

**GESTION****INTERNET**

# Nord Climatisation ouvre un portail de gestion de maintenance

**L'**outil se destine uniquement à ses clients. L'entreprise lilloise d'installation d'équipements thermiques et de climatisation Nord Climatisation vient de mettre en ligne un portail de gestion de la maintenance à destination de ses clients multisites. Disponible sur Internet, ce portail permet de visualiser la cartographie de leurs installations thermiques. En quelques clics, chaque client connaît le nombre d'interventions réalisées, les sites concernés, les montants correspondants, les devis en cours... « Cette solution devrait permettre à nos clients de gagner en réactivité, résume Eve Baczynski, responsable qualité et achats de Nord Climatisation et pilote du projet. Désormais, pour obtenir des informations sur leurs contrats, il ne sera plus nécessaire de prendre contact avec nos assistantes de maintenance et d'envoyer des mails ou des fax. Ils pourront visualiser, depuis leur ordinateur, l'ensemble de leurs installations. »

**Une phase de test préalable**

Construit sur le mode consultatif, ce portail ne permet pas de communiquer avec Nord Climatisation. « Nos responsables du service après-vente maintiendront leurs visites régulières chez nos clients, ajoute Eve Baczynski. Nous sou-



**Eve Baczynski, responsable qualité et achats de Nord Climatisation: « En quelques clics, chaque client connaît le nombre d'interventions réalisées, les sites concernés, les montants correspondants, les devis en cours... »**

haitons conserver une communication de proximité avec eux. » L'outil est si simple à utiliser qu'il ne recommande aucune formation particulière. Une simplicité qui découle d'un long travail de réflexion. L'équipe de Nord Climatisation a en effet travaillé pendant plus de deux ans avant la mise en place de ce portail.

« Nous venons de refondre notre système d'information pour ins-

taller un nouveau progiciel de gestion, se souvient Eve Baczynski. Nous avons préféré attendre d'avoir intégré l'outil et de maîtriser le nouveau système avant de nous lancer dans la conception du portail. » Et pour cause, le portail rapatrie directement les données du progiciel. D'abord testée auprès d'une dizaine de clients, l'utilisation du portail devrait se généraliser auprès de tous les clients de

Nord Climatisation disposant de plusieurs sites: « Nous souhaitons d'abord le tester pour prendre le temps d'apporter les améliorations ou les corrections éventuelles. Des modifications ont déjà été apportées sur la taille de données disponibles. La première version du portail offrait une information trop exhaustive au client. Cela manquait de clarté », souligne Eve Baczynski.

CAROLINE ARNAUD ■