



Mots-clés : Planification / Centre d'appels / Immobilier / Maintenance /  
Partenariat / International

Paris, mercredi 16 juillet 2003

## **La ville de Bournemouth (Grande-Bretagne) optimise la maintenance de son parc immobilier avec le logiciel de planification Opti-Time**

- **Le logiciel de planification OPTI-TIME de DELIA SYSTEMS, installé en août 2002 au service du Logement de la ville de Bournemouth, a permis de trouver l'équilibre entre service rendu au client et productivité des équipes de maintenance.**
- **En dépit des aléas que comportent bien des interventions sur site, OPTI-TIME veille au respect des rendez-vous pris.**

La ville de Bournemouth gère **5 000 logements**. Un tiers de son budget de maintenance va aux interventions d'urgence, suite à un appel. Le **service téléphonique** est gratuit, ouvert 24 heures / 24. **Le call center s'engage à proposer un rendez-vous à toute personne** qui signale un dysfonctionnement dans son immeuble.

### **En 2002, la ville adopte OPTI-TIME, l'outil de planification de Delia Systems.**

Chaque matin, les superviseurs transmettent aux techniciens de maintenance leurs feuilles de rendez-vous. **En cours de journée, les coordinateurs du planning peuvent jouer sur les priorités pour garantir les rendez-vous.** « *Il faut honorer les engagements pris vis-à-vis des clients, alors qu'en parallèle, la durée de chaque intervention comporte toujours un aléa.* », explique Laurent CAVÉLIUS, PDG de Delia Systems.

*« La raison majeure de l'implantation d'un système de planification ? Faciliter la prise de rendez-vous tout en assurant une utilisation efficace de la force de travail. Avec un planning trop rigide, on risque de ne pas avoir le temps de finir le travail ou de ne pas honorer certains rendez-vous. Avec un planning trop lâche, la productivité devient problématique. »*, témoigne Suzy CONRATH, responsable de l'équipe du centre d'appels.

Intégré au système de gestion du parc immobilier de Bournemouth, OPTI-TIME permet aux opérateurs du centre d'appels de placer directement les rendez-vous sur les agendas des techniciens. Le logiciel vérifie compétences, disponibilité et trajet vers le lieu d'intervention, pour affecter le travail à celui qui est le mieux placé sur ces critères.

La ville de Bournemouth a travaillé en étroite collaboration avec l'intégrateur, XMBRACE, pour développer une solution parfaitement adaptée à ses besoins. Lors de la mise en œuvre d'OPTI-TIME, Bournemouth a étudié avec l'intégrateur XMBRACE les options offertes par l'outil et a réévalué certaines de ses procédures et recherché d'autres méthodes.

## **OPTI-TIME est installé sur tous les PC du centre d'appels pour la prise de rendez-vous.**

Auparavant, les demandes étaient enregistrées par les opérateurs du centre d'appels et transmises au coordinateur qui rappelait l'utilisateur pour prendre rendez-vous. La consultation des agendas individuels permettait ensuite de connaître les disponibilités. Non seulement il était impossible de modifier l'allocation d'une tâche en cas d'évolution de la situation, mais les contingences géographiques n'étaient pas prises en compte.

Tout cela change avec OPTI-TIME : aujourd'hui, toutes les tâches sont saisies directement dans les agendas des techniciens, la **visibilité** s'est considérablement améliorée ainsi que le **suivi** des travaux prévus.

« Si une intervention prend du retard ou si un technicien est malade, nous pouvons réagir et réaménager les plannings d'intervention des techniciens, pour que les engagements pris avec les clients n'en pâtissent pas. », précise Suzy CONRATH.

L'équipe de maintenance du parc immobilier est plus organisée et efficace ; elle reçoit les appels des locataires, discute avec eux des modifications, assure la gestion et la communication avec les techniciens sur le terrain et traite les problèmes qui surviennent toute la journée, dans un processus continu. D'autres bénéfices induits ont été constatés. « *Des travaux planifiés plusieurs semaines à l'avance devaient souvent être traités en plusieurs fois, alors que maintenant l'établissement de l'agenda s'effectue plus près du moment du rendez-vous. Aujourd'hui, les travaux saisis dans OPTI-TIME ne risquent plus d'être oubliés.* »

## **Un meilleur suivi administratif.**

OPTI-TIME est également utilisé pour clore une tâche ; le système dispose ainsi de données de performance pour établir des rapports et générer des **feuilles de temps**, ce qui permet de réaliser des économies au plan administratif. **Un système automatisé de courrier a aussi été développé : ainsi une lettre pourra être générée pour toute intervention achevée**, c'est-à-dire un appel enregistré dans la base et n'ayant pas donné lieu à un nouveau rendez-vous ; ce système contribue à l'amélioration du service sans générer une charge de travail supplémentaire.

