



# Présentation

# Sommaire

- 01 Qui sommes nous ?
- 02 Déclarer un incident
- 03 Prendre en charge une demande d'intervention
- 04 Module complémentaire



# 01

Qui sommes-nous ?



# Hiitch, entreprise à mission

Une entreprise numérique responsable au service de l'amélioration de la qualité de vie dans l'espace de vie

1

Raison d'être

7

Engagements

3

Espaces de vie

# Contribuer à l'amélioration de la qualité de vie dans l'Habitat personnel et professionnel à partir de solutions numériques responsables

1. Positionner **l'utilisateur au cœur** de nos services,
2. Utiliser une approche technologique à **faible consommation électrique**,
3. Limiter **la pollution radiophonique** dans l'habitat,
4. Contribuer à la **réduction de l'obsolescence matérielle** programmée,
5. S'appuyer sur un parc technologique existant **accessible à tous**,
6. Développer des **usages raisonnés des données** et services,
7. Engagement environnemental et sociétal, social



Privé



Professionnel



Loisirs

## Notre question ?

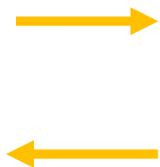
---



Pourquoi **encore** installer du matériel ou **télécharger** une application pour connecter l'habitat à du service et digitaliser une relation usager ?



# Notre autocollant concilie ...



1. Les données  
« Patrimoine »  
intelligentes  
(type de pièces,  
équipements, BIM,  
...)



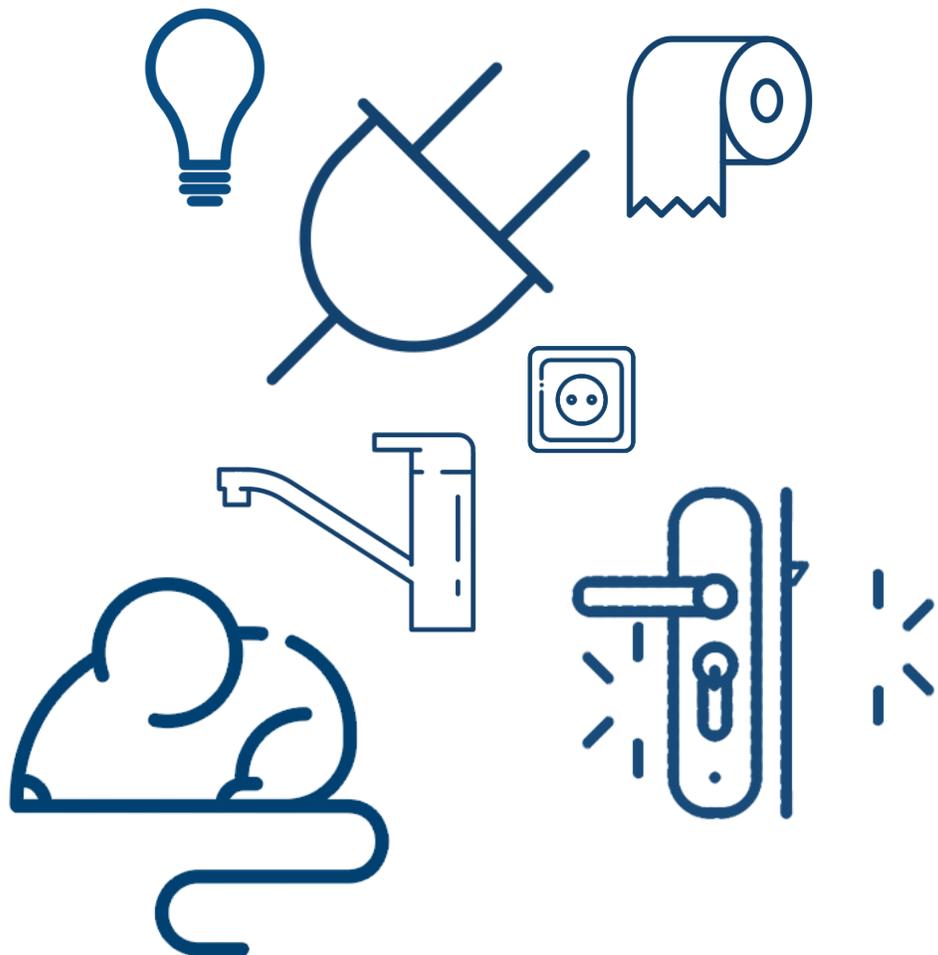
2. Les processus  
métiers à respecter

3. Les usages digitaux attendus :

- accès simplifié et guidé pour déclarer un dysfonctionnement dans l'espace de travail
- conciergerie
- consignes
- localisation
- ...

