet si chaque demande dispose de son ticket et son numéro, le traitement en sera grandement facilité et surtout nous serons certains d'avoir répondu à l'ensemble de vos demandes.

Si vous préférez entendre et dialoguer avec les membres de la sympathique équipe de support, vous pouvez les appeler au +33 (0)1 72 74 76 82. Un serveur vocal interactif vous oriente directement sur le groupe d'experts le plus à même de prendre en charge votre question. S'ils sont déjà occupés au téléphone ou travaillent sur d'autres dossiers, vous serez dirigé vers notre standard téléphonique qui prend note de votre appel et envoie un mail à l'équipe support. Celle-ci crée alors une demande qui suivra alors son cours normal.

La personne qui vous répond au téléphone n'est pas toujours celle qui traite votre dossier. Nous pourrions le retrouver pour l'enrichir mais vous ne serez pas garanti d'obtenir une réponse immédiate. Dans le cas d'une nouvelle demande, nous saisissons pas à pas les différents éléments indispensables qui valident le ticket, vous faisant perdre autant (voire davantage) de temps que si vous aviez renseigné un mail ou bien créé un ticket sur MyGeoconcept.com. Dans ce cas également, vous recevez un mail accompagné du numéro du ticket saisi. Charge à vous, si vous nous contactez par mail, de réutiliser cet identifiant.

Vous l'aurez compris, préférez donc MyGeoconcept qui vous assure en très peu de temps de retrouver facilement votre ticket, d'en suivre son avancement et de poser des questions directement dessus.

Un traitement en 3 phases

A chaque demande reçue, le ticket est traité en 3 phases successives :

1. La prise en charge :

Le ticket est affecté à un expert qui va prendre en charge la demande. Le contenu est détaillé pour vérifier les informations fournies. D'éventuelles informations complémentaires sont demandées en cas de manque évident d'informations.

S'il s'agit d'un problème, une recherche des cas similaires est faite, pour savoir s'il s'agit éventuellement d'un problème déjà connu. Pour nous aider dans cette phase, nous avons besoin de vous afin de nous fournir l'information synthétique la plus précise de votre contexte d'utilisation, de l'enchaînement des actions qui amènent au problème et, s'il existe, un jeu de données dans lequel le problème est reproductible. A défaut, si vous n'arrivez pas à le reproduire, nous devons savoir, si c'est la première fois que vous utilisez la fonction ou bien ce qui a changé dans votre contexte. En effet, la mise à jour d'autres produits ou la modification de certaines données accédées par la solution nous permettent souvent d'identifier une bonne piste d'investigation. Si nous ne trouvons pas ensemble ce que nous appelons le fait générateur du problème, nous aurons probablement du mal à trouver une solution et les délais de traitement seront allongés sans garantie de résultat.

2. L'analyse et le diagnostic

Si les données reçues ne permettent pas de reproduire le problème, nous testerons avec vous des hypothèses et rechercherons les causes possibles du



problème. L'objectif est bien sûr d'identifier les conditions de reproduction du problème afin qu'il soit pris en charge par l'équipe R&D de GEOCONCEPT de la manière la plus efficace possible.

3. La résolution du problème

L'objectif reste bien sûr de trouver une solution à tout problème identifié afin que vous puissiez utiliser pleinement nos solutions. L'équipe du support s'attache à trouver des solutions acceptables pour pouvoir contourner le dysfonctionnement rencontré. Pour information, notre expérience montre que la majeure partie des demandes signalant un problème ne se termine pas en bogue réel et que le complément d'information ou de formation est très souvent salvateur.

Enfin, au-delà du support, l'adresse experience@geoconcept.com reçoit toute demande connexe, complémentaire ou induite, en marge ou en prolongement du support que vous souhaitez poser. Soyez convaincu que le groupe destinataire s'attache à étudier toutes vos suggestions pouvant améliorer la qualité de service que GEOCONCEPT vous fournit jour après jour et prend soin de vous formuler une réponse dans les meilleurs délais.

BERNER AFFÛTE SES PERFORMANCES COMMERCIALES AVEC GEOCONCEPT

Le spécialiste de l'outillage professionnel et des fournitures industrielles s'appuie sur GEOCONCEPT pour optimiser le pilotage de ses ventes, de la sectorisation commerciale aux plans de tournées des commerciaux sur le terrain.

Le challenge de Berner : maximiser les performances de son réseau commercial

Berner France est un distributeur omnicanal, spécialisé dans le conseil et la vente de produits chimiques, de fixation, d'outillage, d'équipements de protection individuelle et de consommables techniques pour les professionnels dans les domaines de la construction, de la mobilité et de la maintenance industrielle.

