

swingservice



ARMIDE

GESTION D'INTERVENTIONS
CRM MOBILE
POUR TECHNICIENS

DISPONIBLE SUR



swingmobility

SOMMAIRE

SWINGSERVICE : PRÉSENTATION	3
À QUI S'ADRESSE SWINGSERVICE ?	3
DES GAINS AU QUOTIDIEN	4
LE SUPPORT QUOTIDIEN DU TECHNICIEN	6
UNE PRISE EN MAIN IMMÉDIATE	8
LA SOLUTION LA PLUS ADAPTÉE DU MARCHÉ	9
SWINGMOBILITY : PRÉSENTATION ET CHIFFRES CLÉS	10
LE GROUPE DIVALTO : PRÉSENTATION ET CHIFFRES CLÉS	11



SWINGSERVICE

PRÉSENTATION

Évolutive, modulaire et personnalisable, l'application SwingService est dotée d'une richesse fonctionnelle exceptionnelle.

SwingService est une solution de mobilité multiplateforme conçue pour répondre aux besoins des équipes techniques nomades. L'application assure la cohérence et le transfert d'informations du terrain avec le siège. Son rôle principal est de faciliter et d'accompagner les interventions des techniciens itinérants (planning/suivi de tournée, rapport d'intervention, parc/équipements, pièces détachées, devis, tâches administratives, etc.) avec pour objectif final l'efficacité et le bon déroulement de l'intervention.

SwingService permet de consulter, saisir et partager les informations nécessaires aux collaborateurs de l'entreprise, qu'ils soient sédentaires ou sur le terrain.

L'application facilite le pilotage des interventions techniques quotidiennes et permet d'avoir une vision claire et en quasi temps réel de l'activité. Les tableaux de bord et les statistiques sont de véritables outils d'aide à la prise de décision.

**L'APPLICATION TOUT TERRAIN,
PERSONNALISABLE, COMPATIBLE ET
HYPER-CONNECTÉE**

À QUI S'ADRESSE SWINGSERVICE ?

SwingService est un outil imaginé pour répondre aisément à toutes les problématiques des équipes de techniciens (installation et maintenance), quel que soit le domaine d'activité de l'entreprise.

Cette application mobile s'adresse aux **techniciens nomades**. Ces derniers peuvent accéder aux fichiers clients et aux contrats, 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 SwingService.

Les **clients** obtiennent des réponses pertinentes et à jour. Le parc matériels 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 et la gestion quotidienne optimisée.

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.

« La productivité par technicien s'est nettement enrichie. En tant que manager, le module statistique m'apporte beaucoup sur l'aspect de suivi des interventions. Les plannings sont beaucoup mieux organisés et nous avons encore un beau potentiel à retirer de cette fonctionnalité. »

Nicolas Delamare, Directeur de Région SAV Ouest, Hartereau services

SWINGSERVICE

DES GAINS AU QUOTIDIEN

Planning du technicien listant les interventions à venir



Menu principal de l'application

Véhicule affecté au technicien et contrôle du stock

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

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 SwingService, même sans connexion au réseau (wifi, 3G/4G). Les données sont synchronisées à la demande.

GÉREZ VOS PARCS D'ÉQUIPEMENTS



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

ADOPTÉZ UN OUTIL CONÇU POUR LE TERRAIN



Nativement prévue pour une utilisation en mode tactile, l'application SwingService 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



SwingService 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 SwingService, les interventions de vos équipes sont perçues comme plus sérieuses et plus professionnelles par vos clients.

VISION 360° DE LA RELATION CLIENT

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

BESOIN D'ÉQUIPER ÉGALEMENT VOTRE FORCE COMMERCIALE TERRAIN ?

Essayez **SwingBusiness** l'application de CRM mobile directement liée à SwingService. Vous pourrez ainsi fluidifier la transmission d'information entre les commerciaux et les techniciens.



SWINGSERVICE

LE SUPPORT QUOTIDIEN DU TECHNICIEN

CONSULTATION ET SAISIE D'INFORMATIONS

FICHIERS CLIENTS

L'application embarque l'intégralité des portefeuilles clients ainsi que leur historique, qu'ils soient sous contrat ou non. Les fichiers synthétisent l'ensemble des informations liées au client : données d'identification du tiers, adresse, remise, état client, liste des contrats, parc d'équipements et historique des interventions.

