

UDRIVE

FAQ

Sommaire

1 PREMIERS PAS	5
1.1 Qu'est-ce que la solution UDRIVE et comment fonctionne-t-elle ?	5
1.2 De quoi ai-je besoin pour utiliser UDRIVE ?	6
1.3 Quels sont les compteurs compatibles avec la solution UDRIVE ?	6
1.4 Puis-je utiliser UDRIVE sur iOS ?	7
2 COMPTE ET SÉCURITÉ	7
2.1 Pourquoi dois-je configurer un code PIN ?	7
2.2 J'ai oublié mon code PIN. Que dois-je faire ?	8
2.3 Je veux changer de code PIN. Que dois-je faire ?	8
2.4 Que dois-je faire si je perds l'appareil contenant mes relevés ?	9
2.5 Comment modifier mon mot de passe ?	9
2.6 J'ai oublié mon mot de passe. Que dois-je faire ?	10
2.7 Comment changer d'entreprise dans UDRIVE ?	11
3 TOURNÉES DE RELÈVE	12
3.1 Qu'est-ce qu'une tournée programmée ?	12
3.2 Qu'est-ce qu'une tournée libre ?	13
3.3 Quelle est la différence entre une tournée libre et une tournée programmée ?	14
3.4 Comment reprendre une tournée après une interruption ?	14
3.5 Puis-je attribuer ou réattribuer une tournée qui a déjà commencé ?	15
3.5.1 Etape 1 : Désattribuer une tournée	16

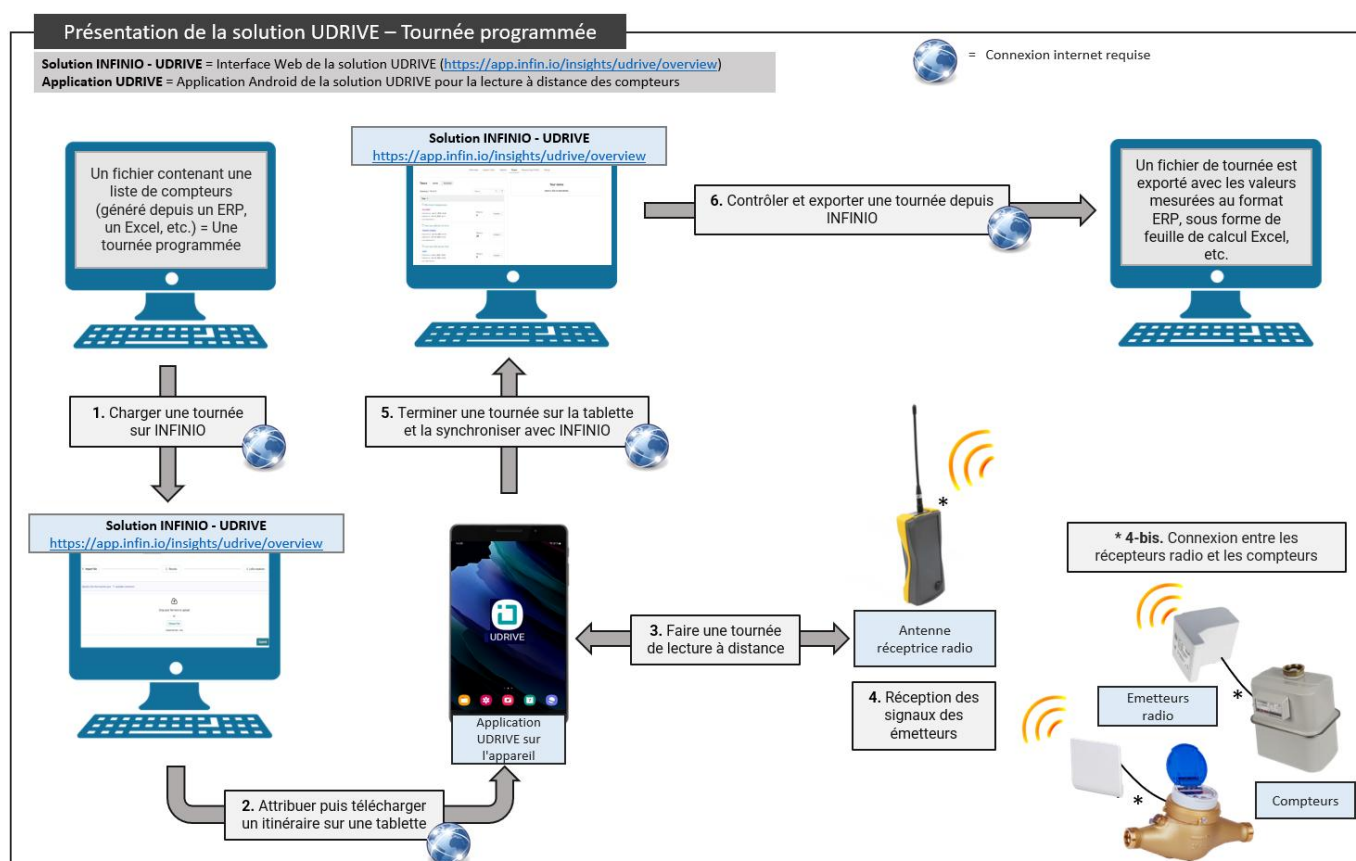
3.5.2 Etape 2 : Réattribuer la tournée	17
3.6 Que faire si je supprime une tournée par erreur ?	18
3.7 J'ai des appareils LoRa. Comment puis-je les inclure dans une tournée programmée ?	18
3.8 Comment effectuer un relevé manuel ou corriger manuellement un index dans UDRIVE et INFINIO ?	18
3.9 Comment je peux modifier la localisation de mes compteurs dans l'application UDRIVE ?	20
3.10 Comment exporter certaines données d'une tournée (durée de vie de la batterie, alarmes, etc.) ?	21
4 INTÉGRATION AVEC VOTRE ERP	22
4.1 Comment importer les compteurs de mon ERP dans UDRIVE ?	22
4.2 Que dois-je faire si je change de système ERP ?	23
4.3 Je n'ai pas d'ERP, comment puis-je effectuer une tournée programmée ?	23
4.4 Comment interagir avec mon système ERP spécifique ? Comment changer mon convertisseur pour supporter d'autres formats ?	24
4.5 Comment envoyer mes tournées directement par e-mail depuis UDRIVE ?	25
5 DONNÉES DES COMPTEURS ET DÉCHIFFREMENT	26
5.1 Qu'est-ce que le volume de stockage ?	26
5.2 Qu'en est-il de la clé de chiffrement ?	27
5.2.1 Pourquoi avons-nous besoin de clés pour lire les données des compteurs ?	27
5.2.2 Comment puis-je charger une clé appartenant à un fabricant spécifique ?	27
5.2.3 Comment puis-je importer les clés qui appartiennent à des compteurs spécifiques ?	27
5.3 Comment déchiffrer les relevés de compteurs dans UDRIVE ?	28
5.3.1 Méthode de déchiffrement automatique (par défaut, avec internet)	28
5.3.2 Méthode de déchiffrement manuelle pour tous les compteurs (avec internet)	29
5.3.3 Méthode de déchiffrement manuelle pour un compteur spécifique	29

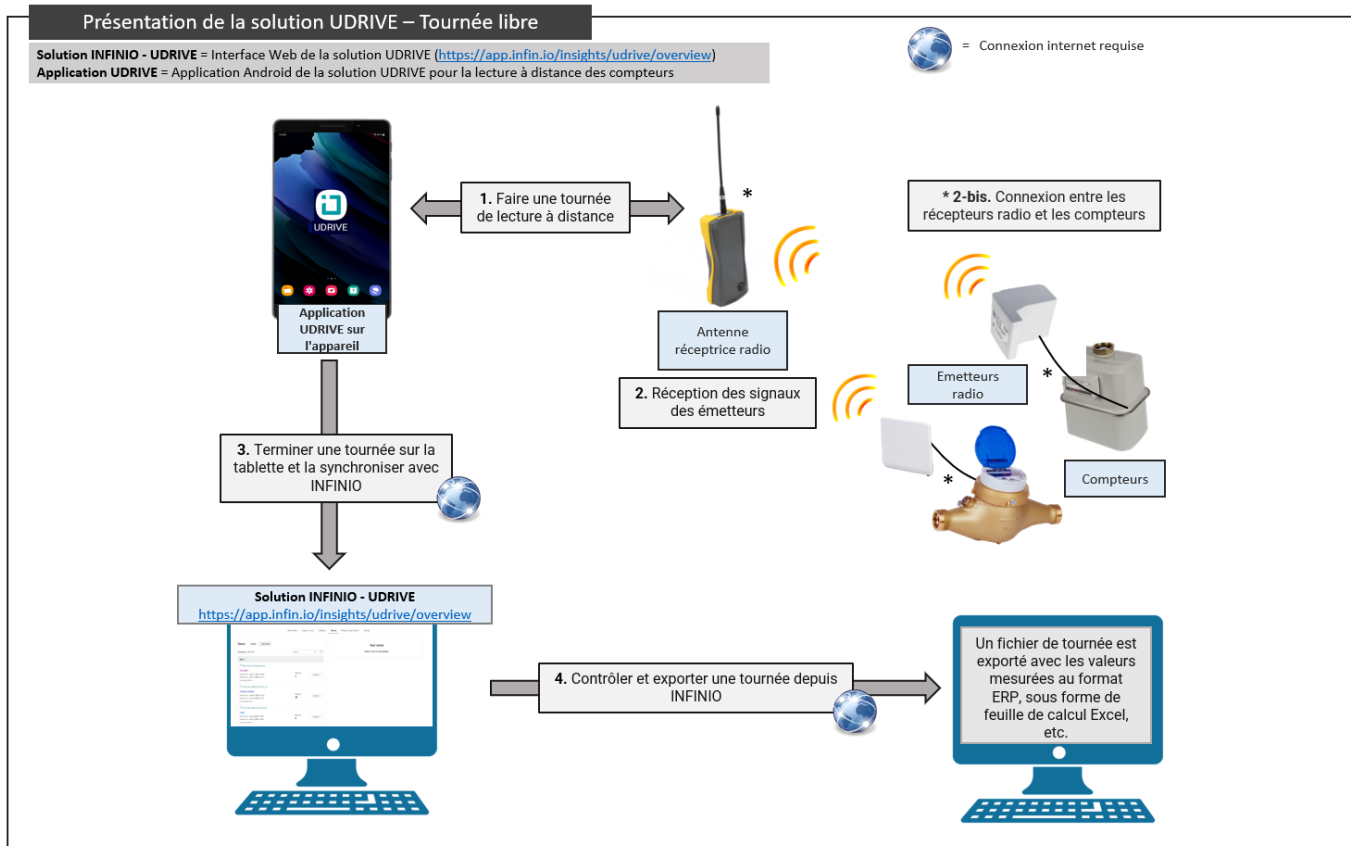
6 CONNECTIVITÉ ET DÉPANNAGE	30
6.1 Quelle est la différence entre le mode en ligne et le mode hors ligne ?	30
6.2 Que faire si je rencontre des erreurs dans l'application UDRIVE (téléchargement de tournées, création de tournée libre ou synchronisation des données) ?	31
7 INTERFACE ET PERSONNALISATION	32
7.1 Que signifient les étiquettes (tags) de tournée dans INFINIO ?	32
7.2 Quelle est la signification des symboles dans l'application UDRIVE ?	32
7.3 Comment puis-je trouver mon numéro de compte ?	33
7.3.1 Plateforme INFINIO	33
7.3.2 Application UDRIVE	34
7.4 Comment modifier le format des nombres dans UDRIVE et INFINIO ?	35
Dans UDRIVE	36
Dans INFINIO	37
7.5 Comment modifier le thème sonore ?	37
7.6 Comment activer ou désactiver la notification de progression de la tournée ?	38
8 DEMANDES D'INTÉGRATION	38
8.1 Mon compteur n'est pas pris en charge. Que faire ?	38

1 PREMIERS PAS

1.1 Qu'est-ce que la solution UDRIVE et comment fonctionne-t-elle ?

La solution UDRIVE est une solution développée par GWF AG visant à collecter les données de différents types de compteurs (eau, gaz, chauffage et climatisation, électricité). Elle peut également recevoir les données de compteurs non GWF qui suivent le protocole radio Wireless M-Bus. Pour que cette solution fonctionne, vous aurez besoin d'une antenne réceptrice radio ainsi que d'un appareil Android. Grâce à cet équipement, vous pourrez vous rendre sur le terrain et collecter les données envoyées par les modules radio ou les compteurs eux-mêmes. Une fois la tournée terminée, vous pourrez synchroniser les données avec notre plateforme cloud INFINIO et les exporter à des fins de facturation ERP. Voici le processus de fonctionnement :





Le manuel d'utilisation complet est disponible ici : [Manuel d'utilisation UDRIVE](#)

1.2 De quoi ai-je besoin pour utiliser UDRIVE ?

Il y a deux conditions préalables :

1. Vous devez disposer d'un smartphone ou d'une tablette fonctionnant sous le système d'exploitation Android version 10 ou supérieure. Sur cet appareil, vous devez installer notre application UDRIVE depuis Google Play.

[UDRIVE Application Mobile - Google Play](#)
[Plateforme INFINIO UDRIVE](#)

2. Vous avez besoin d'un appareil de lecture compatible :

- Appareil MBWBlue pour la collecte radio
- Appareil CAB-05 pour la collecte inductive

Ces deux appareils peuvent être fournis par GWF AG.

[Appareil MBWBlue](#)
[Appareil CAB-05](#)

1.3 Quels sont les compteurs compatibles avec la solution UDRIVE ?

La solution UDRIVE est compatible avec les compteurs M-Bus sans fil présentés dans le tableau ci-dessous ainsi qu'avec certains compteurs non GWF.

