

Comment suivre les prestations avec DiwLi



Bien démarrer avec DiwLi



DiwLi
Digital Work Link

Evelyne CANET
Co-fondatrice



Cette présentation permet de comprendre comment DiwLi intervient dans votre processus et ce qui change en utilisant DiwLi.

Le suivi des interventions devient simple



Chapitre 1 :

Revue du processus



**Vous saisissez ou traitez
la commande client dans ANA**



**Vous préparez le dossier associé à
la commande dans vos outils :**

- Bon de livraison
- Plan de configuration
- Explications ou devis

A venir

Synchronisation des commandes entre ANA et DIWLI



Automatiquement, la commande est intégrée dans DiwLi avec :

- les marchandises incluses dans la commande client
- les prestations qui devront être réalisées
- Les documents associés **A venir**



DiwLi génère la mission



Vous recevez un email avec le lien vers la nouvelle mission contenant les prestations à réaliser

Et vous pouvez déjà retrouver la commande dans DiwLi



Rechercher une commande...

Filtrer

Prochaine action :

le /

Prochaine action :

le /

Client :

Prestataires :

Client :

Prestataires :

Voir la commande

Voir la commande

En cours

Prochaine action :

le /

Prochaine action :

le /

Client :

Prestataires :

Client :

Prestataires :