CONTRATS

Le technicien a accès à la liste des contrats liés aux clients et peut ainsi connaître le niveau de prise en charge et de garantie pour chaque client/site/équipement. L'application prend également en compte les périodes de validité des contrats.

PARC D'ÉQUIPEMENTS

Le parc des équipements est disponible dans SwingService. Le technicien accède aux informations détaillées de chaque équipement. Il est possible de définir plusieurs niveaux d'équipements et de sous-équipements. Le technicien est en mesure d'en ajouter rapidement à un site depuis son mobile. La recherche d'équipements peut être effectuée depuis un numéro de série, un site ou un client.

FORMULAIRES ET GESTION DES LITIGES

La fonction permet de créer des demandes et des formulaires personnalisés qui seront ensuite complétés par les techniciens et transmis par e-mail aux équipes compétentes. SwingService propose de personnaliser les formulaires grâce à un outil graphique orienté utilisateur. De plus, votre entreprise peut choisir d'ajouter la prise de photos et des zones de signature.

ORGANISATION DE LA JOURNÉE DE TRAVAIL

FEUILLE DE ROUTE

Grâce à la feuille de route, le technicien obtient une liste exhaustive des interventions planifiées et à réaliser pour les jours suivants. Des alarmes affichent le nombre d'interventions par état (à réaliser, en cours, terminées).

AGENDA

Le technicien a accès, sous la forme d'un agenda, à l'ensemble des interventions et des RDV planifiés ou réalisés par jour, semaine ou mois. Le chef d'équipe peut également vérifier l'historique de l'activité du technicien.

RENDEZ-VOUS

Avec la fonction rendez-vous, le technicien peut verrouiller des plages horaires en cas d'absence. Ces rendez-vous sont remontés à son manager.

TÂCHES

Le technicien a la capacité de créer des rappels de tâches et d'être notifié en cas de retard. Les différents types de tâches sont personnalisables et l'alarme peut être activée en fonction d'échéances préalablement définies par les contrats clients.

GESTION DES TEMPS

Les techniciens équipés de SwingService renseignent chaque action réalisée ainsi que sa durée. De là, le BackOffice permet de piloter, en quasi temps réel, l'activité de chaque technicien. Les temps réalisés sont détaillés sur le planning de chaque technicien en BackOffice et l'application mémorise les coordonnées GPS à chaque étape. Les interventions sont minutieusement enregistrées : début et fin de journée, temps de trajet, temps de pause.

INTERVENTIONS

DÉTAILS DE LA DEMANDE

Le technicien peut consulter le détail de la demande 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.

ÉQUIPEMENTS CONCERNÉS

Depuis le BackOffice, il est possible de programmer l'ajout d'équipements en fonction des typologies 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.

PIÈCES ET MAIN-D'ŒUVRE

Avec SwingService, il est possible d'automatiser l'ajout de pièces et de main-d'œuvre en fonction des services à réaliser. Le technicien peut ensuite compléter la liste des pièces et la main-d'œuvre réellement consommées durant l'intervention.

AIDE AU DIAGNOSTIC PAR QUESTIONNAIRE

La fonction questionnaire permet de créer des outils d'aide au diagnostic. Un jeu de questions/réponses et de documentation est à la disposition des équipes.

PRISE DE PHOTOS AVANT/APRÈS INTERVENTION

Le technicien a la possibilité d'enregistrer des photos avant et après intervention, ainsi que de lier des photos aux équipements.

BON D'INTERVENTION

Le technicien peut remettre et faire signer le bon d'intervention au client. Il comprend les prestations réalisées, les équipements impactés, les compteurs relevés, la main-d'œuvre et les pièces consommées.

DEVIS

En début d'intervention, les techniciens peuvent réaliser des devis pour les interventions hors garantie. Le client a la possibilité de les signer numériquement pour les accepter.

RAPPORTS D'INTERVENTIONS

L'application mobile permet aux techniciens d'associer à leurs rapports des photos ainsi que des enregistrements sonores.

ADMINISTRATIF ET COMMUNICATION

MESSAGERIE FLASH

Cette solution de communication intégrée à l'application mobile est une alternative aux e-mails et SMS. Elle permet également une diffusion en masse depuis l'interface d'administration vers les mobiles. Des alarmes peuvent être activées dans le centre de notification du mobile sous iOS et Android, comme un SMS.

NOTES DE FRAIS

Le technicien peut saisir ses frais depuis SwingService et les transmettre au siège. L'application crée un historique des déclarations de frais et le technicien peut générer un rapport PDF sur une période sélectionnée.

