



l'innovation partagée

Information Presse

Paris, le 19 octobre 2005

Tokheim se concentre sur la gestion des interventions afin d'optimiser son Service Après-Vente au niveau européen : pour atteindre son objectif, il choisit les solutions Kimoce !

Kimoce, leader français des logiciels de Service Après-Vente et l'un des principaux fournisseurs de solutions de gestion des ressources et des infrastructures, a été sélectionné par Tokheim pour ses solutions d'optimisation du Service Après-Vente.

La problématique :

- ▶ Mettre en œuvre une solution de gestion du Service Après-Vente, afin de :
 - déployer un outil de maintenance commun en France et en Europe
 - optimiser la gestion des interventions et les tournées des techniciens
- ▶ Les objectifs :
 - homogénéiser les processus de l'entreprise
 - enclencher des actions de progrès au niveau de son organisation
 - améliorer sa productivité
- ▶ Les impératifs :
 - évolutivité de la solution logicielle
 - adaptabilité aux contraintes métiers du secteur para-pétrolier

La solution : le Pack KIM'SAV

- ▶ Solution capable de gérer les SAV de tous types (SAV externe, service de maintenance interne, ...) et de s'intégrer aux applications de gestion existantes (commerciale, financière...). Ce Pack intègre toutes les fonctions de gestion des garanties, des contrats, des demandes, des plannings, des rapports d'intervention et des analyses d'activité...

Les bénéfices :

- amélioration de la gestion de la relation client
- véritable outil d'aide à la décision par la maîtrise d'indicateurs & de statistiques
- mise en place d'actions préventives
- richesse fonctionnelle & possibilité de paramétrage avancé
- réactivité, flexibilité et proximité de Kimoce

La problématique

Tokheim, fabricant de distributeurs de carburants & de services aux stations service, est leader sur le marché de la fourniture des pompes à essence, de la construction et de la maintenance des stations. L'entreprise gère près de 50 000 pompes et pistolets, des appareils monétiques, 13 000 périphériques associés,... pour des clients tels que Esso, Total, et la grande distribution.

Afin d'optimiser son Service Après-Vente et plus particulièrement son activité maintenance, Tokheim recherchait un outil commun de gestion de la maintenance pour la France et ses filiales européennes afin d'atteindre une homogénéisation des procédures.

Suite à une étude de marché réalisée en 2002, Kimoce retient l'attention de Tokheim par la qualité et la compétitivité de son offre.

« Nous avons choisi Kimoce pour sa solution logicielle évolutive, qui répond à nos attentes et permet d'intégrer nos spécificités. De plus, l'application autorise une compatibilité avec Citrix et Oracle, mais peut aussi être couplée à la logistique pour la gestion des achats et des stocks techniciens, fonction essentielle pour optimiser notre maintenance » explique Eric Bonnevey, DSI Europe de Tokheim.

La solution : Kimoce

Le choix de Tokheim s'est porté plus particulièrement sur le Pack KIM'SAV de Kimoce pour la gestion de sa maintenance. Il s'agit d'une solution capable de gérer les SAV de tous types (SAV externe, service de maintenance interne, ...) et de s'intégrer aux applications de gestion existantes (commerciale, financière...). Il intègre toutes les fonctions de gestion des garanties, des contrats, des demandes, des plannings, des rapports d'intervention et des analyses d'activité...

➔ Le déploiement des solutions Kimoce

Le déploiement a débuté en Espagne en 2002. Il s'est poursuivi les deux années suivantes en Italie, Suisse, Allemagne et la solution Kimoce a été implantée en 2004/2005 en France auprès de 120 utilisateurs. La mise en œuvre s'est faite progressivement afin de pouvoir s'adapter aux contraintes métiers de Tokheim, (comme la facturation des contrats, l'intervention des techniciens), ou encore s'ajuster à certains processus de travail. Kimoce a su ajouter des fonctionnalités spécifiques à l'activité de Tokheim, qui resteront compatibles avec les prochaines versions du logiciel.

« Cette solution nous a permis d'harmoniser les procédures du Groupe et d'enclencher des actions de progrès. Il s'agit d'un véritable outil d'aide à la décision » affirme Eric Bonnevey.

➔ La gestion des interventions et l'optimisation de la tournée des techniciens

Grâce au Pack KIM'SAV, la gestion des interventions a été améliorée. Les demandes d'interventions peuvent aujourd'hui être effectuées de façon informatisée soit par un call center situé en France, soit directement par la station cliente. En effet, avec le module optionnel KIM'IMPORT, les demandes d'interventions des clients Tokheim peuvent être directement portées à la connaissance du SAV. Le client sélectionne via Internet l'équipement (pompe, monétique,...) et le type de panne (bloqué, fuite,...) qui peut, notamment, être accompagné d'un commentaire. Une fois la demande enregistrée, la solution Kimoce calcule un délai d'intervention en fonction du type de contrat et de la panne. Un véritable point positif en terme de relation client !