# Notre approche des parcours

- Précis et simple, à partir de pictos, avec un minimum de saisie, avec un usage limité de formulaires ...



hütch

INCIDENT MOBILE

< retour

Wayne Enterprises, Wayne tower, Sanitaires A

Choix de l'équipement

Miroir	Lavabo
Éclairage spots	Distributeur de savon
Distributeur de papier toilette	Distributeur Gel Hydro

hütch

INCIDENT MOBILE

< retour

Wayne Enterprises, Wayne tower, Sanitaires A

Déclaration d'incident technique

Support dégradé	Support cassé
Interrupteur ne fonctionne plus	Ampoule cassée

hütch

Où voulez vous vous rendre ?

Salle de réunion 8p

# Digitaliser facilement les services utiles pour l'habitat ?

Peu importe le patrimoine immobilier pour Hiitch > Coller ! C'est connecter ●●●

## Qualifier un incident dans l'espace de vie

Un service vu comme basique et essentiel pour l'utilisateur

## Déployer une infrastructure spécifique ?

Infrastructure physique complexe à installer  
Alimentation électrique supplémentaire  
Maintenance matérielle

## Utiliser une application à télécharger ?

Gestion du parc des smartphones et des versions  
Complexité d'installation  
Gestion de la sécurité des données

## Pour quels coûts de services ?

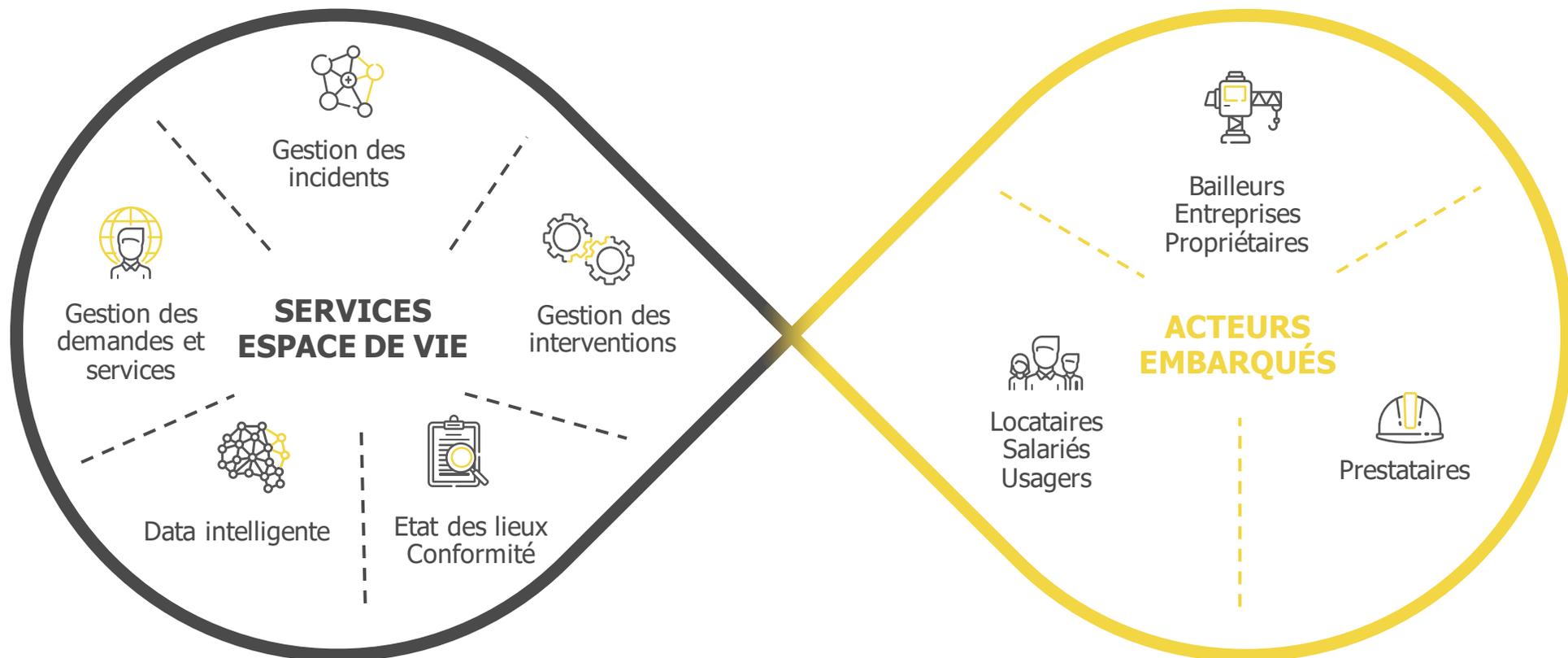
Un service à l'usage permettant une maîtrise économique.

