

TEMOIGNAGE UTILISATEUR
Secteur d'activité : Installation & Maintenance

AVEC KIMOCE SUR TABLETTE, SERV'ELITE, BOOSTE L'AGILITE ET LA « PROXIMITE CLIENT » DE SES 170 TECHNICIENS.

Spécialisé dans la maintenance et l'entretien de Chauffage pour les marques De Dietrich, Oertli, Chappé, Idéal Standard, Sofath et Brötje, SERV'élite dote aujourd'hui ses 170 techniciens, répartis sur le territoire français, de tablettes équipées de l'application SAV de l'éditeur KIMOCE. Cap sur les nouveaux usages « métiers » de SERV'élite !



- + SAV de référence du groupe BDR Thermea, leader européen des solutions et services associés de chauffage et d'eau chaude sanitaire
- + 130 000 interventions et 70 000 contrats gérés par an.
- + 16 agences et 7 directions régionales



COUVERTURE FONCTIONNELLE

- + Interventions techniciens en mobilité
- + Gestion des stocks, de la logistique et des réapprovisionnements
- + Gestion des parcs clients
- + Gestion des contrats clients
- + Traitement des demandes hotline
- + Planification des interventions
- + Ventes et facturation clients



NOMBRES D'UTILISATEURS

170 collaborateurs



OBJECTIFS

- + Gagner en agilité, assurer un service client de qualité
- + Instaurer une communication en temps réel avec les techniciens
- + Parfaire la gestion des interventions selon les différents profils des clients
- + Suivre précisément l'évolution de l'activité, par agence ou par technicien

SERV'élite à l'ère de la tablette.

SERV'élite, qui a bâti depuis 20 ans sa réputation sur l'excellence de son « savoir-faire » dans les services associés de chauffage, fait le choix de l'innovation pour déployer de nouveaux usages métiers. Ainsi, la filiale du groupe BDR Thermana, forte de 7 Directions Régionales et 16 agences, bascule actuellement ses 170 techniciens sur tablettes en vue de « booster » leur mobilité et leur « proximité client », particuliers ou professionnels. Avec ce nouvel outil doté de l'application KIMOCE SAV, les techniciens gagnent en autonomie, accèdent à une documentation dématérialisée extrêmement

pertinente, rédigent leurs bons d'intervention, gèrent leur stock de pièces de rechange en temps réel...

Sylvain Lamoureux, Directeur de SERV'élite, nous confie : « Avec plus de 130 000 interventions et 70 000 contrats gérés par an, nos techniciens, des professionnels qualifiés, « portent » la qualité de notre service après vente au plus près des demandes, des besoins et des intérêts des clients. Cela nous pousse à toujours innover pour les libérer des tâches administratives en vue de parfaire la relation client et d'apporter de nouveaux services. »



Sylvain Lamoureux nous confie : « Dans un environnement qui évolue en permanence, tant au niveau des produits et des réglementations, la solution KIMOCE SAV contribue à la digitalisation de notre chaîne de valeur pour interagir en temps réel avec notre écosystème - techniciens, clients, partenaires. Nous sommes ainsi plus agiles en privilégiant une meilleure communication, coordination et une plus grande réactivité des prises de décision. »

Exit les PDA, couteux et obsolètes pour les nouveaux usages de travail ! SERV'élite vient de sélectionner la tablette Samsung 8 pouces équipée de l'application SAV KIMOCE pour l'ensemble de ses techniciens. Ce projet technologique s'inscrit dans la stratégie de l'entreprise de leur proposer un outil permettant d'accroître leur agilité et productivité, via une communication en temps réel et une gestion des plannings en un clin d'œil. Sylvain Lamoureux ajoute : « De plus, ce nouveau projet de mobilité est moteur d'une nouvelle manière de collecter les informations « sur le terrain » pour avoir une vue en temps réel de

l'activité de nos techniciens et une analyse au « fil de l'eau ». Dès septembre 2014, SERV'élite fait appel à l'éditeur KIMOCE, son partenaire logiciel depuis 2003, pour concevoir la solution la plus adaptée à ses spécificités métiers ; les techniciens sont, quant à eux, associés au choix du matériel et des accessoires. En parallèle, l'éditeur KIMOCE fait évoluer sa solution logicielle en y ajoutant des Widgets en vue de simplifier le contrôle et la supervision de l'activité par les assistantes des Directions régionales. En septembre 2015, deux tablettes sont mises en situation réelle et intensive pendant trois

mois. En janvier 2016, 60 techniciens sont équipés, dont parmi eux des ambassadeurs « mobilité », et des notices orientées utilisation remises à tous. En juin 2016, ce sera la totalité de l'équipe « terrain », soit 170 techniciens répartis sur toute la France. Comme

nous le confie Sylvain Lamoureux : « *La tablette enrichie de KIMOCE SAV et l'imprimante portable ont séduit immédiatement les techniciens. En moins de deux jours, ils se l'approprient pour être plus autonomes et réactifs aux imprévus* ».

Journée digitale du technicien : mobilité, efficacité opérationnelle et proximité client

Finies les tâches administratives, les appels aux directions et la synchronisation manuelle, à partir de sa tablette, le technicien consulte chaque soir le planning des 5 à 6 interventions quotidiennes prévues le lendemain. Sa tournée est optimisée et son GPS intégré le guide. En intervention, le technicien peut, en quelques clics, consulter l'historique, accéder à des vues éclatées des chaudières pour détecter et réparer le plus rapidement les pannes. S'il a besoin d'un avis technique plus poussé ou en cas de litige, il peut prendre une photo et l'envoyer. Dès l'intervention réalisée, il établit, toujours sur sa tablette, son rapport

d'intervention qui sera signé électroniquement par le client, en plus de l'exemplaire papier remis. De plus, les pièces utilisées sont soustraites en temps réel au stock de rechange présent dans son véhicule. Avant de reprendre sa route, toutes les informations d'intervention sont déjà remontées à son agence et au siège, sans aucune intervention de sa part. Au quotidien, le technicien bénéficie d'un outil qui lui simplifie la vie afin de se consacrer pleinement à son métier, l'entretien et la réparation de chaudières, et à la satisfaction de ses clients.

Une collecte d'informations « terrain » toujours plus pertinente

Interfacée à l'ERP SAP, la solution KIMOCE SAV gérait déjà l'ensemble des process métiers de SERV'élite, de la création client à la gestion des contrats en passant par la planification des visites d'entretien annuel & des réparations et la facturation. Dans sa nouvelle version, KIMOCE permet désormais une gestion plus fine des clients, en particulier des professionnels du résidentiel et du tertiaire, où les destinataires des contrats changent comme les locataires, via une automatisation de la duplication. Mais

la véritable révolution, c'est la déclinaison tablette de KIMOCE SAV. La remontée en temps réel des informations « terrain » garantit à SERV'élite une vue à 360° de l'activité quotidienne de l'ensemble de ses techniciens, toutes régions confondues. Ces informations alimentent également une solution de BI qui permet de réaliser des états et surtout des statistiques d'exploitation pour suivre l'évolution de l'activité, par agence ou par technicien.



RESULTATS

- + La digitalisation de l'ensemble de la chaîne de valeur pour une interaction en temps réel avec son écosystème – techniciens, clients et fournisseurs
- + Des techniciens, équipés de tablettes, toujours plus autonomes et réactifs pour satisfaire les clients.
- + Une gestion plus fine des clients, en particulier des professionnels du résidentiel et du tertiaire.
- + Une remontée en temps réel des informations « terrain » pour une vue à 360° de l'activité

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