

**F**iliale du groupe américain Tyco International, ADT France conçoit et installe des systèmes d'alarme et de sécurité électronique pour les entreprises et les particuliers. La gestion et le suivi des tournées pour les 231 techniciens de maintenance via des bordereaux papier généraient des problèmes de fiabilité et de productivité, au détriment de la disponibilité pour les clients. La décision de passer du papier à la solution informatique dématérialisée a donc été prise pour mieux informer les intervenants, obtenir un meilleur suivi de leurs tournées et réduire le temps de mise à disposition des informations terrain à l'ensemble de la société. De plus, la direction d'ADT a souhaité avoir une prise en charge et une assurance globales contre l'ensemble des risques de dysfonctionnement de la solution et limiter au maximum le taux d'indisponibilité du matériel en

## VIDÉOSURVEILLANCE ADT ÉQUIPE SES TECHNICIENS ALARMES



cas de casse ou de dommages. Intégrateur sur ce projet, Nomadvance a choisi le PDA CN3 d'Intermec pour équiper les techniciens. Aujourd'hui, 231 PDA CN3 sont déployés chez ADT, qui envisage éventuellement d'étendre cet outil à ses techniciens d'installation. Le technicien alarme accède chaque matin à la



**Stéphane Kuntzelman**  
Directeur des services opérationnels

liste des interventions qu'il doit effectuer, à l'historique client et à un menu de synchronisation de ses données avec son serveur. Auparavant, les techniciens recevaient directement les appels sur leur téléphone. Désormais, c'est un centre de contacts qui reçoit tous les appels et, quand il n'est pas possible de régler le problème par téléphone, un rendez-vous est planifié sur le PDA du technicien. « Nous atteignons

*maintenant un nombre d'interventions par jour par technicien inégalé jusqu'à présent. Nous avons gagné quinze jours dans le délai de facturation, car désormais les fiches d'intervention sont instantanément traitées pour facturation à J+1 ! »,* commente Stéphane Kuntzelmann, Directeur des Services Opérationnels chez ADT France. ■