



**KIMOCE**  
L'innovation partagée

## TEMOIGNAGE CLIENT

### SOMAINTEL

**SOMAINTEL gère 5000 clients et près de 10 000 équipements avec les solutions Kim'SAV et Kim'Stock de KIMOCE**

Gestion des stocks et du SAV

www.somaintel.com

Filiale du **CREDIT AGRICOLE**, SOMAINTEL **somaintelnci** Informatique est une **société de service informatique** spécialisée dans l'installation et la maintenance **des terminaux bancaires** et des **équipements informatiques**, ainsi que dans les prestations de service en matière de **Réseau**. Sa clientèle, constituée de **5 000 clients**, se situe dans le secteur bancaire, les PME et les Collectivités Locales. Installée sur quatre sites, Rennes, Quimper, Brest et Saint Briec, la société emploie **60 personnes** dont 38 ingénieurs et techniciens. L'entreprise régionale connaît actuellement une **phase d'expansion assez forte**, grâce notamment à des compétences Réseaux et Systèmes dignes des plus grandes SSII nationales.

#### PROBLEMATIQUE

Pour gérer ses 5000 clients, leurs 10 000 équipements, des contrats qui prévoient dans certains cas une remise en service en moins de 4 heures et son équipe SAV de 38 techniciens, SOMAINTEL décide fin 1998, d'acquérir une **solution de gestion du service après-vente**. Le logiciel existant se limite, en effet, à un système de contrôle du SAV et n'intègre ni l'euro, ni le passage à l'an 2000.

#### LE CHOIX KIMOCE

SOMAINTEL établit alors un **cahier des charges** qui met en exergue le besoin de gérer les appels en temps réel, les rapports d'intervention, les bases de connaissance, de suivre les projets d'études (*réserve de ressources humaines, découpe en tâches...*) et de planifier les interventions. La société souhaite aussi une solution capable de gérer la prise d'appels et le traitement des demandes depuis l'ensemble de ses sites. Elle recherche enfin un produit qui offre la traçabilité des appels et des interventions, les reporting temps réel et les statistiques nécessaires à son objectif de certification ISO 9001.

Après une pré-étude, SOMAINTEL s'aperçoit vite que la quasi-totalité des solutions du marché sont lourdes et coûteuses (*environnement mini ou gros systèmes*) ou limitées à la gestion de parc. Une seule alternative subsiste, **KIM'SAV de KIMOCE**.

Le logiciel répond au cahier des charges, est **multisite**, basé sur un **SGBD standard** et offre un accès à l'application via **Internet/Intranet**.

#### LES SOLUTIONS KIM'SAV ET KIM'SERIVCE

**KIM'SAV** se positionne comme une **solution globale de gestion de la Relation Client**. Le progiciel permet en effet de traiter **tous les aspects du Front et du Back Office** : **gestion des demandes de toute nature** en amont et en aval de la vente et **gestion complète de l'activité des services qui y répondent** (*gestion de tous les flux, garanties, contrats, prêts, réservations/commandes/stocks de pièces détachées, actions périodiques, plannings, délais, analyses d'activité...*). **KIM'SAV** vient ainsi compléter le système d'information central de l'entreprise en lui ajoutant la brique Relation Client. La solution s'interface avec les principaux **PGI** du marché : Sage, SAP, Oracle Application... Elle peut être utilisée avec profit simultanément par plusieurs services de l'entreprise : Consommateurs, Après-Vente, Centres d'Appels, Commerciaux et Marketing.

**KIM'STOCK** est une **gestion de stock multi-magasins d'une nouvelle génération** qui se distingue par sa simplicité d'utilisation et ses fonctions avancées lui permettant d'être un vrai **outil décisionnel**. En effet, son agent d'alerte paramétrable, lui permet de prévenir le gestionnaire dans le cas d'événements importants (*exemple : atteinte du stock mini ou du point de commande*). **KIM'STOCK** est un assistant rigoureux qui mémorise chaque mouvement aussi bien de façon quantitative que valorisée ainsi que son affectation analytique et comptable.

#### SOLUTION PRECONISEE

La société s'équipe alors de **15 licences KIM'SAV**. Pour assurer la gestion de ses stocks de pièces détachées, elle complète l'acquisition de **KIM'SAV** par **15 licences KIM'STOCK**. Le système central est installé à Rennes en février 1999 où il fonctionne en environnement NT TSE sous Citrix. L'application est ensuite déployée progressivement sur les sites de Rennes, Quimper, Brest et Saint Briec. Le produit est interfacé avec la gestion commerciale ligne 100 de Sage.

De solution de gestion du service après-vente, KIM'SAV devient très vite, chez SOMAINTEL, **LA solution de gestion du Service Client**. François IGNACZAK, Directeur Général de l'entreprise, dégage les **principaux avantages** que l'entreprise tire de son utilisation : « *prise en compte de tous les appels en temps réel, affectation judicieuse au personnel le plus compétent, grande réactivité, respect des délais contractuels.* »

Il poursuit : « *Outre une **nette amélioration du service client**, KIM'SAV nous apporte un **éclairage nouveau en matière de gestion**. Nous avons une **visibilité en temps réel** de la charge de travail sur l'ensemble des sites, de la progression de chaque intervention et de l'état des stocks, qui optimise la gestion quotidienne du SAV. L'application offre, en outre, une **traçabilité complète** des appels et des interventions par matériel que nous utilisons à des fins d'analyse décisionnelle.* »

François IGNACZAK conclut en ces termes : « *KIM'SAV, qui intègre une gestion de parcs complète, nous permet même de proposer une **nouvelle offre à nos clients** : la gestion de parcs externalisée !* »

## PROJET

En 2000, SOMAINTEL envisage d'étendre l'implantation de la solution KIMOCE pour équiper un **plus grand nombre de personnels dans les centres existants** (*techniciens, assistantes commerciales, direction technique, comptabilité...*), une **nouvelle agence** en création à Vannes et le **Service Qualité** de l'entreprise. La société mettra également en place, d'ici la fin de l'année, le module **KIM'WEB** dans le but d'offrir à ses clients et à ses personnels la possibilité d'accéder à l'application via Internet/Intranet (*saisie des demandes d'assistance, des rapports d'intervention...*).

## CONTACTS

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

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

**SOMAINTEL** – Pascal SINIC  
[pascal.sinic@somaintel.com](mailto:pascal.sinic@somaintel.com)

 Les **accélérateurs** de performance



Kim'Accueil



Kim'Parc



Kim'Hotline



Kim'Achat



Kim'Stock



Kim'Vente