

LE CRM QU'ON AIME

divalto

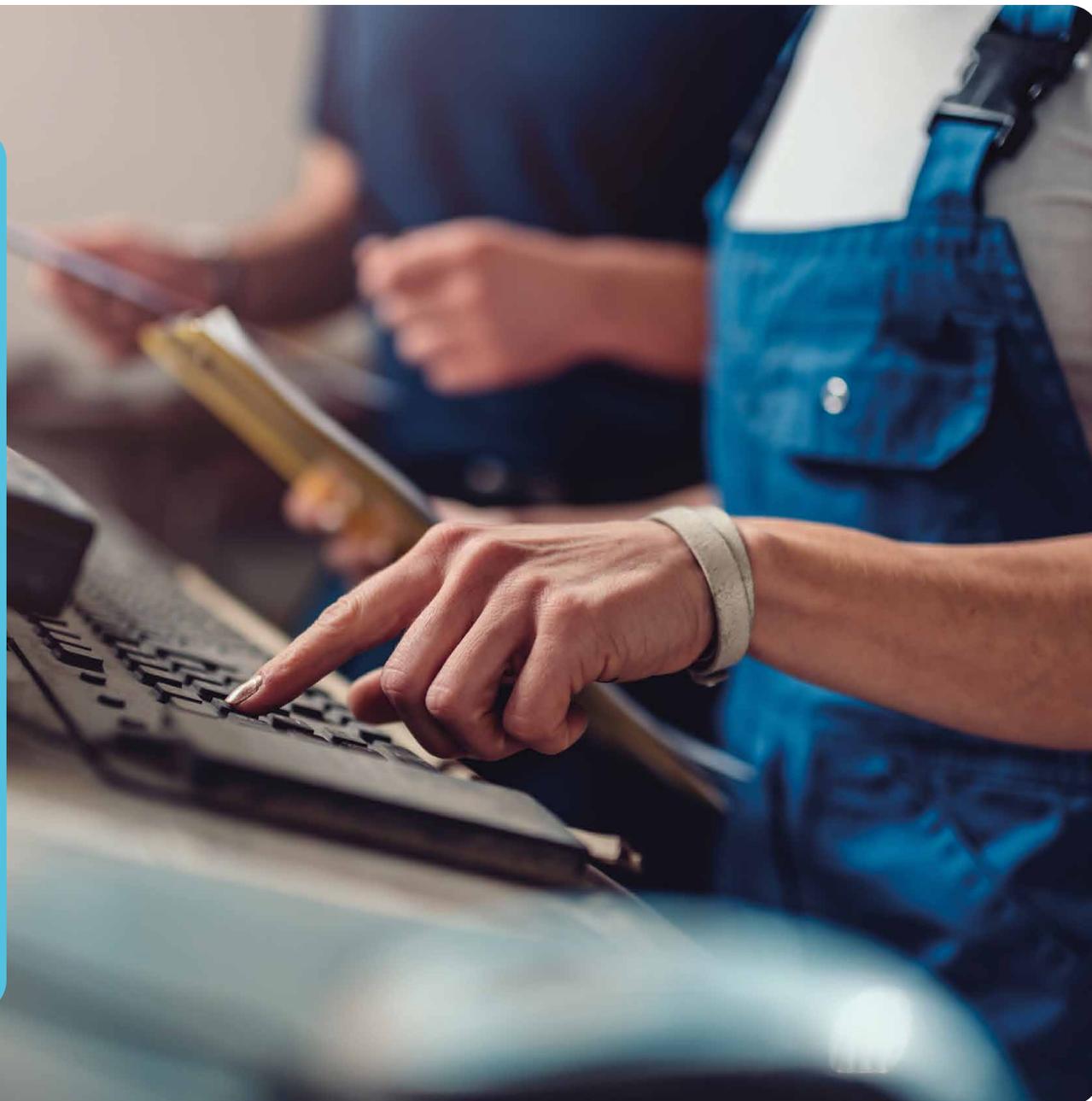
**CONNECTÉ AU TERRAIN
POUR TECHNICIENS DE
MAINTENANCE ET SAV**

divalto weavy



Découvrez divalto weavy

- 3 Le CRM divalto weavy
- 4 Une prise en main immédiate
- 5 Des bénéfices au quotidien
- 6 Le CRM de toute l'entreprise
- 8 L'application mobile des techniciens
- 9 L'outil de planification
- 10 La solution la plus souple du marché
- 11 Divalto un éditeur français



Le CRM **divalto weavy**

Évolutif, modulaire et personnalisable, divalto weavy est le CRM tout terrain, hyperconnecté et créateur de liens.

