



l'innovation partagée

Information Presse

Paris, le 12 mai 2006

Nouvelle version du Pack KIM'SAV de Kimoce : la mobilité, un allié du service après-vente

Solution capable de gérer tous types de SAV, la nouvelle version 4.1 du Pack KIM'SAV intègre de nombreuses innovations et améliorations (mobilité, fonction drag & drop, optimisation des tournées & interventions ...)



Kimoce, le leader dans les solutions de services après-vente, mais aussi acteur majeur de la gestion de l'infrastructure, des équipements et des services clients, annonce la nouvelle version 4.1 de son Pack KIM'SAV.

Le Pack KIM'SAV se positionne comme la référence des solutions de gestion de Service Client et du Service Après-Vente. Cette application répond à tous les besoins des entreprises/administrations ou départements dont le métier est le service client : service après-vente, centre d'appels, service consommateurs, service usagers, hotline, service de maintenance interne, ... KIM'SAV permet à la fois une gestion des parcs et contrats internes mais aussi externes (clients, fournisseurs, ...) , ainsi que la gestion du matériel utilisé pour le SAV (véhicules, équipements, ...). Cet outil constitue véritablement la « brique service » du système d'information de l'entreprise ou de l'administration en parfaite communication avec les logiciels existants (gestion financière, commerciale, bureautique, ...).

Le Pack KIM'SAV intègre toutes les fonctions de gestion des garanties, des contrats, des demandes, des plannings, des rapports d'intervention et des analyses d'activité... tout en offrant une adaptabilité aux contraintes métiers comme la facturation des contrats, l'intervention des techniciens ou l'ajustement à certains processus de travail.

→ Le Pack KIM'SAV s'inscrit dans l'ère de la mobilité avec KIM'PDA

KIM'PDA, module optionnel du Pack KIM'SAV, donne la possibilité aux techniciens itinérants, à partir d'un simple Pocket PC via GSM/GPRS, de charger toutes les demandes d'interventions et d'avoir accès à l'historique de chacun des clients. Cette fonctionnalité permet à l'entreprise de suivre en temps réel les interventions, et au technicien de remonter vers le serveur central les rapports d'interventions et l'état des stocks – déclenchant les actions logistiques pour un réapprovisionnement, ou l'émission de factures. Cette remontée d'informations vers le serveur permet de récupérer des données telles que le temps passé en intervention par le technicien, les pièces consommées avec une mise à jour en temps réel du stock fiabilisé : tous les mouvements sont gérés, de la réception à l'inventaire.

KIM'PDA offre ainsi une meilleure traçabilité des demandes clients & des actions du technicien, accompagnée d'une réactivité plus importante, tout en offrant de :

- limiter les coûts des communications téléphoniques
- supprimer les ressaisies d'informations
- faciliter l'intervention du technicien par une relation continue avec la base de données centrale
- suivre en temps réel les interventions
- augmenter l'image de professionnalisme de l'entreprise et du technicien
- diminuer le temps passé par l'opérateur de dispatch et les techniciens au téléphone (jusqu'à 75%)
- mesurer un retour sur investissement rapide

→ La version 4.1 du Pack KIM'SAV intègre de nombreuses nouveautés & innovations dont :

▪ **Une optimisation de la gestion des tournées & interventions**

Grâce à une modélisation graphique, permettant une planification aisée des tournées, le Pack KIM'SAV apporte une vue d'ensemble sur les disponibilités des techniciens. Celles-ci sont illustrées par une cartographie/géolocalisation qui permet de visualiser rapidement les localisations des interventions et les techniciens par secteur

▪ **La gestion des plannings graphique en drag&drop**

Cette fonctionnalité améliore la convivialité et l'ergonomie de l'outil grâce à un simple « glisser - déplacer », permettant d'obtenir un planning graphique très visuel et

directement intégré dans les fonctions de gestion des demandes. Il permet aussi de visualiser les disponibilités, la position géographique des intervenants, leurs compétences et toutes autres informations indispensables à l'opérateur pour saisir directement la prise de rendez vous. Le planning, ainsi que la charge des tâches à effectuer, peuvent également être visualisés simultanément afin de permettre à un responsable ou à un dispatcher de traiter globalement le planning et d'émettre en lot les bons de travaux ou d'intervention.

