

Solution numérique



👤	Hiitch STARTUP
🏠	14, avenue de l'Opéra, 75001 Paris
🌐	hiitch.fr
📄	RCS Paris 892 317 488
👤	Mme Marine Caturla
👉	Responsable des offres
✉️	contact@hiitch.fr

Hiitch est une solution numérique responsable au service de l'amélioration de la qualité de vie dans l'habitat.

Outil de gestion des incidents et analyse prédictive

Présentation

Hiitch est un outil de gestion qui s'appuie sur un sticker intelligent développé par la société et permettant de connecter facilement des parcours guidés, désignés par ses experts métiers, pour une démarche opérationnelle sur mesure.

L'approche Plug & Play permet un démarrage rapide et sans effort : pas de matériel à installer dans les locaux ni d'application à télécharger pour l'utilisateur.

L'usage est ainsi simplifié pour le locataire : il n'a qu'à scanner le sticker avec son téléphone.

4 modules principaux composent l'outil :

- Hiitch Incident.
- Hiitch Data.
- Hiitch Check.
- Hiitch Services.




HIITCH INCIDENT

HIITCH INCIDENT
Module de déclaration des incidents (par le locataire ou le bailleur), gestion administrative et suivi




HIITCH DATA

HIITCH DATA
Module de génération de connaissance utile à la gestion et la prévention des incidents



HIITCH CHECK

HIITCH CHECK
Module de réalisation d'états des lieux, visites techniques et changements de locataires



HIITCH SERVICES

HIITCH SERVICES
Module de gestion complète de la relation client : souscription de contrats, services...

Fonctionnement

Déclaration et qualification d'un incident technique en 5 clics

1. L'utilisateur scanne le sticker intelligent et accède au portail de services.
2. Il sélectionne la pièce où s'est déclaré l'incident.
3. Il choisit la famille d'incident (plomberie, serrurerie, chauffage...).
4. Il qualifie précisément l'incident sans jamais rien devoir écrire, en répondant aux questions complémentaires (l'arbre de décision est très ciblé pour permettre la qualification la plus précise possible, jusqu'à 5 niveaux de profondeur).
Il est possible d'ajouter des médias, comme des photos de l'incident par exemple.

5. L'utilisateur indique ses disponibilités pour programmer l'intervention (module paramétrable par le bailleur en fonction du délai d'intervention de ses prestataires et des contrats cadres).

Détermination automatique de la responsabilité locative

1. L'application attribue automatiquement l'incident au bon gestionnaire en fonction de sa localisation et de sa typologie (choix manuel possible pour le gestionnaire).
2. En fonction des processus internes, Hiitch peut automatiser l'exécution de tâches (envoi de bon de travaux [BT], génération de document...).
3. Le traitement de la prise en charge est totalement assisté : les algorithmes vont déterminer la responsabilité de la prise en charge de l'intervention (incident à la charge du bailleur, du locataire ou bien de l'assureur).
4. Hiitch présélectionne selon les cas automatiquement les fournisseurs pouvant intervenir sur l'incident.
5. À chaque étape du processus de gestion de l'incident, un SMS peut être envoyé au locataire pour le tenir informé

Intervention du prestataire pour résolution de l'incident

1. Le prestataire active le service en approchant son smartphone du sticker.
2. La création d'un bon de travaux (BT), depuis le back-office Hiitch ou le système informatique (SI) du bailleur, génère automatiquement une intervention accessible depuis le sticker professionnel du logement.
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.
5. Un fichier PDF récapitulatif de l'intervention est généré et automatiquement envoyé vers le SI 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.
6. Une fois la résolution de l'incident terminée, le locataire est invité à évaluer la prestation du fournisseur.

Usages

8 parcours opérationnels préconfigurés :

- Incident domestique.
- Incident commun.
- Demande administrative.
- Parcours de vente.
- Souscription assurance.
- Services à la personne.
- Campagnes d'enquêtes.
- État des lieux / visites techniques.

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

Avantages clients

- Intégration aux outils CRM, ERP et extranets.
- Reporting intelligent et analyse prédictive.
- Arbres décisionnels pour qualifier précisément la demande.
- Traitement assisté de la prise en charge selon la responsabilité (bailleur, locataire ou assureur).
- Solution adaptée aux parties communes et dans le logement.

Intégration technologique

La solution Hiitch peut être intégrée aux outils de gestion existants :

- Avec un outil CRM.
- Avec les ERP Aareon/Sopra.
- Avec un extranet.

Pour en savoir plus :

Téléchargez la documentation.

[Voir la documentation](#)