Doté d'une agilité et d'un potentiel d'évolution sans limite, le CRM **divalto weavy** facilite le travail de chacun. Il crée de la valeur pour rendre les entreprises toujours plus performantes.

Divalto weavy pour les **forces techniques**

Divalto weavy est une solution de gestion des interventions multiplateforme conçue pour répondre aux besoins des entreprises de maintenance et d'installation.

Le logiciel assure la cohérence et le transfert d'informations entre le terrain et le siège. Son rôle principal est de faciliter et d'accompagner les interventions des techniciens itinérants (planning/suivi de tournées, rapport d'intervention, parc/équipements, pièces détachées, devis, tâches administratives, etc.) avec pour objectif final l'efficacité et le bon déroulement de l'intervention.

L'application mobile de **divalto weavy** permet de consulter, saisir et partager les informations nécessaires aux collaborateurs de l'entreprise, qu'ils soient sédentaires ou sur le terrain. Elle s'adresse aux **techniciens nomades**. Ces derniers peuvent accéder aux fichiers clients et aux garanties, planifier les journées de travail, organiser les interventions, gérer les stocks et saisir leurs activités

directement sur le terrain depuis leur tablette ou smartphone. Les techniciens itinérants ne sont pas les seuls à bénéficier des avantages de **divalto weavy**.

Les **clients** obtiennent des réponses pertinentes et à jour. Le parc matériel du portefeuille clients est maîtrisé et les interventions sont mieux organisées. Le technicien dispose de toutes les informations nécessaires pour préparer ses déplacements.

Le **personnel administratif** n'a pas besoin de ressaisir des rapports d'interventions papier. Les erreurs de saisie et les retards de traitement des interventions sont minimisés. La gestion quotidienne est optimisée.

FORCES TECHNIQUES ET FORCES COMMERCIALE :

divalto weavy, la solution CRM la plus riche du marché qui gère :

Les forces commerciales ou SFA (Sales Force Automation),

Les forces techniques ou FSM (Field Service Management).

Divalto weavy est également adapté aux entreprises ayant à gérer les deux populations !

Pour en savoir + sur **divalto weavy pour les forces commerciales** rendez-vous sur www.divalto.com

Les **chefs d'équipes** peuvent suivre et contrôler les interventions réalisées, les prestations facturées et les interventions en cours et à venir. Ces derniers bénéficient d'une vision à 360° de l'activité.

Le **pilotage de l'activité technique** est optimisé et tous les collaborateurs disposent d'un seul et même référentiel. La connaissance du parc clients est renforcée et le suivi des temps passés est immédiat.

L'**entreprise dans sa globalité** améliore la gestion de son information puisque tous les collaborateurs disposent sur leurs outils informatiques des mêmes données mises à jour en quasi temps réel.

Une prise en main **immédiate**

Le CRM divalto weavy gère les interventions tout terrain. Fluide et intuitive, l'utilisation de divalto weavy a été pensée pour répondre aux principales problématiques des techniciens en situation de mobilité.

Cela commence par une prise en charge des principaux équipements mobiles (ordinateur portable, tablette, tablette hybride, smartphone, terminal tactile endurci) et des principaux systèmes du marché (Windows Desktop, Apple iOS, Google Android).

Les formulaires sont eux aussi optimisés pour une utilisation rapide et didactique : utilisation privilégiée de liste de choix pour éviter les longues saisies de texte, ajout de photos avec annotations possibles, contrôle de la cohérence des données par script, etc.