## Quelle évolutivité ? Quelle interopérabilité ?

Une gestion de la pérennité du service en dehors de toute contrainte d'obsolescence matérielle

# Une offre de bout en bout

Maximiser l'efficacité opérationnelle pour délivrer un service simple d'usage et d'accès



# Notre offre



Ce module permet de facilement déclarer des incidents constatés soit par l'utilisateur, soit par le gestionnaire de site

Ce module permet de gérer facilement la captation de toutes les demandes administratives et d'en assurer le suivi.



Ce module permet la réalisation des états des lieux, des visites techniques et/ou lors d'un changement de locataire.



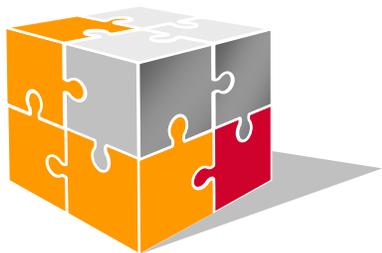
Ce module permet d'interroger facilement la donnée collectée et de générer une connaissance utile à la gestion et à la prévention d'incidents.



Ce module permet la gestion complète de la relation client. De la gestion des services à la souscription de contrat.

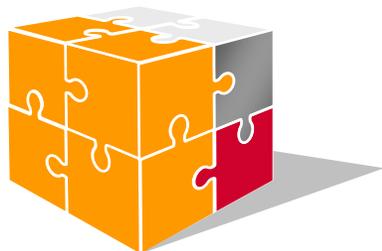
# Notre approche Plug & Play

## PARCOURS



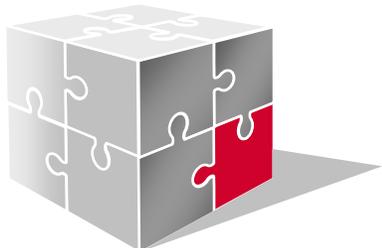
- Incident domestique
- Incident commun
- Demande administrative
- Parcours de vente
- Souscription assurance
- Services à la personne
- Enquêtes
- Etat des lieux / Visites techniques

## INTEGRATION TECHNOLOGIQUE



- Intégration avec un CRM
- Intégration aux ERP Aareon / Sopra
- Intégration aux extranets

## USAGES DATA



- Connaissance du patrimoine
- Reporting intelligent
- Analyse prédictive

Une arborescence de **parcours opérationnels disponibles** dès la mise en œuvre des services.  
Un temps de déploiement **efficace et maîtrisé**.

# Vous êtes gestionnaire de sites

Responsable d'une patrimoine conséquent ?

- **Configurez facilement la connexion à vos services :**

- └ À partir d'un plan ?
- └ Via import de données patrimoine ?

- **Via notre outil Hiitch Map, vous positionnez vos autocollants intelligents et vous générez les documents à coller pour vos équipes terrains**



# Notre solution ?

- Nous avons développé un sticker intelligent permettant de connecter facilement des parcours guidés désignés par nos experts métiers.
  - └ Notre approche Plug & Play permet un démarrage rapide et sans effort.



# 02

## Déclarer un incident



# Les problèmes à résoudre lors de la déclaration d'un incident

Comprendre et qualifier un incident au téléphone avec le locataire → **difficile, chronophage, coûteux**

