

Etude de cas : Solution Radio LTE ICOM – Depann 2000

Solution professionnelle de communication pour les dépanneurs et remorqueurs



Interview de la société de dépannage-remorquage Depann 2000 utilisatrice de la solution de communication Radio LTE ICOM



Depann 2000 : un seul crédo, une prise en charge efficace !



Benjamin GALAS

Adjoint au PDG Depann 2000

Depann 2000 est un groupe de dépannage-remorquage et transport de véhicules largement implanté en Ile-de-France. Notre équipe a interviewé Benjamin GALAS, adjoint du PDG de Depann 2000 Jean-Jacques JULIEN : « *Depann 2000 est un groupe constitué de 15 agences en Ile-de-France et régions limitrophes. C'est un groupe qui a été créé en 1979 par Jean-Jacques JULIEN et Phillipe ALLICHE. L'activité principale est le dépannage VL, poids lourds, motos, etc. Depann 2000 compte sur 15 agences, 200 dépanneuses et 200 techniciens.* »

Dans une région où le trafic est dense, avec « *entre 600 et 800 interventions jour sur toute l'Ile-de-France* » comme le précise Benjamin GALAS, le métier de dépanneur est très exigeant : « *il doit être disponible à n'importe quelle heure, du jour ou de la nuit. Il peut être appelé pour des pannes, des accidents, sur autoroutes, sur communes, ...* »

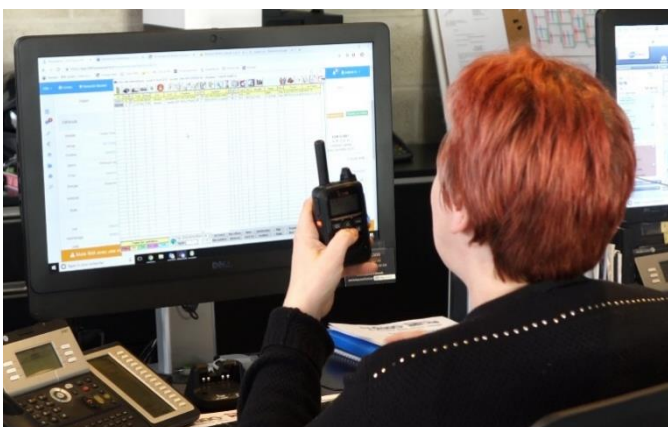
La flotte des 200 véhicules Depann 2000, facilement reconnaissables à leurs couleurs (bleu, blanc, rouge), doit son efficacité à son organisation rigoureuse qui garantit une intervention rapide !

Une communication encore plus performante avec la Radio LTE ICOM !



Les activités de Depann 2000 sont synchronisées via un système de communication entre le siège et les agences 24h/24 et 7j/7 renforcé depuis janvier 2019 avec la nouvelle solution Radio LTE ICOM.

La société Depann 2000 a fait le choix d'équiper l'ensemble de son personnel roulant et son centre de régulation avec les nouveaux portatifs radios LTE ICOM. Elle a été effectivement séduite par ses nombreuses fonctionnalités qui contribuent à réduire les délais d'intervention et à optimiser significativement les déplacements des techniciens Depann 2000 !



Les raisons du choix de Depann 2000 pour la solution Radio LTE ICOM :

✓ Une couverture illimitée pour tous nos déplacements !



Benoit BERTOUX

Régulateur Central Depann 2000

Benoit BERTOUX, régulateur central Depann 2000, souligne le **niveau de couverture exceptionnel** de cette solution inédite :

« Le service LTE ICOM nous sert pour la communication instantanée avec nos dépanneurs et tous nos intervenants en Ile-de-France dans la mesure où la couverture est totale. Cette solution nous permet d'avoir un contact direct immédiat et a permis un gain de temps évident pour le transfert d'informations. »

Il nous confirme sa satisfaction sur la qualité de ce dispositif utilisant les **réseaux LTE(4G) et 3G par** comparaison avec les anciens systèmes :

« Une couverture beaucoup plus élevée aussi bien au niveau géographique qu'au niveau des interférences que l'on avait au préalable avec soit un relais d'antennes hertzien qui faisait parasite et l'on était obligé de téléphoner. Là c'est direct ! ça passe dans n'importe quelle circonstance, n'importe où ! »



Jonhatan FRAPSAUCE GONCALVES

Technicien Chauffeur Depann 2000

Jonhatan FRAPSAUCE GONCALVES, technicien chauffeur Depann 2000, utilise quotidiennement le portatif radio LTE ICOM dans ses déplacements et apprécie **l'absence de coupures** et la qualité audio :

« On a une très bonne couverture réseau par rapport aux trois meilleurs opérateurs : Orange, SFR et Bouygues. Cela nous permet de toujours avoir du réseau et d'être appelé ou d'appeler nous-même nos collègues. »

✓ Des équipes joignables instantanément !