Avec environ 1500 collaborateurs en France dont plus de 1000 dédiés à la force de vente, l'optimisation des performances commerciales est un enjeu crucial pour Berner. La société doit pouvoir d'une part s'assurer d'une couverture de marché optimale et d'autre part construire des plans de tournées cohérents et fiables pour ses commerciaux sur le terrain.

Berner positionnant la satisfaction client au cœur de sa stratégie, maîtriser son territoire s'est imposé comme

véritablement incontournable pour rester au plus proche des clients et leur proposer des produits et services en adéquation avec leurs besoins.

Aux prémices du géomarketing, Berner avait déjà bien saisi l'enjeu de l'optimisation géographique pour développer ses activités. La société a rapidement délaissé les listings de données papier ainsi que les cartes administratives et routières photocopiées pour déployer une infrastructure moderne qui révélerait de véritables outils d'aide à la décision au service de la performance commerciale.

La réponse adaptée de GEOCONCEPT : Sales & Marketing

La première brique du chantier fut celle de la représentation cartographique du réseau et de la sectorisation commerciale. Afin de passer d'une approche parcellaire à une vision nationale de son réseau, Berner a choisi de se tourner vers un acteur déjà reconnu qui pouvait l'aider à exploiter tout le potentiel de son réseau et à le développer grâce à des outils d'optimisation géographique.

La société s'appuie aujourd'hui sur la solution collaborative Sales & Marketing de GEOCONCEPT pour accéder à des outils de création, de consultation, de

partage d'informations et d'analyses géographiques et de reporting en ligne. Couplée à des outils de datamining et à ses propres données clients, Sales & Marketing permet à Berner de générer des veilles de viabilité de ses secteurs de vente au quotidien. La solution permet également de partager des études géomarketing ponctuelles ou spécialisées à forte valeur ajoutée (sur la typologie de clientèle par exemple) directement sur l'Intranet, pour les commerciaux ou la direction.

Patricia Maraïcher, responsable Marketing Client au sein de Berner commente : « *GEOCONCEPT a su nous accompagner dans notre développement et rester à l'écoute de nos ambitions. Nous sommes fiers du chemin parcouru ensemble. Nous continuons par ailleurs à enrichir l'outil à mesure que nos besoins évoluent. Répondant aux nouveaux défis de l'omnicanal, et soulignant notre stratégie de proximité avec nos clients, nous nous appuyons notamment sur l'outil pour mettre en place un réseau de shops régionaux, combinant disponibilité de marchandises sur site et organisation de livraisons* ».



TÉMOIGNAGE

Vers une maîtrise parfaite du territoire avec Opti-Time

Au-delà des études et rapports géomarketing, Berner a également choisi de s'associer à GEOCONCEPT pour mettre en œuvre une solution personnalisée de gestion des plannings de rendez-vous des forces de vente sur le terrain.

