



l'innovation partagée

## Information Presse

Paris, le 15 avril 2005

### Le Conseil Général du Pas de Calais fait le choix Kimoce pour la gestion de son Patrimoine !

*Kimoce, l'un des principaux fournisseurs de solutions de gestion des ressources, des infrastructures et des services clients, a été sélectionné par le Conseil Général du Pas de Calais (62) :*

- *pour ses solutions de gestion globale du Patrimoine,*
  - *ainsi que pour ses applications de gestion à destination du Service achat,*
- => capables de s'adapter aux besoins spécifiques de chaque organisation en fonction de leur environnement existant.*

#### La problématique :

- Déployer une solution de gestion intégrée, inexistante jusque-là
- Répondre à deux problématiques :
  - => informatique : la gestion du parc et de l'assistance utilisateur
  - => globale : structurer le pôle Achat
- Les objectifs :
  - => La gestion du parc informatique & des moyens généraux
  - => La gestion du centre d'appels interne
  - => La gestion des interventions
  - => la gestion des achats & des stocks

#### La solution : le Pack KIMOCE

Le Pack KIMOCE est une solution complète et intégrée de gestion des infrastructures, spécialement conçue pour les services généraux. Le Pack KIMOCE gère au sein de la même application tous les parcs (mobilier, immobilier, technique...) de l'entreprise, afin de constituer un véritable référentiel de ses biens, ainsi que les demandes de toute nature (travaux, préventives, assistance...), internes ou externes. Il prend en compte la vie des biens, de l'établissement des budgets à la maintenance en passant par les achats, les stocks de pièces détachées et consommables.

#### Les bénéfices :

- mise en place d'une stratégie de gestion des biens de l'infrastructure ainsi que des ressources
- simplification & automatisation des inventaires
- étude de la consommation des biens pour donner de nouvelles habitudes aux consommateurs

## La problématique

Le Conseil Général du Pas de Calais (1,5 million d'habitants) lance en 2003 un appel d'offres pour déployer une solution de gestion globale du patrimoine, inexistante jusque-là, avec une attention particulière pour la gestion du parc informatique & des moyens généraux. Chaque service a ses outils mais sans aucune connectivité entre eux et le travail est effectué majoritairement sur Excel.

Suite à l'appel d'offres, trois solutions retiennent l'attention du Conseil Général. Mais alors que l'une d'entre elles est plus orientée sur leur problématique informatique, une autre est axée sur les moyens généraux. Seul Kimoce répond à l'ensemble de leurs attentes, en offrant une utilisation accessible par plusieurs Directions, grâce à une approche transversale et globale.

*« Nous sommes très satisfaits de notre choix. Les délais ont été respectés et le déploiement s'est effectué sans rencontrer de problèmes techniques. C'était parfait ! De plus, Kimoce a effectué un transfert de compétences de bonne qualité, ce qui nous permet aujourd'hui d'être relativement autonome face à cette solution. Facteur important pour nous ! »*, résume Louise Canonne, Chef de projet du Service Etude de la Direction Informatique, en charge de la coordination entre les deux directions (Informatique & Achats) pour la mise en place du Pack KIMOCE.

## La solution : Kimoce

Le choix du Conseil Général du Pas de Calais s'est porté sur le **Pack KIMOCE**, accompagné de certains modules optionnels (KIM'PDA, KIM'NET...).

En permettant de gérer l'ensemble du cycle de la relation client, en intégrant dans un même produit la gestion commerciale - de la prospection au contrat, les stocks, les achats et la gestion des demandes clients internes ou externes, mais aussi les interventions et leur planification, le **Pack KIMOCE** est une véritable solution de gestion, de décision et d'analyse pour l'ensemble de l'entreprise.

Il constitue également un outil essentiel utilisé par les services comptabilité et administratif, pour la gestion des factures, des fournisseurs, des achats, des stocks, des inventaires et des comptes clients. Enfin le Pack KIM'SERVICE permet de suivre la qualité et l'analyse de l'activité via des indicateurs variés.

=> Actuellement 80 gestionnaires utilisent la solution Kimoce, déployées depuis fin 2003, au Conseil Général.

### ▪ Kimoce au Pôle Informatique

Le Service Informatique du Conseil Général a pu grâce à Kimoce mettre en place un véritable service de gestion du parc informatique et téléphonique ainsi qu'un centre d'appels interne pour les problèmes informatiques et l'assistance utilisateur (gestion des interventions) qui y est associé, concernant 2500 demandeurs potentiels.

Concernant les interventions, le Service Informatique a pu constater une meilleure organisation interne et une facilité des échanges au sein du service. De plus grâce à l'alerte par mail, le service informatique a la possibilité d'informer l'agent qui a contacté

la hotline de la prise en compte de sa demande et de la résolution de son problème de façon automatique.

*« Par une meilleure connaissance du parc, celui-ci est mieux géré. Grâce au Pack KIMOCE, nous disposons d'une véritable base de connaissances qui nous permettra d'analyser l'historique et de mettre prochainement en place des contrats de service qui permettront de rassurer les utilisateurs sur le délai d'intervention d'une panne par exemple »,* nous précise Stéphane Ficheux, chef de projet utilisateur du Service Informatique.

