

**SOLUTION ERP - CRM**

**divalto**

**POUR LES SOCIÉTÉS  
DE SERVICE TERRAIN**



**divalto field service**

# Découvrez divalto field service

- 3 Solution divalto field service
- 4 Les fonctionnalités métier
- 5 Les avantages de la solution
- 6 Une richesse fonctionnelle exceptionnelle
- 8 L'écosystème applicatif
- 9 Un concentré de technologies
- 10 9 conseils pour bien déployer votre logiciel de gestion
- 11 Divalto, un éditeur français



# Solution divalto field service

Divalto field service est une solution de gestion comprenant une multitude de fonctionnalités. Divalto field service est une solution tout terrain qui gère d'importantes flottes multi-agences de techniciens, suit la rentabilité des affaires et contrats pour accompagner la croissance (multi agence, prêt de matériel de technicien, etc.).

## Les enjeux métier

**VUE 360° FICHES CLIENTS-SITES** / Événements CRM, traçabilité des interventions, consultation du parc équipements, historique des pièces et statistiques.

**OUVRAGES ET ARTICLES** / Bibliothèque d'ouvrages et sous-ouvrages, sous-références (taille/couleur, etc.), catalogues fournisseurs, EDI.

**DEVIS TRAVAUX** / Multichapitres, multiniveaux, versionning, gestion des options et des variantes, déboursé, factures de situations (acomptes, retenues de garanties, etc.).

**VENTES** / Gestion des clients, tarifs, devis, SAV, commandes, bons de livraison, factures, dématérialisation, rentabilité des affaires.

**ACHATS-RÉAPPROVISIONNEMENTS** / Gestion des fournisseurs, tarifs, calcul des besoins, contremarque, demandes d'achat, contrôle factures fournisseurs, dématérialisation.

**STOCKS** / Réassorts, terminaux mobiles en entrepôts, multientrepôts, stocks véhicules, mouvements inter-agences, inventaires, valorisations.

**CONTRATS CLIENTS** / Types de contrats, facturation des contrats, périodicité de facturation, indexation, délai de résiliation, rentabilité des contrats.

**SUIVI DU PARC ÉQUIPEMENTS** / Famille d'équipements, suivi des garanties, historique et cycle de vie.

**INTERVENTIONS** / Maintenance curative, maintenance préventive, gammes opératoires, pièces, main-d'œuvre, planification des ressources, géoptimisation, rapports d'interventions en mobilité, facturation.

**GESTION À L'AFFAIRE** / Suivi d'affaires opérationnel et financier, contrôle des marges, rentabilité du projet.



**PRESTATAIRE  
DE SERVICE  
PROFESSIONNEL  
DE MAINTENANCE**

**ENTREPRISE  
D'INSTALLATION  
ET MAINTENANCE  
D'ÉQUIPEMENTS**

**PRESTATAIRE  
DE SERVICE  
PROFESSIONNEL  
D'INSTALLATION**

**ENTREPRISE DE  
SERVICE ÉTENDUE**

# Les fonctionnalités métier

**Du siège au terrain, notre solution dédiée aux entreprises spécialisées dans l'installation et la maintenance gère l'ensemble de vos interventions, assure votre facturation et optimise le planning de vos équipes techniques.**

## Parc des équipements

Vous accédez aux informations détaillées du parc de chaque client. 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 support mobile (smartphone, tablette, terminal mobile endurci, etc.). La recherche d'équipements peut être effectuée depuis un numéro de série, un site ou un client.

## Contrats clients

Le logiciel gère vos contrats clients pour connaître le niveau de prise en charge et de garantie pour chaque client/site/équipement. Il prend en compte les périodes de validité des contrats.

## Devis et commandes clients

**Divalto field service** gère la création, l'édition et la transmission de l'ensemble de vos pièces commerciales (factures, devis, commandes, etc.) ; et cela depuis le siège comme le terrain.

## Gestion du planning

Notre solution optimise le planning de vos techniciens et leur attribue facilement des interventions qu'ils recevront directement dans leur application mobile. L'outil prend en compte la composition des équipes d'interventions et des ressources matérielles.

## Stocks et approvisionnements

Le logiciel permet d'optimiser vos stocks au siège mais aussi ceux embarqués dans les véhicules de vos techniciens pour éviter les ruptures, le sur-stockage, etc.

