

# Divalto

CRM | ERP pour PME et ETI

## Fiche produit Weavy pour les techniciens

---

**A l'attention de :** Clients et Partenaires  
**Document :** Fiche Produit

**Projet :** Weavy pour les techniciens  
**Rédacteur :** Mathieu Anichini

**Version :** V5.0  
**Dernière Maj. :** 15/04/2019

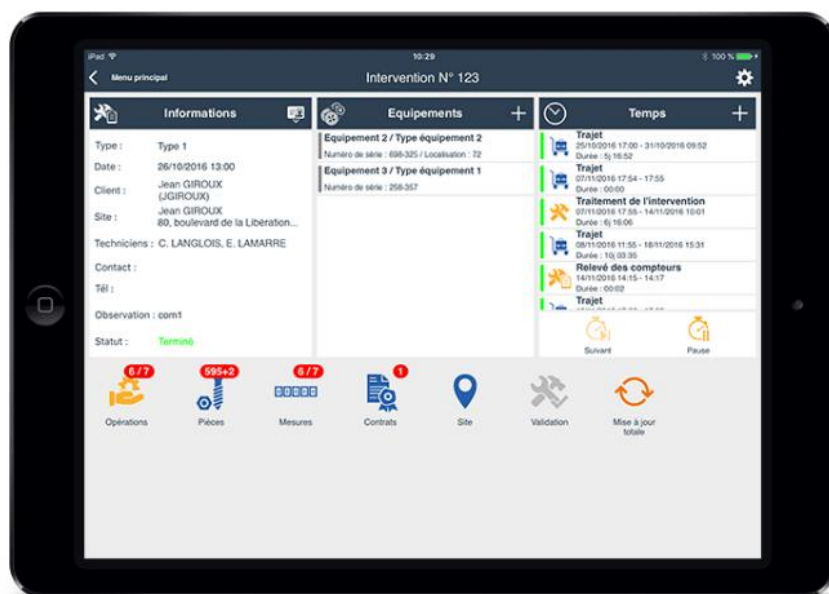
---

## Sommaire

1	Weavy, solution pour les techniciens.....	4
1.1	<b>Les points forts</b>	4
2	Weavy : Les fonctionnalités.....	6
3	Architecture Weavy.....	7
4	<b>Prérequis Techniques</b> .....	7
5	Fonctionnalités Weavy Mobile.....	8
5.1	<b>Consultation et saisie d'informations</b>	8
5.2	<b>Fichier client</b>	8
5.3	<b>Contrats</b>	8
5.4	<b>Parc d'équipements</b>	9
5.5	<b>Formulaires et gestion des litiges</b>	9
6	Organisation de la journée de travail.....	10
6.1	<b>Feuille de route</b>	10
6.2	<b>Agenda</b>	10
6.3	<b>Rendez-vous</b>	10
6.4	<b>Tâches</b>	11
6.5	<b>Gestion du temps</b>	11
7	Interventions.....	12
7.1	<b>Gestion des demandes</b>	12
7.2	<b>Gestion des demandes urgentes</b>	12
7.3	<b>Equipements concernés</b>	12
7.4	<b>Opérations et mesures</b>	12
7.5	<b>Pièces et main d'œuvre</b>	13
7.6	<b>Photographie</b>	13
7.7	<b>Encaissement</b>	13
7.8	<b>Prise de commandes / devis</b>	13
7.9	<b>Bon d'intervention</b>	14
7.10	<b>Stock embarqué</b>	14
8	Administratif et communication.....	14
8.1	<b>Agences</b>	14
8.2	<b>Messagerie Flash</b>	14
8.3	<b>Formulaires administratifs</b>	14
8.4	<b>Documents</b>	15
8.5	<b>Notes de frais</b>	15

9	Outils cartographiques / GPS.....	16
9.1	<b>Cartographie</b>	<b>16</b>
9.2	<b>Navigation</b>	<b>16</b>
9.3	<b>Synchronisation des contacts du terminal</b>	<b>16</b>
10	CRM Web.....	17
11	Portail extranet client .....	18
12	Synchronisation .....	19
13	Weavy Studio .....	19
13.1	<b>Exemples</b>	<b>19</b>
14	RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) .....	20

## 1 Weavy, solution pour les techniciens



Weavy est une solution de CRM multiplateforme présentée sous forme modulaire pour répondre précisément aux besoins de vos équipes techniques. Weavy profite d'un outil de développement propriétaire puissant (cf. fiche produit Weavy Studio) qui lui offre une évolutivité dans le paramétrage des écrans et permet le développement intégral de fonctionnalités sur-mesure.