Fluide	Fabricant	Modèle de compteur	Module Radio
Eau	GWF	SONICO® NANO	Inclus
Eau	GWF	MTKcoder® MP	RCM®-H200
Eau	GWF	MTKcoder®	RCM®
Eau	GWF	UNICOfcoder® MP	RCM®-H200
Eau	GWF	Meistream, Meistream Plus, Meitwin, WPV-MS avec GWFcoder® MP	RCM®-H200
Eau	GWF	Meistream, Meistream Plus, Meitwin, WPV-MS avec GWFcoder® IEC	RCM®
Eau	GWF	SONICO® EDGE avec module EC01	RCM®-H200
Eau	Itron	Intelis	Inclus
Eau	Sensus	iPERL	Inclus
Eau	Kamstrup	flowIQ 2200	Inclus
Eau	Kamstrup	flowIQ 3100 ★	Inclus
Eau	Kamstrup	MULTICAL® 21	Inclus
Eau	INTEGRA	AMTRON® SONIC D★	IZAR RADIO EXTERN M-BUS
Eau	INTEGRA	TOPAS SONIC★	Inclus
Eau	INTEGRA	TOPAS ESKR★	Inclus
Eau	INTEGRA	TOPAS ESKR 2★	Inclus
Eau	INTEGRA	Aquabasic PMK-basic★	Aquastream Radio
Eau	Sontex	Superaqua 1★	Inclus
Gaz	GWF	BGZcoder® MP AE5 avec ACM 5.1 ECO / ACM 5.1.1 ECO	RCM®-H200
Gaz	GWF	BGZcoder® MP CM3 avec ACM 5.1 ECO / ACM 5.1.1 ECO	RCM®-H200
Gaz	GWF	BGZcoder® MP CM3 avec ACM 5.5 SCR ou CM3.1 SCR	RCM®
Gaz	GWF	BGZcoder® IEC avec neutre module	RCM®
Gaz	GWF	RABOfcoder avec Encoder S1D SCR ou Encoder S1D SCR+	RCM®
Chaud / Froid	Kamstrup	MULTICAL® 403	Carte d'option wMBus
Chaud / Froid	Kamstrup	MULTICAL® 603	Carte d'option wMBus
Chaud / Froid	Kamstrup	MULTICAL® 803	Carte d'option wMBus

Tableau 1 : Liste des compteurs compatibles avec UDRIVE

★ Intégration limitée

Si votre modèle n'apparaît pas dans le tableau, veuillez nous contacter afin de vérifier s'il est déjà intégré à notre solution. Votre appareil n'est pas supporté ?

[Demander une intégration ici](#)

1.4 Puis-je utiliser UDRIVE sur iOS ?

Non. À ce jour, UDRIVE est disponible uniquement sur les systèmes Android version 10 ou supérieure.

2 COMPTE ET SÉCURITÉ

2.1 Pourquoi dois-je configurer un code PIN ?

La configuration d'un code PIN vous permet d'accéder en toute sécurité à l'application UDRIVE même lorsque vous n'avez pas de connexion internet. Au lieu de saisir votre adresse e-mail et votre mot de passe à chaque fois, vous pouvez simplement

utiliser votre code PIN pour vous connecter hors ligne. C'est un moyen rapide, pratique et sécurisé de vous assurer que vous pouvez toujours accéder aux fonctionnalités importantes où que vous soyez.

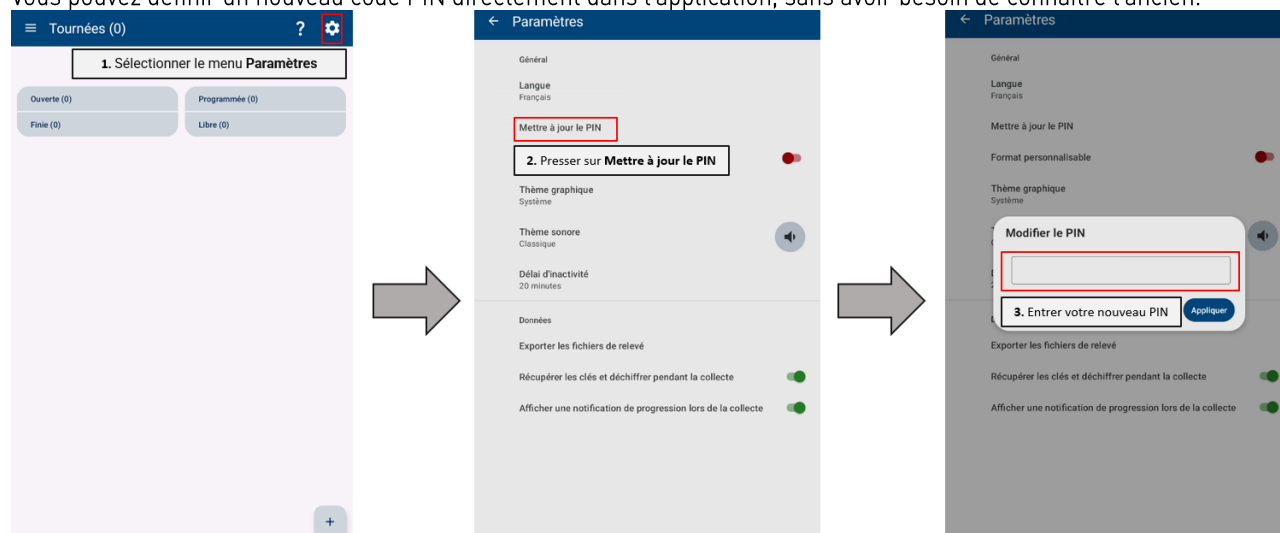
2.2 J'ai oublié mon code PIN. Que dois-je faire ?

Vous pouvez toujours accéder à UDRIVE en vous connectant avec votre adresse e-mail et votre mot de passe. Une connexion Internet est requise.



2.3 Je veux changer de code PIN. Que dois-je faire ?

Vous pouvez définir un nouveau code PIN directement dans l'application, sans avoir besoin de connaître l'ancien.



2.4 Que dois-je faire si je perds l'appareil contenant mes relevés ?

Note 1 : Nous vous recommandons de contacter notre équipe d'assistance (téléphone : +41 41 319 52 00 ou e-mail : support@gwf.ch).

Note 2 : Pour plus de sécurité, nous vous recommandons également, avant de procéder à la suppression de la tablette, de modifier le mot de passe du compte. Pour ce faire, veuillez consulter la Question 2.3.

Note 3 : Sachez que cette opération changera le statut de toutes les tournées assignées à cet appareil en *Disponible* et empêchera la tablette d'utiliser UDRIVE. De plus, les données déjà collectées seront perdues. Les tournées devront être effectuées depuis le début.

Vous devez supprimer la tablette de la plateforme INFINIO. Pour ce faire, vous allez dans la section Appareils, vous sélectionnez la tablette que vous souhaitez supprimer, puis vous appuyez sur le bouton Supprimer.

Vue d'ensembleImporter une tournéeAppareilsTournéesPoints de mesureConfiguration

Tournées

Affichage de 1-10 sur 25

Tournée ▾

1. Sélectionner l'onglet Appareils

2. Sélectionner l'appareil à supprimer

3. Appuyer sur le bouton Supprimer pour supprimer l'appareil

Appareils

Rechercher

Appareil	Nombre de tournées sur l'appareil	Mise à jour le	Sélectionner
Galaxy Tab Active3 ▾	0	17 juil. 2025, 14:18	→
Galaxy A55 5G ▾	0	25 août 2025, 11:09	→
Galaxy Tab Active3 (1) ▾	0	21 août 2025, 13:40	→
Android id 215bc41ae07ad0b5	0	19 août 2025, 16:36	→
Fabricant samsung	0	20 août 2025, 14:15	→
Fabricant samsung	0	21 août 2025, 16:57	→
Modèle SM-T575	0	25 août 2025, 10:34	→
App version code 18	0	9 sept. 2025, 16:56	→
App version name 1.1.1	0	25 août 2025, 11:07	→
Build id TP1A.220624.014	0	15 sept. 2025, 09:56	→
Build product gtactive3xx	0	10 sept. 2025, 12:13	→
Build release	0	2 oct. 2025, 13:10	→
Build sdk version 33	0	27 oct. 2025, 17:36	→

Supprimer

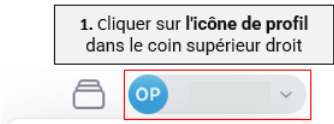
Rename

2.5 Comment modifier mon mot de passe ?

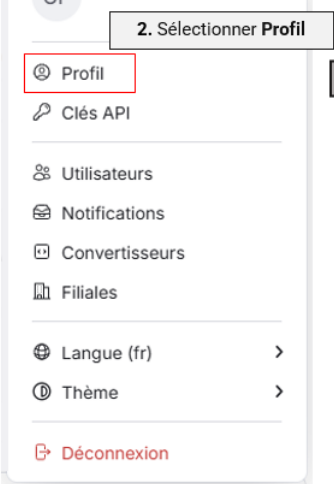
Vous pouvez effectuer cette opération depuis la plateforme **INFINIO** en accédant à la section **Profil**, puis à la section **Mot de passe**.

Plateforme INFINIO

1. cliquer sur l'icône de profil dans le coin supérieur droit



2. Sélectionner Profil



→

Profil

Modifier vos informations

Prénom

Nom de famille

Numéro de téléphone Indicatif Numéro de téléphone

E-mail

[Mettre à jour le profil](#)

Authentification et sécurité

Accès

Votre dernière connexion était le 5 nov. 2025, 15:53

Multi-Factor Authentication (MFA)

Augmentez la sécurité avec un facteur supplémentaire d'authentification par e-mail.

[Activer MFA](#)

Mot de passe

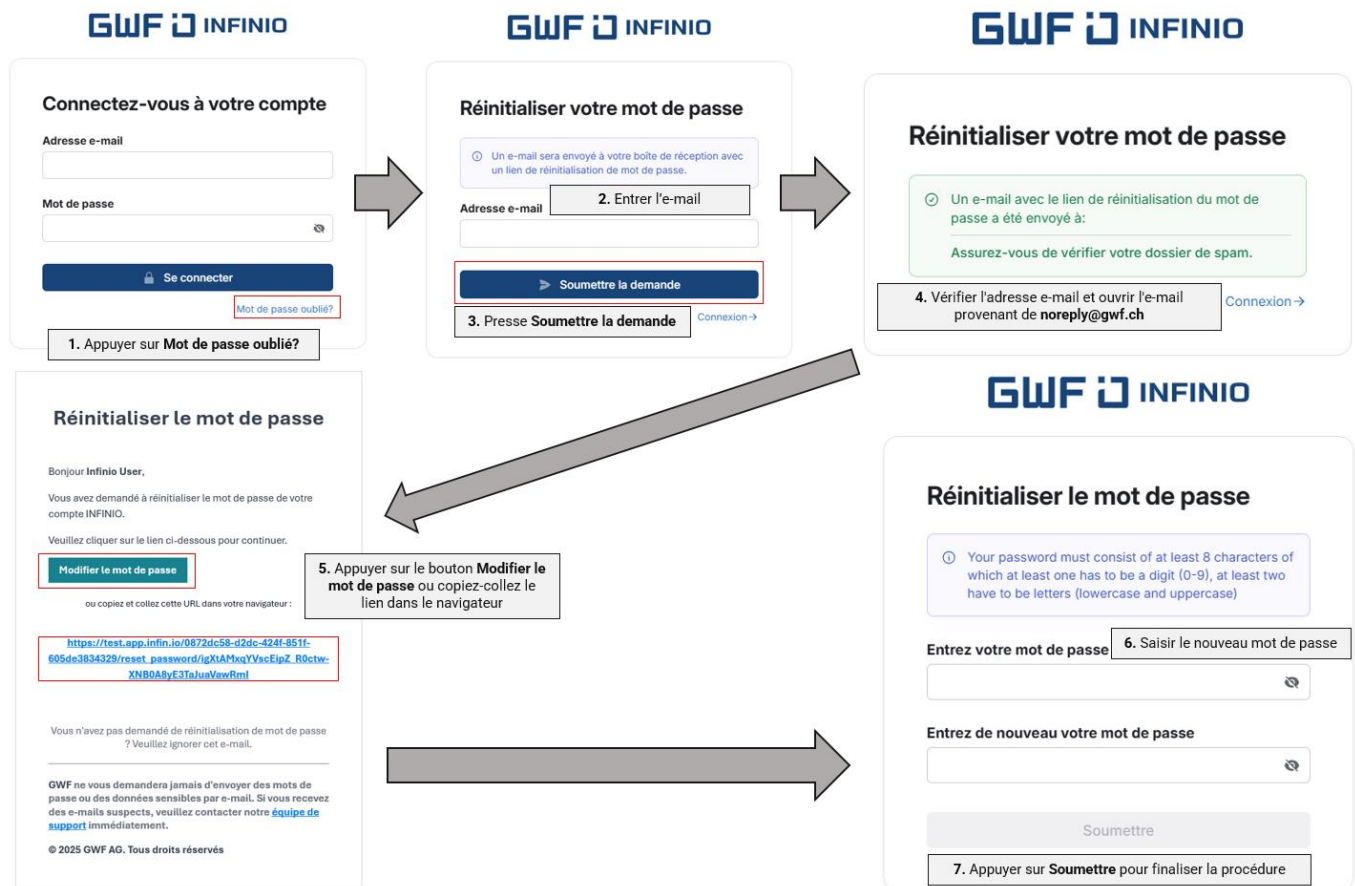
Il est conseillé de changer votre mot de passe tous les 6 mois.