Localisation des sites d'intervention sur la carte

Visualisation et planification des interventions sur le planning multiressources du CRM cloud.

Saisie rapide et assistée des bons d'intervention



Avec divalto weavy, bénéficiez d'un logiciel tout-en-un, en SaaS, compatible avec tous les systèmes d'information et doté d'une application mobile simple et ergonomique.

Eric VOLLE

Directeur marché CRM Divalto



L'application mobile de divalto weavy : des atouts au quotidien

UNE SOLUTION TACTILE ET INTUITIVE

pour tous les utilisateurs et objectifs.

UN FONCTIONNEMENT POSSIBLE EN MODE DÉCONNECTÉ

pour ne pas être dépendant du réseau.

Des bénéfices au quotidien

Gagnez du temps

Sur le terrain, gagnez un temps considérable en ayant sur un même écran toutes les informations relatives aux interventions. N'oubliez plus rien en suivant le déroulé d'un workflow d'opérations (déplacement, tâche, relevé de mesure, prise de photos, etc.) et faites signer le bon d'intervention directement à l'écran avant de repartir. Vous finissez en avance ou un rendez-vous est annulé ? Prévenez en un geste votre responsable de planning.

Optimisez vos interventions

La fonctionnalité du CRM Cloud de planification vous permet d'élaborer et de suivre les plannings des techniciens. Elle intègre une visualisation des ressources, des compétences et des éléments à planifier, tout en proposant une vue cartographiée des lieux à visiter.

Gérez vos parcs d'équipements

Depuis le terrain, le parc des équipements est disponible dans **divalto weavy**. Le technicien a accès aux informations détaillées de chaque site : fiche technique, documentation, contrat d'entretien, garanties, numéro de série, etc. Il n'y a aucune mauvaise surprise à l'arrivée chez le client.

Partagez vos données

Toutes les informations collectées sur le terrain sont remontées immédiatement dans votre système de gestion et peuvent être mises à disposition du reste de l'équipe. Même dispersés, les techniciens restent connectés à l'entreprise.

Améliorez votre réactivité sur le terrain

Toutes les informations nécessaires aux interventions des techniciens sont disponibles dans votre application mobile : fichiers clients, contrats, parc d'équipements, etc. Les interventions et les opérations réalisées sont directement saisies puis envoyées au client.

Soyez plus autonome

Y a-t-il du stock pour une pièce ? Quel est l'historique d'interventions chez un client ? Toutes ces informations sont accessibles dans **divalto weavy** même sans connexion au réseau (wifi, 3G/4G). Les données sont synchronisées à la demande.

Adoptez un outil conçu pour le terrain

Nativement prévue pour une utilisation en mode tactile,

l'application mobile de **divalto weavy** est facile à prendre en main par les équipes de techniciens. La simplicité d'utilisation ainsi que le temps gagné dans l'activité journalière convainquent les utilisateurs les plus réfractaires à l'informatique.

Fiabilisez l'information

Divalto weavy vous accompagne au quotidien, de l'organisation des tournées à la prise de rendez-vous en passant par la consultation et la réalisation des interventions. Les techniciens itinérants ne sont plus jamais seuls.

Valorisez votre activité

C'est à la performance de ses équipes techniques que les clients jugent le sérieux d'une entreprise. Avec **divalto weavy**, les interventions des équipes sont perçues comme sérieuses et professionnelles.

Accéder à une vision 360° de la relation client

Tous les utilisateurs de **divalto weavy** ont accès à l'ensemble des événements liés au client (identification, remise, parc d'équipements, historique des interventions) et ses contrats (période de validité, interventions planifiées, etc.).

Le CRM de toute l'entreprise

Consultation et saisie d'informations

FICHIERS CLIENTS /

L'application mobile embarque l'intégralité du portefeuille clients nécessaire au travail du technicien. Le fichier synthétise l'ensemble des informations CRM et SAV liées au client : description de l'entreprise, sites, contacts, contrats, équipements et historique des interventions.

