



l'innovation partagée

Information Presse

Paris, le 16 février 2005

**Pour la gestion de leur activité de détection incendie et
leur objectif du zéro papier, SSI Service a choisi les
Packs KIM'SERVICE et KIM'SAV de Kimoce !**

Kimoce, l'un des principaux fournisseurs de solutions de gestion des ressources, des infrastructures et des services clients, a été sélectionné par SSI Service (Système Sécurité Incendie Service) pour ses solutions de gestion intégrée spécifiquement conçues pour les activités de service, ainsi que pour ses applications de gestion de SAV, capables de répondre à leurs besoins spécifiques.

La problématique :

- Rajeunir le parc et les outils informatiques de SSI Service
- Recherche auprès d'une vingtaine d'éditeurs d'une solution répondant aux besoins spécifiques de leur activité de détection incendie
- Les objectifs :
 - => La gestion de l'activité de service
 - => La gestion du Service Après-vente
 - => Le zéro papier

Les solutions : les Packs KIM'SERVICE et KIM'SAV de Kimoce

- KIM'SERVICE : un progiciel de gestion intégrée spécifiquement conçu pour une activité de service, et capable de gérer toute la relation client mais aussi la gestion commerciale, les stocks, les achats, les demandes clients, les interventions, les contrats et les analyses d'activités
- KIM'SAV : une solution capable de gérer les services après-vente de tous types et de s'intégrer aux applications de gestion existantes (commerciale, financière,...)

Les bénéfices :

- Solution directement utilisable par l'ensemble des métiers de l'entreprise : un outil de management & de reporting, d'évaluation de la productivité et des services
- Gain de temps et de productivité, amélioration des processus en vue du zéro papier
- Souplesse et évolutivité des solutions

Le Contexte

Filiale du groupe DEF, seul fabricant en France de matériel de détection incendie depuis plus de 40 ans, SSI Service (Système Sécurité Incendie Service) est spécialiste de l'installation et de la maintenance de matériel de sécurité.

Basée en région parisienne, SSI Service est une entreprise regroupant 80 employés. Elle compte parmi ses clients des hôpitaux, des lycées, des PME, des grands comptes, ... de tous secteurs d'activité.

La problématique

En 2001, dans le cadre du renouvellement du parc et des outils informatiques, SSI Service recherchait une solution élaborée pour remplacer un logiciel conçu en interne, mais limité et sans possibilité d'évolution, sans graphique ni même de messagerie.

SSI Service se tourne alors vers les offres progicielles existantes pour la gestion de son activité de service, de l'installation chez le client, des demandes d'intervention et du service après-vente. L'un des principaux objectifs de la société consiste également à parvenir au Zéro papier, de la prospection jusqu'au stock.

La solution : Kimoce

SSI Service va chercher, prospector auprès d'une vingtaine d'éditeurs la solution capable de répondre à ses besoins, avant de s'arrêter sur Kimoce.

Dans un domaine où il n'est pas possible de tester un produit qui demande un investissement de la part de l'entreprise, le Responsable Informatique a été convaincu par la présentation des solutions Kimoce : *« pour répondre au plus près des besoins spécifiques de chacun, Kimoce n'hésite pas à rencontrer chaque service de notre entreprise, ce qui permet à tous de participer indirectement au choix de la solution, et de se sentir concernés »* nous précise Khalid Hajji, Responsable informatique chez SSI Service, et chef de ce projet.

Le choix de SSI Service s'est donc porté sur les Packs KIM'SERVICE et KIM'SAV de Kimoce.

En permettant de gérer l'ensemble du cycle de la relation client, en intégrant dans un même produit la gestion commerciale - de la prospection au contrat, les stocks, les achats et la gestion des demandes clients internes ou externes, mais aussi les interventions et leur planification, le Pack KIM'SERVICE est une véritable solution de gestion, de décision et d'analyse pour l'ensemble de l'entreprise.

Il constitue également un outil essentiel utilisé par les services comptabilité et administratif, pour la gestion des factures, des fournisseurs, des achats, des stocks, des inventaires et des comptes clients.

Enfin le Pack KIM'SERVICE permet de suivre la qualité et l'analyse de l'activité via des indicateurs variés.

De son côté, le Pack KIM'SAV, solution Kimoce pour la gestion du Service Après-Vente mise en place chez SSI Service, offre une visibilité complète sur les clients et l'activité des techniciens : elle permet la traçabilité de tous les appels et de toutes les interventions, et apporte un historique par machine & par client, important non seulement pour les techniciens et le SAV, mais aussi pour les services financier ou commercial. Le Pack KIM'SAV est devenu un réel outil de management et de reporting, utilisable et essentiel à tous les niveaux de l'entreprise.

Convaincu par les solutions Kimoce et dans l'optique d'arriver au « zéro papier », SSI Service a intégré récemment le module KIM'FAX qui permet d'envoyer directement des télécopies à partir des applications Kimoce. Cette fonction est particulièrement intéressante dans le cadre de la gestion des achats par exemple, où l'utilisateur peut directement envoyer un fax à partir de la fonction commandes fournisseurs. En outre, KIM'FAX offre une traçabilité optimale des télécopies envoyées en conservant une copie du fax dans les documents associés à la fiche concernée.

Actuellement plus d'une vingtaine de personnes utilisent les solutions Kimoce chez SSI Service. Une solution logicielle qui répond à 70% de l'ensemble des besoins de la société et de son activité. Et une utilisation à 100% pour la gestion des demandes, des facturations, ...

Le mot de la fin revient à Khalid Hajji : « L'objectif de modernisation et d'optimisation de la gestion interne et externe de notre activité est aujourd'hui atteint, grâce aux solutions flexibles et personnalisables déployées par Kimoce. Quant à notre volonté de parvenir au zéro papier, elle est également en bonne voie, et nous devrions pouvoir atteindre cet objectif d'ici les mois à venir. Grâce à Kimoce, nos exigences en termes d'ergonomie, de facilités de paramétrage, de personnalisation, d'évolutivité et de prix, ont été complètement remplies, et les Packs KIM'SERVICE et KIM'SAV ont recueilli tous les suffrages chez SSI Service ! Prochaine étape : équiper nos techniciens de PDA et de la solution KIM'PDA de Kimoce, pour un réelle mobilité et une productivité accrue. »

A propos de Kimoce

Créée en 1991, Kimoce propose des solutions logicielles pour la gestion des infrastructures (IRP), des services, et de la relation clients (CRM), sous forme de packs et de modules métiers. Le concept KIMOCE consiste à placer le client au coeur des préoccupations des entreprises avec une intégration forte entre les activités de gestion des infrastructures (moyens de production et produits) et des services clients (externes et internes). Ainsi, la gamme de produits KIMOCE peut s'adresser à des services variés tels qu'informatique (parcs, help desk, hotline),

clientèle ou consommateurs (assistance, réclamation), après vente, généraux (achat, stock, budget), qualité, techniques et de maintenance.

Kimoce compte aujourd'hui près de 1000 clients et 30 000 utilisateurs dans le monde. Avec 35 collaborateurs, l'entreprise a réalisé, pour l'exercice 2003/2004, un chiffre d'affaire de 3,321 millions d'euros avec une hausse de +20% de son résultat net.

Contacts Presse



l'innovation partagée

Luc Haberkorn
Responsable Marketing

☎ 03 89 43 88 00
marketing@kimoce.com
<http://www.kimoce.com>



Florence Gillier Communication
Frédérique GUILLO

☎ 01 41 18 85 55
fredg@fgcom.fr
<http://www.fgcom.fr/>