

# La solution pour piloter ses interventions

AddenInter est conçu pour gérer tous types d'interventions qu'elles soient internes ou externes, curatives ou préventives.



Logiciel de GMAO, **AddenInter** assure le suivi des plans de maintenance, des contrôles réglementaires et de tous types d'interventions, de l'ouverture du ticket à sa résolution. La demande est ensuite aiguillée vers le service compétent qui prend en charge son traitement.

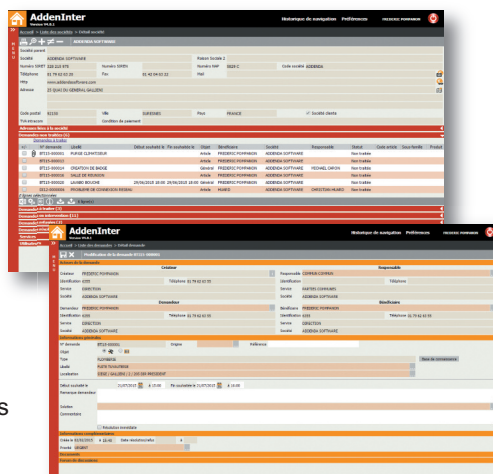
Sa base de connaissances et ses envois d'alertes par email et SMS font d'**AddenInter** un outil indispensable pour gérer l'activité d'un service maintenance, technique, après-vente (SAV), hotline, helpdesk, call center (centre d'appels), pour répondre aux problèmes d'entretien, réparation, panne ... des équipements et bâtiments, ou encore pour suivre les besoins des collaborateurs en termes de formation, mise à disposition d'une salle etc.

## Suivre ses demandes d'intervention (DI)

- **Portail déclaratif** accessible via Internet et Intranet par tous les collaborateurs
- Motif de la demande : saisie libre ou guidée
- Suivi des délais
- Gestion des priorités
- Compléments d'informations : besoins spécifiques, demandes de préparation, ...
- Distinction entre demandeur et bénéficiaire de la DI
- Identification des matériels à maintenir par puces RFID ou codes barres
- Filtres de recherches multicritères des matériels par type de biens, utilisateur, service, société, localisation ...
- **Déclaration multi-incidents** sur les équipements inventoriés dans **AddenParc**
- Aiguillage automatique de la DI vers la personne compétente
- Traitement des demandes :
  - résolution immédiate avec clôture simultanée du **ticket**
  - refus, motivé ou non
  - mise en attente, pour prise en compte ultérieure
  - demande de précision au demandeur, au bénéficiaire, au responsable
  - création d'une intervention avec affectation, immédiate ou ultérieure, d'intervenants
- **Notification par email ou SMS** de l'état de la demande, au demandeur, bénéficiaire

## Gérer ses interventions

- Création d'une intervention par saisie directe ou en transformant une DI en intervention
- Remontée automatique des données préalablement renseignées sur la demande
- Affectation des interventions à un groupe d'intervenants, un **intervenant** interne, une société externe, un **prestataire** sous contrat, ...
- Choix des intervenants selon leurs **domaines de compétences**, **situation géographique** et disponibilités
- Prise en compte des **contrats** et des **garanties** liés aux matériels à maintenir
- Affectation de tâches à partir d'une liste pré-établie ou en saisie libre
- Notification par email ou SMS de l'état de l'intervention aux différents intervenants, demandeur, bénéficiaire, responsable
- Calcul des **coûts d'interventions** :
  - gestion du taux horaire des intervenants internes et externes
  - coût des matériels achetés avec **AddenAchat** ou pris sur le stock avec **AddenStock**
  - frais divers
- Gestion des **plans de maintenance** par programmation d'interventions préventives et des **contrôles réglementaires**



## Adden'UP Inter, la GMAO terrain

Connectée à **AddenInter** et développée sur Android, **Adden'UP Inter** est une solution mobile offrant aux intervenants des fonctions spécifiques à la **gestion terrain** :

- Consultation du planning avec liste des interventions à effectuer
- Saisie des tâches et des commentaires
- Résolution des interventions
- Scan du code article pour visualisation de la fiche du bien, de la liste des interventions effectuées ou à venir, des documents joints

## Tableaux de bord

- Liste des interventions suivant leur statut et par type, société, service, intervenant, type de matériels, prestataire ...
- Nombre d'interventions par dossier, type, libellé, intervenant et groupe d'intervention
- **Planning des maintenances**
- Total des coûts par intervention
- **Indicateurs dynamiques** :
  - nombre d'interventions par société et statut
  - nombre d'interventions en cours par type, par groupe d'intervenants
  - nombre d'interventions en retard par type, par intervenant
- Recherches multicritères mémorisables
- Paramétrage et export Excel des listes et des résultats de recherches
- Avec **AddenBI** accès direct à des tableaux de bord pré-paramétrés et création d'analyses personnalisées

