



KIMOCE
L'innovation partagée

Gestion du SAV

www.melitta.fr

TEMOIGNAGE CLIENT

Melitta SystemService France

Pour le gestion de leur Service Après-Vente destiné aux professionnels, Melitta SystemService France a choisi le Pack KIM'SAV de Kimoce

Filiale du groupe international Melitta, Melitta SystemService France est l'importateur exclusif pour la France de toute une gamme de machines à café professionnelles expresso et filtration et autres produits connexes (accessoires, filtres, consommables) fabriqués au sein du groupe. Le service après-vente est réalisé en propre sur la région Ile de France et au travers de distributeurs spécialisés dans les autres régions. La société est spécialisée dans la vente aux professionnels tels que les brasseries, restaurants, torréfacteurs, collectivités et groupe de restauration.



PROBLEMATIQUE

Dans le cadre de la création d'un véritable Service Après-vente pour les clients basés en Ile-de-France, Melitta SystemService France recherchait une solution élaborée pour remplacer un système jusque-là semi automatisé. Melitta SystemService a recherché une nouvelle solution permettant d'optimiser à la fois le travail des techniciens sur le terrain, mais également celui des responsables du SAV basés au siège.

LES OBJECTIFS

Optimisation du SAV destiné aux professionnels du secteur (cafés, restaurants, torréfacteurs, collectivités locales, groupe de restauration) :

- Gestion du parc machines à cafés & accessoires
- Gestion des appels & demandes des clients
- Gestion du planning des interventions des techniciens
- Tri & exploitation des données par les différents services de l'entreprise (comptabilité, commercial,...)
- Génération de statistiques & analyses qualitatives
- Intégration dans le SI : gestion commerciale & PDA pour les techniciens

LES SOLUTIONS : KIMOCE

Dans un premier temps, les techniciens sont équipés de PDA, mais si cela répond à certains besoins terrains, cela ne résout pas la problématique interne de tri & d'exploitation des données collectées et rapatriées par les techniciens, de gestion du parc machines ou encore de l'historique des appels & demandes des clients. Melitta SystemService France se met à la recherche d'une solution logicielle de gestion de SAV qui soit compatible avec son progiciel de gestion intégré Sage déjà en place dans l'entreprise. Après plusieurs mois d'essais avec diverses solutions, mais qui ne se révèleront pas concluants, Melitta SystemService France se tourne vers Kimoce, partenaire Sage ... Nous sommes en juillet 2002.

En septembre de la même année, démarre l'analyse des besoins de Melitta System Service. La Société s'équipe dès lors du **Pack KIM'SAV de Kimoce** dont l'utilisation concrète démarrera en décembre 2002, pour arriver en juin 2003 à un fonctionnement complet de la chaîne : le service est alors entièrement opérationnel.

« Les bénéfices au quotidien se sont immédiatement faits ressentir, dès la fin 2002 ; lors de la mise en place des premières briques de la solution Kimoce », commente Fabrice Tranchant, Responsable du SAV. *« Le Pack KIM'SAV a permis d'avoir un SAV totalement optimisé, qui nous apporte à la fois un gain de temps significatif et des informations précieuses, ce qui nous permet ainsi d'améliorer nos services à la clientèle ».*

Les multiples possibilités de paramétrage et de personnalisation de la solution Kimoce mise en place chez Melitta SystemService France offrent 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 par exemple pour le service financier ou commercial. Le Pack KIM'SAV est devenu un réel outil de management et de reporting utilisable et essentiel à tous les métiers de l'entreprise.

Pascal Jakimon, Directeur Administratif & Financier de l'entreprise commente : *"les solutions Kimoce sont un peu comme des legos. Une fois les besoins identifiés et les différentes solutions choisies, les briques Kimoce s'empilent non seulement les unes avec les autres, mais aussi avec l'ensemble des outils logiciels & matériels déjà en place dans l'entreprise."*

C'est ainsi le cas avec les PDA et les outils logiciels intégrés, fournis par Danem, et dont les techniciens SAV sont équipés : ces assistants personnels sont interfacés avec le Pack KIM'SAV et fonctionnent en parfaite harmonie, afin de remonter les informations collectées sur le terrain au Service Après-Vente et ensuite de les traiter, les exploiter et les analyser.

Mr Jakimon ajoute : *"le Pack KIM'SAV nous permet d'évaluer les forces & faiblesses du Service Après-vente, la productivité des techniciens sur le terrain ou encore la bonne gestion des contrats de maintenance et le respect des délais ; nous avons pu ainsi améliorer notre manière de travailler, nos processus, et surtout les services que nous proposons à nos clients. C'est une valeur ajoutée indéniable et dont nous ne pourrions pas nous passer aujourd'hui."*

L'objectif de modernisation et d'optimisation du SAV a donc été atteint, en quelques mois.

Le mot de la fin revient à Mr Jakimon : *" le Pack KIM'SAV est non seulement le logiciel idéal pour la gestion actuelle de notre SAV, mais aussi pour nous accompagner dans notre développement, notamment pour la création d'un Service Après-vente en province prévu dans les prochains mois. L'une des prochaines étapes, c'est aussi des formations complémentaires, afin de nous permettre d'exploiter au maximum les multiples possibilités et capacités du pack Kim'SAV. Nous sommes en effet persuadés que nous pouvons encore améliorer notre façon de travailler et nos services grâce à la solution Kimoce".*

BENEFICES

- Souplesse & évolutivité de la solution / Paramétrage & personnalisation des logiciels
- Traçabilité de tous les appels & de toutes les interventions / Historique pour les machines & les clients
- Solution directement utilisable par l'ensemble des métiers de l'entreprise / Outil de reporting & de management, d'évaluation de la productivité et des services offerts aux clients
- Gain de temps & de productivité / Amélioration des processus internes et externes

LA SOLUTION KIM'SAV

Le Pack KIM'SAV est un logiciel intégré de gestion des services après-vente, des centres d'appels, des services consommateurs, des hotlines, Solution très complète, il répond à tous les besoins des entreprises concernées par le service client : gestion de parc, de tous les contrats, de toutes les demandes, des bases de connaissance, de la planification, des rapports d'intervention et nombreuses synthèses graphiques.

Il permet non seulement de gérer le parc et les contrats clients, mais aussi les parcs et contrats internes et le matériel utilisé pour le SAV (véhicules, équipements...).

Il regroupe :

- **KIM'PARC** : cet outil 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. 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** : c'est la brique « SERVICE » du système d'information de l'entreprise. Véritable assistance décisionnelle, ce produit permet une gestion complète et pointue de tous les événements et de toutes les demandes (documentation, assistance technique, réclamation...), qu'elles 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..., affranchissant ainsi l'entreprise d'une pléthore d'outils de gestion.

- **KIM'INTERVENTION** : est un outil spécialement conçu pour la gestion des rapports d'interventions des techniciens aussi bien en intervention qu'en atelier

CONTACTS

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

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

MELITTA – Directeur administratif et financier –
Pascal Jakimon - jakimon@mss-melitta.com

 Les **accélérateurs** de performance



Kim'Accueil



Kim'Parc



Kim'Hotline



Kim'Achat



Kim'Stock



Kim'Vente

www.kimoce.com