

**TEMOIGNAGE UTILISATEUR**  
**Secteur d'activité : Industrie & Maintenance**

**AVEC L'APPLICATION TABLETTE KIMOCE, LES 1 500 TECHNICIENS EUROPEENS DE TOKHEIM « CARBURENT » A L'INNOVATION.**

Le N°1 européen des solutions de vente au détail de carburant vient d'équiper plus de 750 techniciens de maintenance en France, Benelux, Angleterre, Italie et à terme 1 500 dans toute l'Europe, d'une application tablette SAV co-crée avec l'équipe terrain et l'éditeur KIMOCE. Les techniciens, ainsi équipés, qui interviennent sur plus de 40 000 stations services sous contrat, deviennent les ambassadeurs et les moteurs de l'excellence du Service Après Vente.



- + Leader européen de la fourniture de pompes à essence, de la construction et de la maintenance de stations services
- + N°1 européen de la Distribution de Carburant
- + 13 500 stations services



**COUVERTURE FONCTIONNELLE**

- + Interventions techniciens en mobilité
- + Gestion des stocks
- + Gestion des parcs clients
- + Gestion des contrats clients
- + Traitement des demandes hotline
- + Planification des interventions
- + Ventes et facturation clients
- + Gestion des Achats



**NOMBRES D'UTILISATEURS**

750 collaborateurs



**OBJECTIFS**

- + Gagner en efficacité, assurer un service client de qualité
- + Fluidifier la circulation des informations au sein de l'entreprise
- + Améliorer la gestion des interventions de plus de 1 500 techniciens à travers l'Europe
- + Éliminer définitivement les papiers, les ressaisies de données à faible valeur ajoutée

## **L'application tablette SAV KIMOCE au coeur des enjeux stratégiques, opérationnels et économiques de TOKHEIM.**

Parmi l'un des principaux fabricants mondiaux d'équipements pour la distribution de carburant et l'automatisation des transactions, Tokheim recherche en permanence à exploiter au mieux les technologies de pointe, culture de l'innovation oblige, afin d'apporter de la valeur à son métier. « Les possibilités offertes par l'application KIMOCE sur tablette – mobilité, numérisation, cloud, fluidité de la communication..., faisaient écho aux besoins métiers et attentes de nos techniciens de maintenance » explique Eric Bonnevey, DSI de Tokheim. Au delà de remplacer du matériel en voie d'obsolescence, Tokheim souhaite accroître la productivité et la qualité de service de son équipe terrain, tout en optimisant les coûts directs et indirects. Un des enjeux clés de ce projet de mobilité repose alors sur le confort et la rapidité d'utilisation de la solution SAV tablette de KIMOCE par les techniciens, valorisés et garants de l'excellence du service. A cela s'ajoute que Tokheim veut aller encore plus loin dans le « zéro papier lors des interventions », à partir de la tablette, via l'automatisation des process et la dématérialisation des formulaires au format PDF, envoyés aux stations services et stockés dans le back-office. Comme nous le déclare Eric

Bonnevey : « L'exploitation de documents dématérialisés devait également concourir à notre productivité : zéro papier égal zéro défaut et zéro délai de traitement administratif ». De plus, le facteur budgétaire est loin d'être négligeable : le coût total de possession d'une tablette dite « grand public » est moindre à celui d'un PDA durci avec un taux de défaillance inférieur à ce jour. Benoît Lecocq, Responsable Applications Service & Mobilité de Tokheim, ajoute : « L'application sur tablette de KIMOCE nous offrait également la possibilité de dématérialiser notre documentation technique, extrêmement variée, qui représente plusieurs classeurs dans les camionnettes de nos techniciens. La consultation et l'accès aux informations facilitées par la gestion documentaire de la tablette, les techniciens devaient gagner en autonomie. La taille et le poids des documentations supprimées, nous pouvions aussi envisager des économies de carburants voire repenser la taille des camionnettes de notre flotte ». La « révolution tablette », élaborée en co-innovation avec l'équipe belge de Tokheim selon « l'expérience utilisateur », se met alors en marche.