Jeff Coombes, vice-président des locataires de Bournemouth, le confirme : « *Nous sommes très satisfaits du service d'entretien de l'habitat.* »

Harry Cutler, MBE, conseiller municipal, responsable du développement de l'habitat collectif et de la sécurité, déclare : « *Nous sommes toujours soucieux d'améliorer l'efficacité de notre service de maintenance déjà très performant ; OPTI-TIME est un élément clé de ce processus.* »

## **XMBRACE, le partenaire de Delia Systems au Royaume-Uni.**

XMBRACE est une société anglaise, spécialisée dans le conseil et l'intégration des systèmes d'information. Partenaire commerciale de DELIA SYSTEMS depuis deux ans, XMBRACE est focalisée sur les secteurs dotés de **forces mobiles**, à qui elle propose la suite logicielle OPTI-TIME. En quelques mois, XMBRACE a conquis une dizaine de clients de renom et de nombreux prospects.

*« À l'international, DELIA SYSTEMS développe son activité au travers de distributeurs à valeur ajoutée. Au Royaume-Uni, XMBRACE distribue notre logiciel de planification en apportant sa valeur ajoutée d'intégrateur sur le segment du service Management dont l'essor est très prometteur. »*, commente Laurent CAVÉLIUS, PDG de Delia Systems.

*« Notre succès croissant est étroitement lié à la qualité de notre association avec DELIA SYSTEMS. »*, confirme David TODD, PDG de XMBRACE. *« Nous avons acquis une réputation dans les technologies innovantes et le service clientèle. L'excellente relation que nous entretenons avec DELIA SYSTEMS se caractérise par la réactivité dont nous faisons bénéficier nos clients, quels que soient les demandes et nos besoins. Le nombre de clients utilisateurs d'OPTI-TIME que nous gérons croît de jour en jour et nous prévoyons d'avoir avec DELIA SYSTEMS une collaboration de plus en plus étroite. »*, projette David TODD.

**À propos de DELIA SYSTEMS.** Créée en 1996, la société DELIA SYSTEMS emploie aujourd'hui 35 personnes. Le département de recherche et de développement, basé à Caen, regroupe 16 personnes. Le siège social et l'équipe commerciale sont situés à Paris. DELIA SYSTEMS compte une vingtaine de clients grands comptes en France et à l'international, dans des secteurs d'activité aussi variés que l'aéronautique (AIR FRANCE, DASSAULT, EMIRATES, HELISIM, QANTAS, TAT INDUSTRIES...), les services clientèle (CARREFOUR, DOMOSERVICES, ECS, GÉNÉRALE DES EAUX), la santé (ANAES, CHU Rouen, CHU Bicêtre, Hôpitaux universitaires de Genève...), les centres de formation (AIR FRANCE, AXA, CEGOS, EUROCOPTER, GNFA, ministère des Finances...), les médias (IMEDIA, RSR) et les sociétés de gestion d'actifs (MULTIBURO).

**À propos d'OPTI-TIME.** OPTI-TIME est un logiciel de planification conçu par DELIA SYSTEMS, qui possède quatre caractéristiques :

- il s'adresse au décideur proche du client ;
- il mobilise et optimise les ressources humaines et matérielles nécessaires à la production d'un service ;
- il gère en dynamique les changements susceptibles de bouleverser les plannings établis ;
- il réaffecte en temps réel les ressources répondant le mieux aux besoins du client en recherchant l'impact minimal.

### **Relations presse : Agence C3M**

**Tél. 01 47 34 01 15**

Michelle Amiard, michelle.amiard@agence-C3M.com

Sophie Daudignon, sophie@agence-C3M.com

### **DELIA SYSTEMS**

**Tél. 01 56 62 23 23**

Laurent CAVÉLIUS - PDG

Contact presse : Élisabeth GENDRY  
elisabeth.gendry@deliasystems.com