[Changer le mot de passe](#)

3. Dans la section **Mot de passe**, sélectionner **Changer le mot de passe**

2.6 J'ai oublié mon mot de passe. Que dois-je faire ?

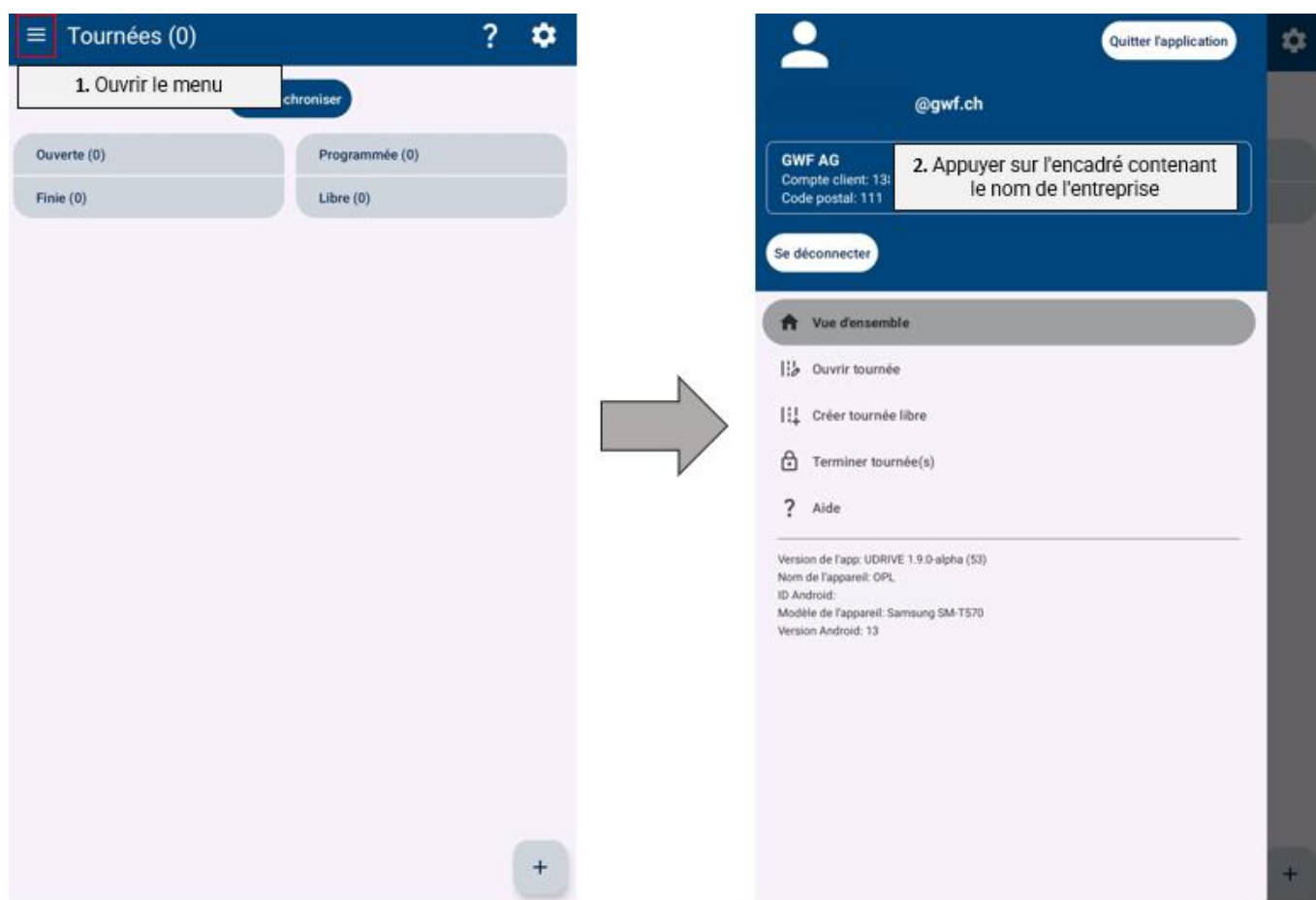
Si vous oubliez votre mot de passe et que vous êtes dans l'application UDRIVE, il vous suffit d'appuyer sur **Mot de passe oublié** ? et vous serez redirigé vers la page INFINIO. **Attention, vous devez être connecté à internet pour effectuer cette opération** ! Un e-mail vous sera envoyé avec un lien sécurisé pour réinitialiser votre mot de passe. Si vous souhaitez modifier votre mot de passe depuis la plateforme **INFINIO**, vous pouvez suivre les instructions ci-dessous :



2.7 Comment changer d'entreprise dans UDRIVE ?

Vous pouvez changer d'entreprise directement dans UDRIVE. Avant de le faire, assurez-vous que :

- Vous disposez d'une connexion Internet active.
- Toutes les tournées présentes sur l'appareil ont été synchronisées ou supprimées.

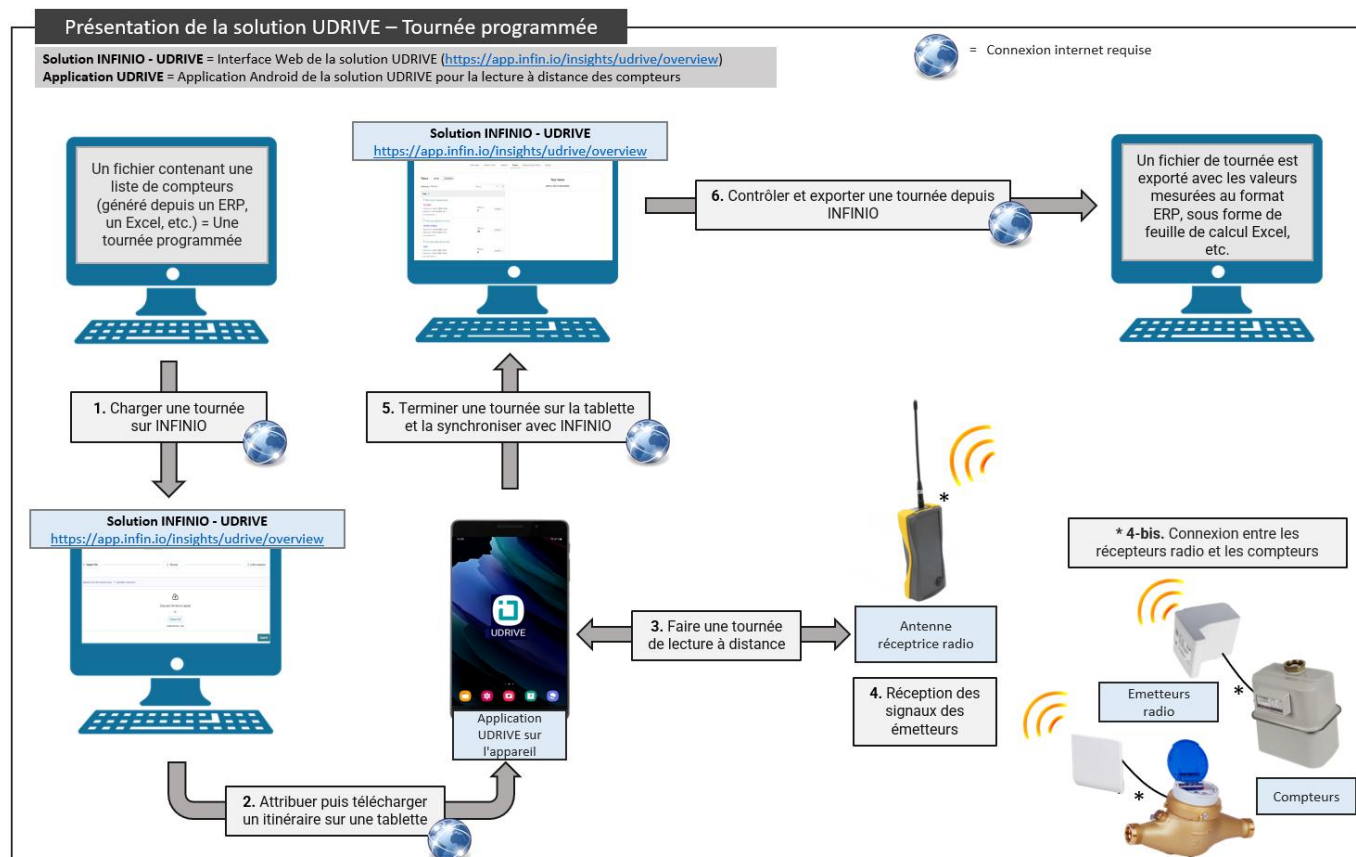


Une fois cette opération terminée, vous devrez vous reconnecter. Vous pourrez ensuite sélectionner une autre entreprise.

3 TOURNÉES DE RELÈVE

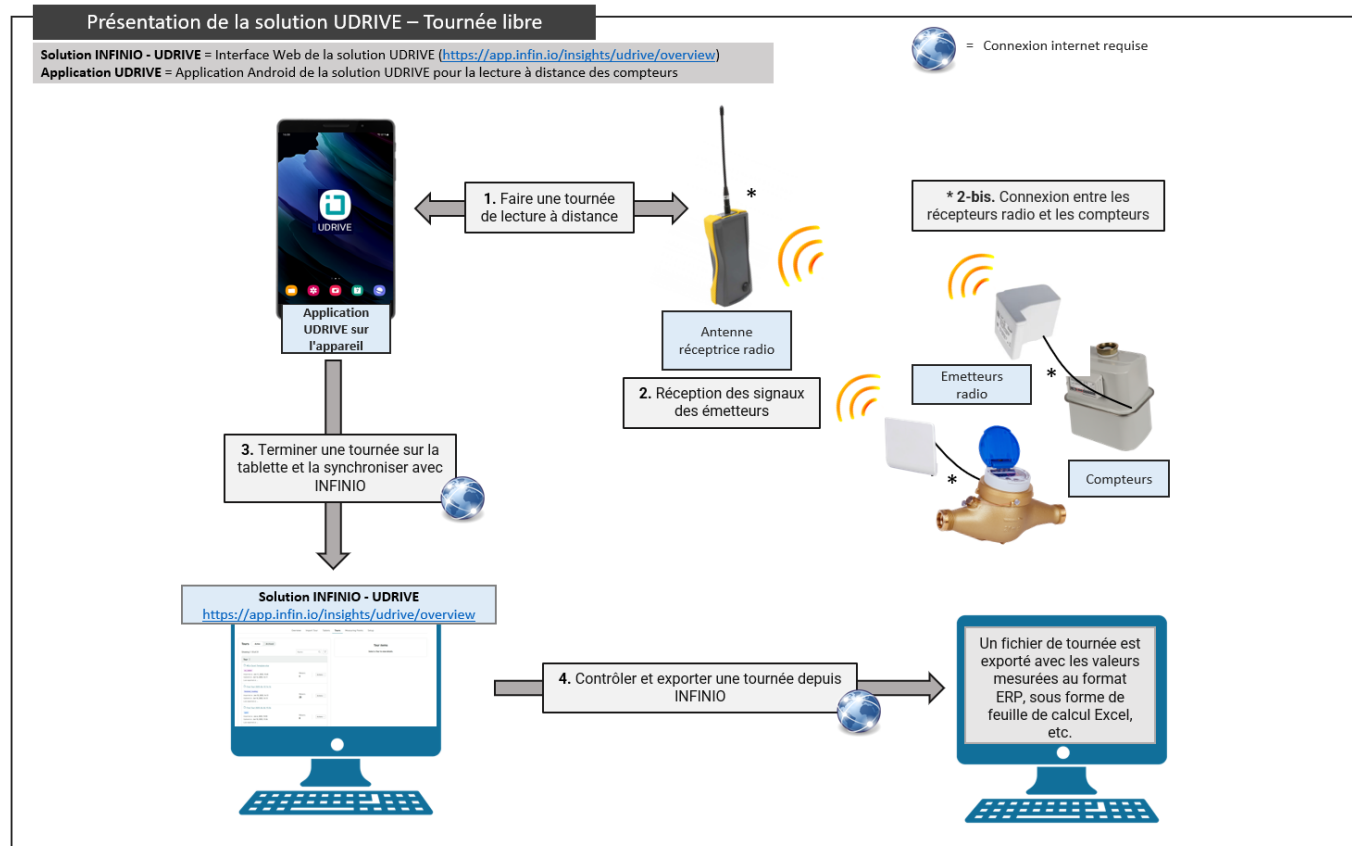
3.1 Qu'est-ce qu'une tournée programmée ?

Une **Tournée programmée** est un type de tournée dans lequel un opérateur effectue une tournée en voiture en se basant sur une liste de compteurs à relever. Cette liste est préalablement importée dans le système. Tous les compteurs à relever seront visibles dans une liste claire ainsi que sur une carte. Ce type de tournée est principalement utilisé pour effectuer la facturation ou relever un lot défini. Si vous souhaitez en savoir plus sur la manière d'importer une liste de compteurs à relever, consultez la Question 4.1. Vous trouverez ci-dessous une illustration de l'utilisation de la solution UDRIVE dans le cas d'une Tournée programmée.



3.2 Qu'est-ce qu'une tournée libre ?

Une Tournée libre est un type de tournée où l'opérateur effectue une tournée en voiture sans liste préchargée de compteurs à relever. L'opérateur relève donc tous les compteurs compatibles émettant dans le rayon de réception, sans distinction. Cette option est recommandée pour les clients qui souhaitent effectuer des relevés dans une zone spécifique sans connaître à l'avance les détails des compteurs, ou si le client est disposé à effectuer un relevé aléatoire à un endroit précis. Vous trouverez ci-dessous une illustration de l'utilisation de la solution UDRIVE dans le cas d'une Tournée libre.



3.3 Quelle est la différence entre une tournée libre et une tournée programmée ?

Une **Tournée programmée** est utilisée pour collecter les données des compteurs à partir d'une liste importée au préalable. En revanche, une **Tournée libre** permet à l'opérateur de collecter les données de tous les compteurs à portée sans dépendre d'une liste préchargée.

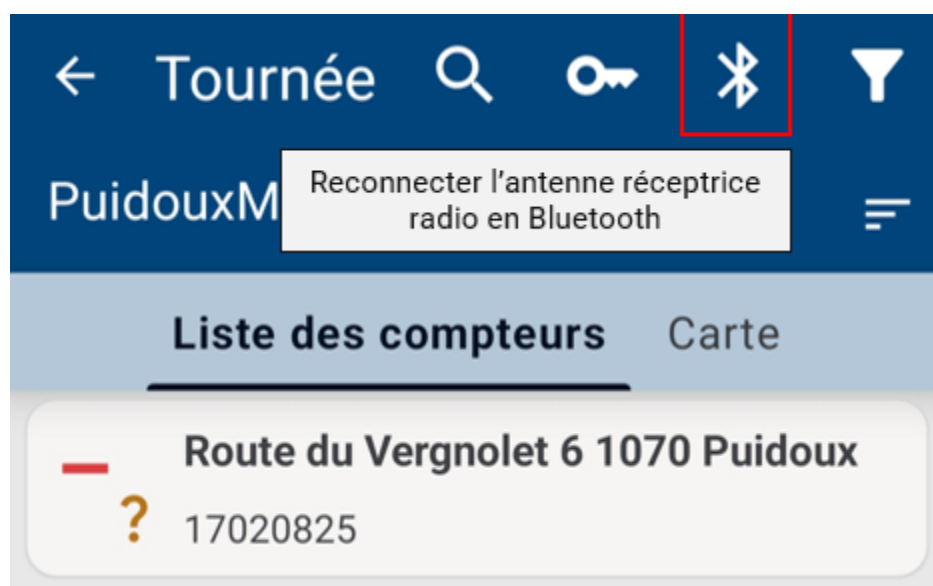
Voici une comparaison rapide pour mettre en évidence les différences :

Fonctionnalité	Tournée programmée	Tournée libre
Liste des compteurs	Utilise une liste de compteurs importés au préalable	Aucune liste prédéfinie n'est requise
Étendue de la collecte de données	Seuls les compteurs de la liste importée sont affichés et enregistrés	Tous les compteurs détectés dans le champ de réception sont affichés et enregistrés
Cas d'utilisation	Pour les itinéraires planifiés et les objectifs de mesure	Pour les relevés exploratoires
Affichage des compteurs	Affiche uniquement les compteurs de la liste prédéfinie	Affiche tous les compteurs détectés pendant la tournée

Tableau 1. Comparaison des fonctionnalités de la solution UDRIVE selon le type de tournée.

