



**KIMOCE**  
L'innovation partagée

# TÉMOIGNAGE CLIENT

Les solutions KIMOCE optimisent les ressources et valorisent les services de CELDS, prestataire du réseau d'agences de la Banque ING Belgium.



Ayant pour vocation d'assurer toutes les prestations de services nécessaires à l'autonomie du réseau bancaire d'ING en Belgique, **CELDS** s'appuie sur les solutions **KIMOCE** pour en gérer toutes les facettes, de la composante humaine à l'ensemble des équipements mis en œuvre.



Prestataire service unique d'ING Belgium oblige, **CELDS** gère toutes les facettes achats, entretien et maintenance des équipements des **800 agences** et des **3 200 appareils** de Self Bank, répartis sur l'ensemble du territoire belge. Face à la diversité des prestations assurées, **CELDS** décide de se doter d'une solution de Field Force Management qui lui garantisse de gérer de manière optimale ses interventions de réparation, d'intervention et d'installation, ses stocks centraux & mobiles ainsi que la gestion des assets des clients, ses ressources humaines et en particulier ses techniciens selon leurs compétences, disponibilités et dotations.

**Didier Bienfait**, Directeur Logistique, témoigne :

*« Nous avons été séduits par la couverture fonctionnelle, la gestion de la mobilité... et l'évolutivité de la gamme de l'éditeur KIMOCE. Autre atout et non des moindres de cet éditeur, son implication et sa parfaite connaissance de nos contraintes métiers nous ont conforté dans notre choix. »*

Référentiel unique au cœur de l'activité de **CELDS**, les solutions **KIMOCE** se sont déployées progressivement dans l'ensemble des départements afin que la totalité des collaborateurs se les approprient :

- ◆ 180 techniciens itinérants
- ◆ 35 techniciens sédentaires en laboratoire
- ◆ 20 coordinateurs
- ◆ 10 logisticiens
- ◆ 2 acheteurs
- ◆ 4 comptables
- ◆ les managers dont la Direction



Aujourd'hui, **CELDS** bénéficie d'une gestion optimale de sa composante humaine qui se traduit sur le terrain par une meilleure distribution des interventions, suivi des techniciens et une diminution notable des trajets entre interventions. De plus la base de connaissance intégrée à l'outil professionnalise les interventions des techniciens. A cela s'ajoute désormais la possibilité d'effectuer un reporting détaillé des prestations assurées pour la grande satisfaction des clients.

**Didier Bienfait**, Directeur Logistique, témoigne :

*« Avec KIMOCE, nous constatons tous les jours que nous sommes de plus en plus efficaces, ce qui nous a permis de diminuer les coûts portés par notre entité mère ING. Le ROI de notre projet devrait se réaliser sur une période de 24 à 36 mois, car en complément de la solution KIMOCE nous avons réalisé divers investissements dont l'acquisition de plus 180 PDA. Si on prend uniquement la solution KIMOCE, le ROI devrait être de 12 mois. »*

Fort de ces premiers succès, **CELDS** se prépare à une autre évolution majeure de sa structure, la division en deux groupes distincts ayant comme outil commun **KIMOCE**. Véritable ambassadeur de la solution en Belgique, Didier Bienfait conclut :

*« Nous avons la volonté de déployer la solution KIMOCE, qui nous donne toute satisfaction, dans des entreprises proches de notre groupe ING voire des entreprises belges intéressées par une solution de gestion de services, éprouvée sur le terrain. »*

### Les solutions KIMOCE chez CELDS



En savoir plus sur [www.kimoce.com](http://www.kimoce.com)