

ÉTUDE DE CAS SEEM



QUELQUES CHIFFRES CLÉS

Date de création : 1979

Secteur : BTP & construction

Effectif : 44 personnes

CA : 7 millions

Nb techniciens terrain : 28

Nb clients : + 400

Nb d'interventions mensuelles :
350 soit 4200 par an

Nb d'utilisateurs : 20 dont 15
techniciens et 5 personnes en
backoffice

Géolocalisation : 95240,
Cormeilles-En-Paris

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

Ancrés dans **le secteur du bâtiment et des travaux publics** depuis 15 ans, nous sommes spécialisés dans les travaux d'installation, d'équipements thermiques et de climatisation. Notre entreprise de taille humaine réunit une quarantaine de collaborateurs.

Depuis sa création, notre entreprise est devenue experte dans l'électromécanique industrielle qu'il s'agisse de pompage, de motorisation ou de levage.

Nous procédons à la vente, la distribution, l'installation et la mise en service de matériels électrotechniques. Nous proposons également des services de maintenance préventive et curative sur différents sites, ainsi que l'entretien du matériel installé.

Notre portefeuille clients est assez varié allant des industriels aux particuliers, tout en passant par les collectivités et les artisans.

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

Le groupe se développant, il nous était nécessaire de franchir le pas afin d'assurer une meilleure organisation et de répondre au mieux aux besoins de nos clients. Adopter le logiciel de GMAO Twimm a permis à nos clients de suivre en temps réel les prestations dispensées par nos équipes notamment les plans de maintenance et l'ensemble des bons d'interventions. Cela a grandement aidé nos collaborateurs à améliorer leur réactivité face aux problèmes rencontrés. La plateforme Twimm apporte une totale transparence sur les services fournis, ce qui améliore grandement la confiance accordée par nos clients.

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

La solution TWIMM est utilisée par trois entités au sein du groupe :

- ◆ Nos chargés d'affaires en maintenance qui ont pour principales missions de s'occuper des négociations commerciales de l'entreprise. Après avoir signé un contrat, ils créent une instance client indiquant leurs sites et les équipements utilisés et construisent le plan de maintenance sur la plateforme Twimm. Ils sont également en charge de la gestion des opérations.
- ◆ Notre assistante de la maintenance qui s'occupe de la relation client après la signature des contrats. Elle peut également être chargée d'alléger les emplois du temps des chargés d'affaires en reprenant la gestion de quelques opérations.
- ◆ Et nos techniciens qui vont intervenir sur les différents sites de nos clients. Ils sont souvent itinérants mais un d'eux peut être attiré à un site selon sa superficie.

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

La rencontre avec TWIMM s'est faite par le biais de la filiale LG Froid au sein du groupe Fareneit, à laquelle nous appartenons également, qui l'utilise depuis plusieurs années.

Nous avons décidé de sauter le pas en 2019 pour un démarrage d'exploitation en 2020.

La phase de déploiement, assez complète afin de faciliter l'exploitation du logiciel, s'est présentée en huit étapes :

- 1. Transfert des données au CSM qui, après avoir recueilli l'ensemble des informations, a saisi le contrat et créé notre instance sur la plateforme Twimm,*
- 2. Collecte des données,*
- 3. Activation de nos droits et de nos paramètres,*
- 4. Réalisation d'une analyse de nos fichiers Excel pour pouvoir importer nos données sur la plateforme de GMAO,*
- 5. Programmation des formations avec leurs intitulés et leurs contenus,*
- 6. Ajustement personnalisé fait sur notre instance au niveau des paramètres pendant les formations,*
- 7. Activation de nos comptes utilisateurs,*
- 8. Suivi mis en place pendant plusieurs mois afin de suivre notre activité, accroître notre autonomie sur la plateforme, nous accompagner dans l'apprentissage et la compréhension de celle-ci.*

Quels sont les principaux bénéfices apportés par la solution Twimm ?

Nous avons adopté la solution Twimm en ce début d'année 2021. Depuis, notre maintenance préventive est devenue plus fluide sur l'ensemble de nos clients. Nous avons pu améliorer notre traçabilité et améliorer la gestion de nos demandes. S'en est alors suivi une meilleure maîtrise des coûts et une meilleure communication interne au sein de la société. La solution Twimm nous permet de nous développer plus rapidement.

En quoi la solution Twimm répond à vos besoins ?

La solution TWIMM nous apporte une vraie traçabilité sur les interventions préventives et curatives que nous effectuons chez nos différents clients. En effet, elle nous permet :

- ◆ De diminuer le temps de traitement des différentes interventions
- ◆ D'avoir une vue d'ensemble exhaustive
- ◆ De fluidifier les processus de factures et de bons d'intervention
- ◆ D'avoir une meilleure interface entre nos différents savoir-faire
- ◆ D'échanger rapidement avec nos clients et nos équipes
- ◆ D'effectuer une recherche rapidement
- ◆ Et de réduire la consommation de papier



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

La solution Twimm propose des centaines de fonctionnalités différentes, ce qui nous offre de belles perspectives. Nous souhaitons étendre notre spectre de fonctionnalités sur le plan opérationnel afin de mieux répondre aux attentes et aux exigences de nos clients.

En effet, de nouvelles fonctionnalités sont en cours de production comme le « cahier des chaufferies » répondant à des objectifs environnementaux comme la réduction de papier. Nos clients auront ainsi une vision plus limpide du travail fait par nos techniciens. Ou encore la "gestion des fluides frigorigènes", permettant de gérer les stocks, les bouteilles, les camions, répondant ainsi à des objectifs environnementaux, permettant de réguler la consommation pour l'adapter précisément aux besoins, de faire le point de la consommation en fin d'année et de les déclarer en ligne.

Grâce à Twimm, le travail de nos collaborateurs est facilité, les prestations plus qualitatives (notamment grâce à des délais de réponse plus courts) et donc la satisfaction de nos clients améliorée.

