



**KIMOCE**  
L'innovation partagée

VILLE DE  
**MULHOUSE**  
www.mulhouse.fr

## Priorité au dialogue et aux services de qualité pour les citoyens : la Ville de Mulhouse sélectionne les solutions KIMOCE.

*Dans le prolongement des Conseils de Quartiers, la Ville de Mulhouse veut développer les échanges entre habitants et élus afin de devenir une agglomération pilote en termes de démocratie et d'implication des citoyens dans la vie de la cité. A ce titre, la Ville de Mulhouse s'appuie sur les solutions KIMOCE pour gérer son nouveau centre d'appels citoyens, intitulé « Allo Mairie », qui sera ouvert en deuxième semestre 2009.*



*Mulhouse, le 14 mai 2009* – Construire une administration de services conforme aux exigences des citoyens, en prenant en compte rapidement et efficacement leurs demandes et leurs besoins, tel est le nouveau défi en 2009 de la Ville de Mulhouse, deuxième pôle économique et urbain d'Alsace représentant 16 quartiers et plus de 118 000 habitants. Afin de le relever, **la Ville de Mulhouse vient de renouveler sa confiance à KIMOCE**, éditeur mulhousien et leader des solutions de gestion du patrimoine et des services destinées aux administrations et collectivités locales, **en sélectionnant Kimoce Relation Citoyen**. Cette solution logicielle **sera au cœur d'un nouveau centre d'appels destiné aux habitants, intitulé « Allo Mairie »**, qui sera **opérationnel dès le deuxième semestre 2009**. Un responsable du service informatique nous déclare : « *Fort de notre expérience des solutions KIMOCE dans la gestion de notre parc informatique et en particulier de notre help-desk, il nous est apparu naturel de capitaliser sur ces dernières afin de mettre en place une gestion de la relation citoyen pertinente. Aujourd'hui, les solutions KIMOCE s'inscrivent idéalement dans la démarche de notre ville de proposer à nos concitoyens des services d'une grande qualité et accessibilité afin d'améliorer leurs vie de quartiers, tout en favorisant l'efficacité de nos différents services techniques.* »

### De la gestion du parc informatique selon les bonnes pratiques ITIL...



**La collaboration entre l'éditeur KIMOCE, la Ville de Mulhouse et la Communauté d'agglomération a débuté en 2007.** Afin de gérer de manière optimale son parc informatique de plus 1400 postes de travail et son help-desk, la collectivité recherchait, en effet, fin 2006 une solution logicielle qui lui offre la possibilité **d'exploiter de nouvelles procédures ITIL et d'assurer une gestion pro-active de différentes versions logicielles**. Le projet visait à assurer **une gestion précise des postes de travail (localisation, nature, version logicielle), créer un appel unique de hot-line et s'appuyer sur les procédures ITIL dans la gestion de la base de connaissance et des incidents** afin d'affiner la réponse aux utilisateurs selon les priorités et les pannes. Jean-Louis SPAETY, Directeur du service « systèmes d'information et des télécommunications », nous commente les raisons du choix de KIMOCE : « *Après un tour d'horizon des différents éditeurs dans ce domaine, la solution KIMOCE s'est distinguée par sa **richesse fonctionnelle**, son **ergonomie**, sa **souplesse de paramétrage** et sa parfaite **conformité aux procédures ITIL**. Autre atout majeur, l'éditeur KIMOCE, implanté à Mulhouse, est un acteur local largement impliqué dans notre tissu économique qui dispose de centaines de références nationales.* »

**Opérationnelle depuis avril 2008**, la solution Kimoce Service Desk permet au Service Informatique mutualisé de la Ville de Mulhouse et de la Communauté d'Agglomération de bénéficier **des meilleures pratiques dans la gestion de son parc informatique et de ses demandes utilisateurs**. Outre de s'appuyer sur un **référentiel unique des équipements et des logiciels**, gage d'une **visualisation globale et d'une meilleure connaissance**, le Service Informatique dispose désormais **d'indicateurs et de tableaux de bord afin d'anticiper les évolutions de son parc informatique et des besoins des utilisateurs**. Ces derniers peuvent, quant à eux, à partir d'un numéro de téléphone unique, formuler leurs demandes et suivre précisément l'avancée de la réponse à leur besoin ou de la résolution de leur panne ou dysfonctionnement. La solution KIMOCE se révèle au cœur des nouvelles procédures mises en place par le Service Informatique pour **constituer une base de connaissance pertinente et assurer une gestion formalisée des pannes et des incidents, et cela au service de ses utilisateurs**.

