



KIMOCE
L'innovation partagée

Gestion de parc / hotline

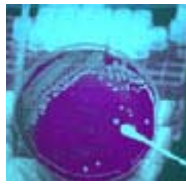
www.intermed.nc

TEMOIGNAGE CLIENT

INTERMED

INTERMED optimise la gestion de son parc matériel avec Kimoce !

Le groupe INTERMED est spécialisé dans la commercialisation d'équipements et de consommables médicaux : électronique médicale/radiologie, laboratoire, dentaire, hôpitaux, industrie, ...). INTERMED compte aujourd'hui près de 40 employés, et travaille avec plus de 200 fournisseurs dans le monde entier afin d'offrir à ses clients une offre étendue.



Le parc matériel installé compte plus de 2000 unités et chaque mois ce sont près de 300 interventions qui sont effectuées par le service technique afin de garantir la fiabilité et la sécurité des matériels.

LE DEFI...

TRACER LES MATERIELS ET LES INTERVENTIONS EN TENANT COMPTE DE LEUR SPECIFICITE.

Le parc matériel d'INTERMED compte plus de 2000 unités, avec des durées de vie variables (de 1 à 15 ans) et plus de 100 familles de produits. Pour répondre à cette problématique, INTERMED devait se doter d'un outil offrant une gestion de parc performante et un traitement de la demande client optimum. L'outil devait pouvoir retranscrire l'hétérogénéité du parc matériel.

« L'ancien système de gestion du parc matériel et des interventions était fondé sur un traitement papier et une base Access qui ne permettaient pas une traçabilité efficace.

INTERMED souhaitait trouver un outil convivial proposant une visibilité en temps réel du parc matériel » déclare Hideki Naoi-Bracq, Responsable du Service Technique.

LA SOLUTION...

Kim'Parc reflète l'état de l'ensemble du matériel par le de produit ou par client. « Kim'Parc offre une ne visibilité du parc existant.» précise-t-il.

Depuis quelques mois, Kim'Hotline et les procédures associées, permettent de faire converger les demandes vers un numéro unique, de dispatcher au mieux les demandes et de centraliser les rapports d'intervention.

LA MISE EN OEUVRE ET L'INTEGRATION...

Les implémentations de Kim'Parc et de Kim'Hotline ont été menées successivement. Le travail de récolte des informations a été minutieusement réalisé (de nombreuses visites chez les clients ont permis d'enrichir les informations sur les matériels existants). De plus, les anciennes données ont pu être importées dans KIMOCE.



« La mise en place de KIMOCE a été l'occasion de mieux structurer l'organisation du SAV et les rôles de chacun. » ajoute Hideki Naoi-Bracq. Cette installation a aussi permis de réaliser un profond travail de mise à jour du parc matériel.

LES RESULTATS...

« Kim'Parc et Kim'Hotline donnent la possibilité à INTERMED de mieux gérer ses interventions. » précise Hideki Naoi-Bracq. Pour l'avenir, le SAV souhaite s'investir sur la maîtrise des outils de reporting et d'aide à la décision afin d'apporter une meilleure visibilité à l'activité SAV.

CONTACTS

KIMOCE – Département Marketing
Luc Haberkorn – lhaberkorn@kimoce.com

BARRAU BUSINESS SYSTEMS – BP MGA 12
98802 NOUMEA – www.bbs.nc

INTERMED – Pascale Mardirossian –
pascale.mardirossian@intermed.nc

Les **accélérateurs** de performance



Kim'Accueil



Kim'Parc



Kim'Hotline



Kim'Achat



Kim'Stock



Kim'Vente

www.kimoce.com