

Communiqué de presse

Mulhouse, le 23 octobre 2009

Salon Med-IT – du 3 au 5 novembre 2009 – Casablanca - Maroc

Au Med-IT, KIMOCE affirme ses ambitions panafricaines.

Leader des solutions logicielles de gestion des services clients (CRM, gestion du SAV, centres d'appels techniques) et de gestion de patrimoine (IRP, GMAO), KIMOCE vit une nouvelle étape dans ses 18 années d'existence : la mise en place d'une stratégie offensive de développement panafricain. Fort d'une trentaine de références sur ce continent et d'une culture résolument orientée export, KIMOCE souhaite aujourd'hui donner une nouvelle impulsion à son rayonnement en Afrique, en privilégiant les pays du Maghreb et d'Afrique de l'Ouest. Le salon international des TIC au Maroc, où l'Alsace, région d'origine de l'éditeur, sera largement représentée, sera l'occasion pour KIMOCE de rencontrer des intégrateurs, des prestataires de services et des entreprises marocaines qui souhaitent découvrir des progiciels performants de gestion des services clients internes, externes et du patrimoine.

Une gamme complète de solutions de gestion des services clients internes, externes et du patrimoine.

Editeur français, KIMOCE conçoit des logiciels de gestion des Services Internes (IRP, GMAO...) et/ou Externes (CRM, SAV) dédiées aux PME/PMI, Grandes Entreprises et aux Collectivités Locales. L'ensemble de sa gamme œuvre à garantir à ces dernières une véritable Qualité de Services, tout en augmentant la réactivité, la disponibilité, la rentabilité et la performance de tous. Aujourd'hui, KIMOCE se positionne comme le seul éditeur français à gérer la totalité des métiers de Service (achat, services généraux, services clients...) d'une entreprise ou d'une collectivité locale. Pour se faire, l'offre KIMOCE se révèle en mesure au sein d'un seul référentiel de gérer les infrastructures (patrimoine, équipement...), les ressources, les événements et les process ayant un impact déterminant sur le Service délivré en interne ou en externe, tout en les mesurant et les améliorant. A l'occasion du salon Med-IT, KIMOCE mettra l'accent sur les solutions logicielles suivantes : logiciel de gestion de parc KIMOCE ASSET MANAGEMENT assurant la gestion de tout types de parcs (informatique, matériel, immobilier ou mobilier, véhicules...), logiciel de gestion des achats KIMOCE ACHATS GENERAUX permettant de gérer les demandes d'achats hors production de l'émission de la demande jusqu'à la facturation. A cela viendront se greffer la présentation du logiciel SAV KIMOCE CUSTOMER SERVICES dédié à la gestion des demandes hotline et interventions techniciens, ainsi que le PGI DE SERVICE d'une puissance fonctionnelle inégalée rassemblant toutes les fonctionnalités indispensables pour bien gérer son entreprise (achats, stocks, ventes, maintenance, service client...).

Une entreprise marocaine témoigne !

MUNISYS

Résultat de la fusion d'Unisys Maroc et du groupe Maroc Bureau-activité informatique, la société Munisys a été créée le 1er janvier 1992, héritant dès sa naissance d'une structure riche de plus de 50 ans d'expérience au Maroc. Pour accompagner son développement, Munisys s'est efforcé d'apporter un niveau et une qualité de services en adéquation avec les exigences des utilisateurs. Grâce au professionnalisme éprouvé de ses équipes, Munisys est devenu le partenaire privilégié associé aux études du système d'information et de télécommunications de nombreux organismes prestigieux. Grâce à sa compétence et à une expérience de haut niveau, Munisys a su acquérir une grande notoriété sur le marché marocain, illustrée en cela par la confiance renouvelée de nombreux Grands Comptes, Ministères, Banques, Assurances, PME-PMI...



Depuis plus de 10 ans, Munisys s'appuie sur le logiciel SAV de KIMOCE afin d'optimiser la gestion de parc, de la hotline et des interventions de ses clients, soit plus de 200 contrats gérés.

Monsieur CHAOUI, Directeur Service Client de Munisys, nous confie « Précurseur dans le domaine des services, nous nous devons de nous équiper de la solution logicielle la plus innovante

et la plus aboutie du marché pour garantir une qualité inégalée de services à nos clients. La solution logicielle KIMOCE s'est imposée par son avancée technologique, sa dimension orientée objet, son adaptabilité à toutes demandes ou secteurs d'activité et ses nombreuses références dans notre domaine». Nouvellement équipé de la version « 100% » web de KIMOCE CUSTOMER SERVICES, Munisys bénéficie d'une maîtrise totale des demandes formulées par ses clients, via une traçabilité « sans faille » des appels téléphoniques et des actions menées. L'entreprise dispose également de nombreux indicateurs et possibilités d'analyses fines afin de visualiser les délais d'interventions et les comparer aux engagements pris, de suivre précisément l'activité de ses techniciens voire de calculer la rentabilité de chaque contrat. Monsieur CHAOUI ajoute : « Application stratégique dans notre entreprise, la solution KIMOCE nous permet d'optimiser toutes les facettes de notre activité et de répondre aux exigences de plus en plus fortes de nos clients externes et internes en terme de qualité de service. Aujourd'hui, nous souhaitons, une nouvelle fois, capitaliser sur la solution KIMOCE en étendant son périmètre fonctionnel et en y dédiant des ressources comme un nouveau Responsable Qualité ». A ce titre, Munisys envisage fin 2009 de mettre en place un portail en ligne, interface web de la solution KIMOCE, afin d'offrir à ses clients un nouveau canal de suivi de leurs demandes et leurs interventions.

A propos de Kimoce :

Créée en 1991, Kimoce propose des solutions logicielles pour la gestion des infrastructures (IRP), des services, et de la relation clients (CRM), sous forme de packs et de modules métiers. Le concept KIMOCE consiste à placer le client au coeur des préoccupations des entreprises avec une intégration forte entre les activités de gestion des infrastructures (moyens de production et produits) et des services clients (externes et internes). Ainsi, la gamme de produits KIMOCE peut s'adresser à des services variés tels qu'informatique (parcs, help desk, hotline), clientèle ou consommateurs (assistance, réclamation), après vente, généraux (achat, stock,

budget), qualité, techniques et de maintenance. KIMOCE compte aujourd'hui près de 1 000 clients et 50 000 utilisateurs dans le monde.