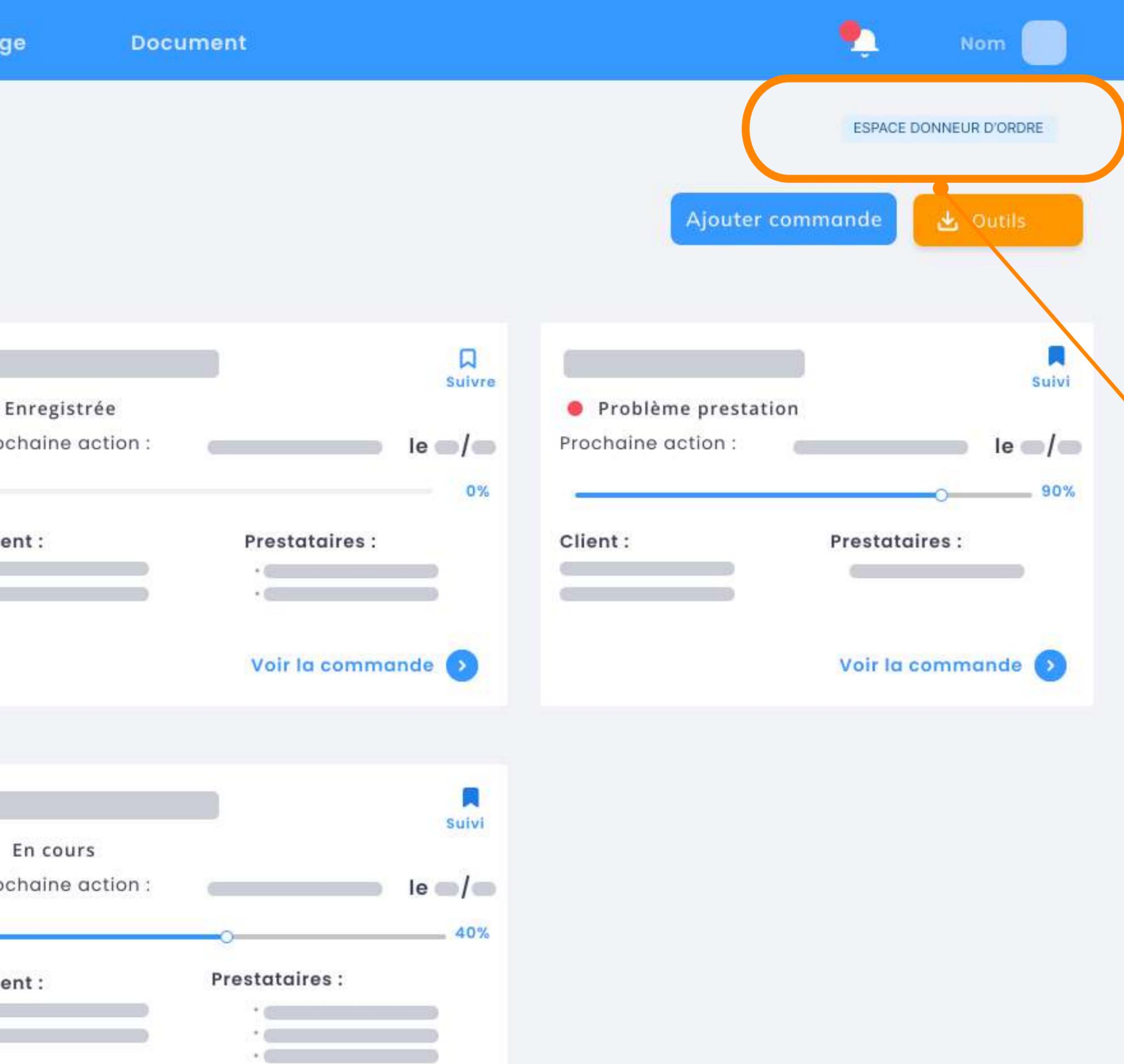
Vos commandes reprises d'ANA

Recherche par référence commande, client, raison sociale

La référence de la commande client

Le nom du Client et lieu d'intervention

- Statut de la commande "Enregistré"
- Barre de progression des prestations initialisée
- Prestation "suivante" et date prévue initialisée



Bascule pour voir les missions à planifier

Un simple clic sur la zone "Espace Donneur d'ordre" vous permet d'accéder aux fonctions de gestion des prestations

Missions

Mission	Client	Echéance ↑	Equipe

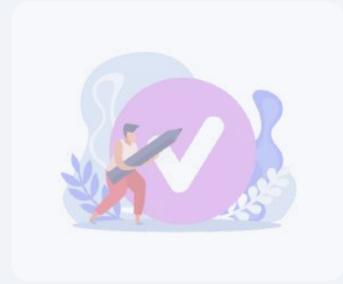
Recherche par référence
commande, client, raison sociale

Date de fin d'intervention souhaitée
par le client (repris d'ANA)

Les missions à préparer

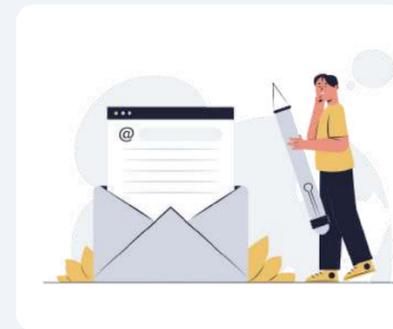
Filtre par équipe ou par statut

Préparation / Planification des interventions



Le responsable :

- accepte la mission
- planifie l'intervention et
- attribue une équipe terrain



Le client reçoit un email précisant les dates d'intervention planifiées

Mission Agenda Marchandises Document Messagerie Réglages

Commande : [] Montant total des prestations : [] Du [] au []

Export Options

Intervention []

Messages + 2 nouveaux messages

Inventaire des marchandises

- Reçu (le 18/04/2022) (20 articles)
- En attente (2 articles)

Documentation (3 fichiers)

Historique Dernière action le [] Prestation terminée

Gérer marchandise

Gérer la mission

Voir l'agenda

Prestations	Equipe	Etat	Planification	Action	Observation
Réception marchandise	[]	Non démarrée	A prévoir avant []	Planifier	Aucun problème
Livraison	[]	Planifiée	Du [] - 8:30 Au [] - 18:00	Démarrer	1 problème résolu
Pose sans raccordement	[]	Problème prestation	Du [] - 8:30 Au [] - 18:00	Clore problème Terminer	1 problème signalé
Montage mobilier simple	[]	Terminé	Début le [] Fin le []	Aucune action	Aucun problème

Consulter une "mission"

Référence de la commande et Statut de la mission

Lieu d'intervention

Les marchandises associées à la commande

Planifier les prestations

Détail sur les prestations

Planifier les prestations

Agenda des équipes

! Sélectionnez une mission à planifier. Glissez-déposez les prestations de la mission sélectionnée aux dates souhaitées sur le calendrier ci-dessous. Puis, glissez-déposez les équipes aux prestations. Vous pouvez aussi ajouter une prestation et l'attribuer en cliquant sur les boutons "+".