## Mobilité des techniciens

**Divalto field service** s'utilise depuis le siège et sur le terrain grâce à l'application mobile. La solution accompagne les techniciens dans leur quotidien. L'administration des interventions et des contrats est gérée par le coordinateur des services. Les techniciens sur site bénéficient d'une application mobile pour leur gestion et la génération des rapports.

## Facturation client

Avec **divalto field service**, vous facturez vos clients dans le cadre, ou non, de leurs contrats en fonction des interventions réalisées et gérez simplement les relances.

## Référentiels articles et tiers

**Divalto field service** intègre une gestion puissante de vos articles ainsi que de vos tiers (clients, fournisseurs, prospects, etc.).

## Comptabilité règlements

Le logiciel intègre une comptabilité complète ainsi qu'une gestion avancée des paiements de l'entreprise.

## Gestion de la relation clients

**Divalto field service** gère l'ensemble de la relation client, facilite la collaboration entre les équipes et simplifie les échanges entre le siège et le terrain.

# Les avantages

La solution métier divalto field service s'adresse à l'ensemble des acteurs du secteur SAV, travaux et maintenance : les professionnels des énergies, du chauffage, des machines industrielles, du médical, de la maintenance, du second œuvre dans le bâtiment, etc.

Chaque structure dispose d'outils adaptés à son organisation et à sa taille.

## Intégration de l'ensemble des acteurs

- Chargés d'affaires ;
- Administration des ventes ;
- Responsable SAV ;
- Installateurs ;
- Techniciens EDI.

**Divalto field service intègre l'ensemble des fonctionnalités attendues par les acteurs du secteur pour optimiser le déploiement de la solution et augmenter le retour sur investissement.**

## Objectif 0 papier

- EDI ;
- Envoi des documents par e-mails ;
- Stockage électronique des données ;
- Tablettes pour les techniciens.

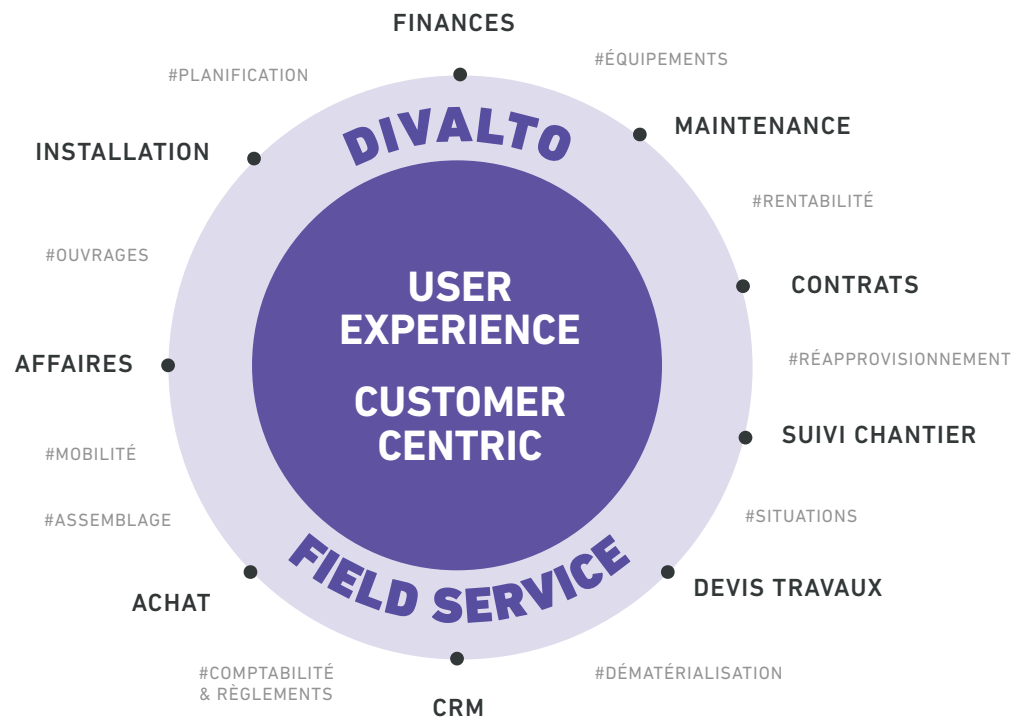
## Vision à 360° de l'activité

- Accès à l'ensemble de l'information liée à un client/site depuis sa fiche : historique, contrat, équipements, interventions, statistiques.
- Accès à l'ensemble des données articles depuis sa fiche : fiche technique, fiche synthétique, données techniques, historique.