Un outil de CRM Web permet d'administrer les informations et de planifier les interventions des techniciens.

### 1.1 Les points forts

**Un produit complet** : Du terrain (avec le CRM Mobile) au siège (avec le CRM Web), profitez d'une solution complète pour les techniciens. De la gestion des interventions et du parc des équipements clients jusqu'à la gestion des contrats, Weavy vous offre une solution complète de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) qui intègre les données de votre ERP et vient même en compléter les fonctionnalités.

**Une solution de pilotage** : Suivez, quasi instantanément, l'état des interventions et la position de vos techniciens.

**Une technologie de mise à jour différentielle** qui limite les échanges de données. Les mises à jour sont possibles depuis toute connexion Internet filaire, EDGE/3G/4G ou WIFI. Toutes les données restent disponibles et accessibles sans couverture réseau.

Dans Weavy, certaines synchronisations sont automatisées afin de transmettre rapidement les informations critiques.

**Solution interfacée** : Weavy communique avec votre système d'information pour importer et exporter des données depuis/vers vos autres outils de gestion par le biais de fichiers plats ou d'une connexion directe aux bases de données (format SQL).

**Un outil de personnalisation** par configuration graphique incluant un éditeur de scripts permet des développements spécifiques avancés.

**Une solution multilingue** : Weavy est disponible nativement en plusieurs langues (français, anglais, allemand, italien et espagnol). Il vous est possible d'intégrer des nouvelles langues en toute autonomie. Weavy adapte aussi l'affichage des numéraires, des dates et des montants en fonction des paramètres régionaux du mobile.

**Un outil multiplateforme** : Weavy est disponible sur les systèmes d'exploitation Windows, iOS et Android.

## 2 Weavy : Les fonctionnalités

Weavy est une solution de CRM multiplateforme dédiée aux techniciens de Services Après-Vente. Elle se décompose en fonctionnalités métiers :

### › Consultation et saisie d'informations

Fichier clients  
Contrats  
Parc d'équipements  
Formulaires et gestion des Litiges

### › Organisation de la journée de travail

Feuille de route  
Agenda  
Rendez-vous  
Tâches  
Gestion des temps

### › Interventions

Détails de la demande  
Equipements concernés  
Gammes d'opérations  
Mesures  
Pièces et main d'œuvre  
Prise de photographies  
Encaissement  
Saisie de devis  
Bon d'intervention

