

Rationalisé: La technologie robuste améliore l'efficacité et le délai d'intervention dans la collecte des déchets solides

Dans la ville d'Enid, en Oklahoma, Robinson Camp, le directeur adjoint de Travaux Publics, et son chef, Jim McClain, directeur de Travaux Publics, se sont retrouvés en train de chercher une façon d'automatiser certains de leurs processus de travail, la collecte des déchets, pour commencer. Leurs objectifs étaient similaires à ceux de toute municipalité ou entreprise tournée vers l'avenir: rationaliser leurs services de manière rentable.

Cela commença avec les messages les plus habituels: les commentaires et réactions des clients. Quant un citoyen d'Enid rapportait un problème, déchets éparpillés, une poubelle manquante ou une parcelle de pelouse non entretenue dans un espace public, l'employé municipal leur répondait au téléphone que cela prendrait deux à trois semaines avant que le problème ne puisse être adressé. Ce n'est pas que la ville repoussait les tâches, mais cela prenait tout simplement trop de temps de s'occuper de chaque tâche individuelle.

Camp explique: "Chaque commande de travail doit être écrite à la main. Puis l'employé qui répond doit conduire 15 minutes pour se rendre au centre de service, parler un peu, prendre la commande de travail, traverser la ville et faire le travail. Cela prenait une heure pour faire un travail."

La recherche d'une solution

Il n'était donc pas surprenant que Camp et McClain voulaient rationaliser. Dans cette période de budgets qui rétrécissent, des coûts de personnel de plus en plus élevés étaient aussi inquiétants que les longs délais d'intervention. Mais quelle était donc la meilleure solution pour résoudre ceci? Lors d'une conférence sur les travaux publics, McClain trouva une solution utilisant des ordinateurs de poche et une application de logiciel adéquate, mais le produit était si cher que la ville n'aurait pu se procurer que quatre ou cinq unités. En plus, les systèmes avaient des limites qui ne permettaient pas de réaliser tout ce dont Enid avait besoin. Proche, mais pas encore ça.

Avec un sentiment d'insatisfaction mais sans se laisser démonter pour autant, Camp et McClain se rendirent à une convention nationale. Sur place, ils prirent un plan de la zone d'exposition et entourèrent chaque vendeur susceptible de pouvoir offrir ce qu'ils cherchaient. Ils visitèrent ensuite chacun de ces vendeurs. C'est ainsi qu'ils rencontrèrent Handheld.

"Handheld nous a montré la solution qu'ils avaient à l'esprit," dit Camp. "Ce qui nous a tout d'abord frappé, c'est qu'ils nous ont dit que nous pouvions nous procurer 14 ordinateurs de poche prêts à fonctionner avec notre budget. Cela a attiré notre attention. Ensuite ils nous ont expliqués, que l'ordinateur de poche Nomad qu'elle recommandait avait une fonction de communication cellulaire, une fonction qui a été beaucoup testée et utilisée dans les modèles européens, mais qui est relativement nouvelle pour l'ordinateur robuste aux États-Unis. Le GPS était aussi standard sur le Nomad. Tout ce qui restait à faire, c'était de trouver le bon logiciel pour aller de pair avec l'équipement."

"Nous avons trouvé une application appelée Dispatched que nous aimons, mais elle a été conçue pour les téléphones mobiles, pas pour les ordinateurs de poche" dit Camp. "Nous avons exposé nos idées et ce que nous voulions réaliser au personnel du Dispatched. Ils nous posèrent deux questions: 'Est-ce que l'ordinateur de poche a un GPS, et supporte-t-il Windows Mobile?' Je leur ai dit que oui. Ils m'ont alors assuré qu'il fonctionnerait, et c'était vrai." Le personnel de Dispatched a créé pour Enid une version personnalisée du logiciel Dispatched, et ils se sont procurés un Nomad afin de pouvoir travailler en pratique pour personnaliser, charger et tester leur logiciel dessus.



Le challenge

Délais d'interventions trop longs, coûts élevés pour la collecte des déchets solide de la ville d'Enid.

La solution

La ville d'Enid a choisi les ordinateurs robustes Nomad équipés de fonctions de données cellulaires et de GPS, plus un logiciel robuste taillé à leurs besoins.