FORMULAIRES ADMINISTRATIFS

Avec SwingService, la société peut mettre à disposition des formulaires personnalisés pour les besoins administratifs des techniciens (demandes de congés, etc.). Ces derniers sont directement envoyés par e-mail au format PDF. Un gain de temps indéniable !

FONCTIONNALITÉS ANNEXES

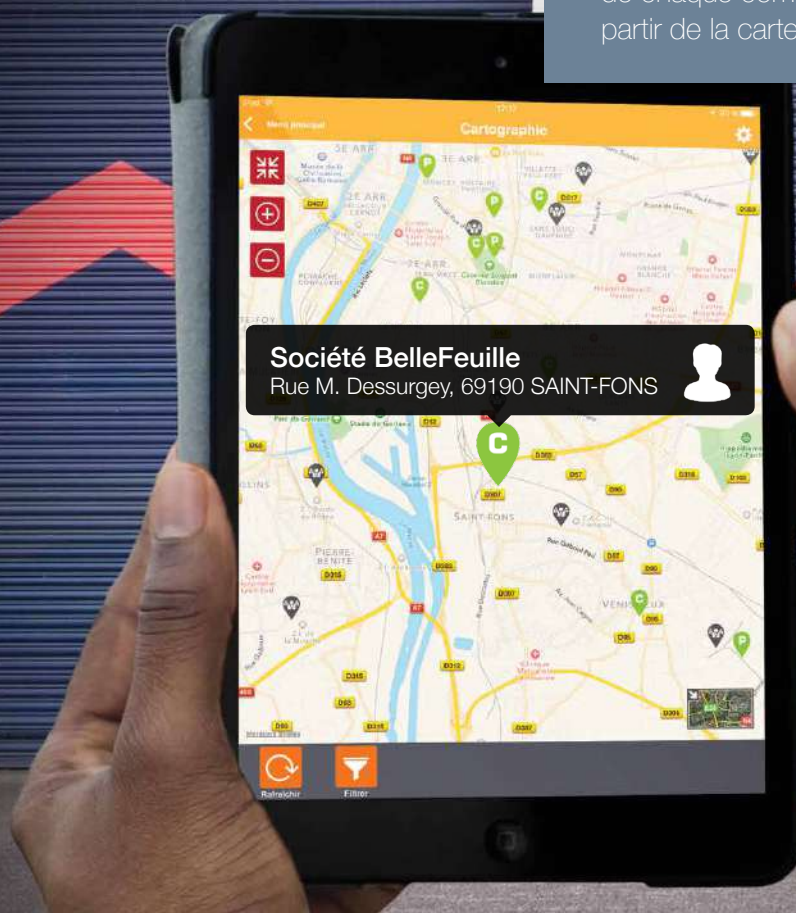
STOCK EMBARQUÉ

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

LOCALISATION GPS, CARTOGRAPHIE, AIDE À LA NAVIGATION

SwingService permet aux techniciens de visualiser sur une carte les sites clients autour de sa position GPS et ainsi d'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, etc.) directement depuis SwingService 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.

Un affichage cartographique paramétrable permet une visualisation rapide de son parc client/prospect. L'accès aux informations détaillées de chaque compte est disponible directement à partir de la carte.



SWINGSERVICE

UNE PRISE EN MAIN IMMÉDIATE

L'APPLICATION QUI GÈRE LES INTERVENTIONS TOUT TERRAIN

Fluide et intuitive, l'utilisation de SwingService 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.

SOLUTION TACTILE ET INTUITIVE

Visualisation et planification des interventions sur le planning multiressources du BackOffice