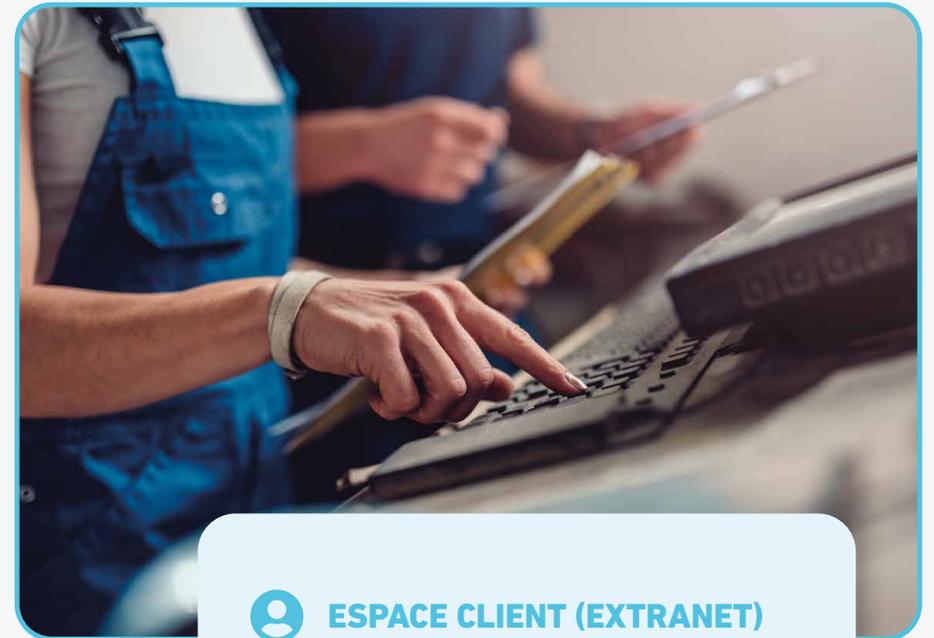
DEMANDE CLIENT ET FORMULAIRES PERSONNALISÉ MOBILE /

L'application mobile permet d'enregistrer des demandes client ou de remplir des formulaires personnalisés qui seront ensuite transmis aux équipes sédentaires (spécialistes, opérateurs du planning, administrateurs des ventes, etc.). Chaque formulaire peut intégrer des zones de textes, des photos annotées et une zone de signature pour le client. Divalto weavy intègre un studio graphique pour personnaliser rapidement les formulaires.

CONTRAT DE MAINTENANCE /

L'application web permet de gérer les contrats de maintenance, détaillant la période de validité, le niveau de prise en charge et de garantie pour chaque client/site/équipement. L'application permet de générer automatiquement des interventions préventives de maintenance et de suivre les indicateurs.

PARC D'ÉQUIPEMENTS / Pour chaque site client, il est possible de gérer le parc équipements. Chaque équipement peut être décomposé en plusieurs niveaux de sous-équipements. Sur son application mobile, le technicien peut rapidement trouver la fiche détaillée d'un équipement depuis un numéro de série, un code à barres ou une lecture d'un tag NFC. Il peut contrôler l'état du contrat associé et modifier tout ou partie de l'équipement.



ESPACE CLIENT (EXTRANET)

Divalto weavy permet la mise en œuvre rapide d'un espace extranet sur lequel les clients autorisés pourront :

- Suivre vos actualités entreprise.
- Consulter leurs informations et contrats.
- Consulter leur parc d'équipements et les historiques d'intervention.
- Accéder au planning des interventions à venir.
- Effectuer des demandes et les suivre.
- Effectuer une demande dans le cadre du RGPD.



Organisation de la journée de travail

FEUILLE DE ROUTE / Grâce à sa feuille de route, le technicien obtient la liste détaillée des interventions qu'il doit réaliser sur une période. Des indicateurs simples affichent le nombre d'interventions par état de traitement.

AGENDA / Le technicien a accès, sous la forme d'un agenda, à l'ensemble des interventions planifiées ainsi qu'à ses autres activités. Les managers peuvent également consulter ces agendas.

