



## Choisir une solution de gestion de flotte

Vous êtes arrivé à destination ! TomTom Business Solutions vous guide pour réussir la sélection de votre fournisseur de Gestion de flotte.

Une solution de gestion de flotte (SGF) constitue un outil très enrichissant pour toute entreprise disposant d'une flotte, quelle que soit sa taille. Que votre objectif soit d'améliorer le service à vos clients, de réduire vos coûts, d'assurer votre conformité à la législation (y compris le devoir de diligence) de façon transparente, de diminuer votre impact environnemental ou tout cela à la fois, une solution de gestion de flotte ou télématique vous offre une solution économique et pratique.

Puisque vous lisez cet article, vous avez déjà décidé de faire partie des 14 % de flottes européennes qui utiliseront probablement cette technologie d'ici à 2014\*. Ici, nous vous conseillons sur la meilleure façon de choisir votre fournisseur pour augmenter de 19 % votre productivité et de 29 % la rentabilité de vos services\*\*.

### Pérennité et réputation du fournisseur

Pour savoir à qui s'adresser, la pérennité et l'expérience d'un fournisseur sur le marché constitue un bon indicateur préliminaire. Avec le nombre croissant de fournisseurs de SGF et les start-ups qui disparaissent régulièrement quelques années après leur arrivée sur le marché, certains clients se retrouvent sans aucun support pour leur système, voire sans système du tout. Il vaut mieux investir dans des marques fiables avec un historique stable et ceci est valable pour tous les types d'activité.

### Connaître vos besoins

Avant d'étudier et de comparer les fournisseurs, réfléchissez bien à ce que vous attendez du système. Quel est l'objectif principal de l'exploitation de votre flotte ? Que souhaitez-vous améliorer ? Quel avantage attendez-vous d'une solution de gestion de flotte ? Avant d'opter pour une longue liste de fonctionnalités complémentaires, posez-vous la question de savoir si vous ou votre équipe les utiliserez et si elles répondent à un besoin particulier de votre entreprise. Si vous devez vous persuader de leur utilité, elles constituent probablement une perte d'argent et compliqueront inutilement la vie de l'utilisateur.

### Utilisabilité : une expérience utilisateur complète

Les employés et les chauffeurs devront adopter une nouvelle façon de travailler, notamment s'il s'agit de leur première SGF, et le système sera d'autant plus facilement adopté si vous avez leur adhésion. La facilité d'utilisation, la pertinence et les avantages personnels accélèrent l'adoption par les utilisateurs et, par conséquent, votre retour sur investissement.

La connaissance des outils système est un plus, et une application basée sur un navigateur Internet est facilement adoptée et permet de ne pas limiter l'utilisation au siège de la société. Les employés sur le terrain font intégralement partie d'une solution de gestion de flottes et si les appareils sont faciles à utiliser, intuitifs et dotés d'une interface similaire à celle qu'ils utilisent dans leur vie privée, l'acceptation sera plus élevée et la prise en main plus rapide.

### Choisissez des solutions éprouvées

Ne jouez pas au cobaye ! N'optez pas pour la mise en œuvre d'une solution de gestion de flottes sans références solides car cela entraîne des risques inutiles et onéreux en termes de coûts et de temps. Les solutions éprouvées sont plus susceptibles de fournir les économies attendues et d'augmenter l'efficacité.

Si une solution est réussie, votre fournisseur doit disposer d'un portefeuille clients et être en mesure de fournir des références. En choisissant un fournisseur ayant des clients dans votre secteur d'activité, vous aurez des références plus pertinentes, ainsi qu'un fournisseur qui connaît déjà les besoins quotidiens du secteur et a adapté ses systèmes en fonction.

## **Pérennité**

L'innovation est fondamentale dans les affaires et pour qu'une solution de gestion de flottes reste actuelle, les fournisseurs doivent constamment développer leur offre et maintenir un niveau d'innovation. Ceci est vrai dans différents domaines : le développement logiciel pour fournir des solutions à la pointe de la technologie et le support client pour offrir un service après-vente fiable garantissant la satisfaction des clients. Si votre fournisseur dispose des ressources financières et de l'expertise technique pour rester à la pointe dans son domaine, c'est un signe rassurant qui vous permet de penser que votre solution de gestion de flottes ne sera pas obsolète d'ici quelques années.

## **Support client**

Toutes les entreprises veulent un service et un support de première classe, mais rares sont celles qui en bénéficient. Que ce soit pour une première consultation, la mise en œuvre, la formation ou l'optimisation des systèmes, il est indispensable d'avoir un contact régional. Des services locaux et un réseau d'intégrateurs ayant un savoir-faire en matière d'implémentation sont aussi essentiels pour le déploiement rapide et réussi d'une solution de gestion de flottes.

## **Options d'intégration**

Cherchez une solution de gestion de flottes qui peut démontrer un grand nombre d'intégrations réussies. L'intégration prend des formes très variées, mais on distingue deux catégories principales :

Les systèmes « prêts à l'emploi » sont utilisés dans un grand nombre d'applications et, en tant que tels, ils doivent déjà avoir prouvé leur valeur à de nombreuses entreprises et avoir été intégrés de nombreuses fois. Bien qu'ils ne fournissent peut-être pas une réponse à tous vos problèmes professionnels, ils ont l'avantage d'avoir été testés, d'avoir fait leurs preuves et d'assurer un retour sur investissement rapide.

Une solution de gestion de flottes personnalisée apporte une solution sur mesure à vos besoins professionnels, mais il convient de prendre en compte le coût, le délai d'intégration et la nécessité de dépendre des intégrateurs.

## **Coûts et valeur**

L'investissement et les frais de fonctionnement quotidien d'un système jouent un rôle clé dans la sélection d'un fournisseur de solution de gestion de flottes. Cependant, la valeur réelle pour l'entreprise se manifeste à travers une série d'avantages tangibles et ces domaines doivent être évalués en conséquence :

- Retour sur investissement en termes de temps et d'argent
- Facilité d'utilisation et mises à jour abordables et périodiques de l'application et des cartes
- Évolutivité ou opportunités d'extension d'un système

## **Solutions avec paiement à l'utilisation - "Pay-As-You-Go"**

Il convient d'attirer particulièrement l'attention sur les fournisseurs qui proposent des tarifs très compétitifs et ne demandent aucun paiement d'avance pour le matériel composant la solution de gestion de flotte. Pour entretenir une relation longue et durable avec les clients, le fournisseur doit constamment innover et investir dans tous les aspects de la solution de gestion de flotte. Le modèle de paiement à l'utilisation n'apporte pas d'avantage à long terme au client car il ne permet pas de financer l'innovation et donc de fournir continuellement de la valeur au client.

## **À propos de TomTom Business Solutions**

Leader du marché, TomTom Business Solutions, a récemment annoncé que plus de 100,000 véhicules commerciaux et industriels sont aujourd'hui connectés à son système de gestion de flotte WEBFLEET™. Avec TomTom Business Solutions, la convivialité du système est primordiale et l'accent est mis sur les aspects essentiels de votre activité sur la route. TomTom Business Solutions s'intègre à des dizaines d'applications dans différents secteurs, sans installation complexe. Pour en savoir plus sur TomTom Business Solutions, rendez-vous sur [www.tomtom.com/business](http://www.tomtom.com/business).

\* Berg Insight, Fleet Management and Wireless M2M, 2009, p 39

\*\* Aberdeen Group, Service Workforce and Fleet Management, mai 2009