## Fonction avancées

- Personnalisation des vues et des écrans
- Portail déclaratif
- Workflow de traitement des DI
- Traitement, résolution, clôture et suppression par lot
- Génération d'alertes par emails ou SMS
- Forum de discussions
- Messagerie intégrée



## Piloter ses équipes (intervenants internes et externes)

### ► Gestion des compétences :

- organisation des intervenants en groupes spécialisés en fonction de leurs domaines de compétences, des familles de matériels et de leurs niveaux de spécialisation
- gestion des fournisseurs selon leurs domaines de compétences, les familles de matériels et leurs périmètres géographiques

### ► Gestion des plannings :

- plannings par groupe d'intervenants, intervenant, fournisseur et matériel
- calendriers personnalisables
- gestion des **indisponibilités** (RTT, congés, jours fériés, formations etc)
- **taux d'occupation** des équipes : planning des tâches par intervenant

## Résoudre et clôturer ses interventions

- Base de connaissance avec diagnostic multicritères pour **aide à la résolution**
- Remontée automatique des tâches liées à la solution
- Intervention en attente de résolution : tous les intervenants ont terminé leur travail mais l'intervention n'est pas résolue
- Modification possible d'une intervention résolue avant la clôture définitive
- Calcul des **durées d'intervention** en fonction :
  - des dates et heures de résolution
  - des dates et heures de clôture

## Avantages

- Rationalisation des procédures d'interventions
- Solution de ticketing
- **Pilotage des équipes** et des prestataires
- Optimisation du **service à l'occupant**
- Contrôle des coûts des prestations
- Suivi des plans de maintenance
- Portail déclaratif

## Points forts



- Solution mobile, disponible sur tablette, en mode tactile
- Architecture Web
- Mode licence, hébergé ou Cloud (abonnement SaaS)
- Application intégrée à la suite logicielle modulaire **Adden+**, prenant en charge la gestion des biens et équipements de l'entreprise, de la demande d'achat jusqu'à la mise au rebut (sortie de l'inventaire et des immobilisations) en passant par l'entretien et la maintenance
- Logiciel de Business Intelligence (BI) encapsulé

## Caractéristiques techniques

- Base de données : Oracle, SQL Server
- Serveur Web : Tomcat, Websphere, JBOSS
- Navigateur Web : Internet Explorer, Google Chrome, Firefox
- Système d'exploitation du poste client : Windows XP, Vista, Seven, 8, 10

## Des applications métiers pour piloter le cycle de vie des équipements de l'entreprise



## AddenDa Software



# +30

ANS D'EXPERIENCE  
EDITEUR DE LOGICIELS



# 18

SOLUTIONS APPLICATIVES  
REPARTIES DANS 4 GAMMES

- **Adden+** pour piloter le cycle de vie des biens
- **Addenφ** pour prendre en charge le cycle de gestion des prêts financiers
- **AddenSup** pour optimiser le cycle des flux de marchandises et le cycle de vente
- **AddenCloud** pour rationaliser les achats et la gestion des assets en mode SaaS

## Des services adaptés à tous

- Hébergement / Souscription à l'utilisation / Contrat de service / Financement
- Audit / Analyse / Installation / Paramétrage / Formation
- Déploiement de process / Modes opératoires / Définition de procédures / Préconisations fonctionnelles et techniques
- Gestion de projet / Conseil / Délégation de personnel / Suivi personnalisé
- Inventaire / Rapprochement comptable
- Hotline / Prise de main à distance

## Quelques références

AIR LIQUIDE, BOUYGUES TELECOM, CEA, CH PIERRE OUDOT, CONSEILS GENERAUX, CONTINENTAL, CPAM, CREDIT AGRICOLE, ECOLE POLYTECHNIQUE, ELIOR, ESSEC, ESSILOR, GALEC, GROUPAMA, HOPITAL LE VESINET, HUMANIS, INPI, INSTITUT CURIE, MAE, MAIF, MAIRIES, MATMUT, MONOPRIX, NIKE, ORANGE CARAIBES, PREFECTURE DE POLICE, RTL, SACEM, SANOFI, SBM, SOCIETE GENERALE, SONY, TOTAL, VEOLIA, VIVENDI ...

## Agréments et Certifications

**SAP® Certified**  
Integration with SAP Applications