Une saisie rapide et assistée des bons d'intervention



Localisation des sites d'intervention sur la carte

FONCTIONNE EN **MODE DÉCONNECTÉ**
POUR NE PAS ÊTRE DÉPENDANT
DU RÉSEAU

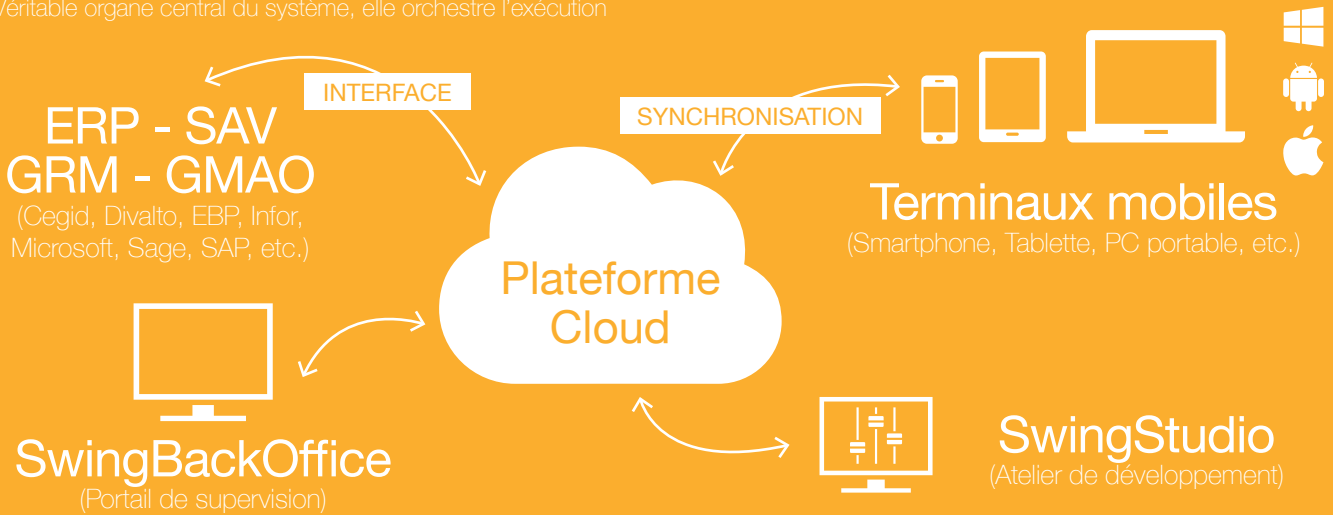
SWINGSERVICE

LA SOLUTION LA PLUS ADAPTÉE DU MARCHÉ

ARCHITECTURE CLOUD

L'architecture Cloud de SwingMobility assure un déploiement rapide et un taux de disponibilité maximal de la solution mobile. 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.).



