

RENAULT TRUCKS

Renault Trucks est une société française qui développe, assemble, vend, répare et loue des véhicules industriels et utilitaires. Elle appartient au groupe suédois AB Volvo depuis 2001. Elle s'adresse à tous types de professionnels : transporteurs, agriculteurs, industriels, professionnels en bâtiment...

<https://www.renault-trucks.fr/>



TRANSPORT



**« À CHAQUE ÉTAPE, VOTRE ÉQUIPE A SU
NOUS ACCOMPAGNER ET TROUVER DES
SOLUTIONS DURABLES »**

100

NOMBRE DE PAYS OÙ RENAULT
TRUCKS EST PRÉSENT

1400

POINTS DE SERVICE

LE CHALLENGE

Comment avez-vous connu Crosscall ?

Notre concession a été choisie pour porter le projet pilote de remplacement des lignes fixes. Nous voulions remplacer nos DECT en utilisant la solution Call Management d'Orange. Il nous fallait donc un device pour aller avec. Notre partenaire Orange nous a proposé une solution « classique » non renforcée et une solution smartphone Crosscall.

Comment s'organise votre flotte de terminaux mobiles ?

C'est assez simple. Tous nos collaborateurs ont été équipés d'un smartphone Crosscall avec sa station de charge X-DOCK. Nous avons embarqué sur ces smartphones la solution Call Management. Cette solution permet d'avoir les mêmes fonctionnalités qu'avec une ligne fixe : faire des groupes et des transferts d'appels (le plus important !).

Pourquoi avoir choisi un smartphone ?

Parce qu'avec un smartphone on peut faire bien plus de choses qu'avec une ligne fixe classique ! Comme utiliser sa ligne « fixe » en extérieur par exemple. Au-delà de toutes les fonctionnalités d'appels, les collaborateurs équipés ont désormais la possibilité de prendre des photos ou des vidéos afin d'obtenir un diagnostic en temps réel. C'est le cas des personnes dans l'atelier qui peuvent remonter à l'usine instantanément un incident, une question ou un doute comme un rétroviseur qui vibre anormalement.



CORE-X3

“**J’ai choisi Crosscall, entre autres, pour la réactivité des équipes**”



X-DOCK

LA SOLUTION CROSSCALL

Qui a donc été équipé par les solutions Crosscall ?

Toutes les personnes travaillant dans nos services Magasin, Atelier, Réception et Location.

Et pourquoi un produit résistant ?

Dans une concession comme la nôtre, les personnes sont amenées à travailler en extérieur ou dans des environnements humides, poussiéreux... Dans l’atelier, elles manipulent les véhicules et plusieurs types de liquides.

Quels sont les avantages de cette configuration ?

En plus de tout ce que je viens d’expliquer, il y a aussi une gestion simplifiée du parc, à savoir la diminution du nombre de lignes et aussi moins de casse grâce à la résistance du téléphone. Pour nos clients et fournisseurs aussi, c’est devenu beaucoup plus simple pour nous joindre : un unique point d’entrée et l’application Call Management redistribue directement les appels sur les smartphones disponibles.

Pour le choix des smartphones Crosscall, qu’est-ce qui vous a convaincu ?

Le fait que vous soyez une marque française et aussi votre réactivité et votre professionnalisme tout au long du projet. En effet, nous avons eu des versions tests qui fonctionnaient et qui ont évolué au fur et à mesure. A chaque étape, votre équipe a su nous accompagner et trouver des solutions durables.

Et côté applications métiers ?

Cela fait partie de nos prochains projets. Nous sommes sereins car nous savons que le téléphone et la configuration que nous avons choisis nous permettront d’ajouter des applications métiers sans aucune difficulté pour aller encore plus loin dans l’usage que nous avons.

Quelles solutions EMM utilisez-vous ?

Nous utilisons Intune, ce qui nous permet d’avoir un accès à notre messagerie.

Le choix des CORE-X3 rouge, c’était pour rester cohérent avec votre logo Renault Trucks ?

Oui c’est exact. Notre logo Renault Trucks est rouge. C’était naturel de choisir cette couleur.

Quels étaient les potentiels freins ?

A vrai dire, nous n’en avons pas eu. Il fallait surtout que le smartphone choisi soit compatible avec la solution Call Management.

Qu’avez-vous pensé de nos accessoires ?

Nous avons déployé en même temps que les smartphones Crosscall la station de charge X-Dock. La technologie X-LINK est très pratique.

Nous avons d’ailleurs en tests d’autres de vos accessoires comme le X-Armband (brassard) qui pourrait être très utile aux personnes qui réceptionnent les véhicules.

Quels sont vos prochains grands projets pour vous et votre service ?

Nous en avons plusieurs. D’abord, celui de dupliquer le succès du déploiement des produits Crosscall dans d’autres concessions et d’autres régions (Lyon, Paris, Marseille..).

Ensuite celui d’en savoir un peu plus sur votre nouvelle tablette. En effet, elle pourrait clairement correspondre aux besoins et usages de nos réceptionnaires, ceux qui sont en charge des locations des véhicules (état des lieux, départ, arrivée...).

Enfin, nous étudions les projets de solutions PT1* pour nos dépanneurs et personnel en atelier. La sécurité de nos collaborateurs est au cœur de nos préoccupations.

Recommanderiez-vous cette solution ?

Absolument car je connais la fiabilité de vos solutions. J’ai pris du temps tout au long du déploiement donc je peux dire que, oui ça marche !

*Protection du Travailleur Isolé

Témoignage de :
Max Emmanuel Odet, Responsable Atelier