### › Stock embarqué

Inventaire  
Mouvements de stock  
Gestion des numéros de série

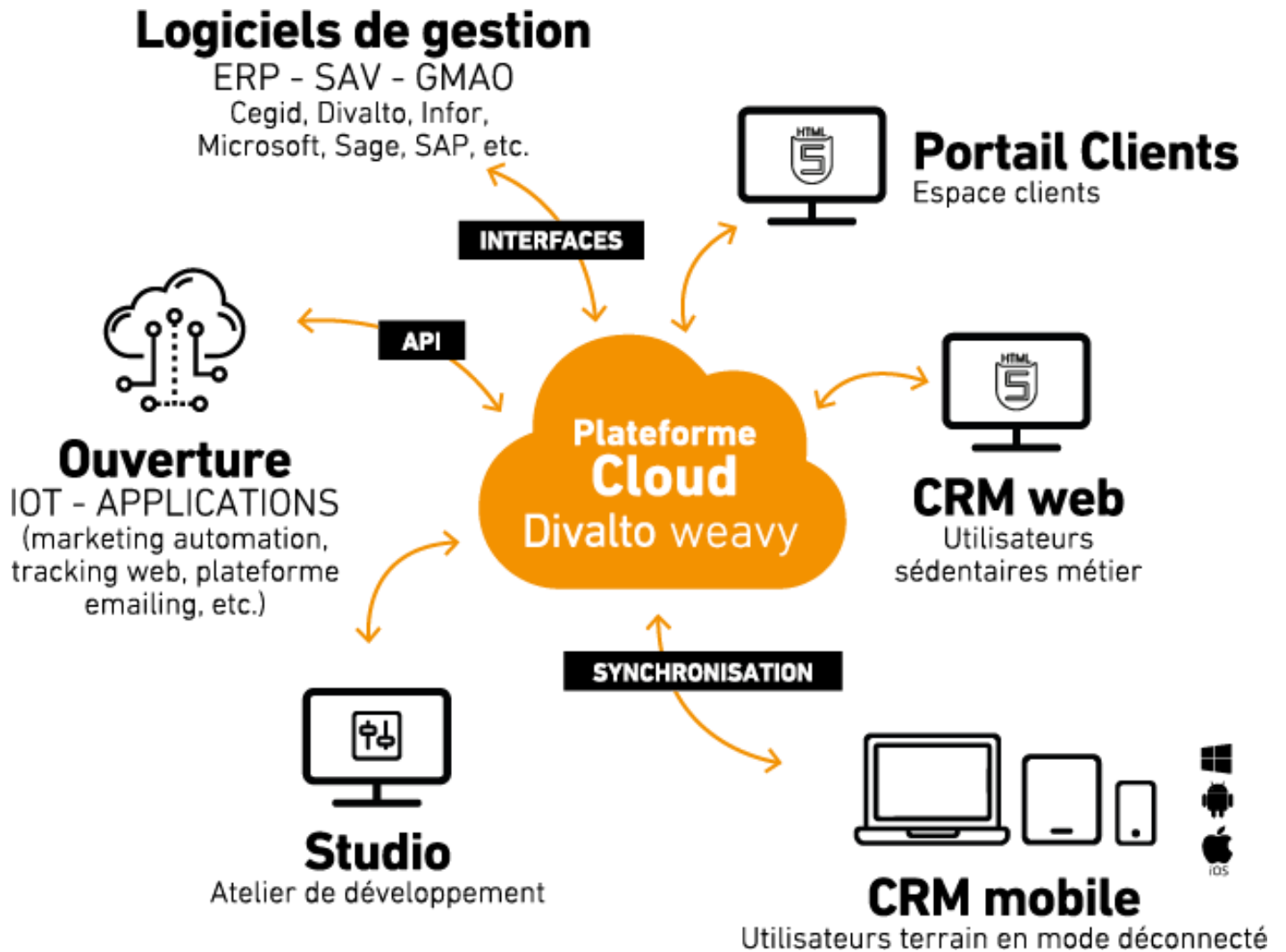
### › Outils cartographiques / GPS

Cartographie  
Navigation

### › Administratif et communication

Messagerie Flash  
Formulaires administratifs  
Documents  
Notes de frais

## 3 Architecture Weavy



## 4 Prérequis Techniques

Voir la fiche des prérequis techniques.

## 5 Fonctionnalités Weavy Mobile

### 5.1 Consultation et saisie d'informations

Le technicien a accès à de nombreuses informations issues de votre logiciel de gestion et du CRM Web Weavy. Il peut enrichir certaines de ces données dans le but d'améliorer le suivi et le client ou encore, valoriser précisément le parc équipements des clients.



### 5.2 Fichier client

Qu'ils soient sous contrat ou non, Weavy embarque l'intégralité des clients et leur historique.

- › Informations générales (Identification, adresse, remise, état client, ...)
- › Liste de ses contrats
- › Parc équipements
- › Historique des interventions

### 5.3 Contrats

La gestion des contrats intégrée dans le CRM Web permet de générer des interventions préventives automatiquement. 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 sur chaque client/site/équipement.

- › Prise en compte des périodes de validité des contrats
- › Génération automatique des interventions préventives pour planification (possibilité de planification automatique)
- › Suivi des statistiques des contrats



## 5.4 Parc d'équipements

**Le parc des équipements est disponible dans Weavy. Le technicien a accès aux informations détaillées de chaque équipement.**

- › Plusieurs niveaux d'équipements possibles (équipements -> sous-équipements...)
- › Visibilité des contrats liés à l'équipement
- › Possibilité d'ajouter des équipements sur un site depuis le mobile
- › Recherche rapide depuis un numéro de série, un site, un client, un code à barre ou une puce NFC.