3.4 Comment reprendre une tournée après une interruption ?

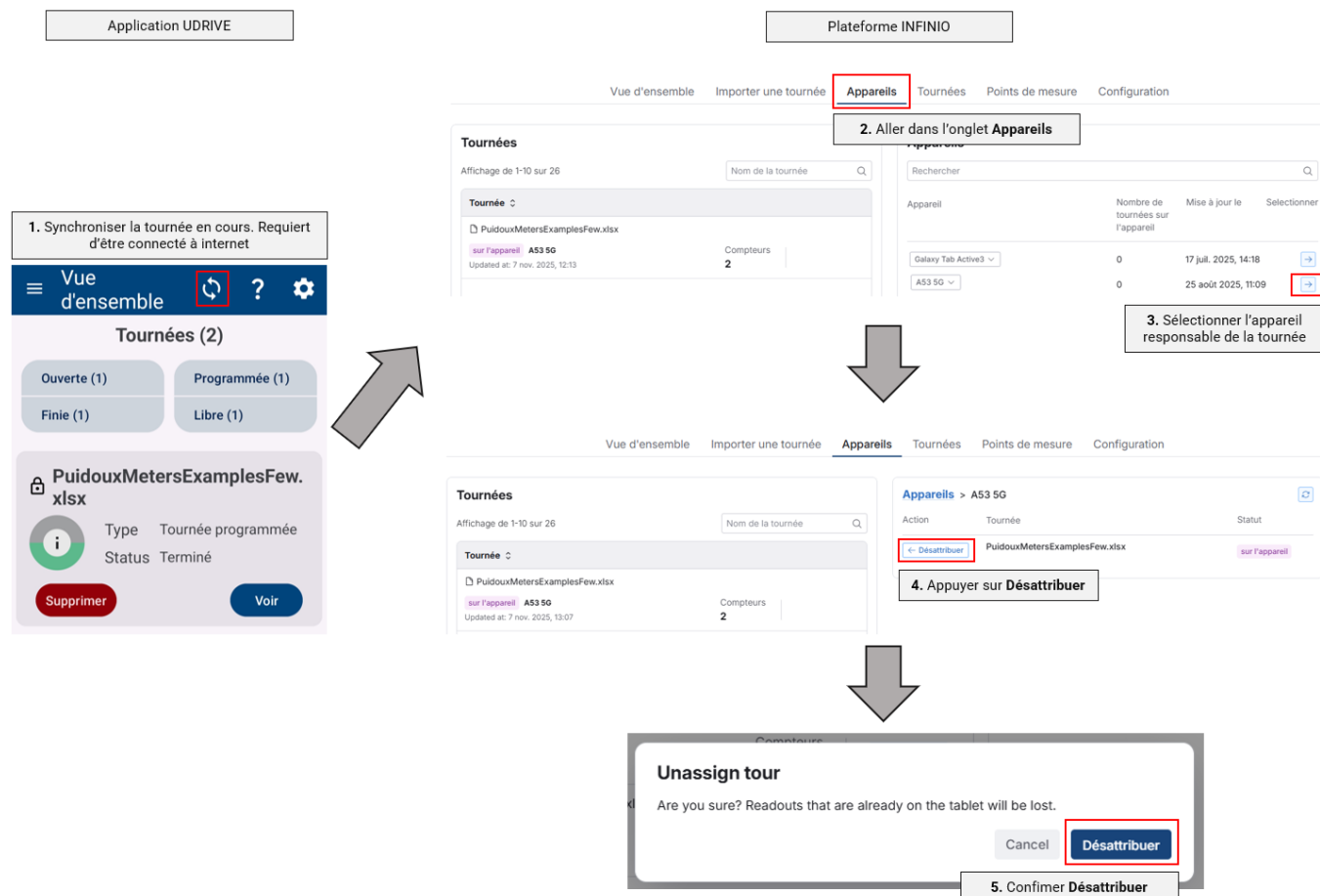
Pour reprendre une tournée après une interruption, vous reconnectez l'antenne réceptrice radio en Bluetooth dans la tournée et poursuivez la relève.



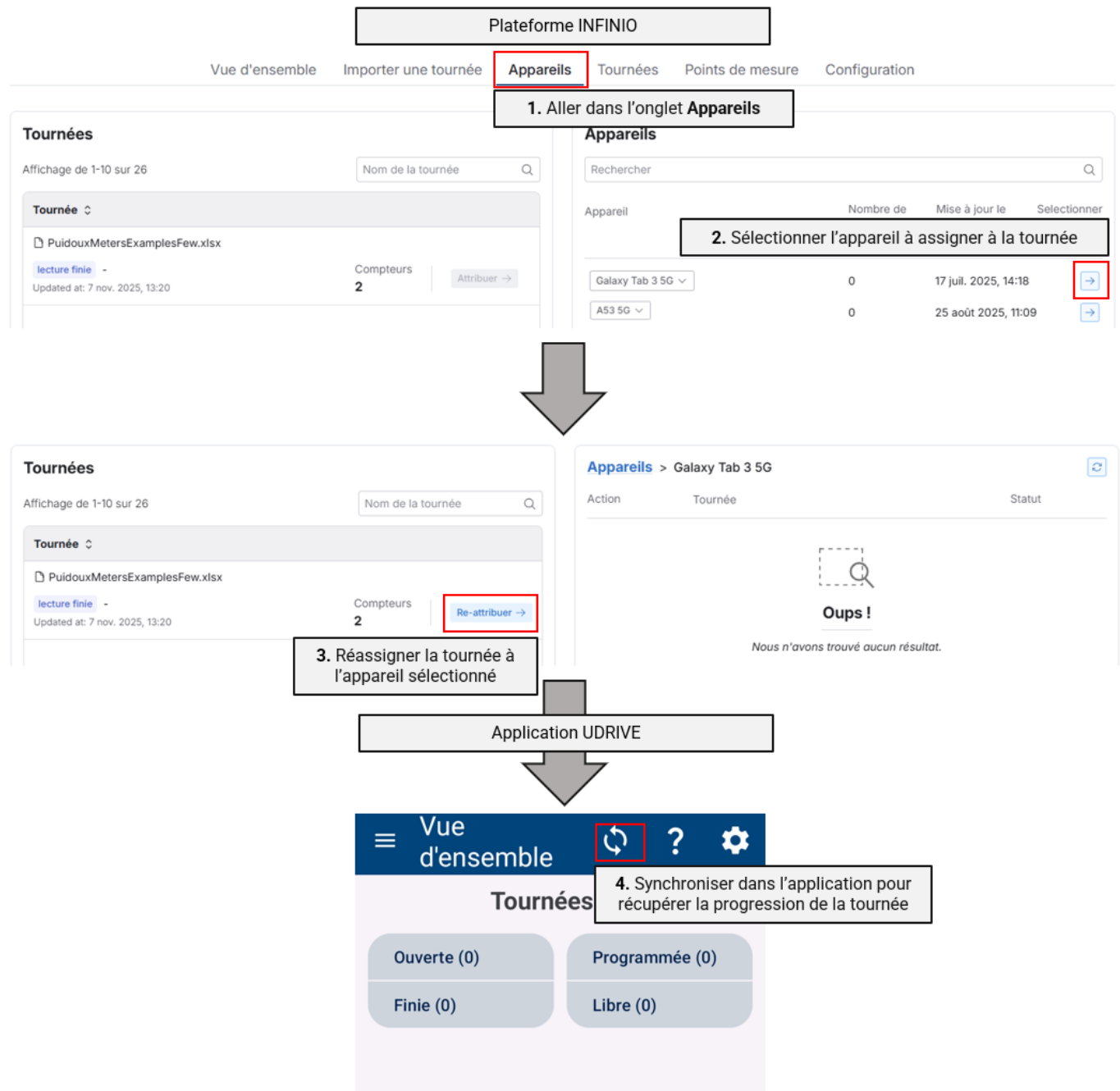
3.5 Puis-je attribuer ou réattribuer une tournée qui a déjà commencé ?

Oui. En cas de réaffectation, assurez-vous d'abord que le technicien responsable de la tournée a bien synchronisé sa progression. Dans INFINIO, vous ouvrez l'onglet Appareils, vous sélectionnez l'appareil actuellement responsable de la tournée et vous désattribuez celle-ci. Vous sélectionnez ensuite le nouvel appareil et vous attribuez la tournée.

3.5.1 Etape 1 : Désattribuer une tournée



3.5.2 Etape 2 : Réattribuer la tournée

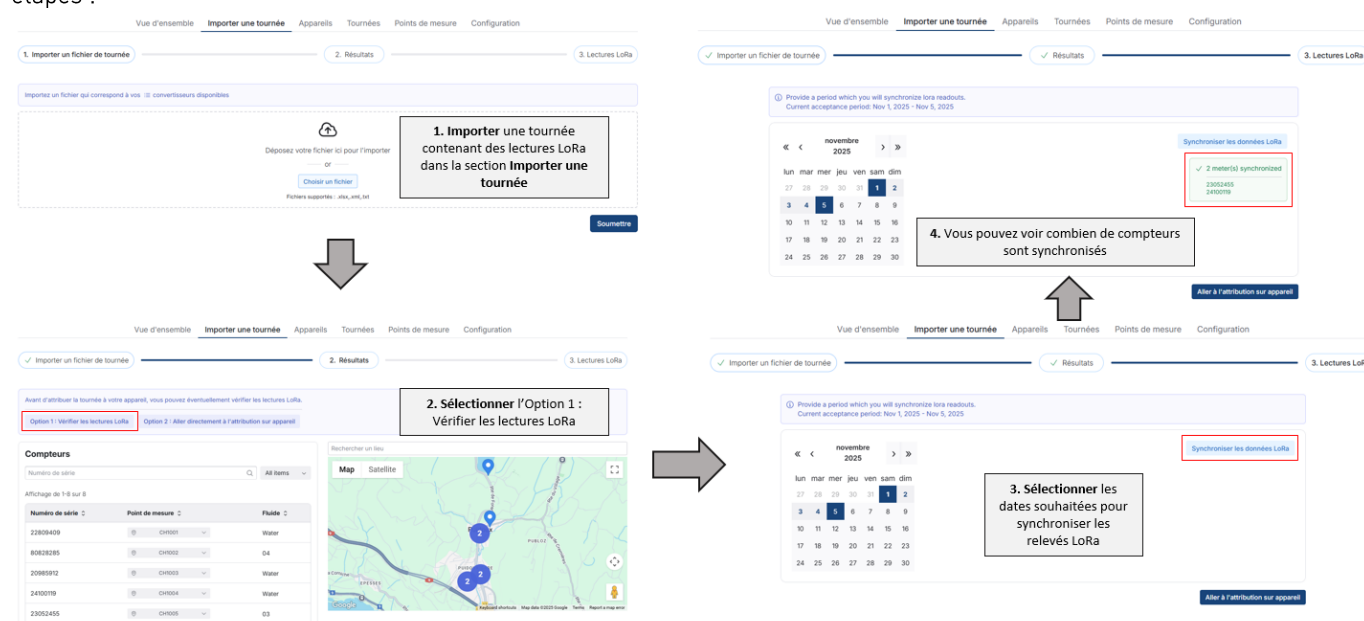


3.6 Que faire si je supprime une tournée par erreur ?

Rendez-vous dans la plateforme **INFINIO**, vous **désattribuez** la tournée de l'appareil, puis vous la **réattribuez**. Notez que toute progression non **synchronisée** sera perdue. Vous pouvez suivre la même procédure que pour la Question 3.5.

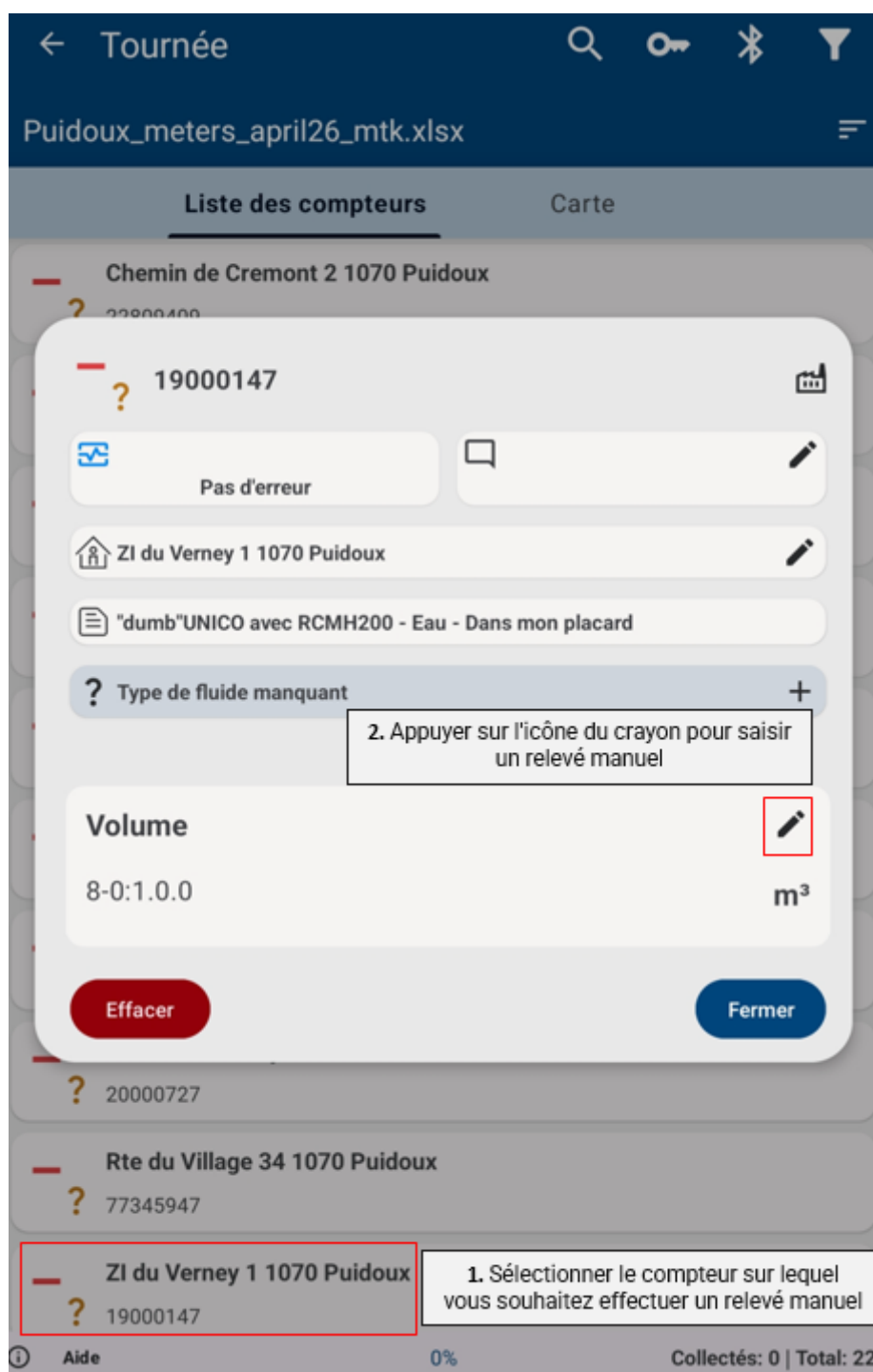
3.7 J'ai des appareils LoRa. Comment puis-je les inclure dans une tournée programmée ?