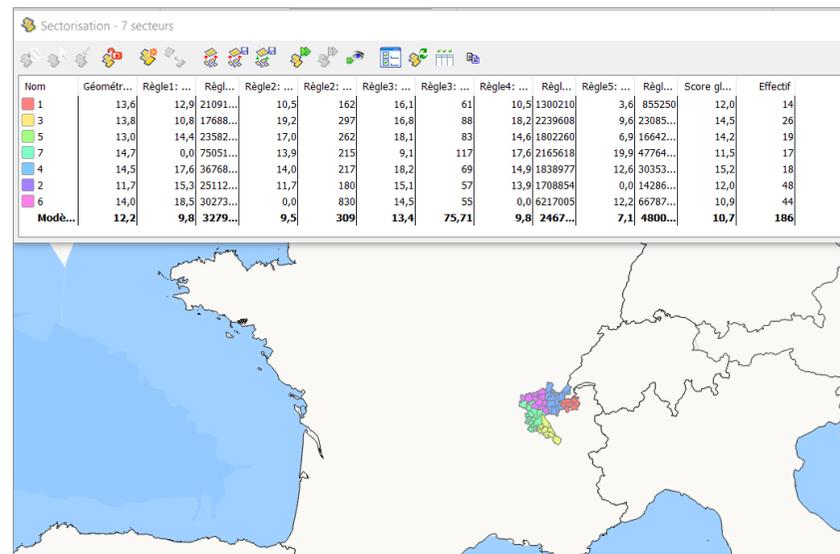
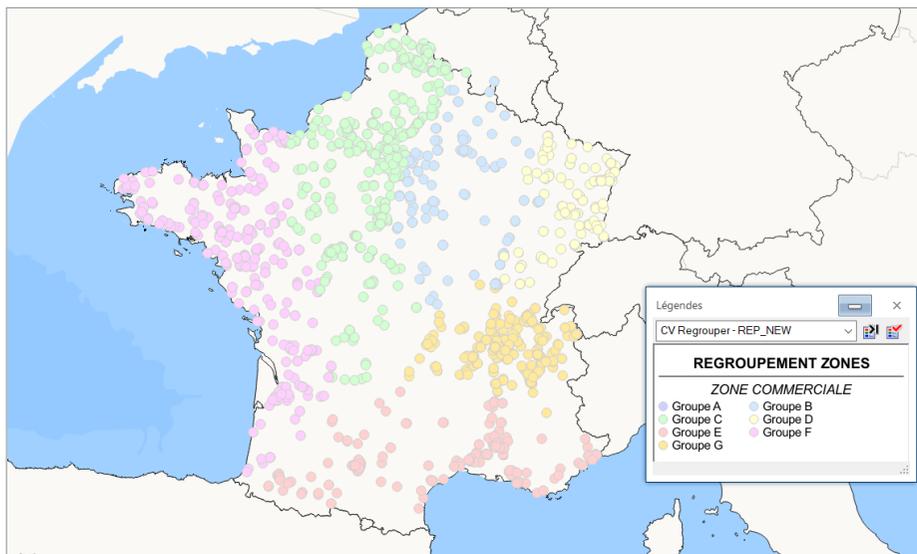
Une fois la sectorisation établie, chaque commercial Berner définit un choix de clients prioritaires à visiter. Grâce à son moteur d'optimisation géographique, Opti-Time recherche et identifie alors le meilleur plan de tournées en fonction des contraintes spécifiées par l'entreprise et les clients. D'autres rendez-vous

pertinents sont proposés par l'outil, en plus des rendez-vous définis comme prioritaires, pour compléter le planning du commercial. A lui de décider ensuite des ajustements souhaités et se laisser guider par l'outil, depuis une interface personnalisée dans la solution CRM interne de Berner.

« Avant, les tournées étaient organisées au jour le jour, nous laissant peu de marge pour réorganiser les plannings en cas d'imprévu. L'intelligence du système Opti-Time nous permet aujourd'hui de préparer les tournées directement avec les commerciaux une fois par mois, tout en offrant la possibilité de faire des ajustements entre deux planifications. C'est un gain de temps, de flexibilité et

de performance indéniable pour toute l'équipe », assure Bénigne Fournier, DSI de Berner France.

Grâce à Opti-Time, les managers commerciaux peuvent voir clairement et instantanément les tournées réalisées sur le terrain pour évaluer les performances de leur équipe. Autre avantage, la possibilité de créer des interfaces et des outils de suivi personnalisés, permettant aux commerciaux de s'approprier pleinement l'outil.

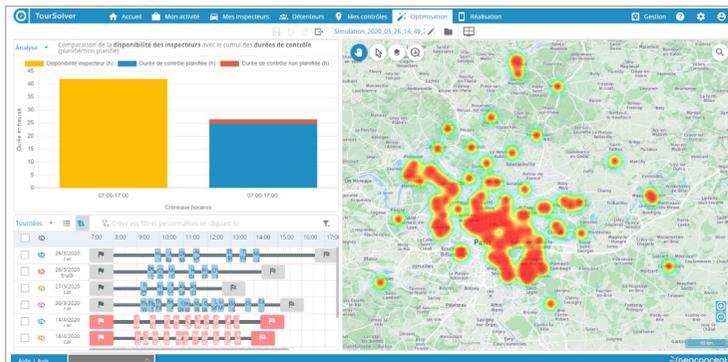


TOURSOLVER SPRING 2020

Analyser, collaborer et collecter davantage de données

Comprendre la répartition des tâches sur le territoire est une clef précieuse pour organiser de manière optimale vos tournées. C'est pourquoi dans cette nouvelle version, nous avons ajouté de nombreuses fonctions d'analyse comme la possibilité d'**attribuer des couleurs aux clients sur la carte** en fonction de vos critères (quand est-ce que j'ai visité mes clients pour la dernière fois ? quelles sont les visites prioritaires ? etc.), ou bien de représenter la densité de clients, la quantité à livrer... par une **carte de chaleur**.