## 5.5 Formulaires et gestion des litiges

**La fonction Formulaires permet de créer des demandes et formulaires personnalisés qui seront ensuite complétés par les techniciens et transmis par email aux équipes compétentes. En standard, le technicien est en mesure de signaler un litige client par le biais d'un Formulaire de litige.**

- › Personnalisation des formulaires grâce à un outil graphique orienté utilisateur
- › Possibilité d'ajouter de la prise de photo et des zones de signature
- › Scénarios conditionnels en fonction des réponses précédentes
- › Envoi des demandes et des résultats par email au format PDF
- › Suivi de la prise en charge sur mobile avec la mise à jour du statut de la demande par l'administration

## 6 Organisation de la journée de travail

Les équipes techniques sont mieux organisées avec Weavy. Le manager définit un planning prévisionnel pour chaque technicien. Ces derniers ont accès à leur feuille de route et peuvent accéder à la création de nouvelles interventions sur le terrain.



### 6.1 Feuille de route

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

### 6.2 Agenda

Le technicien a accès, sous la forme d'un agenda, à l'ensemble des interventions et des RDV planifiés ou réalisés.

- › Historique de l'activité du technicien
- › Vues jour/semaine/semaine de travail/mois des interventions et RDV planifiés ou réalisés
- › Gestion des RDV privés

### 6.3 Rendez-vous

Le technicien peut organiser des RDV.

- › Remontée des RDV dans le CRM Web pour verrouillage des plages horaires

## 6.4 Tâches

**Le technicien a la capacité de créer des rappels de tâches et d'être notifié en cas de retard.**

- › Types de tâches personnalisables
- › Alarme à échéance

## 6.5 Gestion du temps

**Les techniciens équipés de Weavy renseignent chaque action réalisée dans la journée. De là, le CRM Web vous permet de piloter, en temps réel, l'activité de chaque technicien (sous réserve d'un accès internet).**

- › Etapes possibles : Début et fin de journée, temps de trajet lors de la prise en charge d'une intervention, temps d'intervention, temps de pauses, blocage de l'intervention
- › Les temps réalisés sont détaillés sur le planning (réel) de chaque technicien en CRM Web
- › Mémorisation des coordonnées GPS à chaque étape

## 7 Interventions

Weavy est un véritable outil opérationnel qui offre au technicien des fonctionnalités essentielles dans la réalisation des interventions telles qu'un outil d'aide au diagnostic, un suivi des contrats pour estimer la prise en charge en garantie des pièces et prestations ou la délivrance d'un bon d'intervention détaillé au client.

### 7.1 Gestion des demandes

**Le technicien peut consulter le détail de l'intervention transmise par le siège.**

- › Typologie de l'intervention, site client concerné, information sur la planification et les étapes de prise en charge

**Le technicien peut créer une demande qui sera transmise au siège.**

- › Création de demandes pour sollicitation du siège pour ouverture d'un devis, d'un incident ou d'une nouvelle intervention

### 7.2 Gestion des demandes urgentes

**Le technicien est informé par SMS des interventions urgentes et peut choisir de traiter ou non la demande**

- › Ajout de badge pour gérer l'urgence de l'intervention
- › Mécanisme d'alerte par SMS pour prévenir le technicien
- › Mécanisme en temps réel d'acceptation/ou non de la demande

### 7.3 Equipements concernés

**Depuis le CRM Web, il est possible d'automatiser l'ajout d'équipements en fonction des typologies d'interventions. Le technicien peut ensuite compléter la liste des équipements sur lesquels il est intervenu.**

- › Ajout manuel d'équipements par le planificateur dans le CRM Web
- › Récupération sur tablette des équipements prévus en CRM Web
- › Modification manuelle et ajout de nouveaux équipements par le technicien
- › Vue des pièces et main d'œuvre, des services, des compteurs et aux diagnostics propres à l'équipement

### 7.4 Opérations et mesures

**A partir du CRM Web Weavy, vous pouvez paramétrer un outil d'aide au diagnostic qui assistera vos techniciens dans les phases de diagnostic.**

- › Gestion des gammes d'opérations : Saisie de valeurs par sur l'intervention ou par équipements (Numérique, Décimal, Date, Heure, Liste à choix unique, Photographie). Les valeurs saisies peuvent être bornées pour se conformer à des normes à respecter. Les opérations sont organisées en gamme.
- › Les gammes d'opérations peuvent être spécialisées pour un ou un ensemble de clients

- › Mesures : Saisie de valeurs par équipements sous forme de compteurs avec historiques de saisie ((Numérique, Décimal, Date, Heure, Liste à choix unique, Photographie). Les valeurs saisies peuvent être bornées pour se conformer à des normes à respecter.
- › Possibilité d'attacher des diagnostics à l'intervention pour enrichir l'historique de l'équipement et faciliter les prochains diagnostics