Missions à planifier

Choisir une mission

Période d'intervention souhaitée :
Du / / au / /

Livraison des marchandises prévue le :
/ /

→ Voir la mission

Équipes

- Equipe
 - Equipe
 - Equipe
 - Equipe
- + Ajouter une équipe

Planning des interventions

Ajouter un événement

Aujourd'hui JUIN

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

Les prestations déjà planifiées sont disponibles. La couleur est associée à l'équipe à qui est affecté cette tâche

Sélectionner la prestation

Choisir l'équipe qui devra intervenir

Glisser/déplacer l'équipe sur la date choisie pour ajouter l'intervention dans l'agenda

Gestion des marchandises associées à une commande

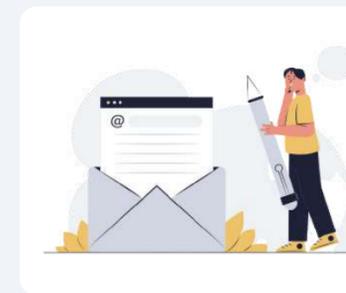
L'équipe accuse-réception des marchandises



Ou Signale un problème



- Tout les informations sont tracées
- Vous êtes alertés en cas de problème



Votre client reçoit un email quand tout est reçu

Mission Agenda **Marchandises** Document Messagerie

Marchandises

Rechercher commande, expéditeur... Sur les 10 prochains jours Filtrer par statut

Bordereau	Expéditeur	Commande	Client	Quantité	Prévue le
				24	
				32	
				12	
				26	

Suivi des Marchandises

Menu : Marchandise

Pour suivre la réception en back office

Information sur l'expédition du fournisseur

Date prévisionnelle de réception chez vous

Document Messagerie Réglages Nom

Exporter

Chains jours Filtre par statut

Quantité	Prévue le	Statut	Actions
24		● En attente	⚙️
32		● Problème marchandise	⚙️
12		● Reçu	
26		● Reçu	

CHOISISSEZ UNE ACTION:

- Accuser réception
- Signaler un problème
- Télécharger le bordereau
- Voir la liste des articles
- Voir la mission associée

Accuser réception ou Signaler un problème

Statut du lot :

- En attente
- Reçu
- Problème marchandise
- Partiellement reçu

Gestion du lot :

- Accuser réception
- Signaler un problème
- Générer le bordereau en pdf
- Voir la liste des articles
- Voir le détail de la mission à laquelle ce lot d'expédition est associé



L'équipe depuis son smartphone

- Indique le démarrage et la fin des prestations
- Signale toute anomalie
- Prend les photos Avant/Après
- Fait signer le client en fin d'intervention



En back-office, vous êtes

- informé de l'avancement
- alerté en cas de problème

Liste des interventions d'une équipe terrain



Statut de la prestation :

- Planifiée
- En cours
- Terminée

Description de l'intervention à réaliser :

- Lieu
- Date

Voir le détail et agir sur la prestation

Fonctions toujours accessibles

- **Liste des prestations**
- Tchat avec le responsable
- Agenda global
- Liste des marchandise

Détail de la prestation

En cours

Débuté le :

Pour le :

00 00 00 00 00

Appeler

Lieu d'intervention >

Marchandises >

Commentaire 1 >

Documents 0 >

Terminer la prestation

Signaler un problème

Réaliser une prestation

Coordonnées de l'interlocuteur qui sera sur place

Action pour indiquer l'avancement :

- Débuter ou
- Terminer

En fonction du cas

Signaler un problème est toujours disponible

Signaler un problème sur une prestation

Votre message a bien été envoyé !