Enfin de nouvelles visualisations graphiques facilitent l'identification des **horaires de disponibilité les plus fréquents** chez vos clients et permettent de les comparer avec vos capacités de service sur ces créneaux.



Représentation combinée d'un graphique et d'une carte de chaleur sur la page d'optimisation

Utiliser TourSolver avec ses collègues est désormais possible. Au sein de votre organisation, un administrateur peut **créer de nouveaux utilisateurs et leur attribuer des droits** de lecture ou d'édition sur des pages précises du site.

Formulaire de déclaration d'utilisateur

Enfin, nous avons enrichi le module **Notification expérience client** avec la possibilité d'envoyer aux destinataires **un avis de passage** avant livraison (par email ou sms), **un compte rendu de fin de livraison**. Il est également possible de personnaliser les notifications d'avis clients en créant **des questionnaires dédiés**.

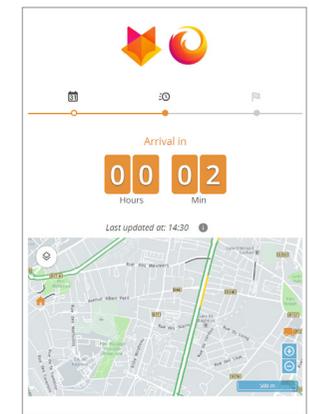
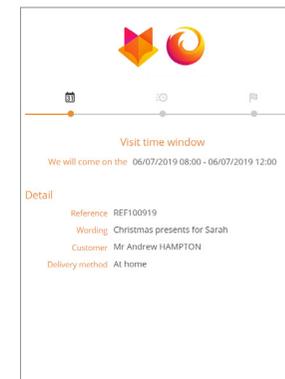
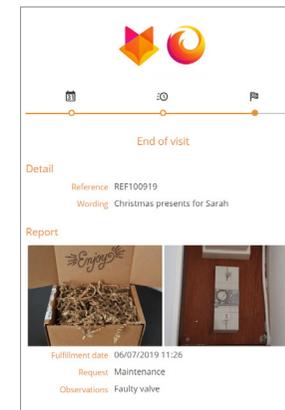


Illustration d'une personnalisation via le module Notification expérience client



OPTI-TIME FOR SALESFORCE SPRING 2020

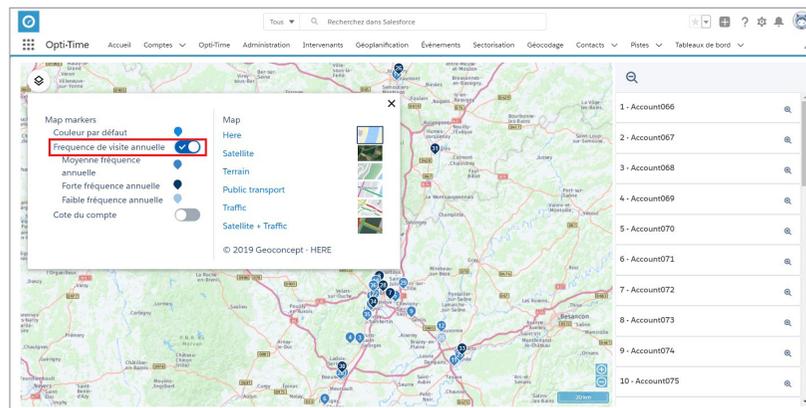
Meilleures visibilités des markers et des résultats d'optimisation

Pour cette version, nous améliorons la colorisation des markers sur la carte en fonction de vos critères privilégiés. Vous pouvez identifier en un coup d'œil les visites prioritaires ou encore les clients que vous n'avez pas vu depuis longtemps.

Si vous ne le saviez pas, Opti-Time for Salesforce bénéficie de toutes les nouveautés de Geoconcept Territory Manager, l'outil d'aide à la sectorisation

territoriale ! Cette version bénéficie en plus de la possibilité de valider les secteurs par profils d'utilisateurs, afin de garantir le maximum de contrôle par le manager.

Enfin, dans cette édition, nous avons travaillé à l'amélioration visuelle des résultats d'optimisation en représentant vos indisponibilités dans le planning Gantt et également en permettant la personnalisation des colonnes de votre tableau de résultats.