Enfin, l'interface avec l'annuaire interne permet la délocalisation de celui-ci. La gestion de cet annuaire est ainsi assurée par le service de communication interne, et le service informatique, dégagé de cette tâche, peut cependant accéder à tout moment à des informations à jour.

#### ▪ Kimoce aux Moyens Généraux & au Pôle Achat

Process achat et gestion du parc étaient les priorités des Moyens Généraux. Kimoce leur a apporté une véritable solution, en prenant en charge l'ensemble du cycle d'achat. De l'appel d'offres au contrôle de facturation en passant par les demandes internes, les commandes et les réceptions. Tous les types de commandes sont gérés, et il est surtout possible de faire le lien entre les lignes de commandes et les demandes internes dont elles sont issues.

Le Pack KIMOCE a permis également de gérer tous les parcs internes grâce aux caractéristiques dynamiques permettant de personnaliser l'application en fonction des besoins du Conseil Général. Et en intégrant toutes les fonctions de suivi et d'historique des événements de mouvement ou d'intervention, il a permis d'offrir une gestion précise de tous les contrats.

De même, cette solution permet la gestion des stocks, des inventaires, la gestion de parc mobilier (bureaux, chaises, électroménager, matériel médical,...). Ce qui donne accès, au Moyens Généraux, à tout moment à l'état du parc, leur permettant de répondre au demande de compte des syndicats par exemple (le nombre de ventilateurs) et de réaliser des états de stocks de contrôle.

Enfin, avec la **fonction Stock de KIM'PDA**, les Moyens Généraux peuvent à présent faire de la saisie mobile et en temps réel des principaux mouvements de stocks, comme la réception des commandes fournisseurs, la livraison des demandes internes, la saisie des inventaires, etc.

Pour le Conseil Général du Pas de Calais, l'un des bénéfices majeurs de la solution Kimoce concerne la traçabilité des flux permettant d'obtenir des statistiques rapides. Ainsi les Moyens Généraux peuvent efficacement gérer la consommation en ayant une meilleure connaissance de ses consommateurs grâce à la gestion des demandes d'objets avec la modélisation graphique (workflow).

Karim Hadjali, Chef de projet utilisateur pour le Moyens Généraux, nous explique : *« La traçabilité nous apporte des éléments d'analyse. Elle nous permet par exemple d'étudier les habitudes des consommateurs en identifiant tout de suite quels sont les produits qui tournent beaucoup, pour ainsi parvenir à amener de nouvelles habitudes de consommation aux différents services du Conseil Général »*

Le mot de la fin revient à Fabrice Douez, Directeur Informatique : « *La mise en place du Pack KIMOCE a été un projet positif pour le Conseil Général. Il y a un vrai succès au niveau du process achat. Notre objectif aujourd'hui, rendu possible par Kimoce, est de développer le contrat de service.*

*De plus, il existe un Club utilisateur Kimoce qui permet d'arbitrer les demandes d'évolutions des solutions, et d'avoir des échanges avec d'autres clients & utilisateurs Kimoce. C'est un vrai plus ! Je n'entends jamais parler du Pack KIMOCE, ce qui, pour moi, constitue la preuve de l'intégration réussie d'une solution parfaitement conforme à nos besoins ! »*

#### Caractéristiques techniques :

Le processus d'achat sera interfacé avec Grand Angle d'UNILOG pour les engagements et le suivi de l'inventaire comptable. Le projet repose sur une architecture mixte en mode Client/Serveur, Citrix et Web client HTML.

Une extension vers la gestion des interventions sur les parcs immobiliers locatif (avec KIM'PLAN) et véhicules est également prévue.

#### A propos de Kimoce

Créée en 1991, Kimoce propose des solutions logicielles pour la gestion des infrastructures (IRP), des services, et de la relation clients (CRM), sous forme de packs et de modules métiers. Le concept KIMOCE consiste à placer le client au coeur des préoccupations des entreprises avec une intégration forte entre les activités de gestion des infrastructures (moyens de production et produits) et des services clients (externes et internes). Ainsi, la gamme de produits KIMOCE peut s'adresser à des services variés tels qu'informatique (parcs, help desk, hotline), clientèle ou consommateurs (assistance, réclamation), après vente, généraux (achat, stock, budget), qualité, techniques et de maintenance.

Kimoce compte aujourd'hui près de 1000 clients et 30 000 utilisateurs dans le monde. Avec 35 collaborateurs, l'entreprise a réalisé, pour l'exercice 2003/2004, un chiffre d'affaire de 3,321 millions d'euros avec une hausse de +20% de son résultat net.

#### Contacts Presse



l'innovation partagée

#### Luc Haberkorn

Responsable Marketing

☎ 03 89 43 88 00

[marketing@kimoce.com](mailto:marketing@kimoce.com)

<http://www.kimoce.com>



#### Florence Gillier Communication

Frédérique GUILLO

☎ 01 41 18 85 55

[fredg@fgcom.fr](mailto:fredg@fgcom.fr)

<http://www.fgcom.fr/>