Pour cela, vous importez votre tournée contenant les appareils LoRa actifs sur la plateforme **INFINIO**, comme vous le feriez pour une Tournée programmée normale (dans la section *Importer une tournée*). Ensuite, notre système détectera que la tournée contient des compteurs LoRa avec des relevés existants et vous proposera de les vérifier avec l'**option 1 : Vérifier les lectures LoRa**. En sélectionnant cette option, vous pouvez définir des dates spécifiques pour la synchronisation LoRa. **A noter que seule la lecture la plus récente dans la période spécifiée sera prise en compte.** À la fin du processus, vous pourrez voir si la synchronisation a réussi et pour quels compteurs elle a été appliquée. Vous trouverez ci-dessous une illustration de ces étapes :



3.8 Comment effectuer un relevé manuel ou corriger manuellement un index dans UDRIVE et INFINIO ?

Dans UDRIVE, vous pouvez effectuer un relevé manuel ou corriger manuellement un index directement depuis l'application.



Dans INFINIO, vous pouvez également effectuer un relevé manuel ou corriger manuellement un index.

Overview

Import Tour

Devices

Tours

Measuring Points

Setup

Meter Serial No. 22809409

Readout

Status/Meter State

not read

Remarks

-

Description

Meistream avec RCMsplit - Eau - Compteur d'eau sous sol

Paired AES Key

exists

Readout at

-

Payload

-

Measurements

Value

Timestamp

Source

8-0-1.0.0

Alarms

-

Metadata

Last Value

225 m³

Jul 17, 2025, 02:00

Min/Max Plausible

200 / 300.254

Manufacturer

-

Medium

Water

App Version

-

Radio Number

-

1. Sélectionner l'onglet Tours

Puidoux_meters_april26_mtk.xlsx

Tour Items

Showing 1-10 of 22

Serial number

Serial no.

Status

Remarks

Value

Readout at

22809409

not read

Chemin de Cremon 2 1070 Puidoux

-

-

20985912

read

Route du Verney 2 1070 Puidoux

1,128 m³

Jul 3, 2026

24100119

not read

Rte de Sous-la-Ville 2 1070 Puidoux

-

-

23052455

not read

Route du Verney 4 1070 Puidoux

-

-

80107689

not read

Chem. du Lac-de-Brêt 7 1070 Puidoux

-

-

40012453

not read

Rte du Village 12 1070 Puidoux

-

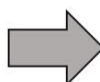
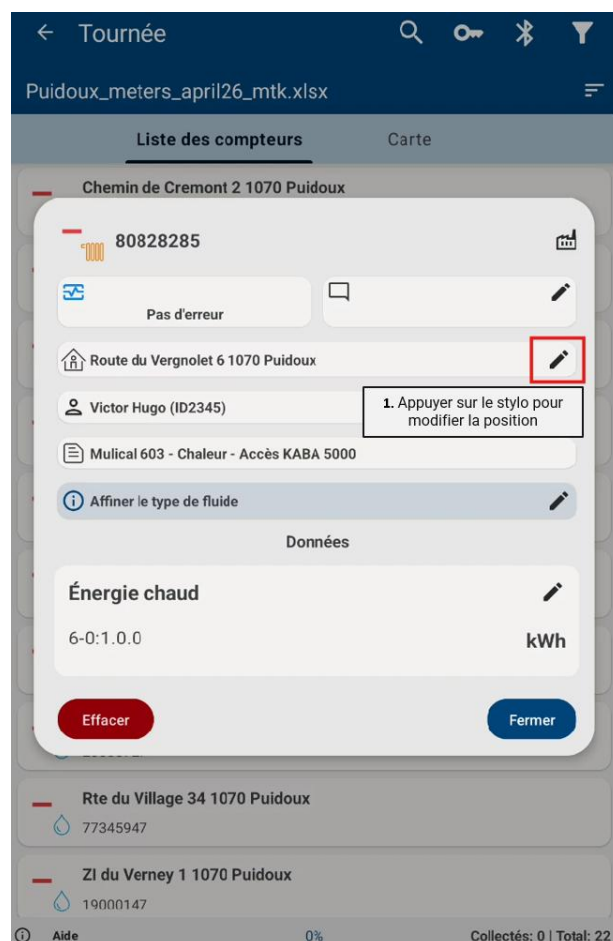
-

3.9 Comment je peux modifier la localisation de mes compteurs dans l'application UDRIVE ?

Vous pouvez modifier directement la position d'un compteur dans l'application UDRIVE.

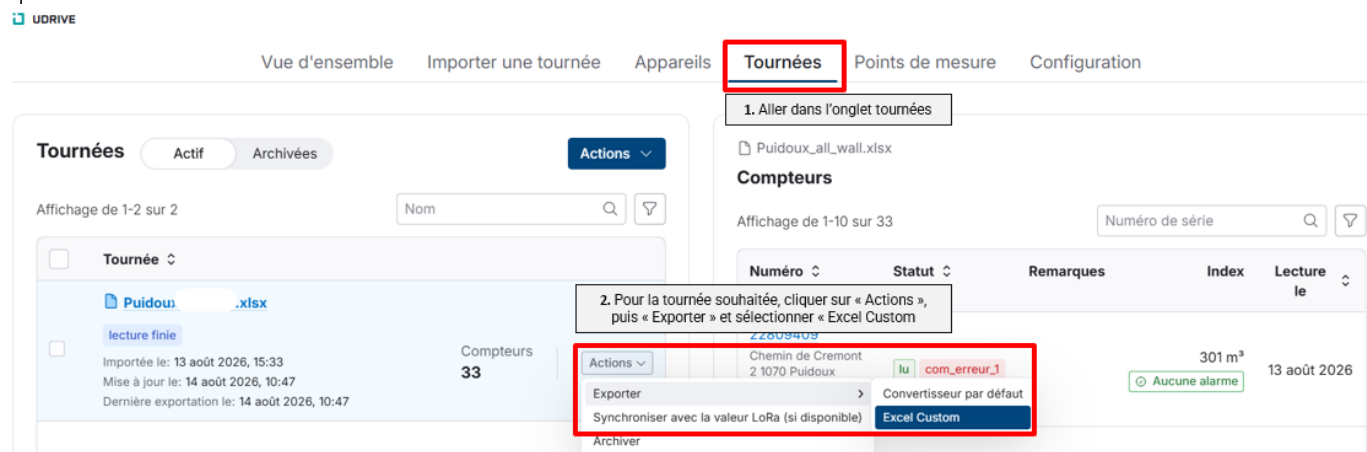
Depuis la vue « Liste des compteurs », sélectionnez le compteur dont vous souhaitez modifier la position, puis appuyez sur l'icône crayon située à côté de son adresse.

Depuis la vue « Carte », sélectionnez directement sur la carte le compteur dont vous souhaitez modifier la position.



3.10 Comment exporter certaines données d'une tournée (durée de vie de la batterie, alarmes, etc.) ?

En plus des mesures habituelles, il est possible d'exporter des informations supplémentaires concernant vos tournées, telles que la durée de vie de la batterie ou les alarmes. Pour ce faire :



Excel Custom Converter

Sélectionnez les codes OBIS à inclure dans l'exportation

1. Sélectionner les données à exporter

actuality_duration - seconds ☒	error_flag_bin - ☐
air 0-0:98.0.0 ☐	daily_air_in_pipe 0-0:98.0.0 ☒
empty_pipe 0-0:98.0.0 ☒	no_usage 0-0:98.0.0 ☐
11 below measuring range or 3 sur 35 sélectionnés	monthly air in pipe - ☐

Tout sélectionner

Fermer Télécharger

2. Cliquer sur télécharger

4 INTÉGRATION AVEC VOTRE ERP

4.1 Comment importer les compteurs de mon ERP dans UDRIVE ?

Pour importer une tournée, rendez-vous sur la plateforme **INFINIO**, dans le module UDRIVE, dans la section **Importer une tournée**, puis vous importez votre fichier ERP. Vous trouverez ci-dessous les étapes à suivre pour cette opération.

1. Sélectionner l'option
Importer une tournée dans le menu.

Vue d'ensemble
Importer une tournée
Appareils
Tournées
Points de mesure
Configuration

1. Importer un fichier de tournée

2. Résultats

3. Lectures LoRa

Importez un fichier qui correspond à vos ≡ convertisseurs disponibles

Déposez votre fichier ici pour l'importer

— or —

Choisir un fichier

Fichiers supportés : .xlsx, .xml, .txt

2. Importer le fichier depuis votre système ERP dans le format pris en charge

Soumettre

3. Une fois le fichier téléchargé, cliquer sur le bouton **Soumettre**

4.2 Que dois-je faire si je change de système ERP ?

Pour cette opération, vous devez contacter notre équipe d'assistance (par téléphone au +41 41 319 52 00 ou par e-mail à l'adresse support@gwf.ch). L'assistance GWF est disponible dans les langues suivantes : DE, FR, EN, IT. Veuillez également indiquer votre numéro de compte lorsque vous contactez l'assistance (voir la Question 7.3 pour savoir comment trouver votre numéro de compte).

4.3 Je n'ai pas d'ERP, comment puis-je effectuer une tournée programmée ?

Si vous souhaitez effectuer une Tournée programmée (voir Question 3.1) sans ERP spécifique, vous pouvez vous fier au fichier Excel qui se trouve dans l'onglet **Configuration**, dans la section **Convertisseur**. Dans ce fichier Excel, vous listez tous les compteurs que vous souhaitez collecter. Veuillez noter qu'il est important de remplir les champs obligatoires en orange et de conserver ce document au format XLSX.

1. Sélectionner l'onglet **Configuration** dans le menu



Exporter par email Inactif

Cette option vous permet, une fois la tournée terminée et synchronisée avec la plateforme INFINIO, de recevoir les données de la télérelève directement dans votre boîte e-mail. Vous pouvez fournir une ou plusieurs adresses e-mail (séparées par une virgule) auxquelles les données seront envoyées.

☒ Actif

Adresse e-mail, séparée par une virgule pour plusieurs

Soumettre



Convertisseurs

Téléchargez le fichier [Excel_Template.xlsx](#) qui peut être utilisé comme modèle de fichier d'importation pour le convertisseur Excel.

2. Télécharger notre modèle d'ERP au format Excel

4.4 Comment interagir avec mon système ERP spécifique ? Comment changer mon convertisseur pour supporter d'autres formats ?

Vous pouvez vérifier quels convertisseurs sont configurés dans votre compte et quel est leur statut (**Actif** / **Inactif**). Pour cela, dans INFINIO, rendez-vous dans la section **Profil**. Ensuite, en sélectionnant l'option **Convertisseurs**, vous pouvez voir tous les convertisseurs configurés dans votre compte et leur statut. Si un convertisseur spécifique est défini comme **Actif**, il est prêt à être utilisé lorsqu'un fichier ERP est téléchargé sur la plateforme INFINIO.

Veillez noter que pour ajouter / supprimer / modifier le statut d'un convertisseur, vous devez contacter notre équipe d'assistance (par téléphone au +41 41 319 52 00 ou par e-mail à l'adresse support@gwf.ch). L'assistance GWF est disponible dans les langues suivantes : DE, FR, EN, IT. Veuillez également indiquer votre numéro de compte lorsque vous contactez l'assistance (voir la Question 7.3 pour savoir comment trouver votre numéro de compte).

OP

OP

Profil

Clés API

Utilisateurs

Notifications

Convertisseurs

Filiales

Langue (fr)

Thème

Déconnexion

1. cliquer sur l'icône de profil dans le coin supérieur droit

2. Sélectionner **Convertisseurs**

Convertisseurs

Modules utilisés pour fonctionner avec les fichiers de facturation provenant de votre ERP.

Affichage de 1-4 sur 4

3. Vérifier le **statut** des différents convertisseurs

Nom	Format	Statut
Excel	xlsx	Actif
30ISE001	xml	Actif
20HiSoft001	txt	Inactif
12OfisaGeFi001	txt	Actif

4.5 Comment envoyer mes tournées directement par e-mail depuis UDRIVE ?

Notre solution UDRIVE vous permet d'envoyer directement vos tournées terminées dans votre boîte de réception sans avoir à utiliser la plateforme INFINIO. Pour activer cette option, vous devez vous rendre sur la plateforme **INFINIO**, dans la section **Configuration**. Vous y trouverez l'option **Exporter par email**. Dans cette section, vous indiquez l'adresse e-mail souhaitée et activez le bouton **Actif**. À partir de ce moment, chaque fois que vous terminerez une tournée sur votre appareil et que vous appuierez sur le bouton **Synchroniser**, vous recevrez ces tournées dans votre boîte de réception. *Remarque : les tournées seront également accessibles ultérieurement sur votre plateforme INFINIO.*

Vue d'ensemble Importer une tournée Appareils Tournées Points de mesure **Configuration**

1. Sélectionner l'onglet **Configuration** dans le menu

Exporter par email Inactif

Cette option vous permet, une fois la tournée terminée et synchronisée avec la plateforme INFINIO, de recevoir les données de la télérelève directement dans votre boîte e-mail. Vous pouvez fournir une ou plusieurs adresses e-mail (séparées par une virgule) auxquelles les données seront envoyées.

☒ **Actif**

Adresse e-mail, séparée par une virgule pour plusieurs

3. Entrez l'e-mail ici

2. Cocher la case pour rendre l'option **Actif** effective

4. Une fois l'e-mail entrée, appuyer sur le bouton **Soumettre**

Soumettre

Convertisseurs

Téléchargez le fichier [Excel_Template.xlsx](#) qui peut être utilisé comme modèle de fichier d'importation pour le convertisseur Excel.