RENDEZ-VOUS / En utilisant la fonction rendez-vous, le technicien peut verrouiller des plages horaires en cas d'indisponibilité (réunion, passage en entrepôt, déjeuner, congés, etc.). Les rendez-vous sont remontés à son manager et à l'opérateur de planning.

TÂCHE / Le technicien a la capacité d'enregistrer des tâches à réaliser et d'être notifié en cas de retard. Les différents types de tâches sont personnalisables et une alarme peut être activée en fonction de l'échéance.

GESTION DES TEMPS / Les temps passés en intervention sont automatiquement enregistrés sur le planning de chaque technicien. L'application peut également mémoriser les coordonnées GPS à chaque étape. Les techniciens renseignent leurs activités réalisées hors interventions. Il est ainsi possible de suivre en quasi temps réel l'activité de chaque technicien : heure de début et de fin de journée, temps de trajet, temps de pause, temps à chaque phase d'intervention, etc.

URGENCE ET ACQUITTEMENT / Grâce à sa feuille de route, le technicien obtient la liste détaillée des interventions qu'il doit réaliser sur une période. Des indicateurs simples affichent le nombre d'interventions par état de traitement.

LOCALISATION GPS, CARTOGRAPHIE ET AIDE À LA NAVIGATION / Divalto weavy permet aux techniciens de visualiser sur une carte les sites clients autour de sa position GPS et ainsi exploiter ses temps libérés pour prendre de l'avance sur ses interventions de maintenance. Lorsqu'il se déplace, le technicien peut déclencher un outil d'aide à la navigation (Google Maps, Plans, Waze, etc.) directement depuis son mobile pour se rendre sur site. Si besoin, le technicien peut forcer l'enregistrement des coordonnées GPS d'un site dont les coordonnées postales ne sont pas reconnues. Interventions

DÉTAIL DE LA DEMANDE / Le technicien peut consulter le détail de la demande client transmise par le siège. Les équipes réceptionnent des informations relatives à la typologie de l'intervention, au site concerné, à la planification et aux étapes de prise en charge.

ÉQUIPEMENT CONCERNÉ / Depuis l'interface web, il est possible de programmer l'ajout d'équipements en fonction de la typologie d'intervention. Le technicien est en mesure de modifier manuellement et d'ajouter de nouveaux équipements. Ce dernier peut ensuite compléter la liste des équipements sur lesquels il est intervenu.

OPÉRATION, GAMME OPÉRATOIRE ET MESURE / Afin d'optimiser les traitements, l'application permet de paramétrer des types d'interventions et de détailler les opérations, gammes opératoires et mesures. Pour chaque élément, il est possible d'indiquer s'il s'agit d'une étape obligatoire ou non.

AIDE AU DIAGNOSTIC ET DOCUMENTATION / La fonction questionnaire permet de créer des outils d'aide au diagnostic via un jeu de questions/réponses. La documentation des équipements est également mise à la disposition des équipes.

PIÈCE ET MAIN-D'ŒUVRE / Il est possible d'automatiser l'ajout de pièces et de main-d'œuvre en fonction des services à réaliser. Le technicien peut ensuite modifier cette liste en fonction de ce qui est réellement consommé durant l'intervention.

PRISE DE PHOTOS AVANT ET APRÈS INTERVENTION / Le technicien a la possibilité d'enregistrer des photos avant et après intervention, ainsi que de les lier aux équipements.

BON D'INTERVENTION / Le technicien remplit le bon d'intervention au fur et à mesure qu'il exécute les opérations. Un bon d'intervention est généré au format PDF. Il peut ensuite être relu par le client et signé à l'écran. Le bon détaille les opérations réalisées, les équipements concernés, les compteurs relevés, les photos, les remarques et les pièces consommées.

DEVIS ET COMMANDE ASSOCIÉS / Les techniciens peuvent saisir des devis ou

des commandes pour traiter le hors garantie ou la commande de pièces supplémentaires. Le devis est directement signé à l'écran par le client.

STOCK EMBARQUÉ / Le technicien gère le stock de son camion depuis sa tablette : entrée/sortie de stock, transfert entre véhicules, inventaires.

