

ÉTUDE DE CAS ERITHERM



QUELQUES CHIFFRES CLÉS

Date de création : 1985

Secteur : BTP & construction

Effectif : 23 personnes

CA : 6,5 millions

Solution logicielle installée :
Twimm

Nb techniciens terrain : 10

Nb d'interventions annuelles :
2 600

Nb d'interventions curatives annuelles : 29 000

Nb d'utilisateurs : 19

Géolocalisation : 94500 Choisy-Le-Roi

Parlez-nous de votre entreprise. Quel est son secteur d'activité ? Son cœur de métier ?

Eritherm (Études et Réalisations d'Installations Thermiques) est une société de services en efficacité énergétique.

Elle intervient dans les domaines suivants :

- ◆ Construction / Installation
- ◆ Maintenance / Gestion
- ◆ Dépannage / astreinte
- ◆ Suivi des interventions

70% de son CA est réalisé sur la partie grands travaux (50% bâtiment social et 50% réseaux de chaleur), les 30% restants étant assurés par le pôle exploitation et travaux d'exploitation.

Toutes les prestations qu'elle effectue sont adaptées aux enjeux réglementaires et sécuritaires (sécurisation électriques, équipements fonctionnant aux gaz), économiques et sanitaires (en particulier gestion de la problématique légionnelles sur les réseaux d'eau chaude sanitaire, ...)

Pourquoi avoir choisi de digitaliser vos processus de gestion d'interventions ?

La digitalisation de nos processus d'intervention était devenue nécessaire à plusieurs niveaux.

Tout d'abord pour que le client puisse avoir un accès rapide à ses sites (grâce à l'extranet client) et qu'il puisse voir en temps réel la prise en charge et l'état d'avancement des interventions dans les bâtiments.

Ensuite parce que grâce à l'application mobile de terrain, nos techniciens peuvent transmettre depuis leur smartphone les demandes de devis travaux qui remontent en temps réel à nos collaborateurs en back office, et sont transmises à leur tour aux clients.

Grâce au suivi de chantier, nous pouvons suivre la rentabilité des travaux effectués et le temps passé par les techniciens, les achats, la sous-traitance et la facturation.

Toutes les interventions et/ou travaux sur site sont historisés, plus besoin de chercher dans les archives pour retrouver des informations ! Nous n'oublions plus aucune tâche et les techniciens sont ravis de leur application terrain très simple à utiliser.

Nous pouvons être proactifs vis-à-vis de nos clients et cela change tout !

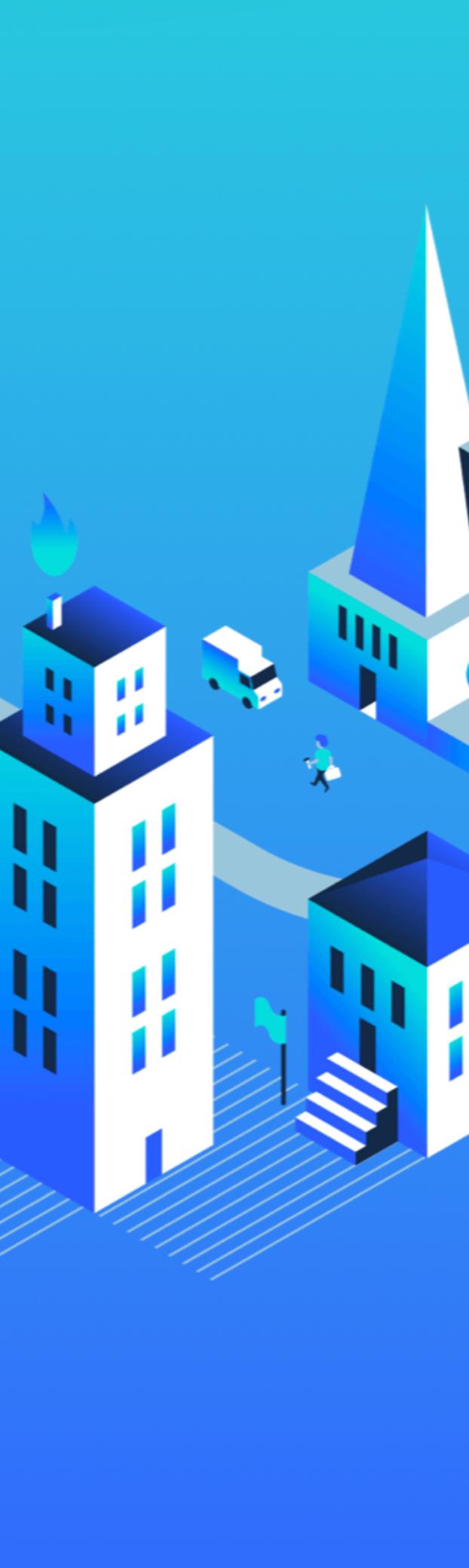
Parler-nous de votre aventure avec Twimm ? Comment cela a-t-il commencé ?

Nous avons connu Twimm par l'intermédiaire d'un collaborateur qui travaillait auparavant dans une SSEE (société de services en efficacité énergétique) qui utilisait Twimm.

Il nous en a parlé, nous avons regardé leur site internet et avons découvert qu'ils étaient partenaires du GCCP. Donc le choix a été rapidement validé.

Nous sommes passés de fichiers excels à un CRM et une GMAO (Gestion de Maintenance assistée par Ordinateur). Et pour cela, il nous a fallu importer nos données c'est-à-dire le fichier des clients et des installations sous contrat, paramétrer l'ensemble des indices contrats.

Bref, une mise au carré et une réorganisation de plusieurs mois !



En quoi la solution Twimm répond à vos besoins ?

C'est une solution experte donc totalement adaptée à notre métier et plutôt simple à utiliser. De plus, elle est en constante évolution avec le développement régulier de nouvelles fonctionnalités.

Qui utilise la solution Twimm parmi vos collaborateurs et pour quels usages ?

L'ensemble des chargés d'affaires dans le pôle travaux utilisent Twimm pour l'édition de leurs devis, les responsables exploitation et techniciens du pôle exploitation pour la gestion des interventions de terrain, et les secrétaires et assistantes pour la gestion des appels et la facturation.

Quels sont les principaux bénéfices apportés par la solution Twimm ?

Au service exploitation, le bénéfice principal est tiré sans conteste de l'utilisation de l'application mobile des techniciens. Pour la gestion des sous-traitants, c'est la plateforme spécifique de gestion des sous-traitants.

Pour nos clients, le bénéfice se situe au niveau de l'accès extranet qui leur est dédié.

Par ailleurs, nous avons mis en place un site pilote pour appréhender la gestion de la consommation et de l'intéressement avec l'utilisation de l'IoT (Internet of Things), soit des capteurs capables de nous remonter les données de température et des compteurs.

Comment envisagez-vous l'avenir avec la solution Twimm ?

Nous souhaitons à l'avenir intégrer plus de services annexes, comme le rappel de RV par SMS pour nos clients par exemple. Et utiliser de façon plus complète tout le volet recouvrement qui n'évolue plus mais qui est pourtant primordial dans une entreprise.

Un bel exemple de partenariat : un suivi de la maintenance du bâtiment "le Beffroi de Montrouge" facilité !

Optimiser l'organisation des maintenances, les coûts de fonctionnement et améliorer la satisfaction des utilisateurs en utilisant une GMAO experte, connectant les équipements sous contrat avec l'IoT.