## 7.5 Pièces et main d'œuvre

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

- › Gestion automatisée via les gammes opératoires d'ajout de pièces et main d'œuvre en fonction des équipements prévus et du type d'interventions prévues
- › Ajout manuel de pièces et main d'œuvre dans le CRM Web
- › Récupération sur tablette des pièces et main d'œuvre prévues en CRM Web
- › Modification manuelle et ajout de pièces et main d'œuvre par le technicien

## 7.6 Photographie

**Le technicien peut réaliser différentes photographies intégrer ou non sur le bon d'intervention**

- › Les photographies sont rattachées ou non aux équipements
- › Classement des photographies par onglet « Avant / Après »
- › Intégration ou non des photographies sur le bon d'intervention

## 7.7 Encaissement

**Le technicien peut procéder à des encaissements. Ceux-ci sont déduits du reste à payer sur le bon d'intervention numérique.**

## 7.8 Prise de commandes / devis

**Le technicien peut saisir des devis pendant l'intervention.**

- › Différents outils de recherche d'articles : à partir d'une ancienne pièce, préétablis ou depuis le catalogue (tableau/vignettes/carrousel)
- › Gestion des articles de remplacements, liés, déclinaisons (5 niveaux), par lots (gestion des DLC), par numéros de séries, par kits.
- › Consultation du stock article par dépôt
- › Intégration de votre gestion tarifaire (sous conditions)

## 7.9 Bon d'intervention

**A la fin de son intervention, le technicien peut remettre par email ou par fax, le bon d'intervention au format PDF au client. Celui-ci liste l'ensemble des prestations réalisées, les équipements impactés et les relevés de compteurs. Ce bon d'intervention détaille aussi la main d'œuvre nécessaire et les pièces changées ou consommées.**

- › Signature du bon d'intervention par le client
- › Document PDF personnalisable aux besoins de la société
- › Régénération du bon d'intervention PDF possible à tout moment
- › Suite à donner : à la fin d'une intervention, une « suite à donner » peut-être sélectionnée pour prévoir un devis, ou une nouvelle intervention

## 7.10 Stock embarqué

**Le technicien gère le stock de son camion depuis la tablette.**

- › Demande de réapprovisionnement, entrée et sortie de stock ou transfert entre camions
- › Régularisation des stocks grâce à la fonctionnalité inventaire de stock
- › Ajustement manuel du stock en complément de la fonctionnalité inventaire
- › Gestion des articles en numéros de série.

# 8 Administratif et communication

## 8.1 Agences

**Les techniciens peuvent être répartis par agence pour gérer les règles de synchronisation**

- › Répartition des techniciens par agences
- › Choix des règles de synchronisation par utilisateur (tous les clients, clients des interventions, clients de l'agence, client sous contrat de l'agence)

## 8.2 Messagerie Flash

**La messagerie Flash est une alternative aux emails bruts et SMS. Il permet à la direction de diffuser largement une information sur les mobiles et aux collègues de communiquer entre eux.**

- › Solution de communication embarquée dans le progiciel
- › Diffusion de masse depuis l'interface d'administration

## 8.3 Formulaires administratifs

**La société peut mettre à disposition des formulaires personnalisés pour les besoins administratifs comme les demandes de congés.**

- › Personnalisation des formulaires grâce à un outil graphique et orienté utilisateur