**Incident mal qualifié** → déplacements sur site des équipes + coûts supplémentaires facturés par le prestataire

**Incident mal qualifié** → intervention tardive = locataire mécontent



Difficile de contrôler et de mesurer la **durée d'intervention** du prestataire

Difficile de **mesurer la qualité** d'intervention

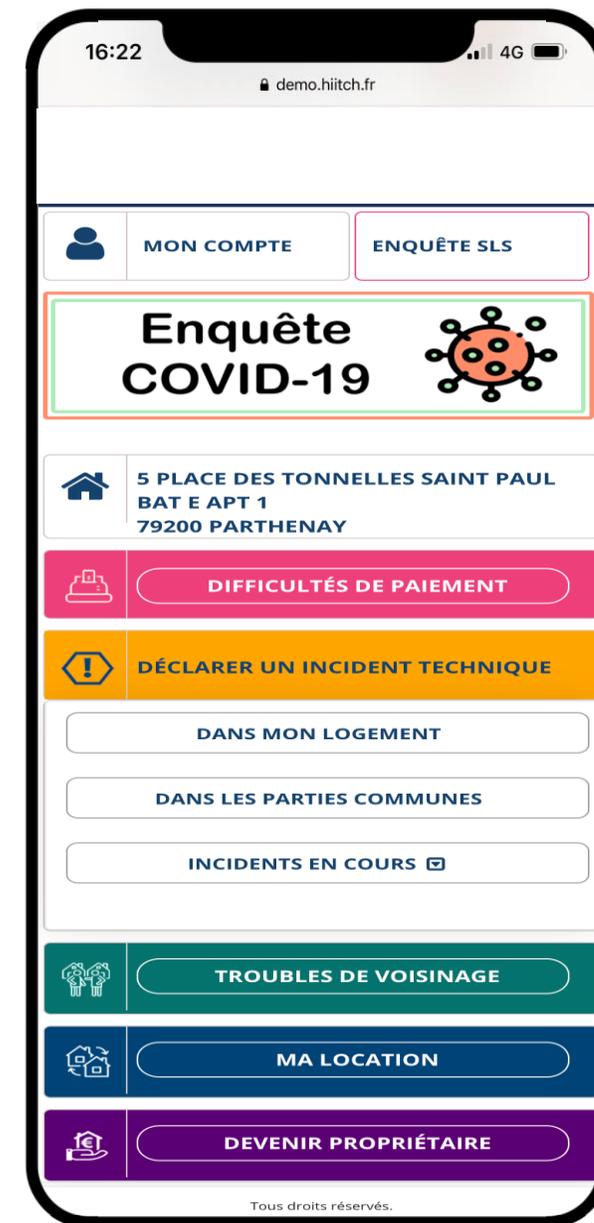
Difficile de rapprocher le Bon de Travaux de l'incident → **impact sur la facturation**

Difficile **d'automatiser les demandes** d'interventions et de centraliser les réponses

.1



Après le flash par l'utilisateur, il accède au portail de services



.2



Il sélectionne la pièce où s'est déclaré l'incident



.3



Choix de la famille  
d'incident



# .4



Détails de l'incident jusqu'à 5 niveaux de profondeur



.5



Ajout de médias



.6



L'utilisateur indique ses disponibilités (Paramétrable par le bailleur en fonction du délai d'intervention de ses prestataires et des contrats cadres)

16:22 demo.hiitch.fr 4G

RETOUR

MON ESPACE LOCATAIRE  
**Déclaration d'incident technique**

**Saisissez vos disponibilités**

Lundi	JOURNÉE
Mardi	À DÉFINIR
Mercredi	À DÉFINIR
Jeudi	À DÉFINIR
Vendredi	À DÉFINIR

RETOUR VALIDER

Réclamation



# 03

Prendre en charge une  
demande d'intervention



# Gestion de l'activité pour le back office

L'application attribue automatiquement l'incident au bon gestionnaire en fonction de sa localisation et de sa typologie (choix manuel possible pour le gestionnaire)



