



MOTEUR DE SOLUTIONS

ENTREPRISE

Nom : BCA Expertise

Siège: Asnières (92)

Activité: Réalisation d'expertises automobiles

Site Internet : www.bca.fr

BÉNÉFICES:

- Amélioration de la satisfaction client
- Réduction des coûts informatique
- Réduction du temps de résolution des problèmes
- Amélioration de l'efficacité opérationnelle
- Flexibilité et adaptabilité de la solution

A propos de BCA Expertise

Créé en 1955, BCA Expertise est une S.A.S. dont la vocation première est la réalisation d'expertises automobiles sur l'ensemble du territoire français, DROM-COM inclus. Leader de la profession, elle emploie 1200 collaborateurs dont 600 experts et 300 gestionnaires de clientèle répartis dans 89 agences et 4 centres de gestion administrative implantés en France ou Outre-Mer. Chaque année BCA Expertise traite plus de 980 000 missions d'expertise.



“Avant la mise en place de la solution HEAT, 80% des demandes d'assistance passaient par le téléphone et bien souvent, nous arrivions à saturation”

Patrick Dubreil,
Directeur Planification et Assurance Qualité



BCA Expertise améliore la productivité et l'efficacité de ses experts avec la solution HEAT software

Afin d'améliorer l'efficacité de son helpdesk et répondre à toutes les demandes de ses utilisateurs, BCA Expertise, le leader Français de l'expertise automobile, a déployé HEAT, la solution de gestion des services (ITSM) de HEAT software. Les responsables du Helpdesk peuvent ainsi mieux enregistrer, gérer, répondre aux demandes des utilisateurs et améliorer la satisfaction client de manière significative.

La solution HEAT software s'est immédiatement imposée

“Avant la mise en place de la solution HEAT, 80% des demandes d'assistance passaient par le téléphone et bien souvent, nous arrivions à saturation” explique Patrick Dubreil, Directeur Planification et Assurance Qualité de BCA Expertise. “Aujourd'hui, plus de 75% des demandes passent par le portail et le reste par le téléphone ou par mail et le temps de résolution a été optimisé, ce qui nous a permis d'améliorer de façon très importante la satisfaction client en réduisant les durées d'intervention nécessaires à la remise à disposition du service ou du matériel”. C'est suite à un appel d'offre face à cinq autres solutions que BCA Expertise a choisi la solution HEAT de HEAT software. Le fait que HEAT soit une solution ouverte, configurable, évolutive et totalement intégrée ont été les éléments déterminants pour ce choix.

Expert automobile: un métier ultra connecté

BCA Expertise qui fête ses soixante ans cette année, à la particularité d'avoir pour clients la plupart des grands groupes d'assurance, mais aussi, des clients très divers comme des loueurs, des flottes de grandes entreprises, des transporteurs, etc. Leader de la profession, les 1200 employés dont 600 experts et 300 gestionnaires de clientèles couvrent l'ensemble du territoire français, DOM-COM (Départements et Collectivités d'Outre-Mer). “ Notre mission principale est d'apporter Qualité, Réactivité et Proximité à tous nos clients. Pour cela, nous devons, en particulier, aider efficacement tous nos experts et nos gestionnaires de clientèle qui sont face aux clients sur le terrain au quotidien en les équipant d'outils connectés performants dont nous devons assurer la disponibilité à tout instant” décrit Patrick Dubreil. A raison de 2400 missions par an en moyenne, l'expert produit un rapport d'expertise qui concerne tous types de véhicules roulants (automobiles, véhicules utilitaires, poids lourds, autocars, deux roues, etc.) et tous types de dommages. Il doit pouvoir le faire partout, au cas par cas, sur parc ou à distance.

HEAT ITSM, ouvert, évolutif et intégré

Le choix fait, BCA Expertise a entrepris de former un nombre important de ses collaborateurs à HEAT ITSM car la richesse fonctionnelle de la solution permettait d'étendre son utilisation à l'automatisation de nombreux processus IT. Outre le traitement des problèmes liés aux incidents matériels,

très vite l'équipe informatique a intégré la gestion du parc informatique, des contrats fournisseurs, et aujourd'hui intègre les outils RH, logistique et immobilier (baux et parcs automobiles). " Ce qui nous a tout de suite plu avec la solution HEAT ITSM, c'est que la solution est ouverte, évolutive, parfaitement intégrée et configurable" ajoute Olivier Behiri, Chef de projet et Administrateur ITSM de BCA Expertise. Depuis les premiers déploiements de la solution HEAT ITSM, BCA Expertise a également installé la suite DSM de HEAT software pour le déploiement et la gestion des tablettes électroniques dans les 89 agences du groupe; des agents automatés assurent les échanges entre les deux solutions.

Solutions HEAT software: bénéfiques directs pour BCA Expertise

Aujourd'hui, les solutions HEAT software déployées chez BCA Expertise apportent des améliorations très importantes tant d'un point de vue de l'efficacité opérationnelle que de l'optimisation financière. En particulier, une meilleure gestion du parc de postes de travail de l'utilisateur (PC, Portables, Tablettes, etc.), une disponibilité continue, l'optimisation de l'achat de licences logicielles, la gestion du cycle de vie complet ont permis une amélioration significative de la satisfaction client et de générer des économies substantielles.

Le niveau élevé d'automatisation des processus a permis d'augmenter l'efficacité des services centraux et la productivité des utilisateurs finaux.

"Aujourd'hui, plus de 75% des demandes passent par le portail et le reste par le téléphone ou par mail et le temps de résolution a été optimisé, ce qui nous a permis d'améliorer de façon très importante la satisfaction client, en réduisant les durées d'intervention nécessaires à la remise à disposition du service ou du matériel"

Patrick Dubreil,
Directeur Planification et Assurance Qualité

L'adoption de la solution s'est faite naturellement grâce à une formation et un accompagnement adaptés des utilisateurs.

Le Futur: des projets d'évolution continue

"Pour nous, la prochaine étape est de parfaitement intégrer l'automatisation de nos processus IT et ainsi d'avoir une meilleure qualification de nos SLA et de leur suivi. Nous allons franchir une nouvelle étape en déployant la solution HEAT Mobile qui va rendre nos techniciens encore plus réactifs et efficaces dans leurs interventions sur site. Bien sûr, nous aurons aussi à analyser l'opportunité de passer en mode SaaS ou Hybride. En effet, l'ouverture et la souplesse de l'architecture HEAT nous permet d'avoir à terme une visibilité totale sur toutes les informations pertinentes pour l'entreprise," explique Olivier Behiri.

More Information

Bureau France

65 Rue des 3 Fontanot, 92000 Nanterre, France
T: +33 155513090 W: www.HEATsoftware.com/fr