- › Envoi des demandes et des résultats par email au format PDF

## 8.4 Documents

**La société peut mettre à disposition des documents commerciaux ou techniques.**

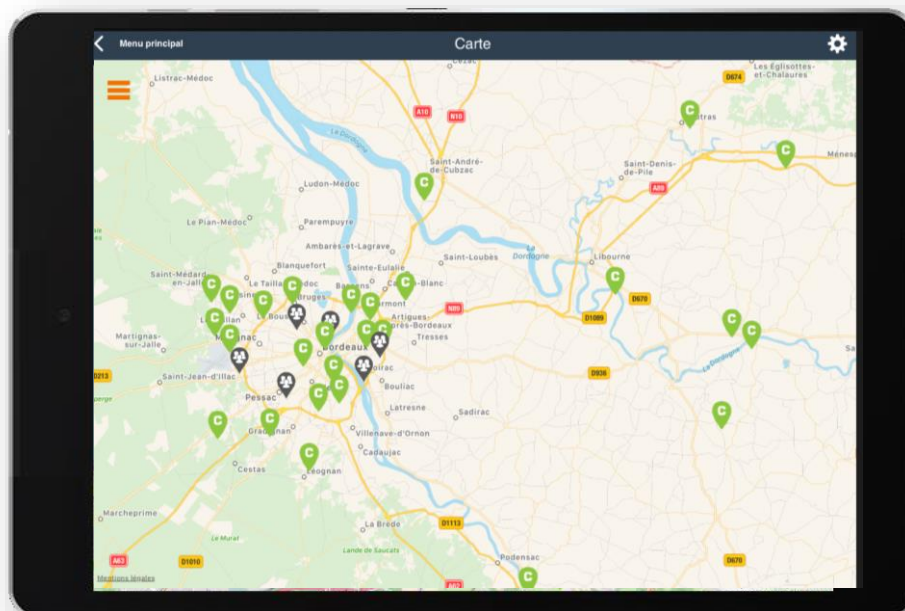
- › Gestion d'une arborescence de documents
- › Consultation de tous types de documents (format et poids en fonction des possibilités du terminal)

## 8.5 Notes de frais

**Le technicien peut saisir ses frais dans Weavy et les transmettre au siège.**

- › Historisation des déclarations de frais
- › Génération d'un rapport PDF sur une période sélectionnée

## 9 Outils cartographiques / GPS



Weavy intègre la géolocalisation au cœur des données.

### 9.1 Cartographie

**Les sites et les interventions sont visualisables sur la cartographie**

- › Affichage des interventions par jour, semaine et sur une période

### 9.2 Navigation

**Weavy s'interface avec un logiciel de navigation (Google Maps, Plans, Maps.me).**

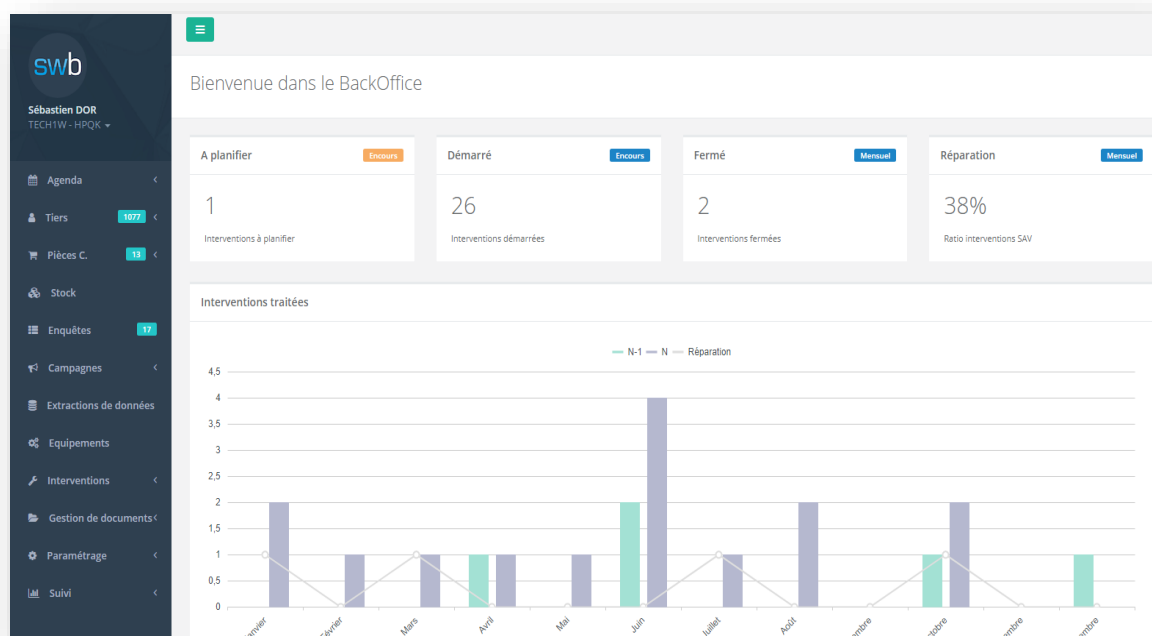
- › Bascule vers l'application de navigation depuis la feuille de route ou l'intervention pour se rendre vers le site client

### 9.3 Synchronisation des contacts du terminal

- › Synchronisation de l'ensemble des contacts Weavy sur le répertoire du terminal
- › Import manuel et sélectif des contacts du terminal dans le répertoire de Weavy