Avec les radios LTE ICOM, les techniciens Depann 2000 sont **joignables à tout moment et immédiatement** comme l'indique Benjamin GALAS :

« L'avantage de cette radio c'est que nos patrouilleurs l'ont toujours sur eux placée au niveau de la poitrine. On peut les joindre à n'importe quel moment et n'importe où même lorsqu'ils sont en dehors de leur camion ! »

Benoit BERTOUX ajoute :

« Ça nous permet un contact direct avec le dépanneur qui est visé par l'information que l'on veut communiquer et d'obtenir rapidement également un retour du dépanneur : « Appel du central : ...71 ? Oui j'écoute ! Je vais vous envoyer un dépannage à Charenton-le-Pont. Ok, bien reçu ! »



Par comparaison avec l'ancien système utilisé, Benjamin GALAS insiste sur le net avantage de **l'instantanéité des communications** passées avec les radios LTE ICOM notamment hors du véhicule directement sur la zone d'intervention :

« Nous étions équipés auparavant de radios mais embarquées dans les véhicules donc c'était plus compliqué. Le technicien était obligé d'être à l'intérieur de son camion pour qu'on puisse le joindre ou bien s'il était en extérieur il fallait lui téléphoner sur le portable. Avec la solution LTE ICOM, nous bénéficions d'un gain de temps énorme ! On a besoin d'une information en urgence, on l'a immédiatement. »

✓ Des appels individuels et de groupes performants

Avec la radio LTE ICOM, pour une coopération accrue, les 200 techniciens sont en mesure de communiquer individuellement mais également dans des groupes spécifiques grâce à la fonction **Appel de groupes**.

Benjamin GALAS nous explique les groupes constitués : « Nous avons fait plusieurs groupes. Des groupes poids lourds, des groupes VL, des groupes 4x4 et des centrals d'appels. On a plusieurs centrals d'appels : Central 1, Central 2, Central 3 ! Notre technicien sélectionne son central, pour lequel il est affecté et il appelle directement. Si notre technicien a besoin de joindre un autre technicien d'une autre agence qui se trouve à 100km, avec la radio il peut appeler immédiatement ! »

Benoit BERTOUX en qualité de régulateur du central Depann 2000 nous livre l'intérêt de l'utilisation des groupes notamment pour la diffusion d'un **Appel Général** pour une intervention spéciale : « Nous avons configuré pour avoir un certain nombre de familles de dépanneurs selon leur catégorie d'intervention qui nous permet également de faire un appel général par groupe de dépanneurs en fonction de nos nécessités. J'entends par là essentiellement sur les crashes de poids lourds où nous pouvons appeler l'intégralité de la flotte poids lourds pour les mobiliser rapidement sur des interventions dangereuses et lourdes. »

✓ Une utilisation simple et rapide

Benjamin GALAS est particulièrement satisfait de la **facilité du déploiement** de la solution Radio LTE ICOM et de l'adoption très rapide du portatif par les salariés : « Nous n'avons plus d'installations dans les véhicules, donc aucun véhicule bloqué, tout fonctionne ! Le technicien passe au dépôt, il repart immédiatement, donc ça dure 5 minutes. Pour lui expliquer comment elle fonctionne c'est vraiment un jeu d'enfants. Il n'y a rien à faire de particulier. »

Benoit BERTOUX rajoute : « La radio LTE nous permet une rapidité d'identification de nos dépanneurs... L'utilisation de seulement 4 boutons est nécessaire pour un fonctionnement quotidien ! »



Selon Benoit BERTOUX cette **simplicité d'utilisation** est un atout indéniable pour ne pas perdre de temps dans la mise en relation : *« C'est d'une simplicité enfantine dans la mesure où chacun de nos dépanneurs dispose d'un code chiffre et ainsi est rapidement identifiable au niveau de la radio. Une simple pression sur le bouton nous permet un appel direct au dépanneur concerné. »*

