



PLAYBOOK • MAINTENANCE & FACILITY

Tous vos contrats, un seul pilotage.

Facility management, maintenance multi-technique, services aux bâtiments et SAV

LE CONTEXTE

Une société de maintenance ou de facility management gère des dizaines de clients, des centaines de sites et plusieurs corps de métier : climatisation, électricité, plomberie, sécurité incendie, espaces verts, nettoyage. Chaque client a son contrat, ses engagements de délai et ses exigences de reporting. FlowTeck réunit tout dans un seul outil : tickets, maintenance préventive, techniciens, stock, budget par contrat et portail client.

COMPTES À CIBLER

- ✓ Sociétés de facility management et de services multi-techniques
- ✓ Entreprises de maintenance CVC, électricité, plomberie, ascenseurs
- ✓ Services techniques de groupes hôteliers, hôpitaux, banques, enseignes
- ✓ Gestionnaires immobiliers et syndics
- ✓ SAV de fabricants et distributeurs d'équipements

INTERLOCUTEURS

- ✓ Directeur général / Directeur d'exploitation
- ✓ Responsable de contrats et chargé d'affaires
- ✓ Responsable maintenance / services techniques
- ✓ Responsable planning et dispatch
- ✓ Directeur administratif et financier
- ✓ Responsable qualité

VISUEL DU SECTEUR

FT FlowTeck | MAINTENANCE & FACILITY

Tous vos contrats, un seul pilotage.

Curatif, préventif, techniciens et budget — réunis dans FlowTeck.

- Préventif automatisé
- SLA par contrat
- Portail client

flow-teck.com

FlowTeck Mobile App Interface:

- Intervention curative
- 4/5 conditions
- Diagnostic split mural
- Pression fluide R410A
- Nettoyage filtres
- Condensat bouché
- Signature du client
- Photos du terrain
- Faire signer le client

FlowTeck Web Dashboard:

- Délai contractuel : 4 h
- Opérations — Clients
- 186 Opérations
- 94 %
- 12
- 3
- Optimisation en cours
- Carte des failles

01

Multiplicité des sites et des contrats

Chaque client a ses règles, ses délais et ses interlocuteurs. Les équipes jonglent entre tableurs, e-mails et appels.

02

Préventif négligé au profit du curatif

Les urgences absorbent les équipes ; la maintenance préventive prévue au contrat glisse, puis provoque de nouvelles pannes.

03

Rentabilité des contrats inconnue

Temps passé, pièces consommées, déplacements : personne ne sait si un contrat gagne ou perd de l'argent.

04

Reporting client chronophage

Les rapports mensuels sont assemblés à la main, en retard, et ne convainquent pas le client.

CAS D'USAGE

1

Demande d'intervention curative

Situation — Une climatisation tombe en panne dans un hôtel client : le délai contractuel est de 4 heures.

AVEC FLOWTECK

- 1 Le client ou le gestionnaire crée le ticket ; le délai contractuel démarre.
- 2 Le dispatcher affecte le technicien de la bonne spécialité, disponible et proche.
- 3 Le technicien intervient avec l'historique de l'équipement, documente et fait signer le client.
- 4 Le ticket est clos ; le client voit le rapport sur son portail.

LE BÉNÉFICE

Des délais tenus et prouvés, un client informé sans avoir à appeler.

TICKETS

OPÉRATIONS

MOBILE

PORTAIL CLIENT

2

Maintenance préventive multi-sites

Situation — Des contrats incluant des visites mensuelles, trimestrielles ou annuelles par équipement.

AVEC FLOWTECK

- 1 Les plannings sont créés étape par étape : sites, points de contrôle, jours autorisés, fréquence.
- 2 La génération automatique répartit les passages sur la période.
- 3 Chaque occurrence devient une opération réelle affectée à un technicien.
- 4 Le taux de réalisation du préventif est suivi contrat par contrat.

LE BÉNÉFICE

Un préventif enfin tenu, donc moins de pannes et moins d'urgences.

PLANNING

POINTS DE CONTRÔLE

OPÉRATIONS

KPIS

3

Budget et rentabilité par contrat

Situation — Le contrat prévoit une enveloppe ; les travaux hors forfait doivent être justifiés et validés.

AVEC FLOWTECK

- 1 Chaque contrat est un portefeuille avec son budget.
- 2 Les états de besoin suivent le circuit brouillon → soumis → validé ou rejeté.
- 3 Le matériel consommé et le temps passé sont rattachés aux opérations.
- 4 Le budget consommé est visible ; l'export alimente la facturation.

LE BÉNÉFICE

Des travaux supplémentaires validés avant d'être faits, et une rentabilité visible.