ADHÉRENCI	ADRESSE	TYPE	ZONE	NOM LOCATAIRE	NR INCIDENTS
07020201180001	1 RUE ALPHONSE THOMAS 1 RUE ALPHONSE THOMAS BOIS Bard	Plomberie	Paris	4823	0
07020201180002	1 RUE BALCHAMP 1 RUE BALCHAMP APP 1A, 1 75008 Boulogne	Plomberie	La Roche 1		0
07020201180003	1 RUE BALCHAMP 1 RUE BALCHAMP APP 1A, 1 75008 Boulogne	Plomberie	La Roche 1		0
07020201180004	1 RUE BLANCHE ALBINE 1 RUE BLANCHE ALBINE BOIS Bard	Plomberie	Paris	4824	0
07020201180005	1 RUE CHARLES VILRAC 1 RUE CHARLES VILRAC BOIS Bard	Plomberie	Paris	4824	0
07020201180006	1 RUE DES CARABELLES 1 RUE DES CARABELLES LA BEAUNE 1 A.B. APP 1 17000 Vergennes	Plomberie	La Roche 1	3840	0
07020201180007	1 RUE DES CARABELLES 1 RUE DES CARABELLES LA BEAUNE 1 A.B. APP 10 17000 Vergennes	Plomberie	La Roche 1	3874	0
07020201180008	1 RUE DES CARABELLES 1 RUE DES CARABELLES LA BEAUNE 1 A.B. APP 11 17000 Vergennes	Plomberie	La Roche 1	3880	0
07020201180009	1 RUE DES CARABELLES 1 RUE DES CARABELLES LA BEAUNE 1 A.B. APP 12 17000 Vergennes	Plomberie	La Roche 1	3879	0
07020201180010	1 RUE DES CARABELLES 1 RUE DES CARABELLES LA BEAUNE 1 A.B. APP 13 17000 Vergennes	Plomberie	La Roche 1	4100	0

A chaque étape du processus de gestion de l'incident, un SMS peut être envoyé au locataire pour le tenir informé.



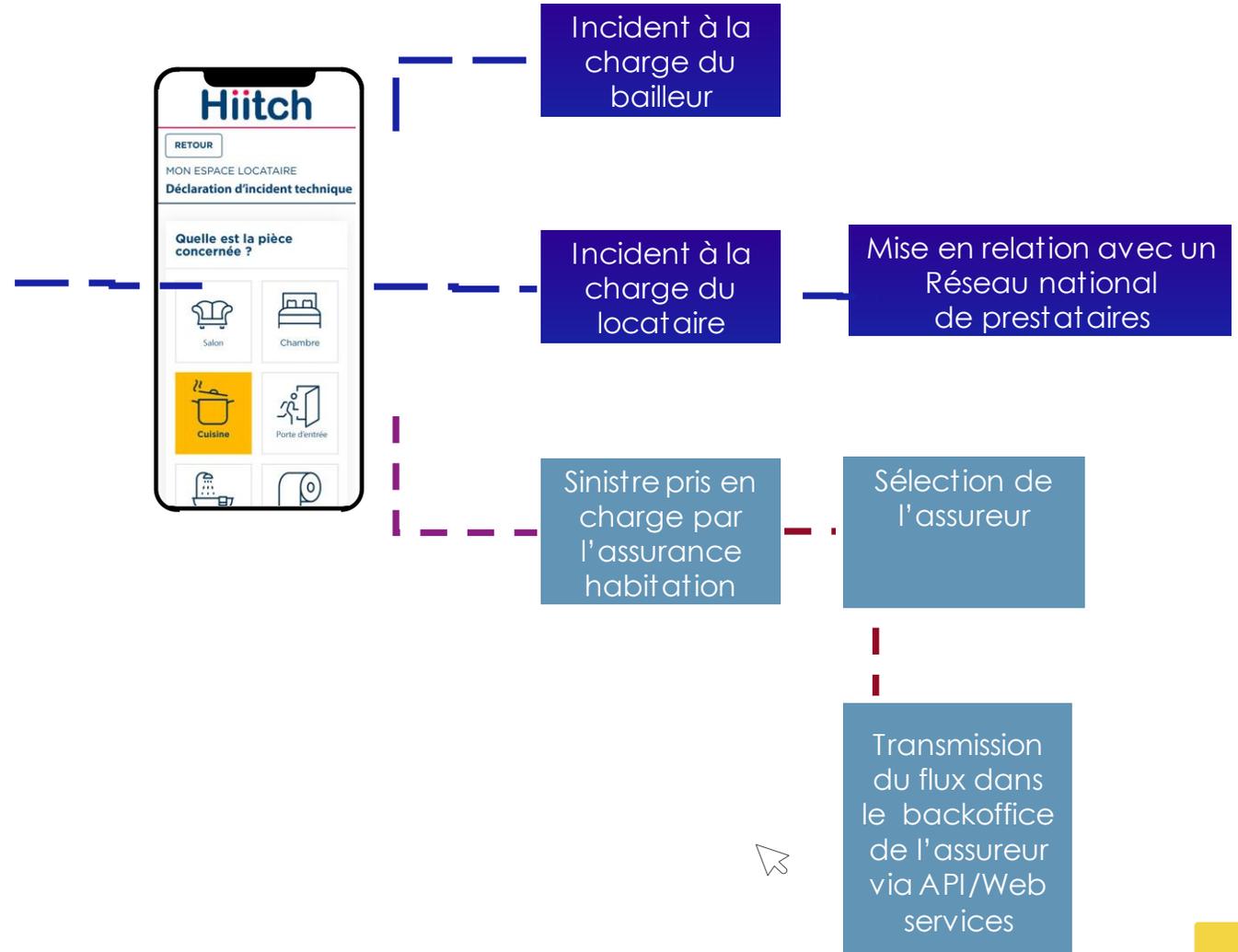
En fonction de vos processus internes Hiitch peut automatiser l'exécution de tâches ( Envoi de BT, génération de document ...)



