MOBILIS
CARE & CARRY

AUTOMOTIVE

UN SERVICE APRÈS-VENTE PROTÉGÉ CONTRE LA CASSE

2003
DÉBUT DE COLLABORATION

PSA GROUPE

25 000
PRODUITS MOBILIS® DÉPLOYÉS

Groupe PSA Peugeot Citroën

Effectif : 212 000 personnes dans le monde
Activité : Construction automobile
Réseau concerné : 4500 concessionnaires
Zone de déploiement : Monde
Application : Outil de diagnostic
Cible : Techniciens de maintenance

CONTEXTE

PEUGEOT CITROËN

En 2003, la réglementation demande aux concessionnaires automobiles d'assurer le service après-vente de leur propre marque mais aussi de toutes les marques du marché.

Face à cette évolution et au développement de la sophistication électronique des véhicules, **Peugeot lance un vaste projet d'équipement informatique mobile de son réseau mondial après-vente** et équipe ses 4500 concessionnaires d'un outil de diagnostic supporté par des PC portables.

Besoin de protection et d'ergonomie

Le poids des premiers appareils choisis (IBM X30, puis Lenovo X270), **l'environnement hostile** dans lequel ils sont utilisés, génèrent un **taux de casse** des appareils très élevé, et la **durée de vie** de ceux-ci s'avère très limitée (3 mois).
Les mécaniciens se plaignent également d'un **manque d'ergonomie** et de **praticité** dans leurs gestes techniques de tous les jours.

L'un des facteurs clé du succès de Peugeot est la qualité de ses voitures mais aussi de son Service Après-Vente, ce qui les conduit naturellement à rechercher **une solution plus adaptée**.

Un diagnostic terrain pour apporter un meilleur diagnostic des véhicules

Afin d'apporter une solution qui corresponde le mieux possible aux besoins des utilisateurs, **MOBILIS® a travaillé en étroite collaboration avec les équipes** de maintenance Peugeot.

L'environnement de travail a été minutieusement observé et sur les critères de celui-ci, une **recommandation** et un réel **accompagnement** ont été proposés par MOBILIS®.

Face à l'**environnement hostile** d'un garage **l'utilisation des graisses, des solvants**… l'aspect le plus important était la **protection du matériel.**

Mais les positions inconfortables des techniciens, les espaces restreints dans lesquels ils peuvent se mouvoir, étaient également des critères à prendre en compte pour améliorer l'ergonomie et le confort d'utilisation.

Une solution adaptée à un environnement contraint

L'expertise métiers de MOBILIS®, l'intégration d'un bureau d'étude interne et la capacité à fabriquer en France, a permis de proposer **une solution entièrement sur-mesure**.

Toutes les fonctionnalités requises ont été intégrées :

L'optimisation de la sécurité et la résistance aux chocs et aux chutes ont été apportée savec **une coque de protection durcies intégrant 2 solutions brevetées par MOBILIS®**

LE PERIMETRIC BUMPER :

Double pare-chocs intégral débordant sur les 4 côtés de l'appareil qui amortit les chocs latéraux et dans les angles, autant sur la face supérieure que la face inférieure de l'appareil.

LES SHOCK WAVE ABSORBER

Plots en TFP 4.0* de hauteur et densité variables qui amortissent et absorbent les chocs et les vibrations proportionnellement à leur intensité.

La **protection du clavier en thermoformage** était indispensable pour affronter les éclaboussures, les poussières et l'environnement de travail général.

Le choix des matériaux pour la réalisation de cette coque de protection a été fait en privilégiant la **légèreté.**

Des solutions de f**onctionnalités et d'ergonomie** ont été entièrement personnalisées :

Une poche en néoprène a été ajoutée sur le devant de la coque afin de ranger les câbles associés à l'appareil.

Une bandoulière a été adaptée aux différents besoins de portabilité, ainsi qu'une **patte de saisie** pour assurer une prise en main en toute sécurité.

Toujours à l'écoute des besoins des utilisateurs, **les solutions n'ont eu de cesse d'évoluer** au fil des ans.

Par exemple, face à un grand taux de casse de carte mère sur les appareils dû au câble principal relié au véhicule, **MOBILIS® a adapté une solution de câble coudé USB**, qui a réduit considérablement cette défaillance.

Un partenariat qui a su évoluer

TAUX DE CASSE réduit à 3%

Depuis 2003, MOBILIS® accompagne le groupe PSA Peugeot Citroen et adapte sans cesse ses produits aux évolutions et aux nouveaux besoins spécifiques, en gardant toujours l'utilisateur et son environnement de travail au centre de la réflexion dans le développement de ses produits.

Aujourd'hui, le taux de casse des appareils a considérablement baissé, pour atteindre seulement 3% par an.

L'amélioration du confort d'utilisation a renforcé l'efficacité et la rapidité du Service-après-vente, un niveau d'excellence qui répond aux exigences des clients Peugeot.

MOBILIS
CARE & CARRY