



KIMOCE
L'innovation partagée

TEMOIGNAGE CLIENT

TECH'SERVICES

Avec les solutions KIMOCE, TECH'SERVICES optimise la productivité et les performances de ses techniciens nomades, et cela au service d'une bière pression de qualité

Gestion du SAV et de la maintenance

www.brasseries-kronenbourg.com

Fondée en 2004, TECH'SERVICES, filiale des Brasseries Kronenbourg, dirigée par Benoît THOUVENIN, s'illustre dans les services techniques liés aux tirages pression de la bière. A ce titre, elle propose à plus de 19 000 points de vente (bars, restaurants, hôtels), des prestations efficaces d'installation, de maintenance et de dépannage des systèmes de tirage pression de bière. Elle représente un chiffre d'affaires de 20 millions d'euros et un effectif de 210 collaborateurs, dont 190 techniciens nomades.



BESOIN INITIAL DE TECH'SERVICES

Garantir aux consommateurs une bière de qualité conforme aux standards des brasseurs, en termes de température, stockage, conservation..., dans les cafés, hôtels et restaurants hexagonaux afin de redynamiser un marché en érosion, tel est le cœur de métier de TECH'SERVICES, société spécialisée dans les prestations d'installation, de maintenance et de dépannage des systèmes de pression. Afin de piloter efficacement son équipe nomade de 190 techniciens et professionnaliser ses interventions planifiées ou urgentes dans plus de 19 000 points de vente, TECH'SERVICES, avec le support de la DSI de KRONENBOURG, exploite depuis plus un an les applications « mobilité » de KIMOCE, leader des solutions logicielles de gestion des services clients (CRM, gestion du SAV, centres d'appels) et de gestion de patrimoine (IRP, GMAO). Monsieur THOUVENIN, Directeur de TECH'SERVICES, filiale de KRONENBOURG, nous confie « Sur un marché très concurrentiel, nos choix technologiques comme les solutions logicielles KIMOCE nous ont permis de véritablement valoriser notre projet d'entreprise, née sous l'impulsion des besoins « terrain » du brasseur KRONENBOURG, et d'atteindre les objectifs fixés. Au-delà de la rationalisation des coûts d'interventions et de stocks, nous avons pu déjà constater d'une baisse de plus de 50% des pannes et d'une hausse de plus de 15% de la productivité de nos équipes. »

LES OBJECTIFS

S'informatiser afin de maîtriser le maillon « installation et maintenance » des systèmes de pression et plus largement la qualité de la bière, le credo de TECH'SERVICES

Dans le cadre d'un plan de redynamisation de la consommation de la bière, TECH'SERVICES, dès sa création en juin 2004, souhaitait, avec le concours de la DSI de KRONENBOURG, se doter des outils informatiques les plus performants afin d'accroître le pilotage, la réactivité et la productivité de son équipe de techniciens nomades, et cela au service d'une bière de qualité délivrée aux consommateurs. Ainsi, le projet d'informatisation visait à constituer un référentiel pertinent (*clients, contrats, systèmes, pannes...*), rationaliser les interventions, du « tout papier » au PDA, et d'optimiser la gestion des tournées et des plannings des techniciens. Monsieur THOUVENIN, nous confie « Ayant comme credo de professionnaliser la maintenance et le dépannage, maillon essentiel de la qualité de la bière, nous nous devons de disposer des outils de mobilité qui nous garantissent une véritable maîtrise en temps réel des informations, selon nos spécificités « métier ».

LE CHOIX DE KIMOCE

Allier un positionnement de leader des applicatifs de SAV et une forte expérience des projets « terrain », les atouts maîtres de KIMOCE

Après avoir mis en compétition quelques acteurs du marché, TECH'SERVICES, en binôme avec la DSI de KRONENBOURG, a sélectionné les solutions logicielles KIMOCE et les PDA GOTIVE comme socle technologique de son projet d'entreprise. Trois avantages majeures ont suscité le choix, en juin 2005, de KIMOCE par TECH'SERVICES : la suite logicielle de SAV « clé en main » en parfaite adéquation avec les besoins « métier » exprimés qui se caractérise par son ergonomie et sa facilité d'interfaçage avec les autres composants du SI, la vaste expérience des projets de mobilité et la structure de KIMOCE, gage de proximité et de réactivité. Le projet s'est effectué en quatre « temps forts » : description et

qualification des besoins « métier », cadrage des process fonctionnels, utilisation pilote des solutions sélectionnées et déploiement par vague. **Tout au long du projet, les équipes de TECH'SERVICES, de la DSI KRONENBOURG et de KIMOCE ont fonctionné de concert, et cela au service des utilisateurs finaux, les techniciens.**