**Un seul référentiel pour une collaboration plus efficace !**



# Une richesse fonctionnelle exceptionnelle



## Gestion Commerciale et Logistique

**La fonctionnalité Gestion Commerciale et Logistique de divalto field service permet de traiter et d'organiser les différentes données de votre société. Elle autorise l'utilisation de la base articles en collectant les données relatives aux tarifs généraux, aux conditions tarifaires spécifiques, aux caractéristiques du produit, aux données logistiques, aux prix d'achat fixés, etc.**

Avec la fonctionnalité Gestion Commerciale et Logistique de **divalto field service**, il est possible d'automatiser la production de plusieurs documents commerciaux (bons de commande, devis, factures, bons de livraison, bons de commande fournisseur, etc.).

## Stock

**Divalto field service administre l'intégralité du cycle de vie des produits, des entrées aux sorties de stock.**

- Suivi des réapprovisionnements (analyse des consommations, calcul des besoins nets) ;
- Gestion des stocks (stock disponible et stock réel) ;
- Personnalisation des mouvements de stock.

## Achat

**Divalto field service Achat est une solution intégrée qui offre une vision globale de l'entreprise.**

- Gestion des demandes d'achat, appels d'offres et fonctionnalités poussées de calcul de réapprovisionnement ;
- Gestion des commandes et articles ;
- Gestion de la contremarque ;
- Informations fournisseurs (références, tarifs, etc.).

## CRM

**Le CRM gère la relation avec tous les contacts de l'entreprise : clients, prospects, prescripteurs, fournisseurs, institutionnels, actionnaires et salariés.**

- Capacité à restituer une vision instantanée et synthétique sur les événements, les projets et les affaires d'un tiers ;
- Intégration native avec les clients de messagerie et la téléphonie (CTI) ;
- Gestion des opérations de marketing : suivi des campagnes et autres actions sur une cible établie et restitution d'informations statistiques ;
- Disponible sur terminaux mobiles (smartphone, tablette, etc.) grâce à des applications dédiées fonctionnant en mode déconnecté et permettant la gestion des comptes-rendus de visite, la saisie de devis et de commandes, la consultation des historiques et le relevé de linéaires.

## GPAO

**Cette fonctionnalité s'adresse aux entreprises de production manufacturière, à la commande ou sur stock, qu'il s'agisse de productions répétitives en petites, moyennes ou grandes séries et prend en charge la production à l'affaire. L'entreprise bénéficie d'une pleine visibilité sur son activité et optimise sa chaîne de production.**

- Administration complète des données techniques ;
- Édition de devis techniques ;
- Gestion de la sous-traitance partielle ou globale ;
- Fonction de planification et d'ordonnancement ;
- MES intégré (acquisition des événements de production en atelier) ;
- Analyse des ordres de fabrication et bilan de production.

## Qualité

**Divalto field service Qualité permet de gérer le système de management de la qualité de l'entreprise dans le respect de la norme ISO 9001.**

- Gestion et suivi des événements qualité ;
- Suivi et évaluation des plans d'actions ;
- Évaluation des fournisseurs ;
- Coût d'obtention de la qualité (COQ) ;
- Gestion des processus de contrôle qualité ;
- Gammes de contrôle et plans de surveillance ;
- Édition de rapports d'analyse et de tableaux de bord.

