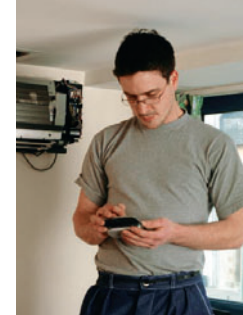




Joël Lalaire de KERFROID, spécialiste du froid commercial et de l'équipement professionnel des métiers de bouche (à droite), a trouvé chez Antoine Hamard de COME IN, distributeur agréé SFR Entreprises (à gauche), la solution pour améliorer à la fois son service client et la productivité de ses techniciens d'intervention.

**Efficacité et rapidité :** le PDA QTek 9090, équipé d'un écran tactile, permet aux techniciens de récupérer en temps réel les détails de la prochaine intervention.



Le déploiement de la solution de gestion permet à une coordinatrice chez KERFROID d'attribuer chaque demande d'intervention à un technicien dans un applicatif métier spécifique.



## « LE SAISON » : L'ENDROIT IDÉAL POUR FÊTER DE TOUS TEMPS LA MODERNISATION DU SERVICE APRÈS-VENTE D'UN SPÉCIALISTE DU FROID

**Les sept hommes du terrain de la société de maintenance KERFROID, située à Dinan, interviennent dans toute la Bretagne pour installer ou réparer des climatisations**

dans des entreprises et des complexes hôteliers. Ce sont également des experts des cuisines collectives, notamment pour les écoles. Pour moderniser son service après-vente, qui consistait en un centre d'appels téléphoniques pour gérer les demandes et affecter les tâches aux techniciens, KERFROID a coopéré avec COME IN, son distributeur

SFR Entreprises depuis près de dix ans. Ainsi, une méthode artisanale a été industrialisée. « Les techniciens de KERFROID ne peuvent plus se passer du système », affirme confiant Antoine Hamard, de COME IN. La solution de mobilité qu'il a installé avec WEEOLOG, partenaire solutions SFR Entreprises et éditeur du logiciel de maintenance, réduit les conflits éventuels : l'excellence et la durée du travail des



**Après sa mission précédente, le technicien récupère sur son PDA les coordonnées et les détails de la prochaine intervention. Il valide ainsi le fait qu'il prend en charge l'incident. Les données transmises sont automatiquement intégrées dans l'applicatif métier.**

techniciens n'est plus contestable. Les clients de KERFROID appellent toujours le centre d'appels. Mais chaque demande de réparation déclenche une saisie informatique sur le planning WEEOLOG. La fiche du client s'affiche, la coordinatrice,



**David Etcheverry, Chef du restaurant « Le Saison », a trouvé ce jour là deux assistants motivés par sa cuisine savoureuse !**

(COME IN) et Didier Bouniol (WEEOLOG), ont pu créer ensemble une solution avec un abonnement sur mesure pour l'échange de

chez KERFROID, attribue l'intervention à un technicien. Sans être dérangé pendant sa mission précédente, le technicien récupère sur son PDA les détails de la prochaine intervention et valide ainsi le fait qu'il prend en charge l'incident. Bientôt, il sera possible d'automatiser la fin de l'intervention en enregistrant la signature du client sur l'écran tactile. Antoine Hamard

15 Mo de données qui inclut également l'option voix. Rien de mieux que la parole pour rompre la glace !



SOLUTION POUR UN MONDE MOBILE

[www.sfrentreprises.fr](http://www.sfrentreprises.fr)