Si vous ne voyez pas le champ où entrer l'adresse e-mail, vous appuyez sur le bouton **Inactif** pour le passer à **Actif**.

Vue d'ensemble Importer une tournée Appareils Tournées Points de mesure **Configuration**

Exporter par email Inactif

Cette option vous permet, une fois la tournée terminée et synchronisée avec la plateforme INFINIO, de recevoir les données de la télérelève directement dans votre boîte e-mail. Vous pouvez fournir une ou plusieurs adresses e-mail (séparées par une virgule) auxquelles les données seront envoyées.

☐ **Inactif**

1. Si le bouton est **Inactif**, appuyer dessus pour l'activer

Soumettre

Convertisseurs

Téléchargez le fichier [Excel_Template.xlsx](#) qui peut être utilisé comme modèle de fichier d'importation pour le convertisseur Excel.

5 DONNÉES DES COMPTEURS ET DÉCHIFFREMENT

5.1 Qu'est-ce que le volume de stockage ?

Le volume de stockage est une valeur enregistrée par le compteur à une date spécifique. Il indique le volume mesuré à cette date. Cette valeur correspond à la valeur de référence (« Keydate ») provenant de la solution MEx précédente.

Relevés	Index	Horodatage	Source
Volume correspond au volume actuellement mesuré			
volume (8-0:1.0.0) 	844.318 m3		radio
volume_due_date (8-0:1.2.0) 	843.811 m3	2026-02-28 00:00:00	radio
Volume_due_date correspond au volume de stockage à la date indiquée dans la colonne Horodatage			

Pour exporter ces valeurs de stockage, aller dans l'onglet configuration dans INFINIO, activer l'option correspondante, puis procéder à l'export du tour comme d'habitude.

 UDRIVE

[Vue d'ensemble](#) [Importer une tournée](#) [Appareils](#) [Tournées](#) [Points de mesure](#) **[Configuration](#)**



Exporter par email Inactif

Cette option vous permet, une fois la tournée terminée et synchronisée avec la plateforme INFINIO, de recevoir les données de la télérelève directement dans votre boîte e-mail. Vous pouvez fournir une ou plusieurs adresses e-mail (séparées par une virgule) auxquelles les données seront envoyées.

☐ Inactif

Soumettre



Activer le volume de stockage Actif

Cette option permet au convertisseur par défaut d'exporter le volume de stockage au lieu du volume actuel.

☒ Actif

5.2 Qu'en est-il de la clé de chiffrement ?

5.2.1 Pourquoi avons-nous besoin de clés pour lire les données des compteurs ?

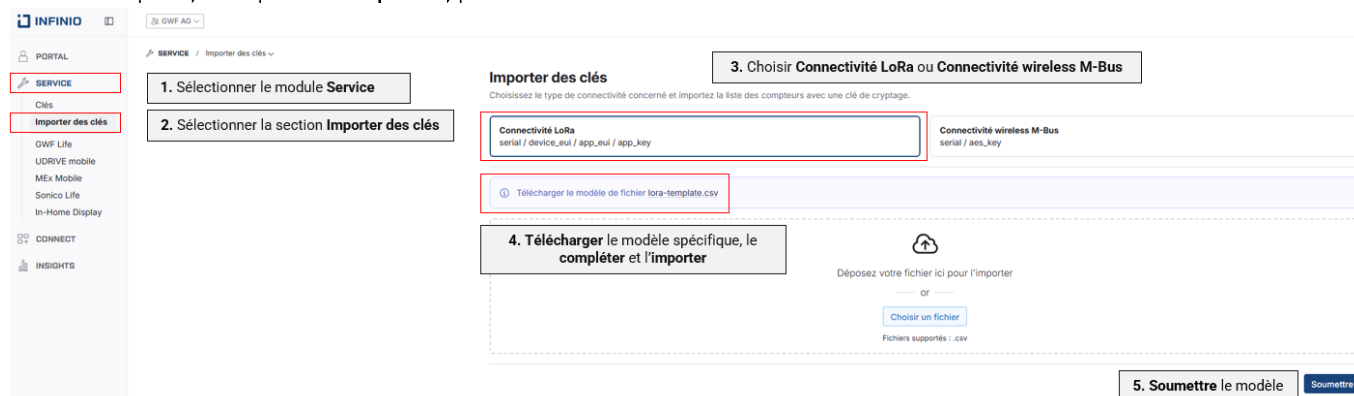
Presque tous les compteurs transmettent des données chiffrées. De nombreux compteurs récents utilisent une clé individuelle, tandis que certaines installations utilisent encore une clé générique du fabricant. Cela permet de garantir la confidentialité et la sécurité des données. Toute personne équipée d'un récepteur radio peut stocker ces données chiffrées, mais seules celles qui disposent de la clé cryptographique correcte appartenant au compteur ou au fabricant du compteur sont en mesure de déchiffrer les données et donc de les lire. De nos jours, chaque compteur dispose de sa propre clé individuelle. Si vous utilisez un compteur ou un module radio fourni par GWF AG, chaque clé associée est disponible sur la plateforme INFINIO et sera synchronisée automatiquement afin de vous permettre de déchiffrer vos données dans la solution UDRIVE. Si vous utilisez des compteurs non fournis par GWF, consultez les Questions 5.2.2 et 5.2.3.

5.2.2 Comment puis-je charger une clé appartenant à un fabricant spécifique ?

Pour cette opération, vous devez contacter notre équipe d'assistance (téléphone : +41 41 319 52 00 ou e-mail : support@gwf.ch) et leur fournir la clé spécifique. L'assistance GWF est disponible dans les langues suivantes : DE, FR, EN, IT. Veuillez également fournir votre numéro de compte lorsque vous contactez l'assistance (voir la question 7.3 pour trouver votre numéro de compte).

5.2.3 Comment puis-je importer les clés qui appartiennent à des compteurs spécifiques ?

Si vous disposez de différents compteurs et que vous connaissez également leurs clés, il est possible de les ajouter à la plateforme **INFINIO** afin que les données des compteurs soient lisibles dans la solution **UDRIVE**. Pour cela, vous devez sélectionner le module **Service** de la plateforme **INFINIO**, puis sélectionner la section **Importer des clés**. Sur la nouvelle page qui s'affiche, vous pouvez sélectionner le type de connectivité des compteurs (LoRa ou wireless M-Bus), puis télécharger le modèle spécifique. Il est important de mentionner que les champs clés (**app_key** pour LoRa et **aes_key** pour **wireless M-Bus**) doivent contenir 32 caractères représentant des chiffres hexadécimaux (caractères de 0 à 9 et lettres de A à F). Une fois le modèle complété, vous pouvez l'importer, puis le **Soumettre**.



The screenshot shows the 'Importer des clés' page in the INFINIO portal. The interface includes a sidebar with navigation options like PORTAL, SERVICE, and CONNECT. The main content area is titled 'Importer des clés' and contains the following steps:

- 1. Sélectionner le module Service**: A button labeled 'SERVICE' is highlighted in the sidebar.
- 2. Sélectionner la section Importer des clés**: A button labeled 'Importer des clés' is highlighted in the sidebar.
- 3. Choisir Connectivité LoRa ou Connectivité wireless M-Bus**: Two radio buttons are shown: 'Connectivité LoRa' (selected) and 'Connectivité wireless M-Bus'.
- 4. Télécharger le modèle spécifique, le compléter et l'importer**: A section with a download icon and a text box for the model. Below it, there is a 'Choisir un fichier' button and a note 'Fichiers supportés : .csv'.
- 5. Soumettre le modèle**: A 'Soumettre' button is located at the bottom right of the page.

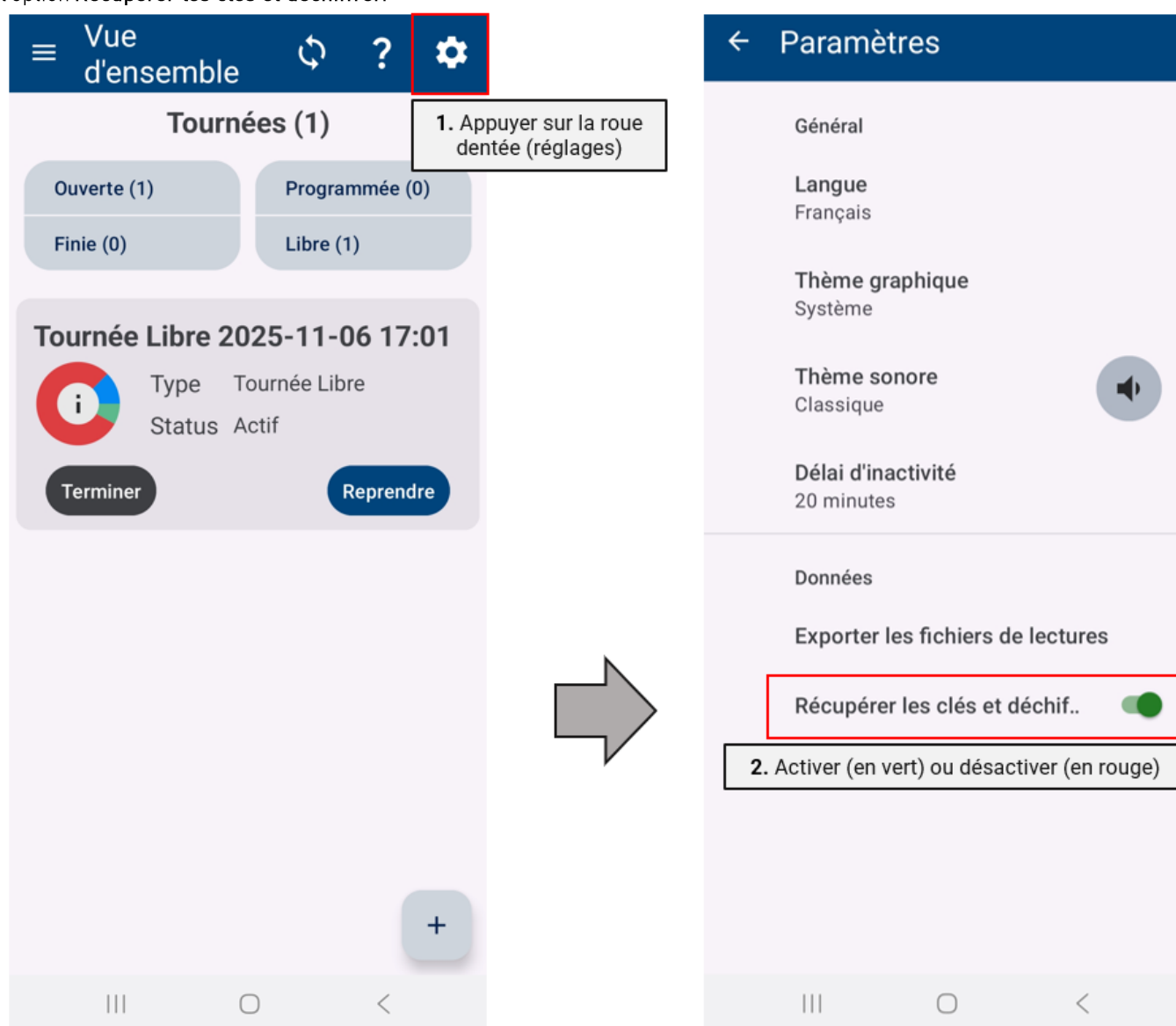
5.3 Comment déchiffrer les relevés de compteurs dans UDRIVE ?

Vous disposez de trois méthodes pour déchiffrer des compteurs relevés.

Important : pour conserver les valeurs lisibles et donc non chiffrées, les clés doivent être récupérées **avant** la synchronisation avec INFINIO.

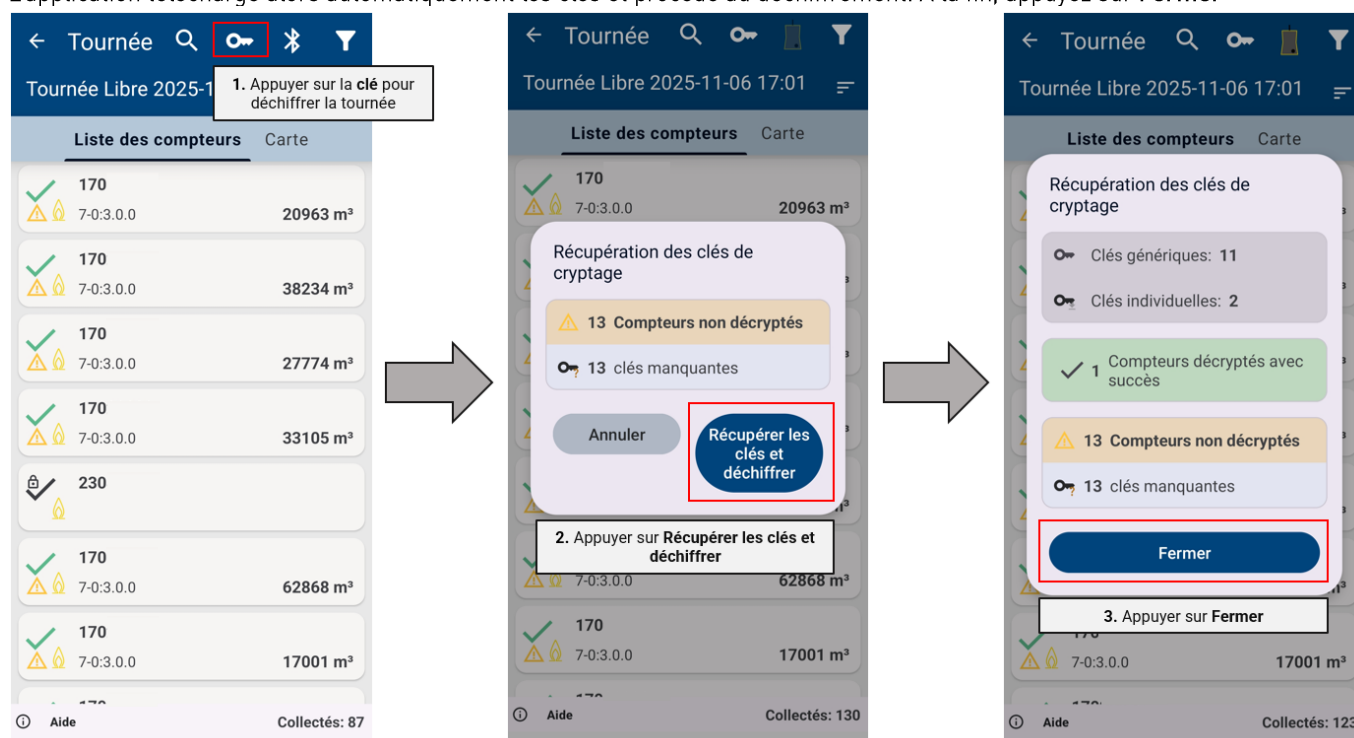
5.3.1 Méthode de déchiffrement automatique (par défaut, avec internet)

La méthode automatique fonctionne uniquement lorsque l'appareil est connecté à internet et elle est activée par défaut. Pour l'activer ou la désactiver, vous ouvrez les **réglages** (symbole en haut à droite de l'écran), puis vous activez ou désactivez l'option **Récupérer les clés et déchiffrer**.