### **A l'optimisation de la Relation Citoyen....**

Jean-Louis SPAETY, nous confie « *Face à l'obsolescence de notre solution logicielle de gestion des demandes des citoyens « Allo Proximité », nous avons tout naturellement fait appel à KIMOCE qui disposait d'une véritable renommée dans ce domaine avec des projets menés avec succès comme « Allo Mairie » de la Ville d'Auxerre. De plus, il nous était aisé d'étendre l'expérience et les bonnes pratiques du premier projet de gestion de la hot-line, à la Relation Citoyen. »*

**Sélectionnée fin 2008**, la solution Kimoce Relation Citoyen permettra à la Ville de Mulhouse de mettre en place un **numéro vert accessible à tous les mulhousiens afin qu'ils puissent formuler leurs besoins ou doléances**. Cette solution prendra en compte tous types de demandes et d'échanges (*renseignement administratif, technique ou réclamation*) et les affectera aux interlocuteurs adéquats voire organisera des rendez-vous entre les habitants et les conseillers de quartier concernés. Elle offrira également la possibilité aux mulhousiens de **suivre l'avancée de leurs demandes et de bénéficier d'informations sur les délais de traitement ou de résolution**. Au cœur de la volonté de la collectivité d'être proche de ses citoyens, la solution Kimoce **permettra également à la Ville de Mulhouse d'améliorer constamment les services délivrés et d'anticiper les besoins futurs et les infrastructures nécessaires**.

Jean-Louis SPAETY ajoute : « *Avec de nombreux appels quotidiens de nos administrés nous signalant les interventions, à programmer sur la voirie (feux tricolores, trous ...) ou en matière de propreté ou de collecte des OM par exemple, nous nous devons de leur offrir les meilleures réponses possibles en termes de services et de réactivité. A ce titre, la solution Kimoce Relation Citoyen va nous garantir dans les prochains mois, d'accroître la réactivité de nos services et de bénéficier d'un retour rapide des interventions et actions menées. En outre, elle démontre notre volonté constante de donner la priorité au bien-être de nos habitants en réglant leurs problèmes quotidiens et en instaurant un véritable dialogue avec les élus. »*

### **Et prochainement la Gestion du Patrimoine.**

Jean-Louis SPAETY, conclut : « *Ayant fait le choix de véritablement capitaliser sur les solutions KIMOCE, qui nous donnent toute satisfaction, nous allons mettre à l'étude dans les prochains mois la gestion patrimoniale avant de lancer une consultation. En effet, nous avons noué avec KIMOCE une forte relation de proximité et de confiance qui s'avère un des ingrédients essentiels de la réussite de nos projets actuels et futurs. »*

### **A propos de Kimoce :**

Créée en 1991, Kimoce propose des solutions logicielles pour la gestion des infrastructures (IRP), des services, et de la relation clients (CRM), sous forme de packs et de modules métiers. Le concept KIMOCE consiste à placer le client au coeur des préoccupations des entreprises avec une intégration forte entre les activités de gestion des infrastructures (moyens de production et produits) et des services clients (externes et internes). Ainsi, la gamme de produits KIMOCE peut s'adresser à des services variés tels qu'informatique (parcs, help desk, hotline), clientèle ou consommateurs (assistance, réclamation), après vente, généraux (achat, stock, budget), qualité, techniques et de maintenance. Kimoce compte aujourd'hui près de 1 000 clients et 50 000 utilisateurs dans le monde.

### **Contacts Presse**



**KIMOCE**  
L'innovation partagée

#### **Luc Haberkorn**

Responsable Marketing

☎ 03 89 43 88 00

[marketing@kimoce.com](mailto:marketing@kimoce.com)

<http://www.kimoce.com>



Gwendoline Lüne Communication

#### **Gwendoline Bodineau**

Attachée de presse

☎ 01 48 97 78 16

[gwendoline-bodineau@orange.fr](mailto:gwendoline-bodineau@orange.fr)