

## Étude de cas client Prochalar



Secteur d'activité : efficacité énergétique



Effectif : 150 personnes

Implantations géo : France

Nb de sites gérés : 4 550

Nb de clients : 1 500

NB de techniciens terrain : 85

Nb interventions/an : 49 000

Nb interventions curatives  
annuelles : 29 000

Solution logicielle installée :  
Twimm

NB utilisateurs : 150 personnes  
(100% de l'effectif)

Nb clients connectés à l'extranet :  
120

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

Le Pôle Chaufferies de la société regroupe 4 entités (Prochalar, SEMCRA, THOP, Thermique de L'Ouest) qui interviennent en Ile de France et dans l'Ouest de la France. Ses activités dans le domaine de l'exploitation thermique tournent autour de 4 axes :

- la maîtrise des consommations énergétiques par la transformation de l'énergie en un niveau de température garantie pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire et par un engagement sur le niveau de consommation et la performance des installations
- la maintenance préventive et curative des équipements techniques,
- la mise en œuvre des contrôles réglementaires pour garantir la conformité des installations,
- le renouvellement des équipements pour assurer la continuité de service et la proposition de mise en œuvre de nouvelles technologies en vue de diminuer les consommations du site.



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

Cette décision a été prise il y a maintenant de nombreuses années pour répondre à une attente de plus en plus présente chez nos clients, de transparence des interventions et d'une parfaite traçabilité des actions mises en œuvre dans le cadre de nos contrats. Elle répond également aux attentes des clients d'avoir des retours quasi immédiats à leurs questions.

## Parlez-nous de votre aventure avec Twimm : des 1ers contacts jusqu'à la mise en place de la solution



Les premiers contacts ont eu lieu en 2014. Nous avons eu connaissance de cette solution dont la réputation était d'être parfaitement adaptée pour le suivi des contrats d'exploitation de chauffage collectif. Le Pôle, après une étude attentive des différentes options qui se présentaient sur le marché, a fait alors le choix en 2015, de déployer Twimm.



## En quoi la solution Twimm répond à vos besoins ?

Twimm est la solution la plus complète du marché avec ses 3 modules : GMAO pour la gestion d'interventions, OFFICE pour les workflows de devis/commandes/factures et GREEN pour l'énergie (avec les compteurs). Son expertise sur le métier spécifique de la gestion de l'énergie avec ce dernier module était parfaitement adaptée à nos besoins.

La plateforme twimm est devenue un outil aujourd'hui indispensable pour échanger des informations de façon privatisée et sécurisée avec nos clients pour garantir :

- L'accès immédiat aux informations générales et contractuelles : données sur le contrat, les avenants (durée, date d'échéance, clauses particulières, ...)
- La possibilité de faire des demandes en ligne : demande d'intervention technique, demande de devis, etc.,
- L'état d'avancement des demandes d'intervention et plus globalement des informations sur l'exploitation
- Des installations en cours : renseignements sur l'état d'avancement d'une demande de dépannage (en cours, clôturée, ...), suivi de l'état d'avancement des travaux, ...
- Les rapports d'activité liés au contrat et le suivi des indicateurs de performances
- La mesure et l'ajustement des consommations d'énergie chez nos clients

Par ailleurs, Twimm peut se connecter avec d'autres systèmes de communication tels que Pilote.

Depuis son implémentation dans le groupe, la plateforme Twimm a su accompagner notre groupe dans sa stratégie de développement en adaptant ses solutions à nos attentes et besoins, notamment en proposant régulièrement de nouvelles fonctionnalités.

Ces évolutions montrent la complémentarité des services proposés à ceux du Pôle, ces nouveaux produits de Twipi Group étant adaptés aux attentes des clients de Prochalor qu'ils s'agissent de Collectivités, d'Industriels, d'établissements de Santé ou d'acteurs des secteurs de l'Habitat et du Tertiaire.

## Qui utilise la solution Twimm chez vous et pour quels usages ?

Tous les services du Pôle Chaufferie utilisent la solution Twimm.

1 - Les opérationnels au service de la maintenance et des dépannages pour le suivi :

- Des consommations énergétiques,
- Des plannings de maintenance préventive et des interventions curatives
- Des travaux de réparation

2 - Les opérationnels au service des travaux de rénovation pour :



- Établir leurs devis en utilisant les Bordereaux de Prix Unitaires (BPU) contractuels enregistrés sur la plateforme Twimm
- Passer les commandes de fournitures et prestations sous-traitées, suivre l'avancement et la facturation de leurs chantiers

3 - Les personnels administratifs pour :

- Le transfert de toutes les données financières vers nos outils de comptabilité / gestion (interfaces parfaitement compatibles)



## Quels sont les principaux bénéfices apportés par la solution Twimm ?

La solution Twimm a l'avantage de proposer une interface **unique** pour tout le suivi opérationnel dans les différents services de l'entreprise. C'est un outil très **complet** de gestion parfaitement adapté au suivi des contrats d'exploitation/maintenance.

Twimm est à l'écoute de ses clients pour faire évoluer ses produits avec un service développement très important.

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

Nous considérons Twimm comme le partenaire majeur de notre développement. Nous l'associons à tous nos projets car la plateforme nous permet d'offrir à nos clients une parfaite transparence, traçabilité, en temps réel, de nos actions, tout en limitant le nombre d'interfaces d'accès aux informations.