De plus Benoit BERTOUX souligne l'intérêt des **dimensions ultra compactes** du portatif : *« C'est pour nous un gain de place au niveau du central dans la mesure où auparavant on travaillait avec un pupitre de dimension 4 à 5 fois supérieure. La mobilité est importante, puisque lorsque l'on est occupé nos collègues peuvent récupérer l'appareil. »*

✓ Une qualité audio remarquable adaptée aux milieux bruyants

Benjamin GALAS met en avant la qualité audio des équipements radio LTE ICOM : *« Concernant la qualité audio de cette radio, je ne pensais pas que ça allait être aussi efficace ! Je me fixais par rapport aux anciennes radios que l'on avait. Là c'est net ! C'est comme un coup de téléphone portable, exactement pareil, sauf que c'est immédiat ! »*

Benoit BERTOUX confirme cet atout concernant la qualité audio : *« Ce nouveau système est beaucoup plus agréable que l'ancien dans la mesure où l'on a une qualité audio et une couverture qui sont beaucoup plus élevées. »*

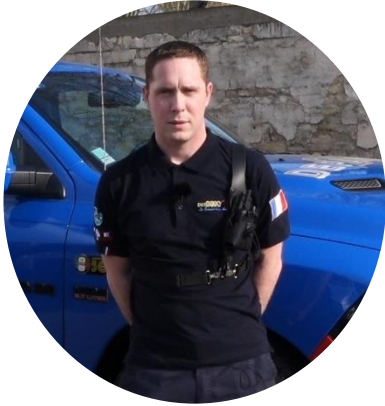
Jonhatan FRAPSAUCE GONCALVES qui utilise quotidiennement le portatif sur ces déplacements exprime également sa satisfaction en matière de qualité audio notamment en milieu bruyant et dans les tunnels : *« La qualité audio est très bonne. On entend très bien, que l'on soit sur l'autoroute ou dans un tunnel. On n'a pas de coupures ou de difficultés à entendre comme on peut en avoir dans un tunnel avec un téléphone où l'on entend mal parce qu'on va avoir le bruit des véhicules qui passent. »*

✓ Une sécurité renforcée du personnel en intervention

La société Depann 2000 soucieuse de la sécurité de ses techniciens, intervenant le plus souvent seuls, reconnaît également l'intérêt indéniable du bouton d'alarme dédié du poste LTE (bouton rouge) pour l'envoi d'une alerte.

Benjamin GALAS déclare ainsi : *« Si le patrouilleur est en danger ou a un problème, il a un bouton d'urgence pour nous contacter tout de suite... »*





Guillaume EXCOFFON
Chef de poste Depann 2000

En résumé, la société Depann 2000 est très satisfaite de la nouvelle solution Radio LTE ICOM déployée pour ses nombreux atouts au service de la profession de dépanneur-remorqueur.

Guillaume EXCOFFON, chef de poste Depann 2000, nous livre son impression générale que partagent ses collègues : « *Nous sommes très satisfaits du système qui nous permet d'aller plus vite en intervention et d'être très opérationnel quel que soit la mission sur laquelle nous devons intervenir.* »

Benjamin GALAS ajoute en conclusion : « *Je recommanderai cette radio à 100%, et même à 1000% !* avant de résumer les avantages indéniables de la solution Radio LTE ICOM :

- *On l'a toujours sur soi pour joindre un technicien à n'importe quel moment*
- *La mise en relation est immédiate*
- *On a la possibilité de lancer des appels individuels ou de groupes*
- *La couverture réseau est très importante*
- *On n'a plus besoin d'installation dans les camions*
- *C'est un outil de sécurité pour nos employés*
- *On a une fiabilité remarquable !*

Retrouvez notre interview vidéo sur le site www.radiolte.fr rubrique « Témoignages clients » et sur la page YouTube ICOM France !



Icom France s.a.s.

Zac de la Plaine - 1, Rue Brindejonn des Moulinais

BP 45804 - 31505 TOULOUSE CEDEX 5 - Tél : +33 (0)5 61 36 03 03 - Fax : +33 (0)5 61 36 03 00

E-mail : radiolte@icomfrance.fr - Web ICOM : <http://www.radiolte.fr/> et <http://www.icom-france.com>