

ESMM optimise son suivi client grâce à DIMO Maint Services.

« ESMM, basée à Meyzieu (69), dispose d'une solution de gestion simple d'utilisation centralisatrice des informations clients accessibles à tout moment pour suivre son parc d'équipements médicaux. »

Nicolas PEREZ, dirigeant ESMM

Présentation de ESMM

ESMM fondée en 1995, est **spécialisée dans le matériel de lavage et de stérilisation. Le SAV en stérilisation représente le gros de l'activité** pour les hôpitaux et cliniques, les EHPAD (maisons de retraite), l'industrie pharmaceutique et les laboratoires de recherche entre autres. En 2010, la société rachète Bonsieri, une entité faisant du SAV sur du petit matériel d'oxygénothérapie. Les clients envoient en atelier le matériel qui est nettoyé, maintenu et étalonné. Tout ceci est soumis à un certain nombre de normes et de bonnes pratiques. ESMM peut aussi effectuer ces opérations chez le client.

Une clientèle diversifiée et du multimarques

ESMM a beaucoup de petits clients et s'occupe de beaucoup de machines différentes. La société fait de la maintenance multimarques sur la région et est très réactive par sa proximité géographique avec ses clients. **Jusqu'en 2016 la société utilisait un petit outil de gestion commerciale, notamment pour sa facturation**, mais « les processus restaient encore très manuels : les appels entrants étaient pris sur un cahier par exemple » se souvient Nicolas PEREZ, le nouveau dirigeant d'ESMM.

Investir dans une solution de gestion du SAV pour centraliser l'information

Très vite est apparu le désir de centraliser des informations telles que les appels clients, l'historique des machines, les devis, les factures, le planning. Bref, **faire en sorte que toutes ces données soient centralisées au même endroit.**

Nicolas PEREZ s'explique : « Il est important que nos 5 techniciens disposent d'informations à jour lors des visites chez les clients. C'est ce qui nous a séduits dans la solution DIMO Maint Services : on peut consulter un dossier contenant toutes les informations utiles au contrat, les pièces nécessaires. »

Pour autant, l'intégration ne s'est pas faite en une fois. « Les techniciens ne sont pas encore équipés en mobilité car il fallait que tous les processus soient préalablement fluides au bureau d'abord. **On a opté pour une solution clé-en-main, hébergée par DIMO Maint ce qui évitait un investissement lourd dans un serveur** » poursuit Nicolas Perez.

La recherche de la simplicité : ne pas s'occuper de l'informatique

Les attentes d'ESMM étaient assez simples : **ne pas devoir s'occuper des mises à jour, des sauvegardes externes, ni « mettre les mains dans l'informatique »** car tout cela représente un coût, à la fois en temps et en ressources.



FOCUS

Société : ESMM

Secteur : maintenance médicale

Chiffres clés :

- CA : 0.8 M€
- Effectif : 7 collaborateurs

Solution :
DIMO Maint Services





Nicolas Perez précise : « On n'est pas tributaires des postes, ce qui représente un gros avantage. Ayant toujours connu des logiciels avec des bases installées sur des postes ou en réseau, avec du matériel lourd et compliqué, c'est un changement appréciable. **Notre activité est du pur SAV et la solution DIMO Maint Services est apparue comme la plus adaptée.** »

ESMM apprécie notamment le fait que des tâches du quotidien puissent être toutes intégrées dans une solution standard, sans devoir rajouter de modules. Ainsi, la gestion des appels, le suivi des demandes des clients, le planning, la facturation, autant de fonctionnalités basiques mais essentielles.

Les trois buts principaux :

- **Centraliser des informations sur les clients rapidement,**
- **Consulter les devis,**
- **Optimiser les process.**

Il faut pouvoir par exemple planifier, préparer et facturer tout ce qui concerne le préventif pour les clients sous contrat. Pour les dépannages, le client appelle ou envoie un mail. ESMM peut alors gérer la demande, le dossier, le devis. Il est primordial d'éviter les ressaisies car, avant la mise en œuvre de DIMO Maint Services, le devis était traité à part, il fallait tout ressaisir au moment de la facturation. **On souhaitait aussi rationaliser la saisie pour gagner en réactivité, en gain de temps.**

Un meilleur suivi des clients

L'option Portail Client dynamise l'image de la société tout en apportant un gage de modernité vis-à-vis des clients. Ceux-ci sont en effet en attente d'un suivi rigoureux. Les grands comptes – Hospices Civils de Lyon (HCL) ou BioMérieux - demandent ainsi un bilan annuel des interventions sur sites, étant donné que le parc de machines installées est conséquent.

Pour l'heure, il n'est pas encore question de Service Level Agreement (SLA) mais ESMM est en mesure de procurer ce niveau d'information étant donné qu'il s'agit de marchés publics.

Nicolas Perez reconnaît qu'il est « **utile de pouvoir faire rapidement un petit bilan avant un déplacement, de connaître les opérations réalisées sur les machines, sans passer du temps à rechercher toutes les interventions. Ça permet aussi de documenter les rendez-vous sur des données tangibles ou lors de renégociations de contrats. On peut se rendre compte par exemple qu'une même pièce a été changée sur les trois ans écoulés à chaque maintenance alors que ce n'était pas prévu au contrat.** ».

L'objectif induit consiste donc à augmenter le chiffre d'affaires grâce à une meilleure traçabilité et à argumenter le discours auprès du client.

Beaucoup de petites choses ont changé depuis qu'Angel et Nicolas Perez ont repris la société. **Son conseil pour qui voudrait mettre en œuvre une solution de gestion du SAV : éviter de vouloir tout faire en même temps.**

Prochaines étapes : la mise en œuvre d'indicateurs et la mobilité.

En résumé : avec DIMO Maint Services, ESMM dispose d'une solution conviviale, puissante et d'une grande simplicité d'utilisation. Idéale pour optimiser le pilotage de son activité, améliorer sa rentabilité tout en assurant la qualité d'un SAV de qualité.