Administratif et communication

MESSAGERIE FLASH / Cette solution de communication intégrée à l'application mobile est une alternative sécurisée aux e-mails et SMS. Elle permet également une diffusion en masse depuis l'interface d'administration vers les mobiles. Les alarmes peuvent être relayées dans les centres de notifications mobiles iOS et Android.

NOTE DE FRAIS / Le technicien peut saisir ses frais réels sur son application mobile et les transmettre au siège. Les reçus peuvent être photographiés et chaque frais peut être associé à une intervention et à un client.

FORMULAIRE ADMINISTRATIF / Le Studio de développement permet d'enrichir la solution mobile avec différents formulaires personnalisés pour les besoins administratifs des techniciens (demandes de congés, etc.). Les formulaires sont traités dans l'interface web et envoyés par e-mail au format PDF. Un gain de temps indéniable !

L'application mobile des techniciens

Dématérialisez le suivi d'activité de vos techniciens terrain :
suivi planning, rapports d'intervention, gestion de stock véhicule,
saisie des temps, notes de frais, formulaires métier, etc.



L'APPLICATION MOBILE DE DIVALTO WEAVY : DES ATOUTS AU QUOTIDIEN

- Ergonomie simple pensée terrain.
- Mode déconnecté et synchronisation CRM/ERP.
- Prise de photos et annotations.
- Scan de code à barres et lecture RFID.

L'outil de planification

Véritable centre névralgique de l'application, l'outil de planification des techniciens vous offre de nombreuses fonctionnalités.

Visualisez simplement les interventions planifiées pour vos techniciens et leurs plages de disponibilités. Filtrez rapidement les urgences et affectez les par simple glisser-déposer. Prévenez les techniciens de ces urgences par SMS.

Visualisez les interventions sur la carte et à l'aide de la fonctionnalité d'intervention pivot, sélectionnez les

interventions à proximité immédiate.

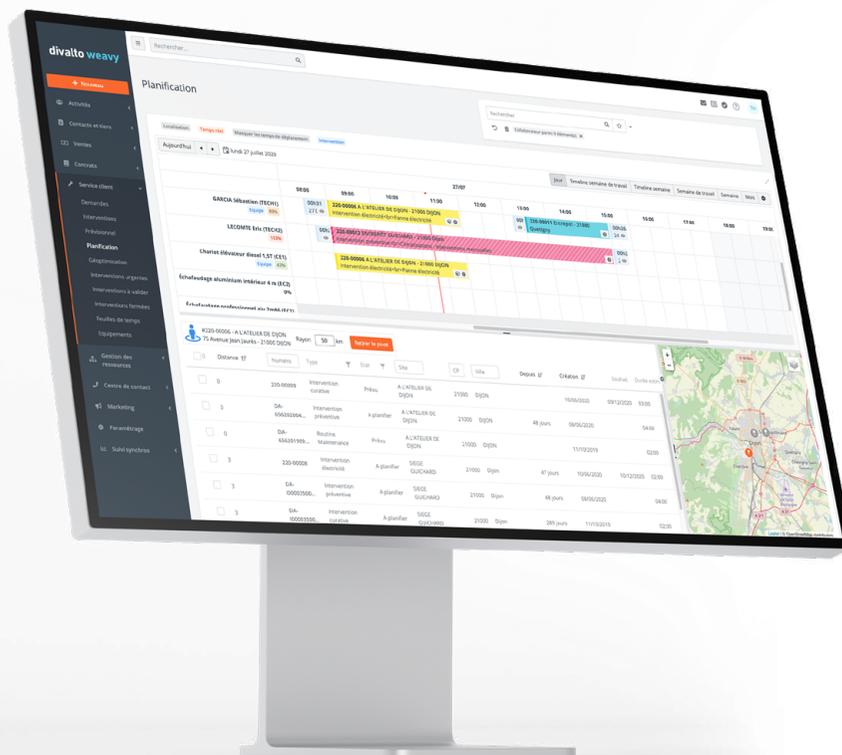
Affichez le planning en vue journée, semaine, semaine de travail et mois.

Prévenez vos techniciens par des notifications push.

