

e.i.m. leblanc

les chaudières communicantes



“

*Nous souhaitons anticiper
les demandes de nos clients
avec un service innovant
Machine To Machine pour
nos chaudières.*

”

Jacky Dufier,

Responsable Service Après-Vente chez e.i.m. leblanc

repères

Filiale du groupe Bosch, e.i.m. leblanc est un acteur majeur du marché français des appareils de chauffage et de production d'eau chaude à gaz et solaire

- > 165 000 appareils vendus par an
- > 121 millions d'euros de chiffre d'affaires
- > 706 collaborateurs

le contexte de l'entreprise

Constructeur de référence sur le marché français du chauffage au gaz, e.l.m. leblanc désire mettre en place un dispositif sans fil permettant aux chaudières de communiquer régulièrement avec le Centre de diagnostic du constructeur.

un double objectif : accroître la satisfaction de ses clients et fidéliser son réseau de partenaires.

la solution Orange Business Services

> **une offre intégrée de bout en bout** : la solution Orange Business Services créée spécifiquement pour e.l.m. leblanc inclut le développement d'une application sur mesure pour la gestion des données, la fourniture des cartes SIM, l'hébergement et la transmission des informations ainsi que des prestations de service personnalisées.

> **un suivi régulier** : la chaudière est équipée d'une Thermibox®, qui est un boîtier électronique doté d'un modem et d'une carte SIM. Celle-ci envoie automatiquement via SMS un bilan régulier de l'état de l'appareil. Tous les différents paramètres peuvent ainsi être contrôlés à distance par e.l.m. leblanc.

> **un accès simple aux données** : les experts du Centre de diagnostic d'e.l.m. leblanc accèdent aux données via une application web d'où ils peuvent effectuer leurs contrôles, affiner leur diagnostic et réaliser des réglages à distance de la chaudière si nécessaire.

des bénéfices reconnus

> **un réseau fidélisé avec une maintenance optimisée** : grâce à la solution Machine To Machine d'Orange Business Services, e.l.m. leblanc apporte à son réseau de partenaires un service novateur à forte valeur ajoutée, source de développement commercial. Le télédiagnostic permet de mener une maintenance préventive à distance, avec à la clé, des processus d'intervention optimisés.

> **une satisfaction client augmentée** : e.l.m. leblanc améliore également la satisfaction de ses clients en leur permettant de bénéficier d'un service après-vente haut de gamme, innovant et plus réactif.

> **le pilotage de la qualité** : grâce aux données statistiques émises par ses chaudières, e.l.m leblanc gagne en visibilité et peut ainsi anticiper le développement de ses nouveaux produits.

pour en savoir plus contactez votre interlocuteur commercial
ou rendez-vous sur www.orange-business.com

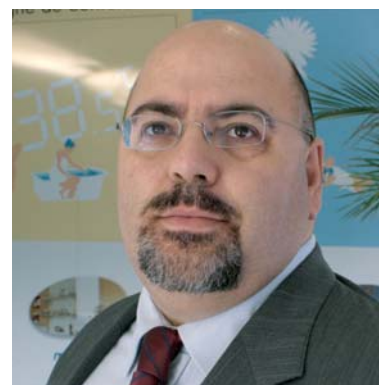
les raisons de notre choix...



Nous recherchions un opérateur de téléphonie mobile doté d'un réseau fiable, mais aussi capable de développer une application sur mesure et de l'héberger. Seul Orange Business Services a su répondre à toutes ces attentes.



Eric Payan,
Directeur des Systèmes d'Information
chez e.l.m. leblanc



les points forts

L'optimisation de la maintenance.
Un service client innovant.
L'accès sécurisé aux données.