



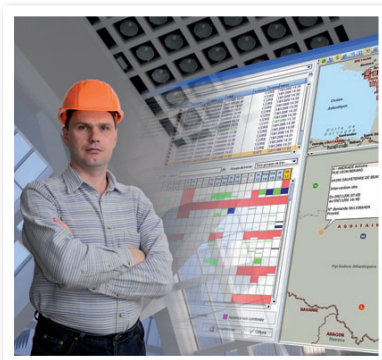
KIMOCE
L'innovation partagée

TÉMOIGNAGE CLIENT

KIMOCE Customer Services accompagne la croissance de l'activité Service de NOMADVANCE.



Garantir à ses clients un environnement de services de qualité, tel est le credo de **NOMADVANCE**, intégrateur à valeur ajoutée de **solutions de mobilité et de traçabilité**. Afin de relever quotidiennement ce challenge, **NOMADVANCE** s'appuie sur la solution [KIMOCE Customer Services](#) !



Face à une forte croissance de son activité de service, et en particulier SAV (**plus de 90% clients souscrivent des contrats de maintenance**), **NOMADVANCE** s'est engagé dans **un projet ambitieux pour optimiser** toutes les facettes de son Service Client Technique. A ce titre, l'intégrateur de solutions de mobilité et de traçabilité vient de refondre l'ensemble de ses procédures de gestion du parc client, de la hotline et des interventions, en capitalisant sur le logiciel [KIMOCE Customer Services](#).

Baudouin PUVIS de CHAVANNES, Directeur Administratif & Financier de **NOMADVANCE**, témoigne :

« En tant qu'intégrateur, la composante « service », prolongement naturel de notre activité, représente aujourd'hui un véritable élément différenciateur vis-à-vis de nos prospects et de nos clients, tout en compensant la chute inéluctable des marges liées aux équipements informatiques. Afin d'insuffler une nouvelle dynamique à notre activité service, et cela sur les trois prochaines années, nous avons choisi de renouveler notre confiance à KIMOCE Customer Services, solution logicielle de SAV la plus aboutie et évolutive du marché. »

Des indicateurs précis, un suivi d'activité pertinent

La solution **KIMOCE** offre la possibilité à **NOMADVANCE** de mettre à la disposition de ses clients **des indicateurs précis** sur la gestion de leur parc matériel. L'entreprise, quant à elle, bénéficie de nouvelles capacités d'analyse afin de visualiser les délais d'interventions et de les comparer aux engagements pris, de suivre précisément l'activité de ses techniciens voire de calculer la rentabilité de chaque contrat.

Autre nouveauté majeure, [KIMOCE Customer Services](#) permet de centraliser les contrats de service par client et non plus par parc, afin de faciliter le suivi et la facturation. En outre, **la solution garantit une traçabilité « sans faille »** des expéditions en gérant toutes les étapes, de la réalisation des bons de transport à la mise à disposition des informations sur l'intranet (date d'entrée, de réparation, d'envoi, de réception). Aujourd'hui, les techniciens de maintenance, la hotline, les logisticiens (saisie des données liées à l'entrée, la réparation et la date d'expédition), les commerciaux (création des devis de pièces détachées et des contrats de maintenance), soient **plus de 35 collaborateurs**, exploitent quotidiennement [KIMOCE Customer Services](#).



Baudouin PUVIS de CHAVANNES, Directeur Administratif & Financier de **NOMADVANCE**, conclut :

« Outre de répondre précisément à nos attentes en termes de capacité d'exécution et d'optimisation de méthodes de travail, KIMOCE Customer Services a permis de fédérer nos collaborateurs qui se sont totalement appropriés le projet d'optimisation de l'activité Service, fer de lance de notre développement actuel et futur, en devenant forces de proposition. »

Les solutions KIMOCE chez Nomadvance



En savoir plus sur www.kimoce.com