Prévenez les clients de l'heure d'intervention par e-mail ou SMS.

MODULE DE GÉOPTIMISATION DE PLANNING EN OPTION

Optimisez le **planning de vos techniciens** en fonction de la localisation des interventions, des contraintes de temps, des horaires de sites, des compétences et des habilitations.



Un concentré de puissance

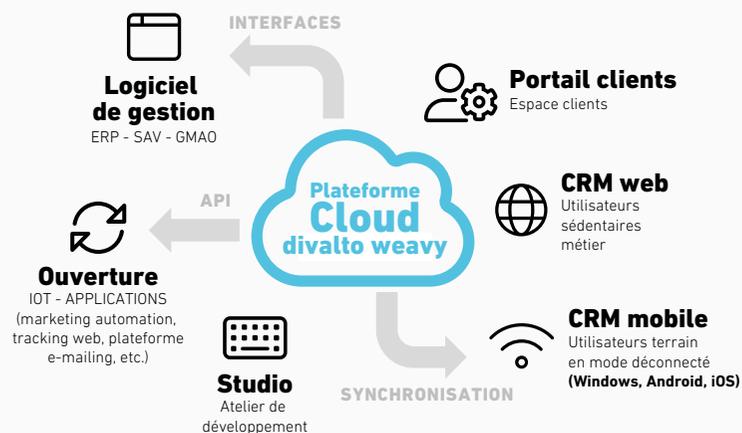
Le planning des techniciens est simple d'utilisation (glisser/déposer) et très riche d'informations telles que :

- choix de l'équipe,
- taux d'occupation du technicien,
- filtre sur les habilitations et compétences,
- localisation sur la carte,
- intervention pivot,
- interventions à planifier et préplanifier,
- gestion des urgences,
- gestion des ressources matérielles,
- temps de trajet,
- avancement de l'intervention en temps réel (statut),
- gestion des prêts de ressources.

La solution la plus souple du marché

Architecture cloud

L'architecture cloud Divalto assure un déploiement rapide et un taux de disponibilité maximal de la solution mobile de **divalto weavy**. Véritable organe central du système, elle orchestre l'exécution des scripts d'interfaces, les synchronisations de données et fichiers avec les mobiles ainsi que l'utilisation de nombreux services (envoi d'e-mails, géocodage d'adresses, optimisation des tailles d'images, etc.).



L'écosystème applicatif

Interfaçables à **divalto weavy** nos solutions partenaires technologiques offrent un large panel de fonctionnalités complémentaires. Plus de 50 applications tierces pour étendre la puissance de **divalto weavy** (enrichissement de base de données / application BI / etc.)



Divalto, un éditeur français



27 M€
de chiffre
d'affaires en 2022

40 ANS
d'expérience
sur le marché

270
collaborateurs
divalto

100
partenaires
intégrateurs

30%
du CA investis
en R&D

85 000
utilisateurs des
solutions

Avec ses solutions de gestion CRM et ERP dans le Cloud, Divalto pousse plus loin l'expérience client. Depuis 40 ans, l'éditeur investit massivement dans ses savoir-faire afin de concevoir des outils de gestion évolutifs pour les entreprises des secteurs de l'industrie, du négoce et des services.

De ses expertises terrain associées à celles de son réseau de partenaires-intégrateurs sont nées des solutions métiers adaptées

à des domaines tels que les fournitures industrielles et du bâtiment, l'installation maintenance, l'industrie, l'agroalimentaire, ...
Son Leitmotiv ? Apporter plus de performance, de simplicité et de totale liberté aux entreprises.
Divalto est fort des talents d'une équipe soudée de près de 270 collaborateurs et de la synergie de son écosystème. Ensemble, ils cultivent un esprit de famille étendu et engagé qui place l'intelligence au cœur du collectif.



divalto

Siège : 11, rue Icare - Aéroparc - 67960 Entzheim | France

T. +33 (0)3 88 64 50 60 | F. +33 (0)3 88 64 50 70

/ STRASBOURG / SCIONZIER / MONTRÉAL /

info@divalto.com - www.divalto.com