## Affaire

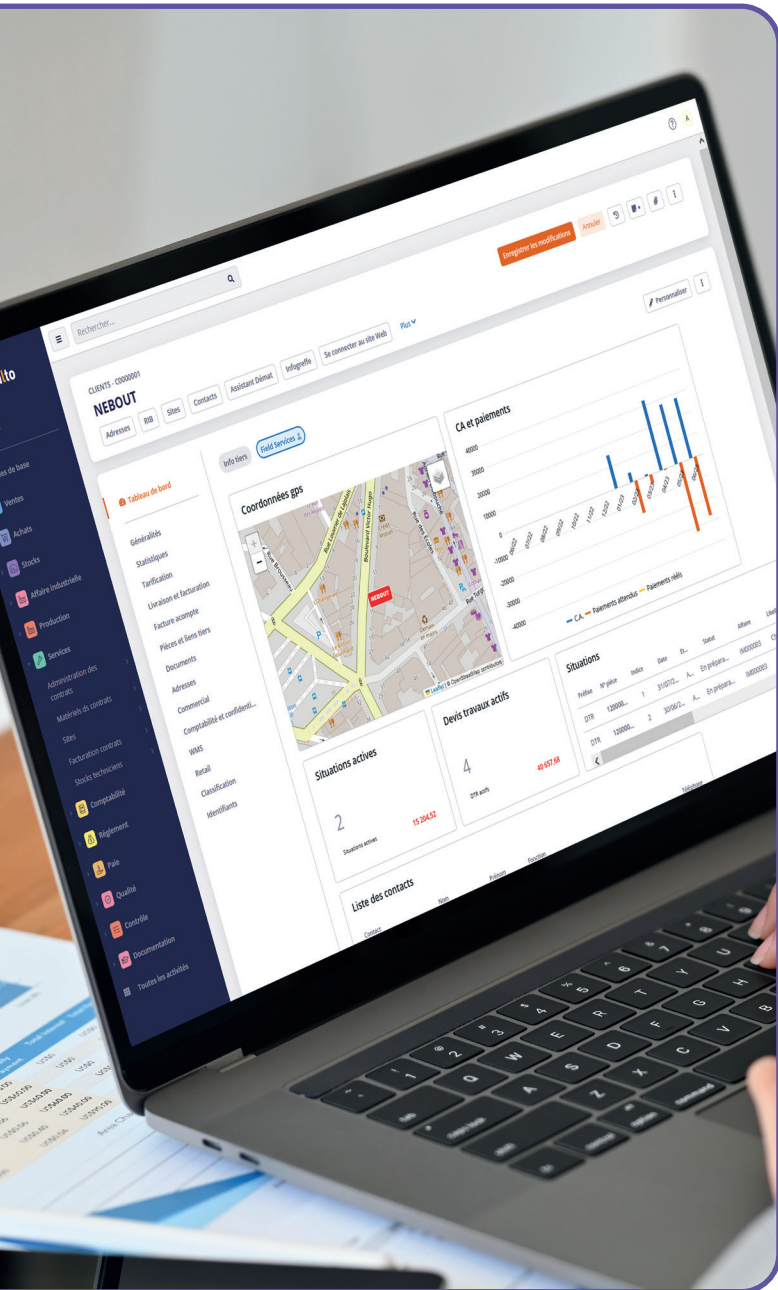
**Fonctionnalité fédératrice dans laquelle toutes les données du logiciel pourront être vues sous un angle précis : l'affaire.**

**Divalto field service Affaire** s'adresse aux entreprises qui réalisent et commercialisent des produits complexes non standard, ou des prestations (conception, étude, essai, installation, etc.) qui sont généralement associées à des livraisons de biens (machines, équipements, pièces de rechange, etc.).