LES SOLUTIONS PRECONISEES

Combiner performance et sécurité, la force de l'architecture mobilité de TECH'SERVICES

La solution applicative de mobilité de TECH'SERVICES s'appuie sur les progiciels KIM'SAV, package spécialisé dans le SAV, KIM'PDA, module de gestion des interventions sur Pocket PC, MAPPOINT, module d'optimisation des tournées via MS/MAPPOINT et KIM'EMAIL, module de gestion des alertes et messages par e-mail. Elle se décline sur les PDA GOTIVE, réputés pour leur fiabilité, endurance et facilité de « prise en main ». Les techniciens ainsi équipés, accèdent au serveur central de l'entreprise, via une connexion GPRS SFR, pour toute collecte ou remontée d'informations. Ainsi, ils récupèrent les demandes d'intervention sur leur PDA et envoient leur rapport à la base centrale, au rythme de trois à quatre synchronisations par jour.

LES BENEFICES

Gagner en productivité et confirmer aux yeux de tous le « bien fondé » de son métier, le challenge réussi de TECH'SERVICES.

Les bénéfices de la solution KIMOCE se sont concrétisés rapidement par des gains économiques significatifs pour TECH'SERVICES et pour ses donneurs d'ordre, les brasseurs. Fort d'un pilotage performant de son équipe de techniciens nomades et d'une remontée pertinente d'informations, TECH'SERVICES a pu **optimiser ses tournées de maintenance préventive de l'ordre de 60 %**, en respectant au mieux les fréquences des visites prévues, et donc **diviser par deux ses interventions d'urgence**. De plus, TECH'SERVICE propose **une plus grande réactivité de ses techniciens en cas de panne** ; ces derniers étant situés à proximité et dotés de toutes les informations nécessaires à la résolution. Autre « plus », les techniciens, déchargés des saisies manuscrites des rapports et tâches « back office », peuvent remonter rapidement des informations fiables et

actualisés sur les points de vente, du matériel aux interventions réalisées, pour **alimenter le référentiel de TECH'SERVICES**. Ce dernier permet à TECH'SERVICES de **proposer à ses donneurs d'ordres, brasseurs et distributeurs, une vue en temps réel de leur parc et de son évolution**. Outre une **accélération notable de la facturation, gage d'un gain de BFR**, la solution KIMOCE a permis également à TECH'SERVICES de refondre totalement son process d'approvisionnement en matériel, en **supprimant les stocks régionaux et en diminuant de 35% le stock de consommables**. Benoît THOUVENIN nous déclare « *Notre projet de pilotage des techniciens et d'automatisation des interventions nous a permis d'offrir aux patrons de cafés, hôtels et restaurants, une réactivité et une qualité de prestations, à ce jour inégalées. Aujourd'hui, et seulement après un an et demi après notre création, nous avons déjà atteints nos objectifs économiques, selon notre business plan, et oeuvrons quotidiennement à la redynamisation de la consommation de la bière sur le marché français, conformément à notre mission première. Dans les prochains mois, nous souhaitons aller encore plus loin en ouvrant un centre national de contacts pour nos clients, affinant la gestion du temps de travail de nos techniciens et en développant un infocentre, en vue d'analyse plus poussée des données « terrain » pour nos donneurs d'ordres.*

Monsieur OSTERTAG, DSI de KRONENBOURG, conclut « *TECH'SERVICES dispose aujourd'hui d'une réponse technologique pertinente à une problématique de taille : la difficulté des collaborateurs sur le terrain à accéder au système d'information et plus particulièrement à la connaissance client.* »

CONTACTS

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

GWENDOLINE LUNE COMMUNICATION
Attaché de Presse - Gwendoline Bodineau –
gwendoline-bodineau@orange.fr

TECH'SERVICES – Directeur de Tech'Services
– Benoît Thouvenin -
benoit.thouvenin@kronenbourg-fr.com

 Les **accélérateurs** de performance



Kim'Accueil



Kim'Pa



Kim'Hotline



Kim'Achat



Kim'Stock



Kim'Vente

www.kimoce.com