

DIMO Maint Services, solution de gestion complète, de l'appel clients à la facturation, au service de la Performance de HENCHOZ Electricité.



HENCHOZ Electricité : une culture d'entreprise basée sur le service aux clients

Fondée en 1959, Henchoz Electricité est une **PME artisanale** de père en fils depuis trois générations, connue en Haute-Savoie et reconnue dans le **secteur de l'électricité** : électricité générale, éclairage, chauffage, automatisme, domotique, alarme intrusion et incendie et énergies renouvelables.

Basée à Thonon Les Bains, l'entreprise propose **des solutions sur mesure adaptées à chacun** : particuliers, PME, artisans, magasins, collectivités locales et collabore avec de nombreux professionnels : agences immobilières, architectes, décorateurs... Henchoz Electricité se compose d'une équipe de **7 techniciens qualifiés** et propose un **service dépannage très efficace**.

Forte de sa démarche qualité, Henchoz Electricité, s'engage au quotidien dans un processus d'amélioration continue en vue de l'entière satisfaction de ses 3 000 clients.

Vers une gestion complète du service après-vente...

Équipée depuis plus de 10 ans de **Sage Multi Devis**, solution de gestion dédiée aux entreprises du BTP, Henchoz Electricité accorde une grande confiance en son prestataire informatique Diagonal Consultants. Afin d'accompagner l'entreprise dans sa **croissance et sa**

recherche d'efficacité opérationnelle, Sébastien Henchoz, directeur d'exploitation de Henchoz Electricité, décide de **compléter Sage Multi Devis, d'une application SAV.**

L'objectif est triple :

- Disposer d'**une solution complète de l'appel clients à la facturation**,
- **Gagner en performance** en accélérant la facturation des interventions,
- **Améliorer le service** par une meilleure planification et un meilleur suivi des interventions.

« Notre choix s'est rapidement porté sur DIMO Maint Services, **solution complète de gestion du service après-vente 100% web**. Nous avons été réellement séduit par sa **simplicité d'utilisation et sa capacité à venir compléter Sage Multi Devis.** » affirme Sébastien Henchoz, directeur d'exploitation de la société.

DIMO Maint Services pour une performance accrue du service après-vente

Henchoz Electricité a notamment choisi d'implémenter la solution DIMO Maint Services pour offrir à ses techniciens **un véritable planning des interventions à réaliser pour une meilleure anticipation**. La **prise en main rapide** de l'outil a contribué à une **adhésion totale des utilisateurs** et ainsi à la réussite

FOCUS

Société : Henchoz Electricité

Secteur : Electricité

Chiffres clés :

- 1 500 interventions par an
- 7 techniciens
- 1 000 interventions mensuelles

Solution :

DIMO Maint Services





du projet. « **Les techniciens ne reviendraient plus en arrière.** » ajoute Sébastien Henchoz, directeur d'exploitation de la société.

La solution a également été retenue pour sa capacité à **communiquer en totale transparence avec Sage Multi Devis** pour :

- **Éliminer toutes les ressaisies,**
- **Supprimer les risques d'erreur de facturation,**
- et assurer une **rentabilité optimale de l'activité de SAV.**

A la réception d'un appel client, DIMO Maint Services permet de **créer rapidement un dossier** et de **planifier l'intervention en affectant un technicien qualifié.**

Chaque matin, les techniciens récupèrent leurs fiches d'interventions respectives. En fin de journée, ils saisissent dans les dossiers concernés, les heures passées, le matériel utilisé en se référant à la base des **300 000 articles** de Sage Multi Devis.

A partir des fiches d'intervention, le service commercial en charge de la facturation modifie l'état du dossier qui passe en commande client dans Sage Multi Devis. Le déclenchement de la facturation dans Sage Multi Devis clôture en automatique le dossier dans l'application SAV.

« Nous constatons une **nette amélioration du suivi des interventions. La planification est beaucoup plus efficace** et les techniciens perdent beaucoup moins de temps entre deux interventions. **Il n'y a plus aucun retard dans le traitement des interventions.** Au même titre que la productivité des techniciens augmente, **le délai de clôture des dossiers se réduit considérablement ce qui nous permet de facturer plus vite.** » ajoute le directeur d'exploitation.

La dématérialisation en marche...

Dès le départ, la suppression du papier et la

dématérialisation des documents sont pour Henchoz Electricité des enjeux majeurs et représentent des objectifs prioritaires dans l'informatisation de l'activité SAV. Suite à une enquête de satisfaction opérée auprès de la clientèle des syndicats de copropriété et agences immobilières, **la décision de mettre en place un portail clients s'accélère.** En effet, **plus de 80% de ces clients souhaitent une meilleure visibilité sur le suivi des demandes d'interventions de leurs locataires.**

Outre le gain de temps généré, le portail DIMO Maint Services va permettre aux clients d'Henchoz Electricité de suivre en temps réel le traitement des interventions de maintenance, de consulter toutes les interventions effectuées, visualiser les devis, effectuer des demandes en ligne, etc.

Enfin, Henchoz Electricité souhaite **équiper ses techniciens avec des tablettes pour améliorer encore la réactivité et le professionnalisme.** L'application SAV mobile permettra d'intégrer des urgences plus facilement dans le planning des techniciens qui gèrent en moyenne 8 à 10 interventions par jour. Ils pourront consulter sur le terrain les interventions à effectuer, accéder à la fiche des clients concernés, saisir son rapport d'intervention sans devoir se rendre au bureau et disposer de la signature électronique du client pour éviter tous malentendus concernant par exemple l'ajout d'une prestation non prévue.

DIMO Maint Services, un partenaire de confiance

« Je tiens à souligner que **DIMO Maint Services a totalement respecté ses engagements en maîtrisant parfaitement l'intégration du processus de SAV à Sage Multi Devis.** Nous avons supprimé la ressaisie et éliminé les risques d'erreurs au niveau de la facturation. » conclut Sébastien Henchoz, directeur d'exploitation de la société.