## Finances

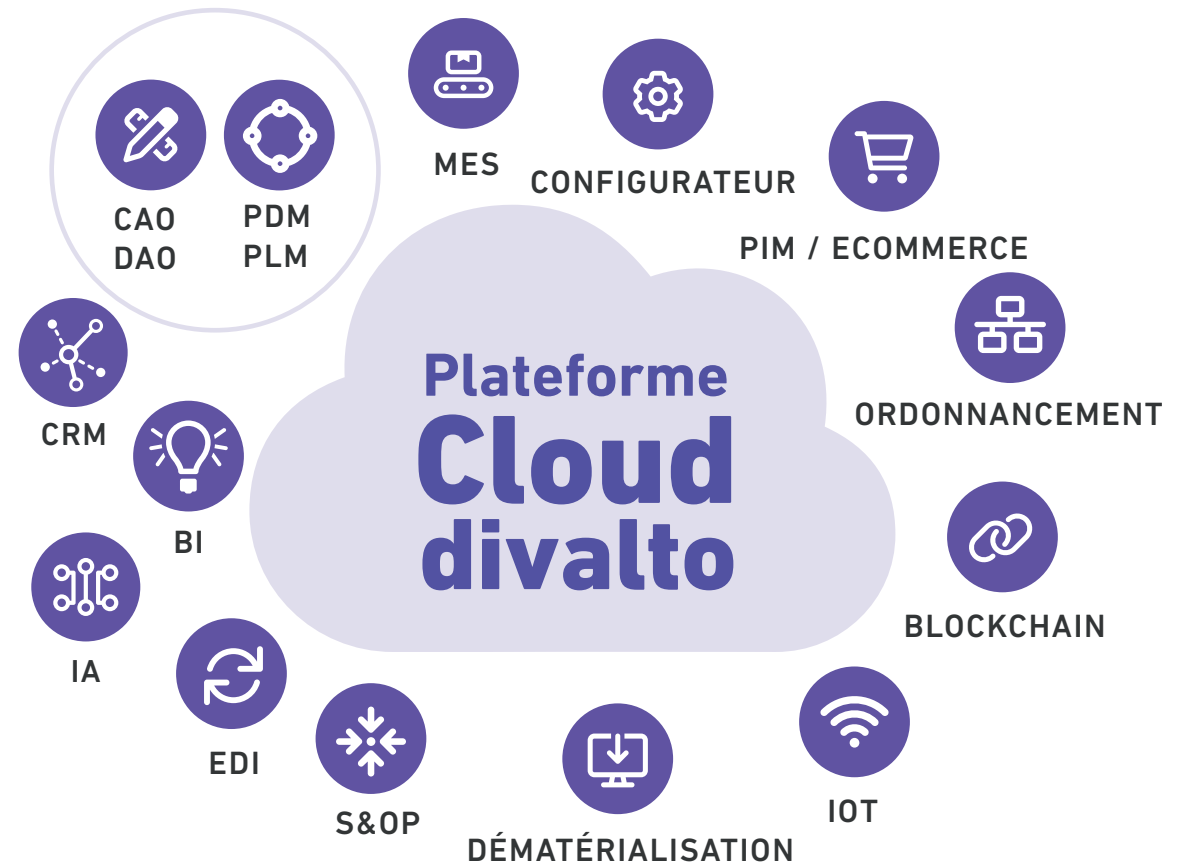
**Cette fonctionnalité gère la comptabilité générale, la comptabilité analytique, les immobilisations, les budgets, les abonnements et la liasse fiscale. Multisociétés, multiétablissements et multicollectifs, elle s'adapte parfaitement à toutes les problématiques : des PME aux grandes entreprises.**

- Suivi des règlements clients et fournisseurs, relances clients, aide à la déclaration de TVA et liaisons bancaires protocole EBICS, norme SEPA ;
- Tableau prévisionnel de trésorerie totalement paramétrable ;
- Évolution des prévisionnels de chaque banque en tenant compte de toutes les informations (engagements fournisseurs, paiements clients à venir, etc.).



# L'écosystème applicatif de la solution divalto field service

Interfaçables à **divalto field service**, nos solutions partenaires technologiques offrent un large panel de fonctionnalités complémentaires. Plus de 50 applications tierces pour étendre la puissance de **divalto field service**.





# Un concentré de technologies

**Divalto propose des solutions ambitieuses qui embarquent les dernières innovations du marché. Le but ? Apporter de la valeur à l'offre.**

**Au-delà du fonctionnel, divalto a à cœur de proposer des solutions techniques les plus sécurisées et intuitives pour les entreprises d'installation et de maintenance d'équipements.**

## Collaboratif : portail, intranet, extranet, gestion documentaire

**Divalto field service** est nativement doté d'une solution de portail client. Riche et évolutive, elle étend les fonctionnalités du progiciel vers le travail collaboratif, la gestion de contenu documentaire et web (ECM, GED, CMS), la dématérialisation des processus (BPM), la communication interne (intranet) et externe (extranet), ainsi que les réseaux sociaux d'entreprise (RSE).

## Mobile et Tactile

**Divalto field service** dispose d'une application mobile en mode déconnecté pour tablette, smartphone, etc. Multiplateforme et tactile, elle répond aux besoins terrain des commerciaux (informations prospects et clients, prise des commandes, saisie d'activité, etc.) et des techniciens nomades (ordres de mission, rapports d'intervention, feuilles de temps, etc.).

## Ouverture

**Divalto field service** est ouvert et connectable à des outils tiers (API, IoT, etc.) via des Web-Services.

## Innovation

**Divalto field service** devance les besoins des entreprises en intégrant intelligemment les technologies d'avenir tout en conservant souplesse et puissance. La solution facilite le quotidien des entreprises (dématérialisation, Business Intelligence, moteur de recherche, etc.).

## Expertise

**Divalto field service** a été développée par nos experts pour répondre spécifiquement à vos besoins et attentes. La solution s'adapte aussi bien à des grandes qu'à des petites structures.

## ROI (Return On Investment)

La solution métier **divalto field service** affine la gestion des contrats, interventions, des marges et de la logistique pour un ROI rapide.

