

ETUDE DE CAS LARCHER



QUELQUES CHIFFRES CLÉS

Date de création : 1945

Secteur : CVC

Effectif : 36

Solution logicielle installée : Twimm

Nb utilisateurs : 30

Nb clients : 150

Siège social : 33 Rue des Métiers,
14123 Cormelles-le-Royal

intervention, les détails techniques de l'équipement si nécessaire, et les détails de l'adresse.

Ils ont accès aussi à des formulaires type attestations réglementaires que nous avons pu créer depuis l'application Twimm. Ils la remplissent sur le terrain puis nous y avons accès au bureau.

Parlez-nous de votre entreprise, quel est son secteur d'activité?

L'entreprise Larcher est un groupe familial spécialisé dans la plomberie, le chauffage et la climatisation. L'activité va de la maintenance, aux travaux de réparations voire de modernisation. Nous opérons en Normandie autour de Caen et de Deauville. Enfin, nous avons également une activité de maintenance et travaux autour des piscines.

En quoi la solution Twimm répond à vos besoins ?

Dans un premier temps, il y a l'équipe terrain des techniciens qui utilisent Twimm sur l'intégralité du flux d'intervention. Via le planning, ils ont accès aux interventions à réaliser avec l'adresse, la nature de l'inter-



Ils peuvent, à l'issue de l'intervention, effectuer le compte rendu en ajoutant des photos, signature client, remarques éventuelles et faire une demande de devis.

Dans un second temps, au bureau, depuis l'application et sans avoir à rappeler le technicien pour avoir des informations, nous pouvons émettre le devis en ayant l'objet, les références de pièce, une estimation du temps à passer. D'une manière générale, la communication des interventions à réaliser, les comptes rendus d'intervention, les préconisations travaux, les détails sur les localisations des équipements ou le partage de document se fait au travers de l'application pour un gain de temps, et s'éviter une déperdition d'information.

Sur la partie des contrats d'entretien, nous les rentrons dans le logiciel, ce qui nous permet d'établir des gammes de maintenance et de générer des interventions qui sont ensuite re-routées vers les techniciens. Via le logiciel Twimm nous effectuons la facturation automatique de ces contrats d'entretien.

Au bureau, nous avons donc accès aux informations sur les contrats d'entretien (avec échéances, tarification), les opérations de dépannage via la saisie des appels que nous recevons pour des opérations curatives sur des climatisations, ventilations, piscines... Nous pouvons également établir des devis, qui se transforment ensuite en commande lorsque le client les valide puis en interventions auprès du technicien. Ce sont les 3 flux d'interventions que nous gérons via Twimm et qui viennent alimenter le planning des techniciens. Sur la partie travaux, nous ne faisons pas de planification de chantier de 3 semaines ou plus donc nous n'avons pas l'utilité du module travaux sur Twimm.

De la même façon, à ce jour, nous n'utilisons pas le module "Green".

Une autre fonctionnalité que nous utilisons est la transmission de document via le logiciel, soit la Gestion Electronique des Documents (GED) pour partager entre le back office et les équipes terrain les photos, les rapports, des plans... et également au bureau pour nous permettre de stocker les contrats d'entretien et les devis.

