



Proxiserve
Levallois Perret, France
www.proxiserve.fr

Secteur d'activité :

Services Professionnels

Chiffre d'affaires :

250 M€

Effectif :

3000

Produits & Services

Oracle :

Siebel Applications
Siebel Call Center & Service
Siebel Business Analytics

Intégrateur :

Business & Decision

“Grâce à Siebel Applications, nous disposons d’une meilleure vision globale de notre activité, et d’une planification optimisée de nos interventions aux renforts d’outils analytiques de qualité.” – Patrick Dominici, Directeur des Systèmes d'Information.

Proxiserve améliore le suivi des contrats de services au niveau national pour plus de 4 millions de logements.

Filiale de Veolia Environnement, le groupe Proxiserve est le leader français des services à domicile. Il offre, partout en France, auprès de 4 millions de logements collectifs et individuels, des prestations de maintenance et de gestion des équipements en eau (appareils de distribution) en énergie (entretien des équipements en confort thermique) et en air (contrôle et entretien des systèmes de ventilation).

Les défis

- Mieux gérer les appels entrants au niveau du call center
- Optimiser la gestion des demandes d'assistance des clients, gestionnaires de l'habitat, au sein d'immeubles collectifs
- Mieux planifier les interventions de maintenance sur site
- Disposer d'une vision globale de l'activité « Service » via la consolidation des bases de données locales, sur le plan national

La solution

- Mise en oeuvre de l'application Siebel Call Center & Service accessible aux chefs de zone et responsables du centre d'appels
- La création d'un référentiel de données unique permet d'obtenir une meilleure visibilité des activités au niveau national et d'optimiser le traitement des interventions
- Optimisation de la gestion et du suivi des contrats client par rapport aux interventions, de la maintenance préventive et de la qualité de service apportée aux clients
- Planification des interventions améliorée grâce à une meilleure répartition des ressources de dépannage en fonction des régions ; optimisation de la gestion des tournées en fonction des compétences
- Siebel Business Analytics permet aux managers d'analyser finement la rentabilité des contrats (nombre d'intervention/contrat; nombre d'intervention par type d'équipement) et de visualiser l'état d'avancement des contrats sur le Web
- Après analyse des événements liés aux contrats, Business Analytics propose via un workflow dynamique, aux managers de planifier des interventions sur des périodes optimales
- Prochainement, les techniciens pourront renseigner et mettre à jour sur le terrain, en mode nomade, les fiches d'intervention
- Intégration prévue de Siebel Applications avec le système d'information comptable, financier, logistique du groupe Proxiserve (achat, gestion des stocks et des approvisionnements en pièces détachées)