Activer une thématique depuis la carte



Les indisponibilités apparaissent dorénavant dans le planning Gantt

OPTI-TIME RENFORCE LA COLLABORATION DANS LE TRAVAIL

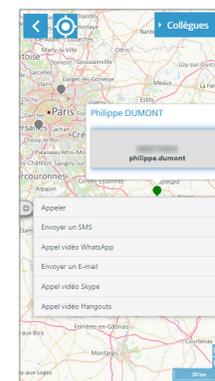
Depuis cet hiver, la solution Opti-Time s'est enrichie de nouvelles fonctionnalités pour améliorer le travail des intervenants sur le terrain et satisfaire au mieux la clientèle. Nous avons évoqué dans le précédent numéro un nouveau système de gestion de colis et matériels (scans de codes-barres et de QR codes via l'application OT Mobile, suivi du statut en temps réel, validation par signature, prise de photos). Toujours via son application mobile, Opti-Time 2020 embarque également de nouvelles fonctionnalités collaboratives pour améliorer les échanges et interactions entre les intervenants sur terrain.

Grâce à un nouveau module Collègues, vous pouvez désormais localiser sur une carte l'ensemble des intervenants sur le terrain, en fonction de votre équipe ou site de travail (un mode vie privée permet évidemment de ne pas partager sa localisation). Pratique pour visualiser rapidement qui se trouve aux alentours de vous ! De plus, une vue supplémentaire permet de lister vos collègues en les triant par nom, mais aussi par distance et temps d'accès. Un jeu de

couleurs vous indique la disponibilité de la localisation de vos collaborateurs.

Ensuite, un simple clic sur l'icône ou le nom d'un collègue et vous pouvez interagir avec lui : envoyer un SMS, écrire un E-mail, lancer un appel ou une visio-conférence via vos applications préférées. Finalement, vous pouvez également démarrer une navigation et vous laisser guider vers un intervenant pour le rejoindre. Grâce aux fonctionnalités de scans, il vous est possible d'échanger colis ou marchandises avec lui afin d'encore mieux optimiser votre tournée d'interventions chez les clients !

Opti-Time propose donc un ensemble d'outils pour collaborer efficacement sur le terrain, adapter sa journée, gérer les imprévus. Mais en cas de réelle urgence, pouvant impliquer votre sécurité, soyez encore plus réactif en utilisant le bouton SOS, disponible sur tous les écrans de l'application : en un seul clic un message d'alerte est directement transmis aux différents membres de l'équipe qui sauront facilement vous contacter ou vous localiser.



GEOCONCEPT TERRITORY MANAGER LE CALCUL DE CHARGE

Petit dernier des produits en version Cloud, GTM innove en proposant non plus uniquement un équilibrage sur un ou plusieurs critères donnés, mais un véritable calcul de charge de travail.

En effet, en se basant sur des données routières issues de HERE, l'application est en mesure d'estimer finement un temps de trajet entre deux points de référence (un dépôt et un client à visiter par exemple). En le combinant avec l'indicateur Temps de visite dont on doit disposer dans la base de données, on obtient ainsi un équilibrage sur la charge de travail à venir.

Là où auparavant certains secteurs étaient très ruraux et d'autres urbains avec un même nombre de visites, GTM est désormais capable de proposer moins de visites pour les secteurs les plus étendus géographiquement, avec des distances et temps de trajets plus importants. A l'inverse, les secteurs très urbains verront leur nombre de visites augmenter, compte-tenu des faibles distances qui séparent les multiples visites à réaliser.

L'exemple ci-contre illustre bien la fonctionnalité du calcul de la charge de travail.

Deux techniciens doivent se rendre chez des clients pour des interventions qui peuvent durer entre 15 et 40 minutes chacune. Geoconcept Territory Manager propose deux secteurs : le secteur jaune et le secteur rouge, équilibrés en termes de charge de travail. En effet, le secteur jaune est composé de plus de clients, qui ont des temps de visite plutôt faibles et qui sont séparés par de courtes distances. A l'inverse, le secteur rouge est composé de clients avec des temps de visites plus importants tout comme les temps de trajet qui les séparent. Même si la composition de ces deux secteurs est différente, ils passent le même temps au global sur la route et chez leurs clients.



Ces résultats, plus équitables, seront à même d'atténuer les tensions lors des refontes des territoires, nécessaires pour s'ajuster au marché, en constante évolution.

Cette fonctionnalité est d'ores et déjà disponible dans Geoconcept Territory Manager, qui voit sa version Spring annoncée avant la fin mai, avec quelques fonctionnalités très attendues, comme la modification automatique d'une sectorisation déjà existante (plus besoin de repartir d'une page blanche), ou encore l'ajout de couches métiers, à l'instar de celles des concurrents ou magasins d'un autre réseau complémentaire.



Connectez-vous sur www.mygeoconcept.com

Contact : Christine Daniaud-Galet / hellogeoworld@geoconcept.com