Hiitch présélectionne selon les cas automatiquement les fournisseurs pouvant intervenir sur l'incident

# Traitement assisté de la prise en charge

A l'issue du processus de qualification de l'incident, nos algorithmes vont déterminer la responsabilité de la prise en charge de l'intervention.



# 1



La création d'un Bon de Travaux depuis le back-office Hiitch ou le S.I du bailleur, génère automatiquement une intervention accessible depuis le sticker professionnel du logement.

 **Incident: 1334-275991**  
Créé le 05/09/2019 17:45

---

**Patrimoine :** 07010002060001  
**Adresse :** 23 RUE DES CHÊNES, 79000 NIORT

**Contact(s):**  
Mail-1: francoise.mart11963@gmail.com  
Tél-1: 0680980345  
Mail-2:  
Tél-2:

---

**Incident**

Thème: **Intervention technique**  
Famille: **Plomberie / Chauffage**  
Motifs: **fuite canalisations intérieures du logement**

**Infos plus:**  
Plomberie - Tuyauterie et canalisation - Tuyau d'évacuation - PVC

**Disponibilité client:**

Le 10/09/2019 De 09:00 à 19:00  
Le 11/09/2019 De 09:00 à 19:00  
Le 12/09/2019 De 14:00 à 19:00  
Le 13/09/2019 De 09:00 à 13:00