5.3.2 Méthode de déchiffrement manuelle pour tous les compteurs (avec internet)

Pour déchiffrer manuellement tous les compteurs d'une tournée, ouvrez la tournée concernée et appuyez sur le symbole **clé** en haut de l'écran. L'application indique le nombre de clés manquantes. Appuyez sur **Récupérer les clés et déchiffrer**. L'application télécharge alors automatiquement les clés et procède au déchiffrement. À la fin, appuyez sur **Fermer**



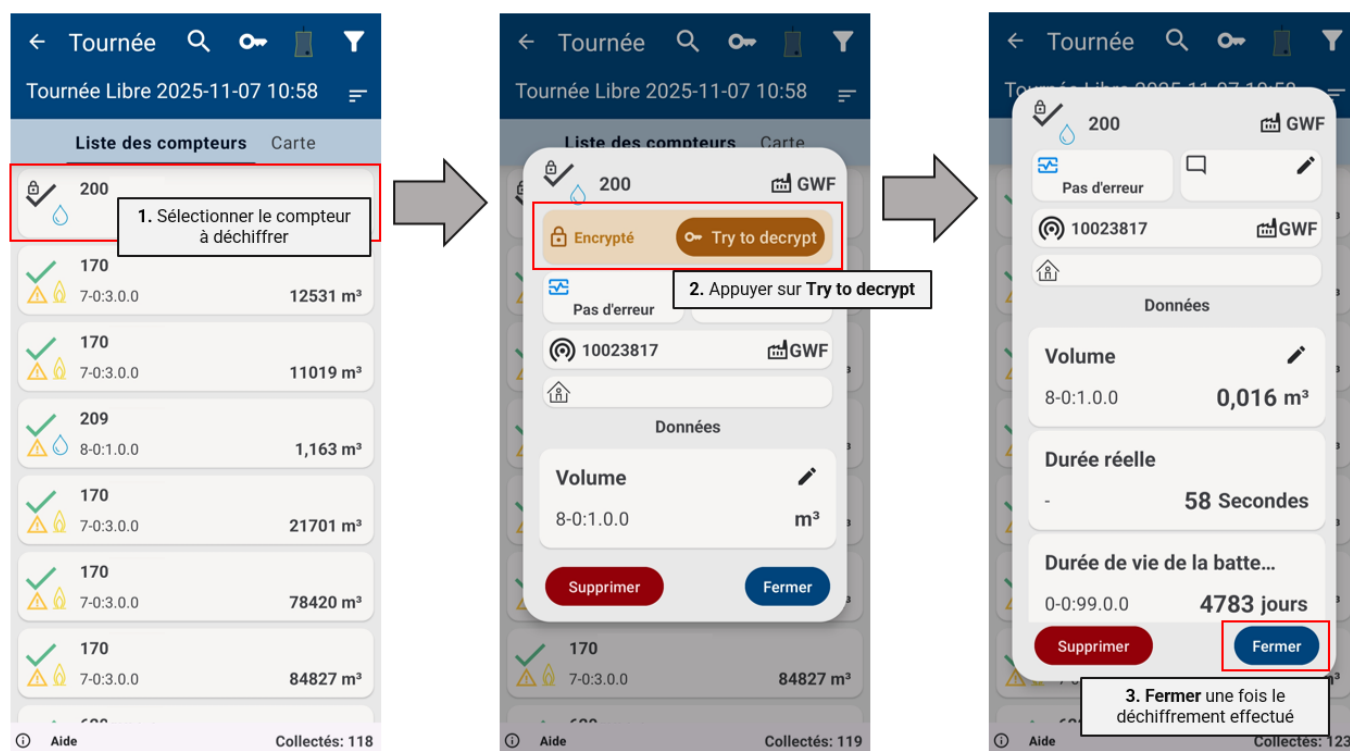
Une clé générique est une clé utilisée historiquement par les fabricants permettant de déchiffrer plusieurs compteurs. Une clé individuelle est une clé unique propre à chaque compteur.

En cas de compteur non déchiffré lors d'une Tournée programmée, veuillez contacter notre équipe d'assistance (téléphone : +41 41 319 52 00 ou e-mail : support@gwf.ch).

Remarque : dans le cadre d'une Tournée libre, de nature exploratoire, il est normal que certains compteurs ne puissent pas être déchiffrés car ils peuvent appartenir à d'autres clients.

5.3.3 Méthode de déchiffrement manuelle pour un compteur spécifique

Pour déchiffrer un compteur spécifique, sélectionnez-le dans la liste afin d'ouvrir sa fenêtre de détails, puis appuyez sur **Déchiffrer**. Le compteur est alors déchiffré. Fermez la fenêtre pour revenir à la liste.



6 CONNECTIVITÉ ET DÉPANNAGE

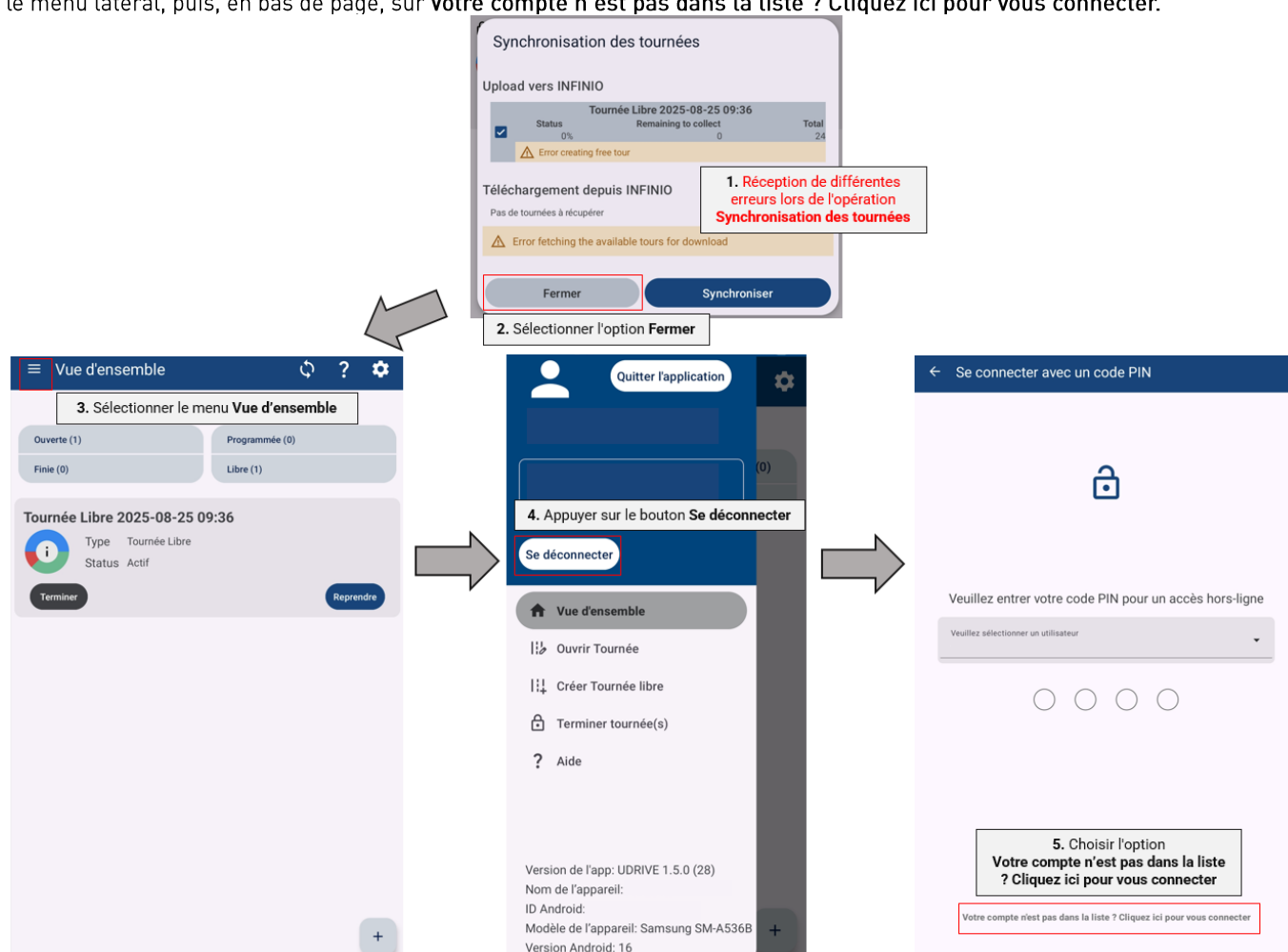
6.1 Quelle est la différence entre le mode en ligne et le mode hors ligne ?

Lorsque vous êtes en ligne, c'est-à-dire connecté à internet, l'application UDRIVE utilise votre adresse e-mail et votre mot de passe pour vérifier votre identité de manière sécurisée auprès de notre serveur. Cela vous donne un accès complet et en temps réel à toutes les dernières données associées à votre compte (tournées, clés, niveau d'accès).

Lorsque vous êtes hors ligne, vous pouvez continuer à utiliser l'application avec votre code PIN pour une durée maximale de 24 heures. Passé ce délai, vous devez à nouveau vous connecter à internet et vous authentifier avec votre adresse e-mail et votre mot de passe afin de garantir la sécurité et la mise à jour de votre compte.

6.2 Que faire si je rencontre des erreurs dans l'application UDRIVE (téléchargement de tournées, création de tournée libre ou synchronisation des données) ?

En cas d'erreurs lors du processus de synchronisation sur l'application mobile, vous devez vous reconnecter à l'application UDRIVE à l'aide de votre adresse e-mail et de votre mot de passe. Pour cela, vous appuyez sur **Déconnexion** dans le menu latéral, puis, en bas de page, sur **Votre compte n'est pas dans la liste ? Cliquez ici pour vous connecter**.



7 INTERFACE ET PERSONNALISATION

7.1 Que signifient les étiquettes (tags) de tournée dans INFINIO ?

Sur la plateforme INFINIO, les étiquettes suivantes peuvent s'appliquer à vos tournées :

disponible

La tournée est importée avec succès sur la plateforme INFINIO et est prête à être affectée à un appareil.

libre

La tournée est libre.

assigné

La tournée est assignée à un appareil. Utilisez maintenant l'application UDRIVE pour la télécharger sur votre appareil.

sur l'appareil

La tournée est synchronisée sur l'appareil. Vous pouvez également utiliser l'application UDRIVE pour lancer une collecte en-voiture.

lecture finie

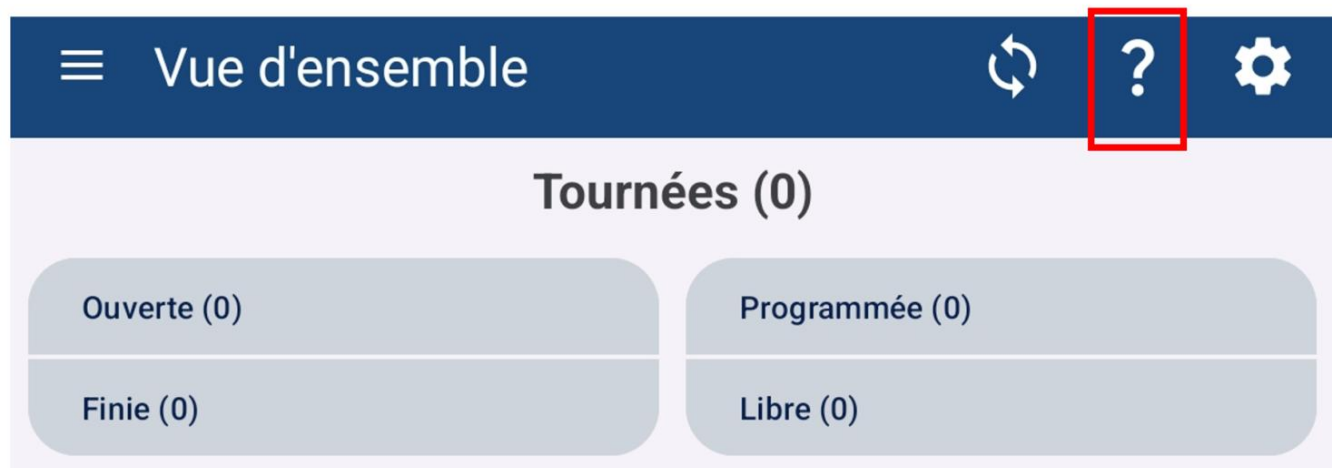
La tournée est terminée sur l'appareil et a été chargée sur la plateforme INFINIO. La visite est prête à être exportée.

archivé

La tournée n'est plus active et ne peut plus être attribuée à un appareil. Cependant, la tournée est disponible pour une nouvelle exportation.

7.2 Quelle est la signification des symboles dans l'application UDRIVE ?

Pour voir l'explication de chaque symbole dans l'application UDRIVE, vous pouvez utiliser le menu **Aide** comme indiqué ci-dessous :



En outre, vous trouverez ci-dessous la signification de tous les symboles utilisés dans l'application **UDRIVE** :

	Lecture OK
	Pas lu (Tournée programmée)
	Lu mais pas décrypté (Tournée libre)
	Lu mais pas décrypté (Tournée programmée)
	Compteur en erreur ou alarme

	Eau
	Eau chaude
	Gaz
	Chaleur
	Électricité
	Autres
	Inconnue

	Lecture OK
	Pas lu (tournée programmée)
	Lu mais pas décrypté (tournée programmée)
	Compteur en erreur ou alarme

	Date d'une valeur de date de référence
	État du compteur
	Remarques de l'utilisateur
	Localisation du compteur
	Fabricant du compteur

7.3 Comment puis-je trouver mon numéro de compte ?

Vous pouvez trouver votre numéro de compte sur la plateforme **INFINIO** ou dans l'application **UDRIVE**.