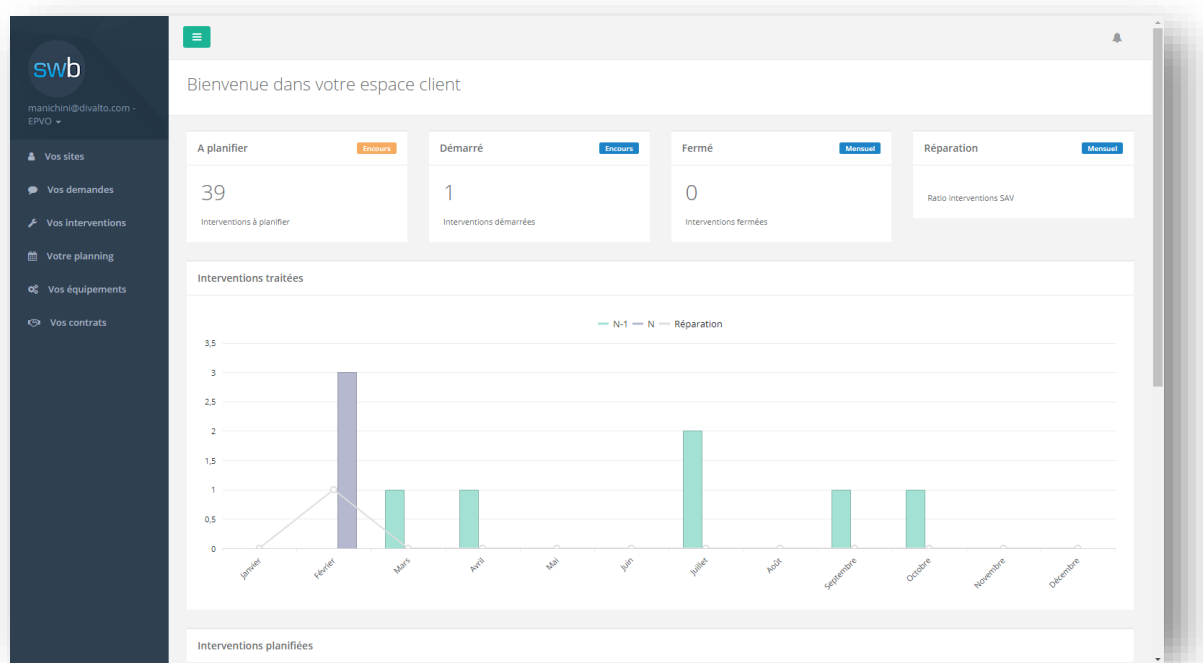
## 10 CRM Web



### Le CRM Web assure les fonctions suivantes :

- › Gestion des clients / prospects / suspects
- › Contrôle des pièces commerciales
- › Gestion des stocks
- › Traitement des formulaires/enquêtes
- › Gestion des demandes en provenance de l'extranet client
- › Gestion des interventions et Gestion des urgences
- › Planifications
  - Gestion des heures d'ouvertures des sites
  - Gestion des compétences et habilitations
  - Gestion des taux de charges
- › Gestion des équipements
- › Gestion des gammes d'opérations
- › Gestion des documents
- › Gestion des demandes RGPD
- › Accès aux statistiques
- › Accès aux agendas
- › Gestion des types d'évènements, des types génériques
- › Suivi des synchronisations

