Dime.Scheduler

ENTRETIEN AVEC DALEMANS





Le siège de Dalemans à Remicourt (Liège)

Spécialistes de la détection de gaz depuis plus de 40 ans, **DALEMANS** est une entreprise belge, implantée à Remicourt, qui intervient en Belgique, au Luxembourg et dans les pays limitrophes. De la conception des détecteurs de gaz au montage, en passant par la vente, l'installation, le dépannage et l'entretien, l'équipe d'une soixantaine de personnes couvre un large éventail de missions.

Avec 15 à 20 000 installations rien qu'en Belgique, Dalemans a développé un savoir-faire technique pointu permettant d'activer automatiquement différents moyens de protection.

Chaque situation est étudiée au cas par cas : « Nous travaillons beaucoup en chaufferie, avec des gaz explosifs, mais aussi en parking, avec des gaz à la fois explosifs et toxiques : les principes de prévention sont les mêmes, mais les mécanismes de protection sont différents », explique **GABRIEL DALEMANS**, fils du fondateur de l'entreprise, Coordinateur Qualité, Sécurité, Santé et Environnement et responsable Project Management Office.

Dans un secteur aux enjeux aussi critiques, les défis sont nombreux, à commencer par celui de la sécurité : celle des installations, mais aussi des ingénieurs.

« On est extrêmement vigilants à ce que tous nos employés puissent travailler en sécurité. On veut être un exemple en la matière », affirme M. Dalemans, qui rappelle que l'entreprise détient la certification **VCA**, garante des bonnes pratiques en matière de sécurité au travail.

Dalemans est aussi attentive aux questions environnementales : labellisée **NATAGORA**, l'entreprise couvre 70 % de sa consommation d'électricité grâce au photovoltaïque et investit dans la R&D pour s'adapter à de nouveaux produits hors gaz et énergies fossiles.

Gagner en réactivité

C'est dans cette logique de modernisation qu'en 2015, l'entreprise décide de se doter d'un ERP, au moment où fusionnent ses deux entités : l'une dédiée aux produits, l'autre aux services. Couvrant un large spectre de fabricants, producteurs, vendeurs et services, l'entreprise a alors dû trouver un moyen de rassembler plusieurs bases de données.

Pour mener ce chantier, Dalemans fait appel à **NSI**, intégrateur informatique belge de proximité, reconnu pour son expertise sur les ERP Microsoft Dynamics NAV (Navision) et AX, qu'il déploie auprès d'entreprises actives en Belgique, au Luxembourg, en France et au Canada.



Dalemans migre alors sur Navision (devenu ensuite Business Central), de Microsoft Dynamics, qui lui sert à la fois pour la production, le stockage, les commandes, la gestion des fournisseurs et des clients, et la comptabilité. Restait toutefois un maillon faible : la planification, encore gérée par un outil développé en interne, qui montre alors ses limites face à la croissance de l'entreprise.

« Nos activités impliquent de nombreuses contraintes : compétences des techniciens, disponibilités des équipes, matériel requis, priorités des interventions, durées estimées, suivi de l'avancement… Une partie importante de ces informations devait encore être vérifiée ou complétée manuellement », détaille M. Dalemans.

C'est pour combler ce manque que Dalemans se tourne vers **DIME.SCHEDULER**. « L'outil nous a permis d'intégrer davantage les processus de terrain avec les données de gestion, ce qui correspondait mieux à notre nouvelle organisation et à nos ambitions de digitalisation. »

> **« L'objectif était de réduire les tâches administratives, d'améliorer la réactivité face aux changements de dernière minute et de disposer d'une planification plus fiable pour nos équipes comme pour nos clients. »**
>
> **- Gabriel Dalemans**



Une planification pensée pour le terrain

Lui-même ancien planificateur, M. Dalemans se félicite du gain de temps apporté par les différentes fonctionnalités de Dime.Scheduler. Dans l'outil, les planificateurs disposent d'une vue globale et peuvent filtrer les interventions selon leur type (entretiens, mises en service, dépannages, réparations, pose de nouvelles installations) et selon le degré d'urgence, mais aussi affecter les techniciens en fonction de leurs compétences et de leur zone de service. Le planificateur n'a donc plus nécessairement à connaître par cœur ces données : elles sont désormais filtrées et proposées automatiquement.

Sans cet outil, nous devrions démultiplier les planificateurs et nous perdrions en rentabilité.

Autre atout du logiciel : la localisation. Les techniciens étant répartis partout en Belgique, l'outil affiche sur une carte leur itinéraire pour chaque intervention. « Cela permet d'être réactif pour nos clients, mais aussi d'éviter que le technicien fasse trop de route et soit fatigué. En outre, limiter les trajets est à la fois intéressant pour l'environnement et plus efficace financièrement, autant pour nous que pour le client. »

Le terrain dans la poche

Sur le terrain, les techniciens gagnent eux aussi en fluidité, notamment grâce à l'application mobile de Dime.Scheduler, qui leur donne directement sur leur smartphone une vue journalière et graphique des interventions et du matériel dont ils ont besoin. Ils peuvent en outre lancer le GPS depuis l'application pour se rendre chez un client, dont les coordonnées restent accessibles si besoin.

Huit ans après son déploiement, Dime.Scheduler s'est ainsi pleinement intégré au fonctionnement quotidien de Dalemans, dont les besoins n'ont cessé de se complexifier à mesure que l'entreprise a grandi. Aujourd'hui, avec une vingtaine de techniciens en Belgique et une dizaine au Luxembourg, la planification est devenue un enjeu à part entière pour Dalemans, qui entend bien continuer à accompagner les évolutions du secteur énergétique européen et rester proche de ses clients.

DALEMANS EN BREF Remicourt (Liège) · 60 collaborateurs · 15–20 000 installations · 30 techniciens