PORTEFEUILLES

ÉTATS DE BESOIN

STOCK

EXPORT FACTURATION

4

Contrôle qualité des techniciens

Situation — La qualité varie d'un technicien à l'autre ; les retours clients arrivent trop tard.

AVEC FLOWTECK

- 1 Le manager évalue chaque formulaire exécuté : conforme, à revoir, non conforme.
- 2 Un formulaire insuffisant est rouvert et le technicien est notifié.
- 3 Les évaluations alimentent la performance par équipe et par technicien.
- 4 Les points faibles récurrents orientent la formation.

LE BÉNÉFICE

Une qualité homogène, mesurée avant que le client ne se plaigne.

ÉVALUATIONS QUALITÉ

PERFORMANCE ÉQUIPES

NOTIFICATIONS

IA & OBJETS CONNECTÉS



Les agents IA dans ce secteur

🕒 DISPONIBLE

Les agents IA notent chaque intervention, repèrent les rapports incomplets et les techniciens à accompagner. Ils proposent au technicien les causes probables et les gestes adaptés à partir de l'historique de l'équipement.



Objets connectés et actions automatiques

🔔 TRÈS PROCHAINEMENT

Sondes de température CVC et chambres froides — Dérive → intervention avant la panne et la perte de marchandise

Compteurs d'énergie et d'eau — Surconsommation ou fuite → ticket automatique

Capteurs d'ascenseurs et portes automatiques — Arrêt détecté → technicien d'astreinte affecté

Qualité de l'air — Seuil dépassé → contrôle des filtres planifié

MODULES À METTRE EN AVANT

- ✓ Tickets et opérations curatives
- ✓ Planning préventif avec génération automatique
- ✓ Points de contrôle, QR code et historique par équipement
- ✓ Équipes, spécialités et carte des techniciens
- ✓ Portefeuilles, budget et états de besoin
- ✓ Stock, demandes de matériel et achats
- ✓ Évaluations qualité et performance
- ✓ Portail Client, export et webhooks

INDICATEURS QUE LE CLIENT PILOTERA

- Délai d'intervention par contrat
- Taux de réalisation du préventif
- Opérations en retard sur SLA
- Budget consommé par portefeuille
- Taux de conformité des interventions
- Interventions par technicien et par spécialité

POURQUOI FLOWTECK

Multi-clients par nature

Portefeuilles, sites, contrats et règles par client : la plateforme est pensée pour les prestataires.

Le préventif automatisé

La génération de planning répartit les passages : plus besoin de reconstruire le calendrier chaque mois.

Le client pilote avec vous

Le portail Client donne de la transparence sans multiplier les comptes ni les e-mails.

❓ QUESTIONS DE DÉCOUVERTE

- 01 Combien de clients, de sites et de techniciens gérez-vous ?
- 02 Comment un client vous signale-t-il une panne aujourd'hui ?
- 03 Quel pourcentage du préventif contractuel est réellement réalisé ?
- 04 Savez-vous quels contrats sont rentables ?
- 05 Combien de temps faut-il pour produire le rapport mensuel d'un client ?
- 06 Comment validez-vous les travaux hors forfait avec vos clients ?

🗉 OBJECTIONS FRÉQUENTES

« Nous avons déjà un logiciel de planning. »

FlowTeck couvre toute la chaîne : de la demande à la preuve terrain, au contrôle qualité et au budget du contrat. Le planning n'en est qu'une étape.

« Nos clients ont leurs propres outils. »

Le portail Client fonctionne sans compte, et les webhooks permettent d'envoyer les événements vers les outils de vos clients.

« Le changement va perturber les équipes. »

Le déploiement commence par un contrat pilote. Les techniciens retrouvent sur mobile ce qu'ils font déjà, en plus simple.

PITCH SECTEUR (30 SECONDES)

« FlowTeck réunit tous vos contrats de maintenance dans une seule plateforme : demandes d'intervention, préventif planifié automatiquement, techniciens mobiles, stock, budget par contrat et contrôle qualité. Vos clients suivent leurs prestations sur un portail, et vous savez enfin quels contrats sont rentables. »



Premier e-mail

Objet : **Tous vos contrats de maintenance, un seul pilotage**

Bonjour [Prénom],

Entre les urgences des clients, le préventif contractuel et les rapports mensuels, les équipes de maintenance jonglent souvent entre tableurs, e-mails et appels.

FlowTeck centralise tickets, maintenance préventive, techniciens, stock et budget par contrat. Vos techniciens travaillent sur mobile, vos clients suivent leurs prestations sur un portail dédié, et vous mesurez la rentabilité de chaque contrat.

Puis-je vous montrer en 30 minutes le parcours complet d'une demande client, de l'appel au rapport signé ?

Bien cordialement,
[Signature]