

Dény Security s'engage à améliorer toujours plus l'expérience clients en structurant son service Installation et Mise en Service



Intervenant depuis de nombreuses années sur des marchés complexes (secteurs industriel, tertiaire, hôtellerie, milieu hospitalier, sites à risque...), Deny Security fournit des systèmes de haute sécurité mécaniques et électroniques permettant d'assurer une condamnation sécurisée des accès, et une bonne circulation des flux humains autorisés. En parallèle, le fabricant français propose à ses clients un service clé en main de pose, mise en service et maintenance de ses produits, véritable garantie de pérennité des installations.

Face à une activité en croissance ces deux dernières années et sous l'impulsion de la nouvelle direction, Deny Security franchit aujourd'hui un nouveau cap et réorganise son service Installation et Mise en Service afin d'améliorer toujours plus la qualité de service à ses clients.

Première étape de cette nouvelle organisation, Deny Security annonce la nomination de Xavier Duvillard, 38 ans, en tant que Responsable Régional « Installation et Mise en Service ». Auparavant conducteur de travaux au sein de l'entreprise depuis près de 15 ans et titulaire d'un brevet de technicien supérieur, il connaît parfaitement la société, ses produits et les besoins de ses clients. Au sein d'une équipe de 11 personnes, sa mission consiste notamment à suivre les chantiers en cours sur la région parisienne, où se trouve la plus importante activité de Deny Security.

En parallèle, Deny Security a étoffé son équipe de 5 conducteurs de travaux et de 3 techniciens poseur avec :

- deux techniciens système chargés des marchés stratégiques en Ile de France tels que les Aéroports de Paris de Roissy et d'Orly,



- une assistante, force vive du back office, avec pour ambition de systématiquement donner aux clients une vision claire sur le statut de leur chantier, la date d'intervention de Dény Security, les points bloquants s'il y en a et les actions à mener pour lever ces éventuelles difficultés.

Le recrutement d'un technicien mécanique est actuellement en cours.



A cela s'ajoute la mise en place d'un comité de pilotage hebdomadaire destiné à garantir le bon déroulement des projets, en présence d'Antoine Douville, Directeur Général Adjoint, de la Direction Technique et d'une partie des équipes opérationnelles. L'objectif : suivre l'avancée des travaux, s'assurer de la réalisation des objectifs, du respect des délais et de la qualité.

Parmi les autres actions initiées au service de la qualité, citons également :

- l'investissement dans un logiciel de gestion de projets afin de piloter l'ensemble de l'activité du service. Celui-ci permet d'apporter une bien meilleure visibilité aux clients en les informant de façon automatique quand un chantier est planifié ou décalé, mais également d'automatiser un certain nombre de tâches tels que les comptes rendus d'interventions et la signature des PV de réception. Actuellement en cours de déploiement, cette nouvelle application devrait intégrer l'intégralité des projets dès septembre,
- la mesure du taux de satisfaction à chaque remise de PV de réception ainsi que, mensuellement, celle du taux de service en comparant la date de livraison du chantier par rapport à la promesse initiale faite aux clients,
- le recours plus large à un panel de partenaires locaux de confiance pour la pose et la maintenance des produits à l'échelle nationale, placés sous la responsabilité d'un conducteur de travaux du service Installation et Mise en Service. « *Avec la volonté à terme d'étendre et professionnaliser ce réseau via des formations et une certification partenaire officiel de Dény Security garantissant la même qualité de prestation, tous les candidats, PME spécialisées dans la pose de serrures et/ou la mise en service de systèmes électroniques, sont les bienvenus* » explique Antoine Douville, Directeur Général Adjoint.



Outre ces améliorations, Dény Security propose une offre globale de services déjà existants tels que la hotline technique disponible 5 jours sur 7, les contrats de maintenance des produits sur site, les astreintes techniques 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 sur contrats.

Permettant à Dény Security de prendre en charge dans les meilleures conditions des chantiers complexes, sur sites à risque ou à long terme sur l'ensemble du territoire national, cette nouvelle organisation du service Installation et Mise en Service porte déjà ses fruits. « *Nous avons d'ores et déjà reçu de premiers retours positifs de la part de nos clients ce qui nous conforte dans notre volonté de marquer un changement notable et rapide dans le cadre de nos prestations de services, avec pour ambition d'être leader des solutions de haute sécurité sur le marché français, l'un de nos axes stratégiques* » conclut Antoine Douville.