***L'application KIMOCE a déjà permis un gain de 10 minutes sur chaque intervention au Benelux, un bénéfice non négligeable au regard des 2500 interventions réalisées quotidiennement par Tokheim qui y voit un gisement important de gains de productivité pour toute l'équipe européenne de maintenance.***



## **Une (r)évolution mobilité sous le signe de la co-innovation et de l'adhésion des techniciens.**

« L'originalité de ce projet réside dans la conception de l'application, en réelle co-création avec tous les acteurs impliqués, et en particulier avec le terrain » explique Eric Bonnevey, DSI de Tokheim. A ce titre, dès la liste des exigences technologiques et fonctionnelles établies par le groupe projet de Tokheim et la version pilote élaborée par l'éditeur, 5 techniciens de maintenance itinérants ont été associés à la conception des écrans, à la facilité de navigation de la nouvelle application SAV sur tablette, et à la sélection de la tablette. « Cette approche de contrôle de l'adéquation terrain, dès la conception, réalisée par nos propres techniciens, nous garantissait d'avoir une solution intuitive, facile de prise en main et d'utilisation, avec l'interface souhaitée selon l'expérience utilisateur » indique Eric Bonnevey. Martin Loos, Superviseur Après Vente de Tokheim, qui gère une dizaine de techniciens au Luxembourg, ajoute : « Ayant comme objectif d'offrir aux utilisateurs finaux le parcours le plus fluide, nous avons fonctionné main dans la main avec l'éditeur KIMOCE avec lequel nous avons une réunion hebdomadaire pour vérifier les livrables selon les priorités fixées et les tests

réalisés par l'équipe terrain. Une fois la solution finalisée, la diffusion des « bonnes pratiques » s'est faite de manière quasi-intuitive, les techniciens se sont totalement appropriés la solution ».

Au premier semestre 2014, Tokheim dote ainsi 150 techniciens du Benelux de tablettes enrichies de la solution KIMOCE, l'utilisation en conditions réelles se révèle particulièrement concluante: les techniciens s'accèdent rapidement aux documentations, communiquent mieux et optimisent leurs tâches quotidiennes. Au delà de la co-conception du pilote de l'application, certains techniciens belges deviennent référents dans la formation de leurs collègues. L'adhésion des utilisateurs est complète : en quelques heures, ils s'approprient la tablette et l'application KIMOCE. L'adoption naturelle de la nouvelle solution mobilité s'accélère au premier semestre 2015 au sein de Tokheim : 400 techniciens français équipés en moins de 6 semaines, 130 en Italie et 70 en Angleterre soit 750 techniciens pourvus dans 6 pays en moins d'un an ! En 2016, la révolution digitale se poursuivra en Allemagne et en République Tchèque.

## **L'application SAV recueille un véritable plébiscite du « terrain » pour son efficacité « métier ».**

Dans toutes les facettes de son activité, la solution KIMOCE SAV assure de nombreux avantages pour la productivité et l'efficacité du technicien. A partir de sa tablette, il bénéficie d'une navigation GPS et d'un calcul automatique des kilomètres vers la station service nécessitant une intervention, d'un aperçu de ses tâches quotidiennes, d'un contact « constant » avec le back office via des notifications auxquelles il peut répondre et d'un accès aisé aux documentations techniques, embarquées ou en ligne. Une fois l'intervention réalisée, il peut élaborer rapidement un rapport, y attacher des photos « avant et après », exigées par les

entreprises pétrolières, voire même des fichiers Excel comme en Italie ; le « tout » est envoyé en synchronisation automatique. Le technicien n'a plus à se soucier de la descente ou la remontée d'informations ; les informations délivrées ou transmises le sont en temps réel et une alerte sonore l'informe d'une information prioritaire nouvelle ou d'une urgence. Il se concentre sur son cœur de métier, l'intervention et la relation client, en s'affranchissant des contraintes techniques et sans avoir à contacter son superviseur ou le back office de Tokheim. Benoît Lecocq ajoute : « En vue de fiabiliser le stockage de pièces volumineuses ou de valeur, en dépôt

*dans certaines stations services selon des zones géographiques définies, la solution KIMOCE offre la possibilité au technicien d'effectuer lui-même le transfert, du « before stock » à son stock camionnette, en quelques clics. Il peut aussi gérer tout aussi facilement les nouvelles références de pièces, via une fonc-*

*tionnalité de gestion des « remplacés », afin de fiabiliser les stocks et supprimer les anciennes références ». En cas d'absence de technicien, Tokheim a également la possibilité d'affecter à un technicien présent le stock camionnette d'un autre, sans inventaire d'entrée et de sortie, afin d'assurer la continuité de services.*



## RESULTATS

- + La fluidité de la circulation de l'information, vers les techniciens ou vers le siège.
- + Des techniciens autonomes, équipés de tablettes, qui peuvent délivrer, consulter et partager des informations en temps réel et déclencher des actions les plus pertinentes à leurs interventions (émission de factures, réapprovisionnements...)
- + Une meilleure réactivité des équipes de maintenance, gage de gain de productivité
- + Une appréhension toujours plus fine des besoins et attentes des clients

## A PROPOS DE KIMOCE

Grâce à sa toute nouvelle génération de logiciels, KIMOCE valorise la culture du service, en facilitant la vie des équipes dans le respect de valeurs humaines. KIMOCE réconcilie les hommes et leurs systèmes.

[www.kimoce.com](http://www.kimoce.com)