## 11 Portail extranet client



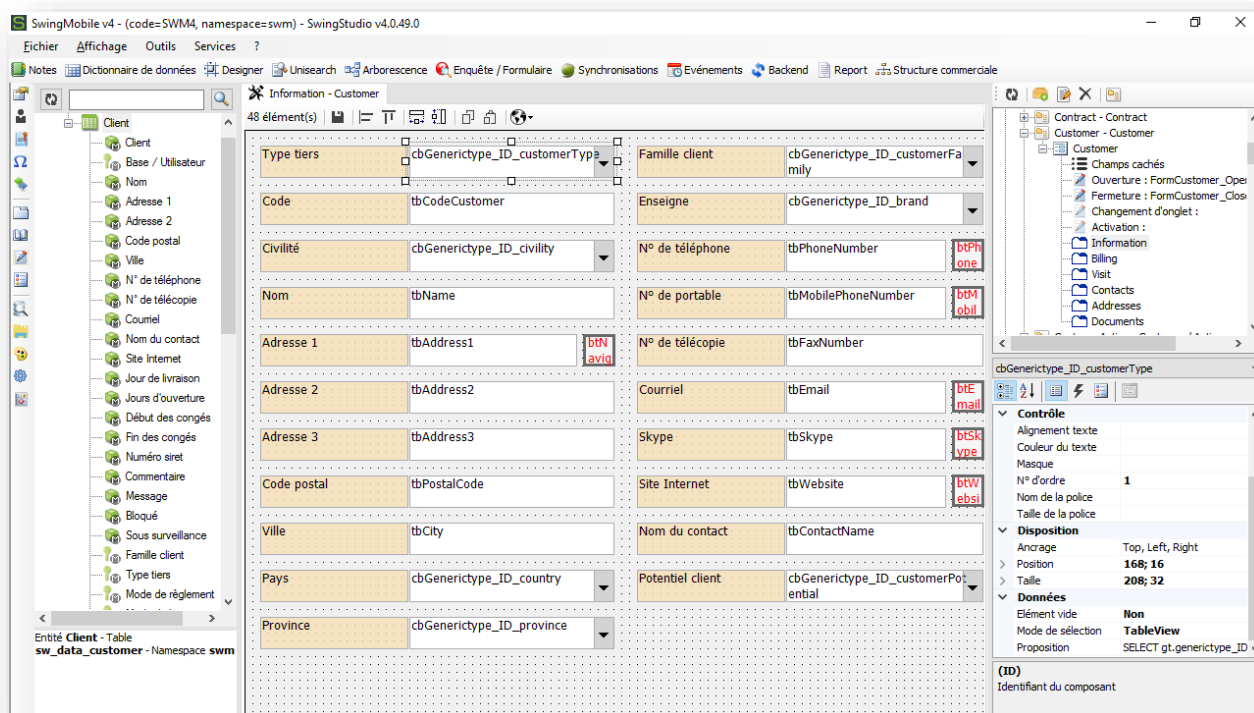
### Le portail extranet client assure les fonctions suivantes :

- › Gestion des actualités
- › Gestion et suivi des demandes d'interventions
- › Gestion des demandes RGPD
- › Suivi du statut des interventions par listes et planning
- › Consultation du parc d'équipements et de l'historique d'intervention
- › Consultation des contrats
- › Gestion des utilisateurs

## 12 Synchronisation

- Mise à jour différentielle des données
- Compression des données
- Cryptage des informations
- Droits d'accès aux données

## 13 Weavy Studio



Environnement graphique de paramétrage intégré et Atelier de Génie Logiciel (AGL).

### 13.1 Exemples

- Gestion des langues et traductions
- Editeur et explorateur de bases de données
- Configuration d'écrans existants (filtres, données à afficher, modification des requêtes SQL)
- Configuration de modèles de document PDF pour des exports de données mobiles (PDF de pièces commerciales, notes de frais, formulaires, bons d'intervention)
- Configuration des enquêtes et formulaires
- Développement de nouvelles fonctionnalités et intégration des règles de gestion par scripts

## 14 RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)

**Le groupe DIVALTO a initié une démarche globale de mise en conformité aux obligations portées par les sous-traitants dans le cadre de l'application du RGPD.**

Cette conformité étant essentielle pour nous et pour nos clients, nous avons décidé de nous faire assister dans cette démarche par le cabinet Derriennic Associés, cabinet d'avocats experts des problématiques Données Personnelles.

Ainsi, nous sommes confiants quant au fait que notre société sera conforme au RGPD lors de son entrée en application, le 25 mai 2018.

### **Cas des zones de texte libre**

**Les zones de texte sont considérées comme des zones sensibles, dans la mesure où les utilisateurs peuvent être amenés à saisir des données parfois excessives sur les personnes.**

C'est pourquoi, la CNIL a toujours demandé aux entreprises utilisatrices d'être extrêmement vigilantes.

Dans le cadre d'une démarche "**Privacy by Design**", nous sensibilisons nos clients sur la nécessité pour eux d'intégrer certains paramètres dans leurs outils, et ce dès la conception desdits outils.

Ex : privilégier un menu déroulant plutôt que des zones de texte.

Enfin, il est recommandé aux entités qui utilisent des logiciels avec ce type de zones de texte de réaliser régulièrement des audits.

<https://www.cnil.fr/fr/zones-bloc-note-et-commentaires-les-bons-reflexes-pour-ne-pas-deraper>