▪ **L'affectation des demandes au bon interlocuteur**

Le Pack KIM'SAV autorise également une saisie rapide et efficace de toutes les demandes (renseignement, intervention, réclamation, devis ...). En fonction de la nature de la demande et de l'objet, le progiciel affecte automatiquement un interlocuteur interne ou externe. L'application se charge de gérer les priorités & de mettre en évidence les demandes les plus urgentes dans le respect des engagements contractuels. Cette solution se distingue également par l'originalité de son portefeuille d'encours, géré en temps réel et qui grâce à l'utilisation de codes couleur, permet d'un seul coup d'œil de visualiser les anomalies ou urgences.

➔ **Des bénéfiques utilisateurs importants ...**

- Maîtrise globale de tous les parcs de l'entreprise et de tous les évènements
- Parfaite connaissance du client grâce à un référentiel complet
- Suivi efficace du service client
- Interface aisée avec les systèmes d'information existants
- Outil complet d'assistance décisionnelle par la maîtrise d'indicateurs & de statistiques
- Richesse fonctionnelle & possibilité de paramétrage avancé
- Simplicité de mise en oeuvre et convivialité

... pour une optimisation de la relation client, une amélioration de la compétitivité & productivité mais aussi une réduction des coûts de l'entreprise.

Affectation des travaux

Options

Site destinataire: PARIS

Liste des demandes sélectionnées (2)

Natures de demande	Numéro	Date réception	Résolution	Origine	Statut	Avancement
Toutes natures confondues	0603000040	21/03/06 09:11	23/03/06 09:11	CÓNISO Aurélie	En cours de traitement	
Changeement	0603000041	21/03/06 09:19	23/03/06 09:19	BROC Philippe	Action(s) planifiée(s)	
Dépannage	0603000042	21/03/06 09:23	23/03/06 09:23	INFOTEL (PARIS)	Action(s) planifiée(s)	
Incident	0603000043	21/03/06 09:25	23/03/06 09:25	NILLIPS (PARIS)	En attente de prise en ch...	
Information	0603000044	21/03/06 09:26	23/03/06 09:26	DALKARIA (PARIS)	Action(s) planifiée(s)	
Offre	0603000050	21/03/06 11:08	23/03/06 11:08	ASSISTANCE Nathalie	En attente de prise en ch...	

Journée du: 22/03/2006 Contact: Groupe de travail: Tous groupes de travail confondus

Contacts	me 15	je 16	ve 17	sa 18	di 19	lu 20	ma 21	me 22	je 23	ve 24	sa 25	di 26	lu 27	ma 28	me 29	je 30	ve 31	sa 01	di 02	lu 03	ma 04	me 05	je 06	ve 07	sa 08	
AQUEIL Sylvain																										
ASSISTANCE Nathalie																										
AUDIT Christine																										
BIENVENUE Paul																										
BROC Philippe																										

Action non confirmée
 Action confirmée
 Action en retard
 Action terminée
 Absence non confirmée

Total à planifier : 0,0 jours

Java Application Window

→ Tarifs et disponibilité

Disponible dès à présent, le Pack KIM'SAV V4.1 est commercialisé à partir de 11 000 € en édition PME-PMI pour 5 accès. Le Pack KIM'SAV intègre en standard les produits KIM'PARC, KIM'HOTLINE et le module KIM'INTERVENTION :

- **KIM'PARC** constitue le référentiel global unique de tous les parcs de l'entreprise (informatique, bureautique, mobilier, immobilier, véhicule...) mais aussi du parc des matériels et configurations vendus aux clients. Il affranchit ainsi l'entreprise de multiples outils différents. KIM'PARC s'adresse à tous les acteurs qui maintiennent des équipements, des infrastructures et des parcs clients : services informatiques, généraux, financier, après-vente, technique et maintenance.
- **KIM'HOTLINE** se positionne comme la brique « SERVICE » du système d'information de l'entreprise. Il décuple la qualité du Service Client par une véritable assistance décisionnelle et une gestion complète et pointue de tous les événements et de toutes les demandes (documentation, assistance technique, réclamation...), quelles soient internes ou externes. Dans ce cadre, il couvre aussi bien les besoins du helpdesk, de l'assistance utilisateurs... que ceux de la hotline, du centre d'appels, du service après-vente...

- **KIM'INTERVENTION** permet de gérer les rapports d'interventions des techniciens, et de traiter à la fois les devis et les fiches de missions valorisées par la main d'oeuvre, les déplacements, les frais, les consommables... Il permet sur un même rapport de traiter une intervention sur plusieurs équipements, avec plusieurs intervenants...

Aujourd'hui, le Pack KIM'SAV est utilisé par plus de 10 000 utilisateurs au quotidien, dont Air Liquide Medical, De Dietrich, Sodifrance, Tokheim Sofitam, Kronenbourg, Montics (filiale IBM)...

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.

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/>