---

**Documents joints**

1 sur 2

# .2



Le prestataire active le service en  
approchant son smartphone de Hiitch

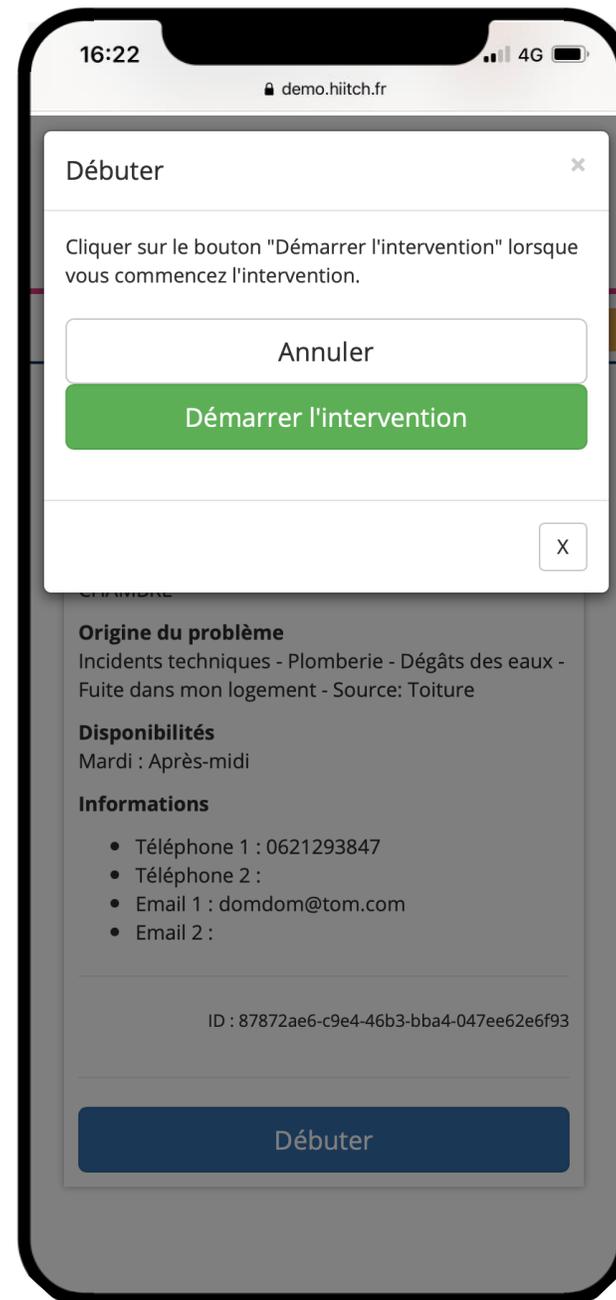
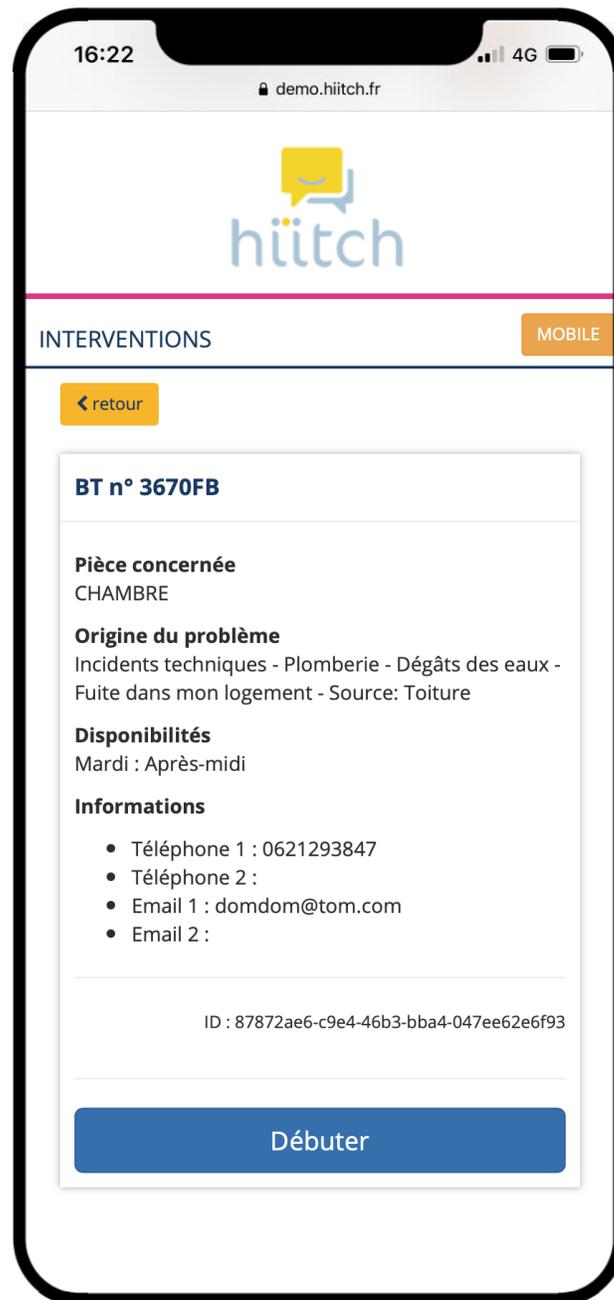


# .3



Le prestataire informe de la prise en charge de l'intervention en entrant dans le logement

Si plusieurs interventions sont planifiées dans le logement, il sélectionne celle le concernant.)



# .4



L'intervention terminée, le professionnel signe et fait signer le quitus au locataire directement sur l'écran de son smartphone.

OU

Il planifie un nouveau rendez-vous avec le locataire pour finaliser les travaux



INTERVENTIONS MOBILE

[< retour](#)

**Date de début : 19/04/2021 14H30**

L'intervention est maintenant commencée, merci de cliquer sur le bouton "Terminer l'intervention" à la fin ce celle-ci.  
À tout à l'heure

Si l'intervention doit reprendre un autre jour, merci de cliquer sur reporter l'intervention.

[Reporter l'intervention](#)

[Terminer l'intervention](#)



INTERVENTIONS MOBILE

[< retour](#)

**Signature du locataire**

Si le locataire n'est pas présent pour signer, cliquer sur terminer

**Nom du locataire**

**Signature du locataire dans le cadre**



[Recommencer la signature](#)

[Enregistrer](#)



INTERVENTIONS MOBILE

[< retour](#)

**BT n° 3670FB**

**Pièce concernée**  
CHAMBRE

**Origine du problème**  
Incidents techniques - Plomberie - Dégâts des eaux - Fuite dans mon logement - Source: Toiture

**Disponibilités**  
Mardi : Après-midi

**Informations**

- Téléphone 1 : 0621293847
- Téléphone 2 :
- Email 1 : domdom@tom.com
- Email 2 :

**Date de début** ID : 87872ae6-c9e4-46b3-bba4-047ee62e6f93  
19/04/2021 14H30

**Date de fin de l'intervention**  
19/04/2021 14H34



# .5



Un fichier PDF récapitulatif de l'intervention est généré et automatiquement envoyé vers le S.I du bailleur, intégré à une affaire dans un CRM ou dans une GED.