## divalto field service

est la réponse à vos besoins



CONTRATS



FACTURATION



MESURE DE LA RENTABILITÉ



DEVIS TRAVAUX



PLANIFICATION



MOBILITÉ

# 9 conseils pour bien déployer votre logiciel de gestion

## 1 / RÉALISEZ UN ÉTAT DES LIEUX

Définissez à quelles problématiques doit répondre le déploiement d'un logiciel ERP et des objectifs quantifiables à atteindre (optimisation des process internes, centralisation, gain de temps, etc.) tout en intégrant une vision à court et moyen terme.

## 2 / NOMMEZ LES ACTEURS-CLÉS

Il est primordial de nommer un comité de pilotage qui assurera deux fonctions principales : être le garant de la cohérence du projet auprès des différents interlocuteurs et communiquer en interne pour anticiper les réticences des futurs utilisateurs.

## 3 / RÉDIGEZ UN CAHIER DES CHARGES

Intégrez une vision à moyen terme et détaillez vos attentes pour éviter toute ambiguïté. Qu'il soit rédigé en interne ou par des consultants, le cahier des charges doit permettre de comprendre votre activité et ses contraintes. Attention à n'y inclure que vos besoins et non vos envies.

## 4 / CHOISISSEZ UNE SOLUTION ET UN ÉDITEUR ADAPTÉS ET PÉRENNES

L'édition de logiciels est un secteur concurrentiel. Il est important de choisir des éditeurs en bonne santé financière. Quant à la solution en elle-même, la question de la pérennité est tout aussi capitale. En plus d'être adaptée à vos besoins et à votre activité, la solution se doit d'être ouverte et innovante. Et cela même si vous n'avez pas de besoin immédiat.

## 5 / PRIVILÉGIEZ LA PROXIMITÉ POUR LE CHOIX DE VOTRE INTÉGRATEUR

Privilégiez un intégrateur proche culturellement pour faciliter le transfert d'information. Une bonne connaissance de votre métier et de ses spécificités est un plus indéniable. Renseignez-vous sur la maîtrise de l'outil ERP de votre partenaire en vérifiant ses certifications. N'hésitez pas à le questionner sur ses méthodes de gestion de projet et à vous rapprocher de sites installés pour avoir un retour sur son efficacité et sa réactivité.

Enfin, ne négligez pas les relations humaines.

## 6 / GÉREZ LES RISQUES AU BON MOMENT

Ayez une bonne énonciation de vos besoins, réalisez des tests réguliers dès les premiers développements et enfin, veillez à ne pas négliger le volet juridique et contractuel de votre projet.

## 7 / PRÉPAREZ LE CHANGEMENT EN INTERNE

L'idéal est de profiter du temps du projet pour communiquer sur le développement en cours et sur les bénéfices utilisateurs, mettre à niveau le parc informatique si nécessaire mais aussi définir des indicateurs afin de mesurer l'apport de l'ERP.

## 8 / DÉCOUPEZ LE PROJET EN PHASES

Pour le bon déroulé du projet, l'intégrateur choisi va vous proposer sa méthode projet. L'intérêt est de découper le déploiement en phases et de leur affecter des ressources, des délais et des jalons (la fin d'une tâche à valider pour passer à une nouvelle étape). Cette

méthode va définir les responsabilités de chacun dans l'avancement du projet en toute transparence. Il est donc important d'appréhender le déploiement avec un planning en phase avec les disponibilités des ressources.

## 9 / CONSERVEZ UN SYSTÈME PERFORMANT

Nous vous conseillons de sélectionner les mises à jour et les ajouts nécessaires à votre fonctionnement avec votre intégrateur et de définir dès le début les interlocuteurs en charge de la maintenance et du support. Sélectionner un logiciel ERP composé de différents modules interconnectés est un plus. Il vous permettra d'ajouter des fonctionnalités en fonction de vos besoins.

# Divalto, un éditeur français

**31** M€

de chiffre  
d'affaires en 2023

**42** ANS

d'expérience  
sur le marché

**270**

collaborateurs  
divalto

**30**

partenaires  
intégrateurs  
labellisés

ISO 9001:2015

BUREAU VERITAS  
Certification



**85 000**

utilisateurs des  
solutions

**Avec ses solutions de gestion CRM et ERP dans le Cloud, Divalto pousse plus loin l'expérience client. Depuis plus de 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.

**NOUS SOMMES LES  
INSTIGATEURS  
DU TEMPS PRÉSENT**



# 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](http://www.divalto.com)