Récapitulatif

Prestation : Pose sanitaire

Problème

Article(s) concerné(s) :

• Carrelage

Ref :

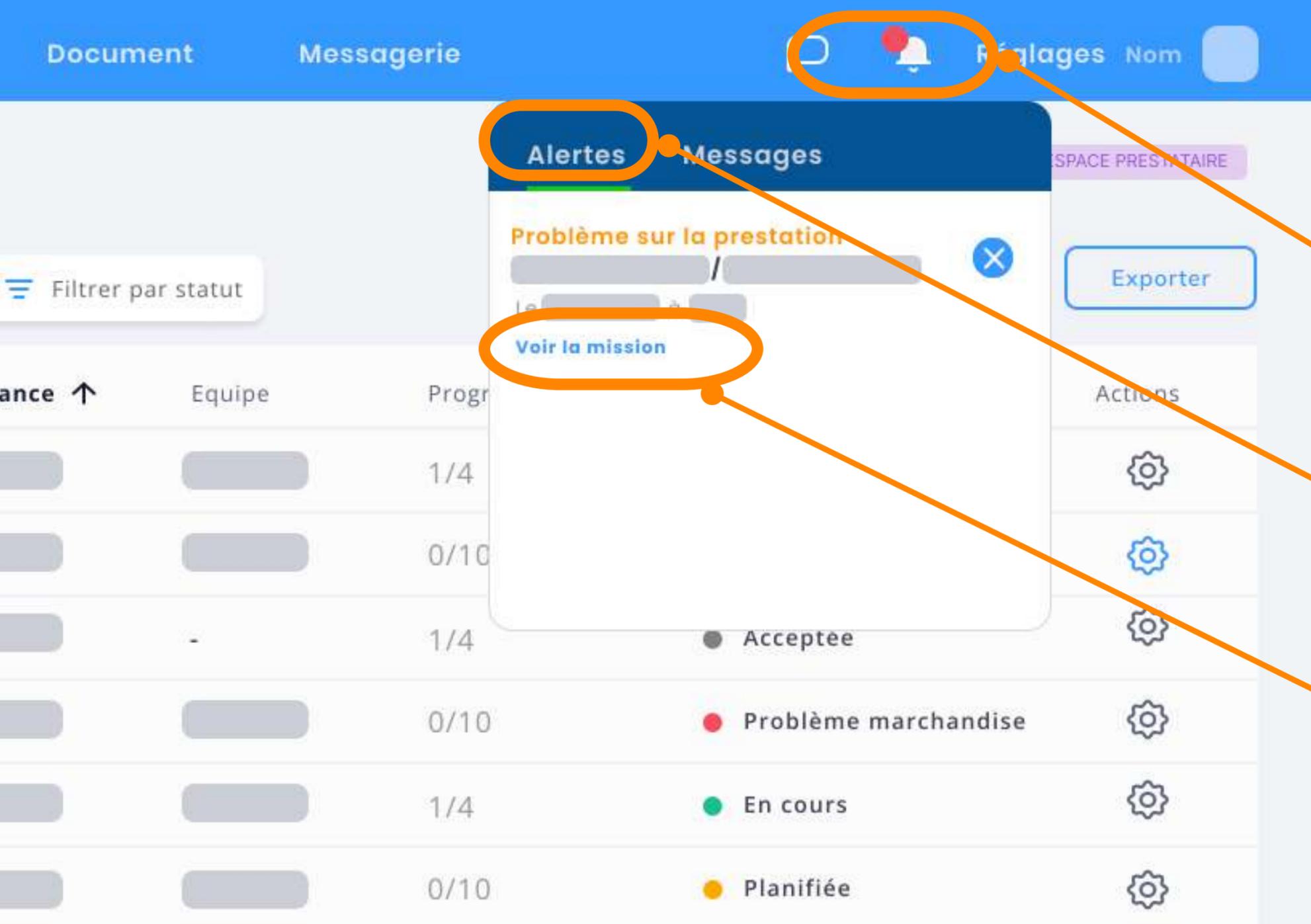
! Casse

Résolution

Envoi automatiquement vers le back-office pour action

Description du problème et lien vers les marchandises si besoin

Il est possible de prendre des photos pour mieux comprendre le problème



Centre de notification en back office

Votre centre d'information Alertes et messages reçus

Alerte sur les missions

Consultation de la mission qui requiert votre attention

Gestion des problèmes

Consultation du problème signalé par l'équipe terrain ou le responsable

Photo prise par l'équipe terrain montrant le problème

Trace de comment le problème a été résolu

Voir les problèmes de prestation [X]

