

Carl Software digitalise les demandes de services

le 15 février 2018 - Séverine RENARD - RhôneDR

Le spécialiste des logiciels de gestion de maintenance et d'asset management lance une nouvelle application. Cette offre innovante préfigure un modèle différent de sollicitation des services techniques.

Depuis plus de trente ans, Carl Software est un expert reconnu dans l'édition de logiciels dédiés à la



maintenances, à la gestion technique du patrimoine et à l'asset management. Autour de son logiciel phare Carl Source, l'éditeur lyonnais a verticalisé son offre pour proposer des déclinaisons adaptées à chaque secteur d'activité. « Nous avons des spécificités pour répondre aux besoins des acteurs de la santé, de l'industrie, du transport, de l'immobilier et des collectivités. Grâce à nos solutions, nos clients gèrent leurs bâtiments, leurs lignes de production, leurs matériels roulants, leurs réseaux d'assainissement ou d'eau... », résume Laurent Truscello, responsable produits de Carl Software.

Aujourd'hui leader européen, Carl Software devrait enregistrer en 2017 un chiffre d'affaires compris entre 14 et 15 M€. « Nous avons bouclé notre exercice 2016 sur un chiffre d'affaires de 13,2 M€. Nous réalisons 15 % de notre activité à l'export grâce à nos filiales en Belgique, en Espagne et en Italie, et nos réseaux de distribution dans les autres pays européens.

L'entreprise, toujours détenue et dirigée par son pdg-fondateur Eric Bonnet, emploie 140 personnes », fait savoir Laurent Truscello. Carl Software, qui compte environ 600 clients, travaille aussi bien avec des grands groupes que des PME. APRR, l'aéroport Lyon-Saint Exupéry, Lindt, la SNCF, la Ville de Nantes, Décathlon, Saur sont quelques-unes de ses références. « Nos clients apprécient la modularité de nos produits, mais aussi leur mobilité car nous avons développé des applications pour smartphone et tablette », souligne le responsable produits.

Pour conserver sa place de numéro un et anticiper les évolutions du marché, Carl Software vient de lancer une nouvelle application connectée de demandes de services. La solution Carl Flash, résolument tournée vers les demandeurs-utilisateurs, se distingue par sa nouvelle approche de signalement d'un problème. « Notre outil a été pensé pour les utilisateurs d'un bien, d'un équipement ou d'un espace public et leur permet de solliciter très simplement les services techniques en charge de la maintenance ou de l'exploitation, grâce à leur smartphone, pour indiquer une panne ou un

dysfonctionnement », explique Laurent Truscello, qui ajoute que le graphisme et l'ergonomie ont été particulièrement travaillés pour rendre cette web apps simple d'utilisation. « Des collectivités, des gestionnaires de bâtiment et des acteurs du retail sont intéressés pour leurs occupants. À terme, tous les citoyens pourraient être concernés pour signaler le dysfonctionnement d'un candélabre dans la rue ou d'une lumière dans une chambre d'hôpital ».

Carl Flash en pratique

Un utilisateur qui constate un problème, une fuite d'eau dans les toilettes ou un volet roulant en panne par exemple émet un signalement, via Carl Flash, aux services techniques. La solution permet de géolocaliser le lieu, choisir l'équipement à réparer, joindre une photo, décrire le problème... L'utilisateur peut même relancer une demande d'intervention et être informé de la fin des travaux. Et un onglet « Moi aussi » évite plusieurs sollicitations pour un même problème, tout en prenant en compte la réclamation et l'urgence. Pour les services techniques, cette digitalisation des demandes améliore la réactivité et la traçabilité des interventions.

Séverine RENARD
Journaliste

jbtprhonealpes
@BtpJournal

Logiciel de GMAO CARL Source

Profitez d'une GMAO adaptée à votre secteur d'activité

Industrie

Logiciel de GMAO pour l'industrie agroalimentaire, pharmaceutique, aéronautique, automobile...

[CARL Source Factory](#)

Immobilier

Logiciel de Gestion technique du patrimoine immobilier, des infrastructures et réseaux des entreprises du secteur tertiaire.

[CARL Source Facility](#)

Santé

Logiciel de GMAO pour le secteur de la santé et la gestion des équipements biomédicaux.

[CARL Source Santé](#)

Transport

Logiciel de GMAO pour le Transport et les flottes de véhicules : métros, bus, tramways, engins, camions...

[CARL Source Transport](#)

Collectivités et Administrations

GMAO et GTP pour les collectivités territoriales et administrations.

[CARL Source City](#)

Paroles d'experts
en GMAO

FAQ
Nos réponses à vos questions
les plus fréquentes sur la GMAO

Success Stories

Découvrez les témoignages des utilisateurs de nos logiciels de GMAO

Renault Trucks



[Découvrir la Success Story](#)

Les îles Paul Ricard



[Découvrir la Success Story](#)

ArcelorMittal SSC



[Découvrir la Success Story](#)

Vous souhaitez plus de renseignements sur nos solutions de GMAO ?

[Demander une documentation](#)



www.carl-berger-levrault.fr