7.3.1 Plateforme INFINIO

Sur la plateforme **INFINIO**, vous accédez à la section **Profil** puis à la section **Comptes** en bas de la page. Vous y trouverez votre **Numéro de compte**.

Plateforme INFINIO

1. Cliquer sur l'icône de profil dans le coin supérieur droit

2. Sélectionner Profil

Profil

Modifier vos informations

Prénom

Nom de famille

Numéro de téléphone Indicateur Numéro de téléphone

E-mail

[Mettre à jour le profil](#)

Authentification et sécurité

Accès

Votre dernière connexion était le 5 nov. 2025, 15:53

Mot de passe

Il est conseillé de changer votre mot de passe tous les 6 mois.

[Changer le mot de passe](#)

Multi-Factor Authentication (MFA)

Augmentez la sécurité avec un facteur supplémentaire d'authentification par e-mail.

[Activer MFA](#)

Comptes

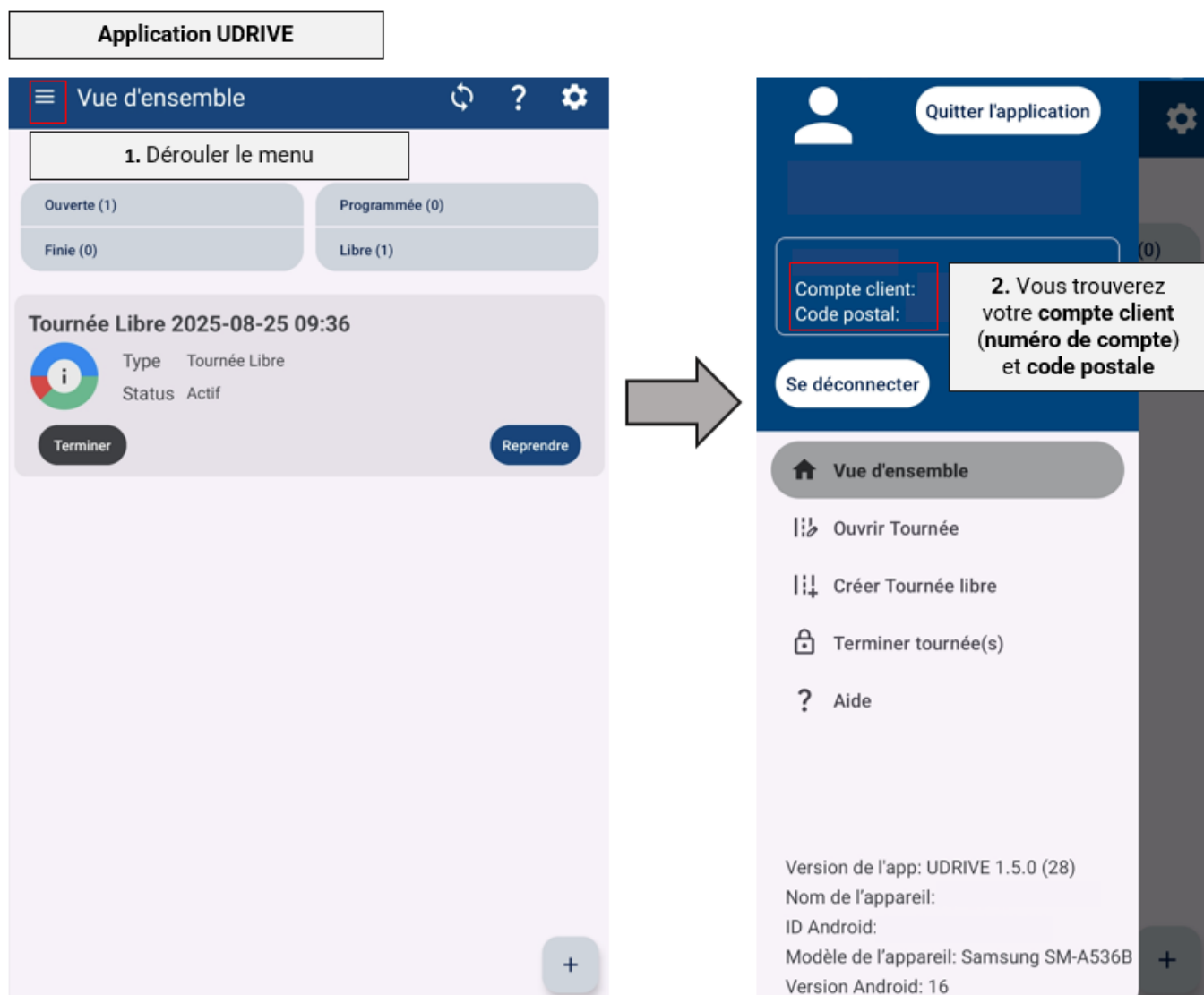
☒ GWF AG	Actif
Numéro de compte: 111 - 1381903	

3. Au bas de la page, vous trouverez le **Numéro de compte**

7.3.2 Application UDRIVE

Pour l'application UDRIVE, depuis la page principale, vous déroulez le menu hamburger en haut à gauche de votre écran. Vous pouvez voir votre **Compte client (numéro de compte)** et votre **Code postal**.

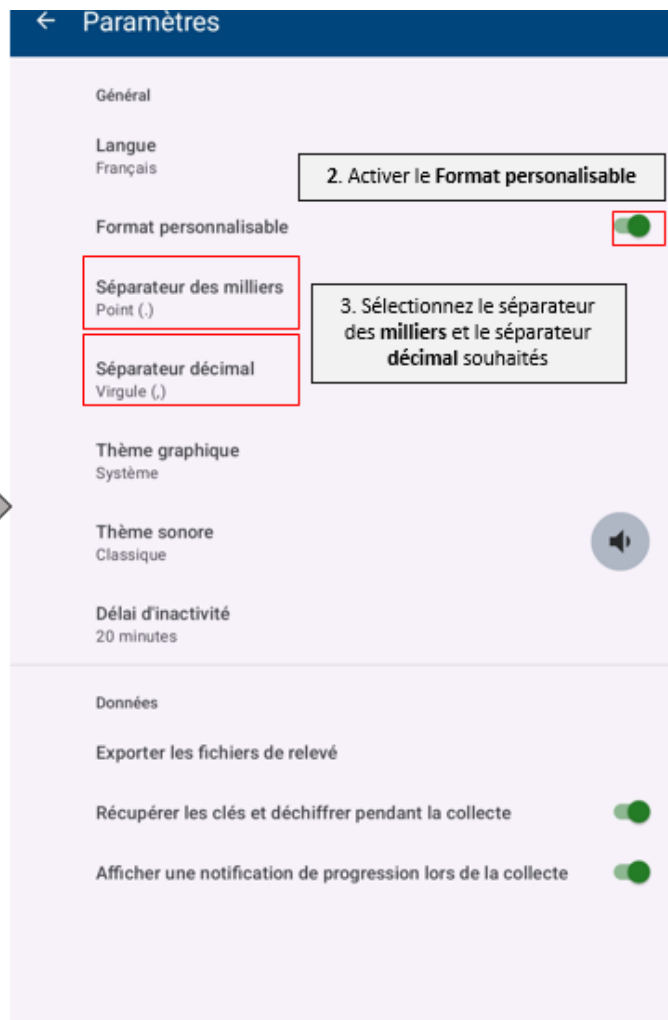
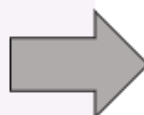
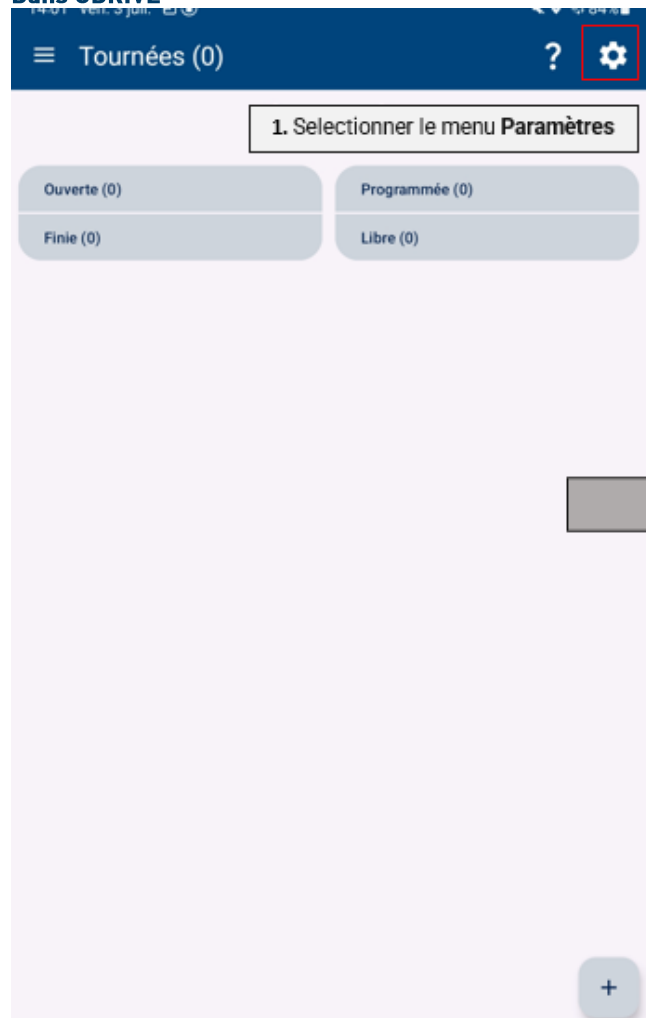




7.4 Comment modifier le format des nombres dans UDRIVE et INFINIO ?

UDRIVE et INFINIO vous permettent de personnaliser le format des nombres selon vos préférences. Par défaut, l'application utilise le format numérique de votre région.

Dans UDRIVE



Dans INFINIO

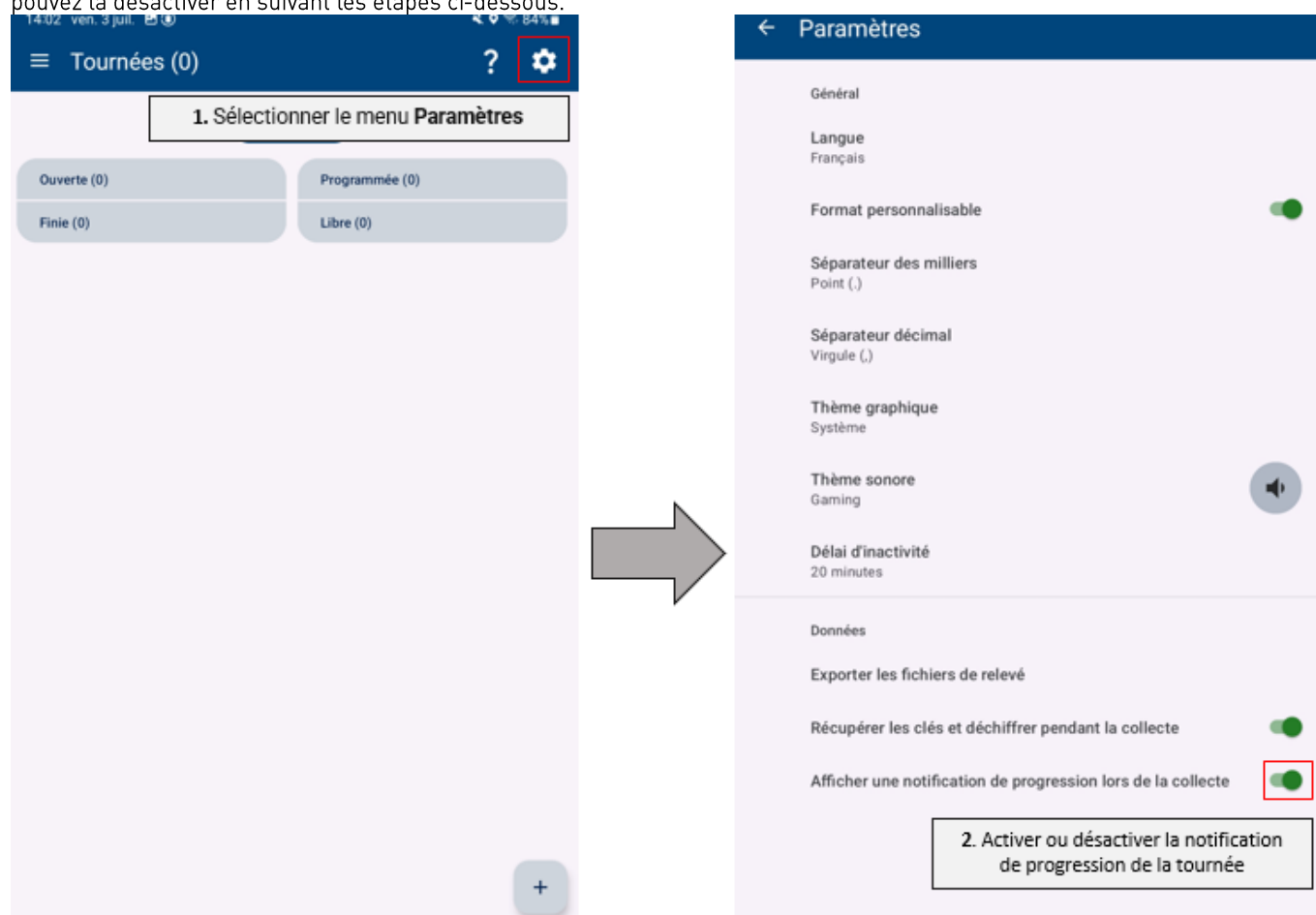
7.5 Comment modifier le thème sonore ?

UDRIVE vous permet de modifier le thème sonore utilisé pour les nouveaux relevés, les relevés en double et les erreurs. Suivez les étapes ci-dessous pour modifier le thème sonore.



7.6 Comment activer ou désactiver la notification de progression de la tournée ?

Pendant la collecte d'une tournée, UDRIVE affiche une notification de progression qui vous permet de suivre l'avancement de la collecte, même lorsque vous utilisez d'autres applications sur votre tablette. Cette notification est activée par défaut, mais vous pouvez la désactiver en suivant les étapes ci-dessous.



8 DEMANDES D'INTÉGRATION

8.1 Mon compteur n'est pas pris en charge. Que faire ?

Si votre appareil n'est pas encore pris en charge, vous pouvez demander une intégration en remplissant notre formulaire dédié : [Demander une intégration ici](#)