



KIMOCE
L'innovation partagée

TOKHEIM SOFITAM

Les solutions de mobilité KIMOCE garantissent à TOKHEIM un service client de qualité et une productivité accrue de son équipe de techniciens, dans toute l'Europe.

Leader européen de la Distribution de Carburant, des équipements aux logiciels en passant par les services destinés aux stations services, **TOKHEIM se doit d'assurer un service de client irréprochable et d'optimiser l'activité de sa force vive**, son équipe de techniciens de maintenance, dans tous les pays européens. Pour y parvenir, **TOKHEIM s'appuie depuis 2007 sur les solutions de mobilité KIMOCE** afin de parfaire la relation client, la réactivité de ses techniciens et optimiser les coûts.



ASSURER LE SERVICE CLIENT

Garantir aux 7800 stations services sous contrat en France un accompagnement de chaque instant et leur fournir des prestations de qualité, de l'installation à la maintenance, dans tous les pays européens, tel est le credo de TOKHEIM. Pour y répondre, le N°1 européen de la fourniture de pompes à essence, de la construction et de maintenance de stations services, vient de **renouveler sa confiance à KIMOCE, leader français des logiciels de SAV, en dotant son équipe « terrain », plus de 400 techniciens en France de KIM'PDA. Une extension aux 1000 techniciens en Europe est envisagée.** Quintessence de l'expertise de KIMOCE en matière de mobilité et de service après-vente, cette solution logicielle permet, aujourd'hui, à TOKHEIM de **maîtriser la circulation des informations, de parfaire son organisation, d'améliorer ses performances et sa réactivité, tout en appréhendant au mieux les besoins et les attentes de ses clients.**

GAGNER EN EFFICACITE

Eric BONNEVAY, DSI de TOKHEIM, nous confie « Ce projet européen de mobilité s'inscrit idéalement dans notre démarche d'améliorer constamment notre organisation afin d'en exploiter les gisements de productivité. En effet,

les solutions KIMOCE nous ont permis, en quelques mois, de parfaire toutes les facettes « terrain » de nos techniciens et de bénéficier d'indicateurs pertinents sur l'efficacité et la réactivité de notre Service Après-Vente. Au-delà de ces aspects, les solutions KIMOCE, ayant eu un fort impact sur notre organisation, nous offrent désormais la possibilité d'aller encore plus loin dans la supervision et l'optimisation et cela sur toute la chaîne du SAV, du superviseur au planificateur des tournées en passant par le technicien. »

Le projet « mobilité » de TOKHEIM : gagner en efficacité terrain et améliorer la circulation des informations.

LE CHOIX DE KIMOCE



Afin d'améliorer la gestion des interventions de ses 400 techniciens en France, TOKHEIM souhaitait en 2006 les doter d'une solution logicielle de SAV mobile, et cela à partir de PDA professionnel. Le projet visait à **éliminer définitivement les papiers et les ressaisies de données, tout en améliorant la circulation de l'information au sein de l'entreprise.** Outre de couvrir les spécificités « métier » de son secteur d'activité, le para-pétrolier (*facturation des contrats...*), la solution devait répondre à des nombreux impératifs technologiques : une dimension « sans fil », une utilisation des standards GPS/GPRS et une totale indépendance avec les opérateurs internet locaux. En effet, TOKHEIM désire à terme pour chaque pays sélectionner l'opérateur internet qui lui assure la couverture idéale. Ayant déjà déployé en 2003 en back office la solution logicielle KIM'SAV, qui s'était illustré par sa souplesse d'utilisation et ses larges possibilités de paramétrage, TOKHEIM a tout naturellement fait appel à KIMOCE pour lui construire **une solution logicielle de mobilité « sur mesure ».**

LES TEMPS FORTS DU PROJET

Une fois le choix de la solution KIMOCE confirmé fin 2006, TOKHEIM a mis particulièrement l'accent sur la préparation de ce projet de déploiement européen. La première étape a été de modéliser le design et les fonctionnalités de la solution logicielle en fonction des attentes et **des besoins « métier » des techniciens de TOKHEIM**. A ce titre, KIMOCE a élaboré **une solution pilote qui a été exploitée par une dizaine de techniciens pendant plus de six mois**, de janvier à juin 2007, afin d'évaluer « sur le terrain » la pertinence de sa solution. Après cette phase « pilote », TOKHEIM a élaboré un plan de formation de ses techniciens, dans le cadre d'un processus de déploiement qui sera ensuite réutilisé au niveau européen.

Eric BONNEVAY nous déclare « *Les six mois de phase pilote nous ont permis de gagner un temps considérable dans le déploiement de la solution KIMOCE. En effet, nous avons pu, sur cette période, évaluer les besoins et les attentes des techniciens afin d'y répondre précisément. A ce titre, en 5 mois, nous avons pu déployer la solution KIM'PDA en France* »

LES BENEFICES



Aujourd'hui, 400 techniciens exploitent quotidiennement la solution KIM'PDA. Ils peuvent, à partir d'un PDA, **charger leurs demandes d'interventions et accéder à l'historique des clients à visiter** (*interventions réalisées, parc équipements, contrats inhérents...*). Autonomes et informés, ils peuvent **délivrer une meilleure information aux clients, gages d'une relation de qualité**. En un clic, ils peuvent également **remonter vers le siège par internet leurs rapports d'intervention et l'état de leur stock de pièces détachées**, tout en déclenchant les actions nécessaires au réapprovisionnement ou à l'émission de factures. Le siège de TOKHEIM bénéficie, quant à lui, d'une **vue en temps réel de toutes les actions réalisées par les techniciens**, du temps passé aux pièces consommées en passant par les prestations réalisées, **de leurs disponibilités et de leur localisation**. De plus, les statistiques résultant de

cette collecte d'informations permettent aux superviseurs **d'évaluer l'activité & le taux d'occupation des techniciens, la nécessité éventuelle de formation, la pertinence des rapports d'intervention, validés par ces derniers en moins de 24 heures**. Ces informations collectées sur le terrain offrent également la possibilité aux planificateurs **d'optimiser les tournées des techniciens et de prévoir des visites préventives**. Autre bénéfice et non des moindres, TOKHEIM peut **facturer plus rapidement, les prestations réalisées hors contrat**.

Eric BONNEVAY, ajoute « *Dans les prochains mois, la solution KIMOCE nous permettra de mettre en place, à partir des informations fiables collectées sur le terrain et d'indicateurs clés, des plans de progression des techniciens, afin d'aller encore plus loin dans la planification de leurs tâches et l'augmentation de leur taux d'occupation. Ainsi, elle œuvrera à démultiplier les actions de ces derniers, tout en prenant en compte les spécificités locales des pays où ils interviennent. En effet, un technicien espagnol organise son travail différemment d'un technicien néerlandais en termes d'horaires et de nombre de visites.* » Il conclut : « *La réussite de ce projet de mobilité repose sur la capacité de l'éditeur KIMOCE d'être à l'écoute de nos besoins fonctionnels & techniques et des les traduire en réponse technologique. Autre « plus », nous avons particulièrement mis l'accent sur la préparation afin de pouvoir déployer dans des conditions optimales dans les différents pays européens. La prochaine étape sera, sans aucun doute, d'instaurer un plan de progrès et d'enclencher des actions efficaces de changement, tout en mobilisant pleinement et entièrement la totalité des acteurs du SAV.* »

CONTACTS

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

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

TOKHEIM SOFITAM –
Directeur des Systèmes Informatiques
Eric Bonnevey –
bonnevey@tremblay.tokheim.com