

ÉTUDE DE CAS SOCIÉTÉ FAUCHÉ



QUELQUES CHIFFRES CLÉS

Date de création : 1963

Secteur : Electricité

Effectif : 1800 personnes, 80 implantations
dont 7 agences équipées de Twimm

CA : 224 M€

Solution logicielle installée : Twimm

Nb techniciens terrain : 220 + 30 Back Office

NB clients = 5700

Nb d'interventions annuelles = 23 200

Nb d'utilisateurs = 250

Siège social : Montauban (82000)



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

Depuis 60 ans, Fauché conçoit, réalise, optimise et assure la maintenance d'installations électriques et automatisées pour les entreprises et les collectivités publiques.

Acteur majeur du génie électrique français, Fauché a développé une expertise multiservices qui lui permet de répondre aux enjeux de l'industrie, du tertiaire et des infrastructures d'énergie, de transport et de communication (publiques ou privées), quelle que soit la complexité des projets. Nous avons aujourd'hui 80 implantations, majoritairement dans le sud de la France.

Comment l'aventure avec Twimm a-t-elle commencé ?

Nous avons déjà une GMAO mais elle n'apportait pas satisfaction à nos chargés d'affaires. L'interface était peu esthétique et il était difficile de s'y retrouver. Nos chargés d'affaires avaient beaucoup de mal à s'en servir et notamment à renseigner la base article, les contrats, les équipements et les gammes de maintenance. Quand notre entreprise a augmenté ses effectifs il est devenu indispensable de nous doter d'un outil plus efficace. Nous avons alors interrogé le marché et la solution Twimm est ressortie.



En quoi la solution Twimm répond-elle à vos besoins?

Tout d'abord Twimm nous permet d'accéder très facilement aux informations contractuelles et opérationnelles via notamment la liste des bons d'interventions. En effet l'interface et les filtres de Twimm permettent aux chargés d'affaires de faire remonter en quelques clics l'information.

Ensuite le logiciel nous permet d'enregistrer, planifier, suivre et communiquer toutes nos opérations de maintenance, quelles soient préventives ou curatives; c'est indispensable pour notre activité, nous qui avons plus de 200 techniciens.

Nous utilisons Twimm pour faire remonter les informations depuis le terrain avec des photos ou des notes, ou encore des propositions de devis jusqu'au chargé d'affaires qui n'a plus qu'à corriger les textes si besoin, établir les coûts et les heures puis transmettre le devis directement depuis Twimm au client. Selon les retours du client, nous pouvons via Twimm modifier nos propositions commerciales très rapidement jusqu'à ce que le document convienne. Lorsque la commande est signée, nous validons les travaux dans la plateforme et pouvons planifier les phases travaux et la facturation dans Twimm.

D'une manière générale, l'interface de Twimm est facile d'utilisation, et pensée autant pour les chargés d'affaires, que pour les assistants ou les techniciens en mobilité.

Comment s'est déroulé le déploiement de la solution dans l'entreprise?

Nous avons plus de 100 utilisateurs à faire former par les équipes de Twimm, ils ont su déployer les moyens humains nécessaires pour réaliser cette formation dans de bonnes conditions. Fabien et Mathieu, Customer Success Manager (CSM) chez TWIPI Group nous ont beaucoup accompagnés et formés de manière efficace.

Après la formation, les techniciens ont pu continuer à adresser des questions aux équipes de Twimm, en particulier à leur CSM, jusqu'à ce qu'ils soient parfaitement autonomes dans l'utilisation de la solution.

Comment envisagez-vous le futur avec Twimm ?

Nous souhaiterions utiliser rapidement le module facturation de Twimm.

En effet, l'avantage pour nous c'est de récupérer les données opérationnelles dans le système Twimm et de produire des factures proforma pour validation par nos clients. Ce process est très fluide : le chargé d'affaires recevra le projet de facture, le validera, puis l'assistante pourra envoyer directement depuis le logiciel, la facture proforma. Après validation client, les factures proforma seront transférées à notre logiciel indépendant de comptabilité, via un connecteur, qui établira les factures définitives.

De plus, nous sommes impatients d'utiliser la nouvelle version de la liste de BI et du planning de Twimm.

L'avantage avec Twimm, c'est que c'est une plateforme qui s'inscrit dans un processus d'amélioration continue, donc ses différents modules ne cessent d'être optimisés et améliorés notamment en fonction des besoins des clients.

Pour en savoir plus sur le groupe Fauché : <https://www.fauché.com/>

