



## Problèmes solutionnés

*Dans toute entreprise, une multitude de petites tâches sont à réaliser. Elles ne rentrent pas nécessairement dans un plan vaste et réfléchi de maintenance de l'infrastructure et doivent être gérées individuellement. Les demandes peuvent émaner de nombreuses personnes et bien qu'il s'agisse souvent de petits travaux, la somme du temps passé et l'organisation nécessaire peuvent souvent représenter des montants et des difficultés importantes.*

*Comment rassembler toutes ces demandes ?*

*Comment les gérer au quotidien ?*

*Comment analyser l'ensemble de ces demandes et réalisations ?*

## Solution proposée

*Nous vous proposons un programme informatique simple permettant*

- *à toute personne dans l'établissement (et pourquoi pas en dehors) de signaler que certaines tâches sont à accomplir,*
- *au service technique de recevoir ces demandes et de les planifier*
- *à la direction, de disposer d'outils pour apprécier de pertinence des demandes et de la qualité des interventions réalisées.*

## Une base de données accessible partout

*Comme nous travaillons en technologie Web, n'importe quel PC ayant l'autorisation pourra utiliser le programme. Des droits d'utilisation différents peuvent être définis selon les fonctions des utilisateurs du programme.*



## **Permettre aux personnes autorisées d'encoder des demandes**

*Les personnes qui en auront reçu l'autorisation pourront encoder très facilement dans le programme les travaux qu'elles estiment nécessaires.*

*Les informations demandées seront les suivantes :*

- *Le type de panne rencontrée (liste déroulante)*
- *La description en une ligne de l'intervention demandée*
- *Le degré d'urgence (liste déroulante de 1 à 5)*
- *Le lieu précis de la panne*
- *La date éventuelle où il faut intervenir (le lendemain par défaut)*
- *S'il y a ou non un caractère récurrent (« non » par défaut)*
- *Un commentaire explicatif plus ou moins long*
- *Le nom de la personne demanderesse (enregistrement automatique)*

## **Donner aux techniciens un outil performant pour gérer leur travail**

*Pour que le programme soit correctement utilisé, il faut donner au service technique un outil facile et performant. Le programme va notamment permettre :*

- *de consulter les actions à entreprendre (actuelles, passées et futures)*
- *de les prendre en charge ou de les attribuer à une personne en particulier*
- *de les reporter à plus tard*
- *d'envoyer une demande de complément d'information à la personne demanderesse*
- *de clôturer une tâche effectuée*
- *d'imprimer les travaux du jour (après sélection)*

## **Permettre une traçabilité des demandes et disposer d'un outil statistique**

*Les gestionnaires ne seront pas oubliés. Ils vont pouvoir exploiter les données encodées pour en tirer des conclusions sur :*

- *l'activité du service technique*
- *les sources des demandes*
- *les types d'actions exécutées*
- *les coûts des travaux récurrents et occasionnels*

*Et en tirer des conclusions pour améliorer de bon fonctionnement et la rentabilité de la maison de repos.*

## **Démarrage du programme**

*Le démarrage est très facile : après consultation de vos services, nous nous occupons du premier encodage des listes nécessaires au démarrage du programme (utilisateurs, types de panne, ...). Une formation du personnel sur site lui permettra de prendre en main facilement le programme et de le démarrer directement.*