

TEMOIGNAGE UTILISATEUR
Secteur d'activité : Informatique & Télécommunications

**AVEC KIMOCE VERSION SCHOELCHER, ZETES « LIBERE » DE NOUVELLES PRATIQUES
ACHATS, LOGISTIQUE ET SAV.**

Innovation, collaboration et internationalisation, tel est le credo de Zetes. L'acteur de référence de l'identification s'appuie sur KIMOCE version Schoelcher pour fluidifier ses échanges et optimiser de « bout en bout » ses process Achats, Logistique et SAV. Focus sur un projet informatique qui sera mené tambour battant dans 10 pays !



- + Groupe international sous pavillon Panasonic hautement spécialisé dans les solutions d'identification et de mobilité.
- + Pionnier et leader sur son marché
- + Présence dans 21 pays de l'EMEA
- + 1 100 collaborateurs



COUVERTURE FONCTIONNELLE

- + Gestion des stocks
- + Gestion des parcs clients
- + Gestion des contrats clients
- + Gestion des achats
- + Gestion des flux logistiques
- + Gestion des demandes clients
- + Gestion des ventes et optimisation de la facturation clients
- + Reportings de gestion



NOMBRES DE FILIALES : 10

Pays-Bas, France, Belgique, Angleterre, Allemagne, Espagne, Suisse, Autriche, Irlande et Danemark



OBJECTIFS

- + Fluidifier ses échanges
- + Optimiser ses process Achats, Logistique et SAV
- + Développer de nouvelles pratiques et de nouveaux usages en privilégiant la simplicité
- + Gérer précisément de nouveaux revenus
- + Générer des revenus récurrents

Libérer de nouveaux usages et pratiques sur la chaîne achat et vente

Pour dynamiser sa compétitivité et sa performance opérationnelle, Zetes, groupe international sous pavillon Panasonic, hautement spécialisé dans les solutions d'identification et de mobilité, a fait le choix de capitaliser sur la solution logicielle KIMOCE. Déjà active chez Zetes Pays-Bas, la version Schoelcher de Kimoce sera déployée

dans 9 nouveaux pays, de février à novembre 2018. Cette nouvelle version va libérer de nouveaux « usages » et « pratiques » sur l'ensemble de la chaîne d'achat et de vente de Zetes en France, Belgique, Angleterre, Allemagne, Espagne, Suisse, Autriche, Irlande et Danemark.



La mise en place de process opérationnels – Achats, Logistique et SAV – toujours plus réactifs et sécurisés passe nécessairement par une solution logicielle, véritable « tool book » qui allie performance, ergonomie et customisation comme KIMOCE version Schoelcher. » - Nicolas Varotto, IS Project Manager de Zetes.



Relever de nouveaux enjeux « business » avec KIMOCE version Schoelcher

La solution « best of breed » KIMOCE accompagne Zetes depuis 2004 et couvre maintenant 10 filiales du groupe et 80% du chiffre d'affaire de sa division Goods ID, en leur garantissant une visibilité à 360° de leurs commandes clients, en lien direct avec leur stock, les commandes fournisseurs et le SAV. Suite à un sondage réalisé fin 2016 auprès des utilisateurs clés – key users de la solution Kimoce, le Département IS (Information System) souhaite aller plus loin dans **l'automatisation et la simplification des process** – Achats, Logistique et SAV. Il souhaite bénéficier d'une solution logicielle, véritablement « user friendly » et personnalisée, **pour facilement gérer de nouveaux revenus**

et générer des revenus récurrents, dans un secteur ultra-concurrentiel, l'identification et la mobilité. Nicolas Varotto nous détaille les raisons du choix de Zetes « *Nous avons été séduits par les capacités fantastiques de customisation, l'ergonomie et la dimension mobilité sur tablette de la version Schoelcher. Elle nous offrait la possibilité de pouvoir modéliser des process complexes de vente de services ou de reporting et de les traduire, en quelques clics, pour les utilisateurs* ». En janvier 2017, Zetes décide de migrer 10 filiales vers la version Schoelcher pour optimiser les process Achats, Logistique et SAV, selon de nouveaux usages et pratiques.

Bénéficiaire d'un accompagnement « sur mesure » avec l'Assistance Applicative Avancée Kimoce

Comme nous le déclare Nicolas Varotto « *La réussite de la migration vers la version Schoelcher, best of breed au cœur de notre métier, est étroitement liée à l'accompagnement au changement des collaborateurs de l'ensemble de nos filiales. Nous y consacrons donc des moyens et des ressources pour le réaliser selon les « meilleures » pratiques et délais dans un contexte résolument international.* » Ainsi, Zetes a fait le choix de souscrire une Assistance Applicative Avancée qui lui garantit **une Hotline premium avec un interlocuteur dédié** connaissant parfaitement ses problématiques et ses enjeux métiers **et une forte réactivité à toutes ses demandes avant, pendant et après la migration dans chaque pays.** Cette dernière s'articule autour de quatre étapes

phares, avant le « go live » : collecte des informations terrain, élaboration des spécifiques, implémentation et training des collaborateurs. Nicolas Varotto déclare sa satisfaction : « *En moins de 10 mois et avec plus de 15 jours d'avance sur nos prédictions, soit le 13 novembre 2017, nous avons uniformisé et optimisé les process Achats, Logistique, SAV de nos 10 filiales et « embarqué » une première filiale : Zetes NL. Les 9 autres filiales vont suivre pour l'année 2018.* »

Accélérer de nouveaux usages et de nouvelles pratiques « métier »

La version Schoelcher joue un rôle fondamental au sein de Zetes ; elle **centralise l'ensemble des données, fluidifie les échanges dans l'écosystème et contribue au développement serviciel de l'entreprise.** A partir d'un écran unique, les utilisateurs peuvent gérer de manière plus efficiente les contrats, de la création de la solution & services au suivi, en calculant précisément les marges de l'offre proposée. Ils peuvent également, de manière totalement transparente, à partir de la version Schoelcher interfacée à l'outil Sage et au portail spécifique online SAV, optimiser et sécuriser le process logistique complexe comme « Zetes Total Care », qui implique de nombreux flux physiques et d'information. Il n'y a plus aucune erreur ou approximation, les process

accompagnent les collaborateurs dans leurs tâches, la solution Kimoce les orchestre et les contrôle. Nicolas Varotto ajoute : « *L'optimisation des process couplée à la réalisation de reporting plus normés et percutants nous permet de gagner en efficacité, en contrôle et donc en argent, à toutes les étapes de nos prestations.* » Il conclut : « *Toujours dans un souci d'efficience, et à partir de la version Schoelcher, nous concentrons aujourd'hui nos efforts sur la gestion et l'optimisation de nos immobilisations corporelles/immatérielles ou CAPEX. Fin 2018, nous prévoyons d'équiper l'ensemble de nos techniciens itinérants de tablettes dotées de la version Schoelcher afin qu'ils libèrent, eux aussi, de nouveaux usages SAV, et cela au service de la satisfaction de nos clients.* »



RESULTATS

- + Des process opérationnels Achats, Logistique et SAV plus réactifs et sécurisés, facilement adoptés par les utilisateurs.
- + Une centralisation des données et des échanges fluides au service du développement service de Zetes
- + Une efficacité accrue dans la gestion des contrats, en particulier dans le calcul et le suivi des marges.
- + Un gain d'efficacité à toutes les étapes de ses prestations.
- + Une sécurisation de process métier complexe comme « Zetes Total Care »
- + Une optimisation de ses CAPEX
- + Des reportings plus normés et percutants pour une gestion optimale

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