La possibilité de planification apporte une vue d'ensemble sur les disponibilités des techniciens, illustrées par une cartographie permettant de visualiser les stations et les techniciens par secteur. Cette fonction est actuellement en cours d'optimisation pour permettre des manipulations utilisateurs plus rapides et conviviales.

« Kimoce constitue un outil décisionnel pour organiser les tournées de nos 400 techniciens. La possibilité de paramétrage avancé permet d'attribuer des techniciens à un secteur géographique précis, et lors de la planification des tournées, l'application va automatiquement s'adresser au groupe de travail correspondant, ce qui rapporte le choix du technicien à 1 pour 10 au lieu de 1 pour 100 » explique Eric Bonnevey.

Et de préciser : *« Toujours dans le cadre de la gestion des interventions, nous avons pu mettre en place des actions préventives par un programme d'alertes mails, afin de gérer les contrôles de récupération vapeur, les visites périodiques des stations, les tests relatifs aux instruments de mesure, etc... »*

➔ Solution mobilité : KIM'PDA

Toujours dans l'optique d'améliorer la gestion des interventions, Tokheim envisage de mettre très prochainement en place la solution KIM'PDA. Grâce à cette solution, les techniciens itinérants auront la possibilité, à partir d'un simple Pocket PC, via GSM/GPRS, de charger toutes les demandes d'interventions et d'avoir accès à l'historique de chacun des clients. Cette fonctionnalité permettra à l'entreprise de suivre en temps réel les interventions, et au technicien de remonter vers le serveur central les rapports d'interventions et l'état des stocks - déclenchant les actions logistiques pour un réapprovisionnement, ou l'émission de factures. Cette remontée d'informations vers le serveur permet de récupérer un certain nombre de données statistiques telles que le temps passé en intervention par le technicien, les pièces consommées avec une mise à jour en temps réel du stock fiabilisé : tous les mouvements sont gérés, de la réception à l'inventaire.

➔ Retour d'expérience

Soucieux de ses collaborateurs, Tokheim a organisé une série d'audits internes auprès de 80 utilisateurs des solutions Kimoce afin de recueillir leurs impressions sur cette nouvelle solution mise en place. Les principaux commentaires ont porté sur la souplesse apportée dans leur travail, la puissance et la richesse du système. Une véritable dynamique de changement et de progrès a eu lieu : les utilisateurs sont convaincus des bénéfices apportés à terme par Kimoce même s'ils éprouvent parfois certaines difficultés envers des procédures qui leur paraissent parfois plus longues.

Conclusion de Eric Bonnevey : *« Un tel projet entraîne pendant 2 à 3 mois une baisse d'efficacité de l'activité de l'entreprise, pour revenir ensuite à son niveau initial avant d'entrer dans une phase de progression. C'est celle-ci que nous constatons aujourd'hui. Et nous en sommes très satisfaits. Nous avons développé une meilleure maîtrise en terme d'indicateurs & de statistiques, et aussi plus de souplesse car la solution Kimoce peut s'ajuster à notre mode de fonctionnement évolutif. »*

« De façon plus globale, nous sommes convaincus d'avoir fait un bon choix avec les solutions Kimoce qui ont su nous apporter richesse fonctionnelle, réactivité aux demandes d'évolutions mais aussi flexibilité et proximité, grâce à la taille humaine de cette société » confirme Eric Bonnevey.

Le Pack KIM'SAV

Il comprend KIM'PARC, KIM'HOTLINE et le module KIM'INTERVENTION.

- **KIM'PARC** constitue le référentiel global unique de tous les parcs de l'entreprise (informatique, bureautique, mobilier, immobilier, véhicule...) mais aussi du parc des matériels et configurations vendus aux clients. Il affranchit ainsi l'entreprise de multiples outils différents. KIM'PARC s'adresse à tous les acteurs qui maintiennent des équipements, des infrastructures et des parcs clients : services informatiques, généraux, financier, après-vente, technique et maintenance.
- **KIM'HOTLINE** se positionne comme la brique « SERVICE » du système d'information de l'entreprise. Il décuple la qualité du Service Client par une véritable assistance décisionnelle et une gestion complète et pointue de tous les événements et de toutes les demandes (documentation, assistance technique, réclamation...), quelles soient internes ou externes. Dans ce cadre, il couvre aussi bien les besoins du helpdesk, de l'assistance utilisateurs... que ceux de la hotline, du centre d'appels, du service après-vente...
- **KIM'INTERVENTION** permet de gérer les rapports d'interventions des techniciens, et de traiter à la fois les devis et les fiches de missions valorisées par la main d'oeuvre, les déplacements, les frais, les consommables... Il permet sur un même rapport de traiter une intervention sur plusieurs équipements, avec plusieurs intervenants...

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.

Contacts Presse



l'innovation partagée

Luc Haberkorn

Responsable Marketing

☎ 03 89 43 88 00

marketing@kimoce.com

<http://www.kimoce.com>



Florence Gillier Communication

Frédérique GUILLO

☎ 01 41 18 85 55

fredg@fgcom.fr

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