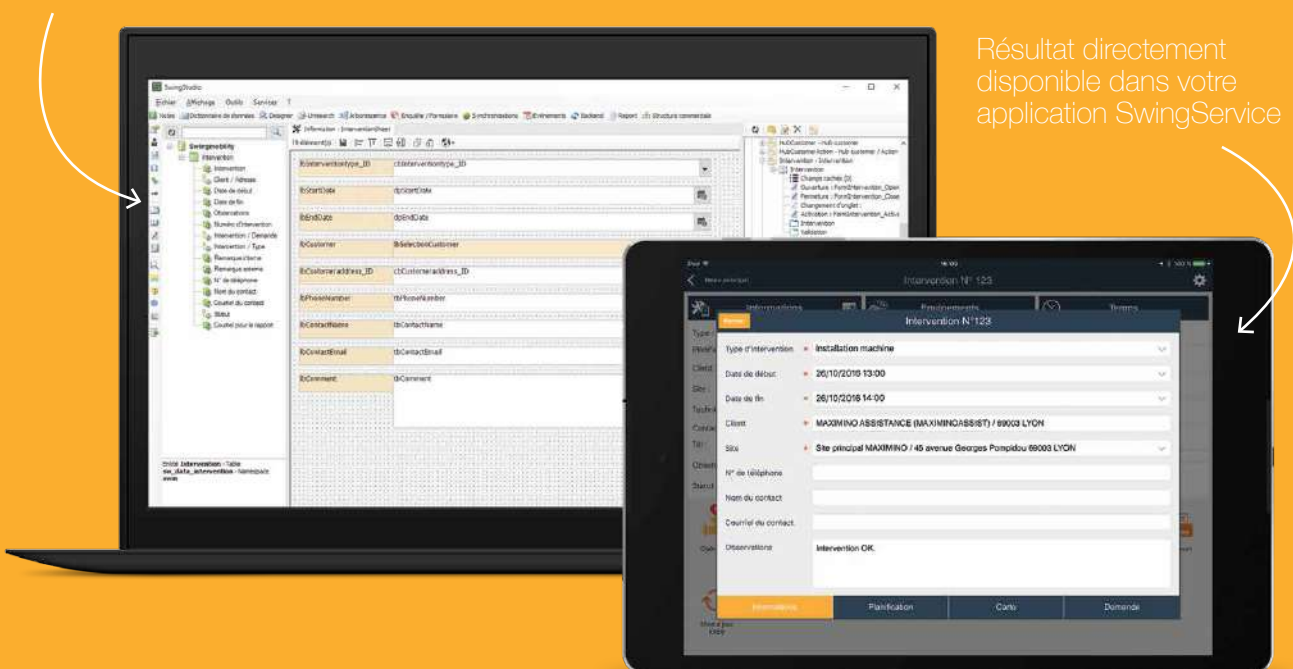
ATELIER DE DÉVELOPPEMENT SWINGSTUDIO

Pour être au plus près des spécificités de nos clients (secteur d'activité, mode de distribution, méthode de vente, etc.) et pour optimiser l'efficience des forces sur le terrain, la plateforme SwingMobility est dotée d'un atelier de développement appelé SwingStudio.

De la modification du modèle de données à la refonte complète des écrans et de la navigation de l'application mobile, SwingStudio offre une totale liberté de personnalisation par simple composition et paramétrage d'éléments. SwingStudio c'est l'assurance de déployer une solution adaptée qui saura évoluer au fil des nouveaux besoins qui émergeront.

Paramétrage dans l'atelier de développement SwingStudio

La plateforme Cloud SwingMobility permet en outre un déploiement rapide de ces adaptations par simple synchronisation de l'application mobile.



SWINGMOBILITY

PRÉSENTATION

SwingMobility est éditeur d'applications pour les professionnels en situation de mobilité : commerciaux et techniciens. Présente dans 7 pays, la société compte plus de 1 500 références clients dont 80% fonctionnent en mode SaaS. Depuis décembre 2014, SwingMobility a rejoint le groupe Divalto, éditeur de solutions de gestion, de mobilité et de portails collaboratifs.

SwingMobility c'est une expérience de plus de 10 ans dans les applicatifs mobiles.

L'entreprise a su anticiper les besoins du marché et se placer comme le précurseur des applications professionnelles tactiles notamment sur iPad.

LE CHAMPION FRANÇAIS DU CRM
MOBILE ET COLLABORATIF

LA SOCIÉTÉ EN QUELQUES CHIFFRES



2003

création
de la société



2010

première filiale
à l'étranger



99,4%

taux de
disponibilité



8

langues
disponibles



44 M€ /mois

de CA générés
par nos clients
sur SwingBusiness



1 500

clients



+100 000

commandes passées
par mois sur SwingBusiness



18 000

utilisateurs

Pour plus d'informations et d'actualités sur SwingMobility :



Site web : www.swingmobility.com

LE GROUPE DIVALTO

PRÉSENTATION

Le groupe Divalto propose des solutions de gestion adaptées à toutes les entreprises et tous secteurs d'activité, ainsi que des solutions de mobilité et de portails collaboratifs.

Créé en 1982, le groupe Divalto est le champion français de l'ERP pour PME-PMI et ETI. Son offre ERP ainsi que ses solutions de mobilité et de portails collaboratifs sont fortement personnalisables, puissantes et s'adaptent à tous les secteurs d'activité (industrie, négoce, services, etc.).

Le groupe Divalto vous propose des logiciels visionnaires, innovants et accélérateurs de performance.

Autour d'une équipe intégrée de 220 personnes, de plus de 300 partenaires distribuant ses solutions et 12 000 entreprises clientes, le groupe Divalto est reconnu comme un acteur majeur dans les domaines des ERP, de la mobilité et des portails collaboratifs.

Présent à l'international, via son réseau de partenaires et ses comptes clients, le groupe possède également des filiales en Allemagne, en Suisse et au Canada (Montréal) pour desservir l'Amérique du Nord.

LE GROUPE EN QUELQUES CHIFFRES



30% du CA
investis en R&D



+30 ans
d'expérience



220
collaborateurs



12 000
entreprises clientes



200 M€
de CA estimé
pour l'écosystème



2 000
experts dans
l'écosystème



300
partenaires



300
secteurs d'activité

Pour plus d'informations et d'actualités sur le groupe :



Site web : www.divalto.com

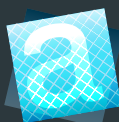
VOUS AVEZ UN PROJET ?

Vous souhaitez en savoir plus
sur SwingService ?

Appelez le + 33 (0) 9 81 17 26 10

ou connectez-vous sur notre site internet :

www.armide.fr



ARMIDE

BUSINESS SOLUTIONS

Siège : 15 Avenue Saria

77 700 Serris - France

T : +33(0)9 81 17 26 10

contact@armide.fr - www.armide.fr