Prestation **Pose sans raccordement**

Signalé le [] par []

Type de problème : Marchandise défectueuse

Référence	Article	Quantité	Refusé
12433094595940	Table à monter	9	9

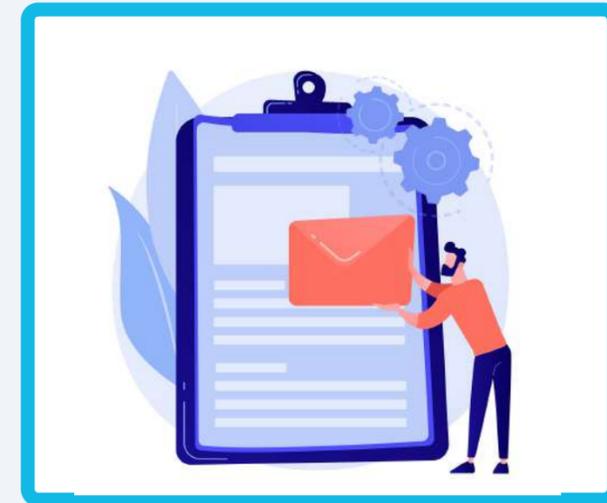
La pose du meuble nécessite un raccordement électrique non prévu

 photo1245464.jpg

[+Mentionner la résolution du problème](#)

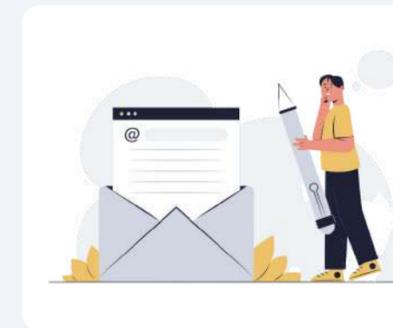
Décrire la résolution

[]



L'installation étant terminée, le responsable génère le rapport d'intervention incluant :

- Les problèmes et leurs résolutions
- Les photos Avant/après
- La signature du client



Votre client reçoit un email une fois précisant que les prestations sont terminées

Clôture des missions

Dans l'onglet Prestation

Consultation du problème signalé
par l'équipe terrain ou le
responsable

Photo prise par l'équipe terrain
montrant le problème

Proposition de résolution
Le prestataire peut lui aussi
proposer une résolution

Détail des observations

Prestation **Montage étagères** Confiée à []

Enregistrée le [] par [] [+ Modifier les informations](#)

La livraison doit se faire le matin uniquement
Les camions sont interdits l'après-midi

Problème signalé le []

Signalé le [] par []

Type de problème : Marchandise défectueuse

La pose du meuble nécessite un raccordement électrique non prévu

 [] .jpg

Décrire la résolution du problème

[Valider Résolution](#)

[Fermer](#)

Précisions complémentaires : Aliquam non arcu erat. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

Facturation des interventions



Vous utilisez l'option "Envoyer vers ANA pour facturer"



ANA récupère la commande pour lancer le processus de facturation

A venir

Les documents générés par DiwLi remontent dans votre ERP

Les documents générés par DiwLi peuvent déjà être téléchargé manuellement

Ce qui change pour Vous



Toutes vos interventions suivi dans un seul endroit



Les outils de planification et la gestion de la charge des équipes



L'appli mobile pour les équipes terrain

- Début/fin
- Photos et signature
- Gestion d'aléas



Génération automatique

- Document
- Envoi pour facturation à ANA



Ce qui ne change pas



Vos processus commerciaux :

- Devis,
- Commande,
- Facture

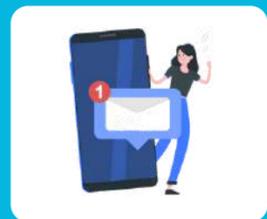
Pris en charge par ANA

Ce qui change pour Vos Clients



L'Information par mail sur :