Un email contenant un lien pour déposer la facture liée à l'intervention est automatiquement envoyé au professionnel.

**Incident: 1334-275991**  
Créé le 05/09/2019 17:45

Patrimoine : 07010002060001  
Adresse : 23 RUE DES CHÊNES, 79000 NIORT

Contact(s):  
Mail-1: francoise.mart11963@gmail.com  
Tél-1: 0680960345  
Mail-2:  
Tél-2:

**Incident**  
Thème: Intervention technique  
Famille: Plomberie / Chauffage  
Motifs: fuite canalisations intérieures du logement

**Infos plus:**  
Plomberie - Tuyauterie et canalisation - Tuyau d'évacuation - PVC

**Disponibilité client:**  
Le 10/09/2019 De 09:00 à 19:00  
Le 11/09/2019 De 09:00 à 19:00  
Le 12/09/2019 De 14:00 à 19:00  
Le 13/09/2019 De 09:00 à 13:00

**Documents joints**



1 sur 2

**Incident: 1334-275991**  
Créé le 05/09/2019 17:45

**Intervention**  
Entreprise : SNC BERTON FILS  
Intervenu le : 05/09/2019 17:49  
Durée de l'intervention : 4 minutes

**Signature du professionnel**



**Signature du locataire ou son représentant**



2 sur 2

**Incident: 1334-275991**  
Créé le 05/09/2019 17:45

**Intervention**  
Entreprise : SNC BERTON FILS  
Intervenu le : 05/09/2019 17:49  
Durée de l'intervention : 4 minutes

**Signature du professionnel**



**Signature du locataire ou son représentant**



# .6



Une fois la résolution de l'incident terminée, le locataire est invité à évaluer la prestation du fournisseur.



# Reporting

- Hiitch produit des Dashboards pour le reporting et l'historique des incidents intervenus dans les logements (Par famille d'incidents, par prestataire, par équipe de gestion...) .
- Des indicateurs prédictifs qui permettent de diagnostiquer l'évolution future des incidents .



# 04

## Module de commercialisation



# Hiitch Services

## Proposition de modules complémentaires

### ●●● Module en cours de développement – gestion des offres immobilières

- └ Mise en relation entre locataire et propriétaire,
- └ Géolocalisation des offres pour solliciter les prospects à proximité,
- └ Abonnement à des fils d'actualité.

Les ordures ménagères sont compris dans les charges.

Accueil > Louer

### Louer une maison T4 à La Mothe-Saint-Heray

Maison 4 pièces de 77,70 m<sup>2</sup> avec garage et jardin  
Ref: WA860201985B  
LA MOTHE-SAINT-HERAY  
[VOIR SUR LA CARTE](#)

**457,55 € c.c / mois**  
Dont 24,15€ de charges  
Sans frais d'agence  
[NOUS CONTACTER](#)

[Télécharger la fiche complète](#)  
[Imprimer la fiche complète](#)  
Partager:  

**Tous les détails sur cette maison T4 à La Mothe-Saint-Heray**

Maison à étage de type 4 se composant au RDC d'une cuisine fermée et d'un salon/séjour. À l'étage, vous trouverez trois chambres, un WC et une salle de bains. Garage avec accès direct par le logement et un jardin. La maison est située à proximité des commerces, hôpital et garage. Un contrat d'entretien robinetterie ainsi que les ordures ménagères sont compris dans les charges.

**Les caractéristiques du bien**

77,70 m<sup>2</sup>  Garage  T4  Cave  Parking 

# A votre écoute

---

## ●●● Vos contacts



- **CEO**

- Patrick CATURLA
- T. 06 70 01 71 89
- pcaturla@hiitch.fr



- **Directeur des opérations**

- Benoît SURAUD
- T. 06 88 48 53 20
- bsuraud@hiitch.fr



Merci

---