



**KIMOCE**  
L'innovation partagée

## TEMOIGNAGE CLIENT

### DE DIETRICH SERV'ELITE

#### Techniciens itinérants : objectif réactivité

Maintenance / SAV

www.diedietrich-thermique.fr

Avec plus de **80 000 interventions annuelles** sur la France entière, la société de maintenance de chauffage **De Dietrich Serv'Elite** s'est dotée d'une organisation et d'outils logiciels adaptés à son activité. Alertes, automatisation des demandes, géolocalisation... Jacques Duchet, directeur général, présente sa solution.

De Dietrich



#### PROBLEMATIQUE

« Optimiser les tournées de nos 95 techniciens itinérants est notre préoccupation permanente. Chacun d'entre eux réalise plus de 900 interventions annuelles, il s'agit donc d'être les mieux organisés possible si l'on ne veut pas voir nos coûts administratifs augmenter de manière déraisonnable », annonce d'emblée Jacques Duchet, le directeur général de cette filiale de De Dietrich Thermique qui réalise, avec **120 collaborateurs, 8 millions d'euros de chiffre d'affaires**. En septembre 2001, il décide de remplacer l'ancien logiciel de gestion et de suivi des interventions techniques. Un outil "maison" développé par des informaticiens successifs qui ne sont pas restés dans la société. "La sécurité de notre application métier n'était plus assurée et nous n'étions même pas sûrs de passer à l'euro", reconnaît-il.

#### LE CHOIX KIMOCE

#### Ne pas être dépendants des performances du réseau

La décision est prise : ce sera un progiciel du marché, quitte à l'adapter si nécessaire. Le choix de Jacques Duchet se porte sur **Kim'Service**, le progiciel de gestion intégrée (PGI) de la société **Kimoce**, spécifiquement conçu pour les activités de service. Capable de gérer la relation client, **Kim'Service intègre dans un même produit la gestion commerciale, les stocks, les achats et surtout la gestion des demandes clients, les interventions des techniciens, les contrats de maintenance et les analyses d'activité**. "En couplant la solution de Kimoce au logiciel de géolocalisation MapPoint (édité par Microsoft, ndlr) nos assistantes téléphoniques en contact avec la clientèle ont la possibilité de visualiser en temps réel la position géographique

de nos clients et donc d'optimiser les déplacements de nos techniciens qui ont gagné de 15 à 20 % de réactivité", se félicite le responsable.

#### LES SOLUTIONS PRECONISEES

L'interfaçage des deux produits a été réalisé par Kimoce qui a également assuré la reprise des données de l'ancien système. "C'est une étape cruciale, à laquelle il faut apporter le plus grand soin. Sans l'historique des données clients, on ne peut pas travailler", commente Jacques Duchet. La nouvelle application a été installée sur un serveur central et fonctionne en environnement Windows NT avec une base de données SQL Server. Pour les utilisateurs distants (10 agences en France), **Serv'Elite s'est orientée vers une infrastructure de type serveur / clients légers** autour de la solution Citrix MetaFrame.

#### Mise en place d'une solution de mobilité

De Dietrich Thermique ne s'arrête pas à la gestion des activités de service mais **décide d'optimiser la gestion de son service après-vente avec la solution mobilité Kim'PDA**. Les objectifs sont de natures diverses, et consistent notamment à supprimer les ressaisies d'information des assistantes, diminuer les délais de facturation, faciliter les interventions des techniciens (avec connaissance du stock voiture), ainsi que de rendre un document plus professionnel aux clients lors des interventions. Pour cela, la société s'équipe d'un PDA durci accompagné d'une imprimante A4 et de l'application KIMOCE pour chacun de ses techniciens.



## Les plus de la solution

Outre un **minimum d'écriture pour les techniciens** et un **gain de temps dans le travail des assistantes**, la solution permet à Serv'élite de **simplifier et de fiabiliser la consommation de pièces** grâce au lecteur de code-barres. Par ailleurs Jacques Duchet déclare *"Depuis la mise en place de cette solution, nous constatons une **diminution des délais de clôture des interventions et de la facturation. Nos stocks sont plus fiables et nous avons supprimé les risques d'erreurs anciennement dus à la re-saisie des informations**".*

## AVANTAGES DES APPLICATIONS KIMOCE

Le logiciel et les **données résident et s'exécutent en totalité sur le serveur**, les postes de travail distants se contentant d'afficher une *"image"*, peu gourmande en puissance de calcul, de l'application. Seuls les clics souris, les frappes claviers et les rafraîchissements d'écran empruntent le réseau.

*"Cette architecture nous permet de ne pas être dépendants des performances du réseau"*, précise le directeur général.

Par ailleurs, **le système d'alerte par e-mail permet d'optimiser les interventions des techniciens en fonction des types de contrats**. Ainsi, les visites obligatoires à réaliser chez les clients une fois par an dans le cadre du contrat de maintenance sont automatiquement signalées 20 jours avant la date anniversaire de la visite d'entretien. *"La demande d'intervention est automatiquement créée par le système, il ne reste plus à l'assistante qu'à la planifier dans l'agenda du technicien"*, ajoute Jacques Duchet.

**« En couplant Kim'Service à MapPoint, nos techniciens ont gagné de 15 à 20% de réactivité »**

Jacques Duchet,  
Directeur Général Serv'Elite

## A PROPOS DE DE DIETRICH SERV'ELITE

La société **De Dietrich Serv'élite** est spécialisée dans la **fabrication de matériel de chauffage** (Chaudières au sol, chaudières à condensation, solaire, bois ... et demain Pompes à Chaleur). Elle fait partie du groupe De Dietrich qui réalise un chiffre d'affaires de 320 Millions d'euros dont 60% en France. A elle seule, **elle affiche un CA de 8M€ grâce aux 120 salariés** répartis sur les 10 agences françaises. Sa stratégie repose sur une **volonté de développement des services à la clientèle**, la formation des équipes, le centre de pièces de rechange, une hot-line technique ainsi qu'un SAV constructeur depuis 1994. Elle dispose de **95 techniciens de maintenance qui effectuent plus de 80.000 interventions par an** sur plus de 40.000 contrats d'entretien.

## A PROPOS DE KIMOCE

Kimoce est éditeur de logiciels de **gestion des infrastructures, des Services et de la Relation Clients**. Sa gamme de logiciels KIM'\* est une suite logicielle complète permettant de gérer tous les aspects de la relation client externe mais aussi du client interne.

La **modularité de l'offre** de KIMOCE permet de répondre aux problématiques de tous les secteurs d'activités et de tout type d'organisation (PME, Services Publics, Grandes Entreprises). Ainsi, la gamme KIM'\* peut s'adresser à **des services variés tels qu'informatique** (parcs, helpdesk, hotline), **clientèle ou consommateurs** (assistance, réclamation), **après vente, généraux** (achat, stock, budget), **qualité, techniques et de maintenance**.

## CONTACTS

KIMOCE – Département Marketing  
Luc Haberkorn – [haberkorn@kimoce.com](mailto:haberkorn@kimoce.com)

GWENDOLINE LUNE COMMUNICATION  
Attaché de Presse - Gwendoline Bodineau –  
[gwendoline-bodineau@orange.fr](mailto:gwendoline-bodineau@orange.fr)

DE DIETRICH SERV'ELITE – Jacques Duchet  
[jacques.duchet@diedietrichthermique.com](mailto:jacques.duchet@diedietrichthermique.com)

 Les **accélérateurs** de performance



Kim'Accueil



Kim'Parc



Kim'Hotline



Kim'Achat



Kim'Stock



Kim'Vente

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