Le résultat

Le nouveau système a réduit les délais d'intervention aux clients de 3 semaines à 24 heures et les exigences d'un personnel de 14 personnes à deux personnes.



Handheld est un fournisseur international d'ANP robustes et d'ordinateurs de poche. Tous nos produits sont robustes et peuvent résister à l'eau, à la poussière, aux chutes accidentelles et aux grandes variations de températures.

Handheld et ses partenaires livrent des solutions complètes de mobilité pour des organisations dans des secteurs tels que la logistique, la foresterie, le transport public, la construction, la défense et la sécurité.

handheld
www.handheldgroup.com

Amélioration en temps réel

Une fois que les Nomads sont chargés du logiciel, c'est l'heure de l'application sur le terrain. Enid choisit de commencer par leur collecte de déchets solides avec des camions des éboueurs, où la robustesse est une exigence de base pour tout équipement.

Le nouveau système automatise efficacement tout excepté le chargement des déchets. Quand un opérateur a besoin de noter quelque chose, un projet de construction qui bloque le ramassage, un chariot manquant, une obstruction causée par un client ou même un problème qui demande l'attention de l'équipe d'une autre ville, il pousse une touche préinscrite sur l'écran tactile du Nomad. Ce message, marqué de l'heure, de la date et des coordonnées GPS exactes, va instantanément à un répartiteur central. Si c'est un message indiquant pourquoi la collecte n'a pas été complétée, l'information va dans le fichier du client pour référence au cas où il y aurait une plainte. Si le message identifie une tâche, le répartiteur utilise le nouveau logiciel pour glisser déplacer l'information pour créer une commande de travail et envoie ensuite cette commande à un autre travailleur d'intervention équipé d'un Nomad. Ce travailleur se rend sur place, s'occupe de la tâche et peut même facturer le compte du client pour les transactions de frais de service en utilisant le Nomad.

Lorsqu'un travailleur municipal fait un travail qui demande un reçu du client, le logiciel Dispatch est installé pour produire des reçus complets avec la signature électronique du travailleur. La capacité du Bluetooth du Nomad permet au travailleur de prendre avec lui une imprimante portable et de pouvoir imprimer la commande de travail et le reçu.

Une main-d'œuvre plus heureuse et plus petite

Il n'est peut-être pas surprenant qu'il y ait eu au début une certaine opposition au nouveau système. "Le gars principal était très verbal au sujet de l'utilisation d'un ordinateur," se souvient Camp. "Il déclara : 'Aucun ordinateur va me dire ce que je dois faire.' Notre réponse était élémentaire, 'Faites que ça marche.' Et après avoir travaillé avec ce système, il est converti. Maintenant, il remarque des choses sur sa route et va de l'avant, au lieu de faire juste ce que l'ordinateur lui dit de faire, il entre aussi lui, même de nouvelles informations de tâches sur le Nomad. Il réalise beaucoup plus de travail qu'auparavant."

Et ces deux à trois semaines de délai d'intervention? Grâce à la nouvelle combinaison de Nomad et Dispatched, cela a été réduit... à 24 heures.

Les économies de coûts comprennent un effectif plus petit, d'un personnel actuel de 14 éboueurs, le système automatisé réduira le besoin à seulement deux positions, un changement qui fait économiser des centaines de milliers de dollars.

Et dans ce cas, il n'y a même pas de côté négatif à la disparition de postes de travail. "Peu de personnes veulent être éboueurs et collecter des déchets solides," dit Camp. "Nous avons eu des difficultés à trouver des travailleurs et nous avons été obligé d'utiliser des services de recrutement pour trouver du personnel, ce qui nous a coûté encore plus. Avec le nouveau système, nous éliminerons les positions difficiles à remplir et nous réaffecterons quatre de nos éboueurs pour des positions de maintenance que nous n'avons pas aujourd'hui."



! Pour plus d'information sur le Nomad, visitez www.ultrarugged.com ou www.handheldgroup.com

Handheld est un fournisseur international d'ANP robustes et d'ordinateurs de poche. Tous nos produits sont robustes et peuvent résister à l'eau, à la poussière, aux chutes accidentelles et aux grandes variations de températures.

Handheld et ses partenaires livrent des solutions complètes de mobilité pour des organisations dans des secteurs tels que la logistique, la foresterie, le transport public, la construction, la défense et la sécurité.

handheld
www.handheldgroup.com