- Intervenent(s)
- Dates d'intervention
- Réception complète des articles
- Fin d'intervention



La prise en compte rapide

- des problèmes et leurs résolutions
- des précisions sur l'avancement



La signature électronique de fin de travaux

Ce qui ne change pas

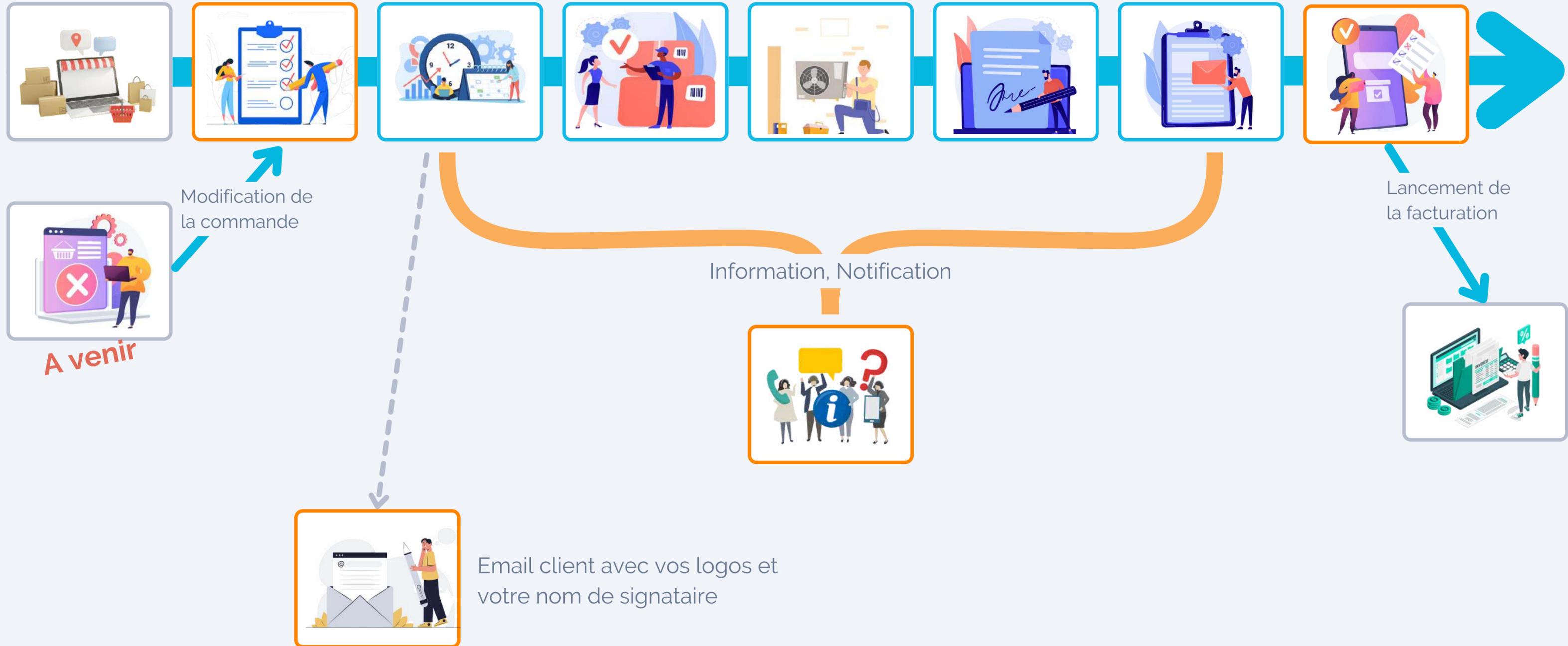


Vos produits, vos process de commercialisation, les services que vous proposez



Les documents transmis (facture, certificats, ...)

Vue simplifiée du processus





Se connecter à DiwLi en
environnement de démo



Passer par tous les
écrans présentés

test