

Contrats-SAV

Liasse Fiscale
Site Internet/e-commerce

GAMME XCS®

SOUS TECHNOLOGIE ORACLE®

Le module Contrats-SAV, entièrement intégré à la Gestion Commerciale XCS, couvre l'ensemble des aspects fonctionnels du service après-vente et des contrats de maintenance. Les multiples fonctionnalités de Contrats-SAV, et notamment la gestion évoluée des contrats, le planning des techniciens et la chaîne des interventions vous assurent un suivi précis et efficace de tous les processus de la relation client, depuis la prise des appels jusqu'aux rapports d'intervention. L'interface avec la Gestion Commerciale et la Gestion Financière XCS évite toute ressaisie, garantit une facturation transparente et parfaitement fiable, quel que soit le volume d'affaires de l'entreprise.

Sécurité et confidentialité de vos dossiers

- Droits d'accès par option et par utilisateur.
- Gestion des profils d'utilisation selon le degré de responsabilité dans l'entreprise.
- Menu dynamique en fonction des droits de l'utilisateur.
- Traçabilité de l'information : nom de l'utilisateur, date de modification, options utilisées, etc.

Adaptation du logiciel à l'entreprise

- Personnalisation des états de sortie.
- Personnalisation des frais de déplacement, marques, zones d'interventions, périodicités, motifs de résiliation, tranches horaires, importances des interventions, objets des appels.
- Possibilité d'enrichir les fiches appareils, articles et techniciens avec des zones supplémentaires librement personnalisables. Création de champs calculés par formules avec notion de champs obligatoires.
- Ajout ou personnalisation d'options par VB Script : Ajout ou modification des éléments d'interface (boutons, icônes, messages, comportements spécifiques, interfaces avec des logiciels externes, etc.).

Ergonomie et communication

- Attachement de documents de tous types (textes, tableaux, PDF, e-mails, images, etc.) aux fiches contrats, documents d'intervention, etc.
- Communication interne par messagerie instantanée, envoi d'e-mails et de S.M.S.
- Editions dynamiques (système Visual Dynamic Reporting) autorisant des regroupements et des comparaisons en temps réel sur l'édition courante.
- Export des éditions dynamiques (VDR) vers PDF, Excel®, Word®, MapPoint®, presse-papiers.
- Traitements planifiés et différés : éditions, statistiques, transferts, etc.
- Imports/Exports des paramétrages généraux des dossiers : paramétrages d'éditions, préférences, colonnages, contextes utilisateurs, champs supplémentaires, etc.
- Recherches avancées dans les listes par requêtes SQL.

Clients

- Gestion de plusieurs sites pour un même client.
- Liste des contrats du client consultable depuis sa fiche.
- Présentation V.D.R. (édition dynamique) des interventions associées au client.
- Envoi de S.M.S. directement depuis la fiche Client.
- Possibilité de créer plusieurs champs supplémentaires.

Appareils

- Intégration des articles du dossier, récupération des informations sans ressaisie.
- Gestion des numéros de série.
- Gestion des marques, des modèles, des types et de la puissance des appareils.
- Prise en compte des dates de début et de fin de garantie, ainsi que des extensions de garantie.
- Accès direct aux contrats associés à chaque appareil depuis la fiche Appareil.
- Présentation dynamique des interventions liées à l'appareil.
- Historique des demandes d'intervention, bons d'intervention ou rapports d'intervention sur chaque appareil.
- Possibilité de créer plusieurs champs supplémentaires.

Techniciens

- Historique des activités des techniciens par demandes d'intervention, bons d'intervention ou rapports d'intervention.



- Gestion des zones supplémentaires.
- Envoi de S.M.S. au technicien, directement depuis sa fiche.
- Planning des techniciens, directement consultable depuis les documents d'intervention.

Contrats

- Visualisation instantanée des données essentielles de chaque contrat (état, type de contrat, durée, etc.).
- Gestion de plusieurs contrats par client.
- Possibilité de personnaliser des contrats types.
- Possibilité d'associer des interventions types à chaque contrat, en précisant leur durée et les articles associés.
- Association d'un représentant à un contrat.
- Gestion des cadenciers d'intervention et de facturation.
- Libre personnalisation des conditions de facturation.
- Possibilité de régénérer les cadenciers en cours de contrat.
- Historique des bons d'intervention et des rapports d'intervention planifiés, prévus et réalisés.
- Gestion de la reconduction tacite des contrats.
- Courrier de fin de contrat avec préavis et gestion du préavis de dénonciation.
- Assistant à la reconduction des contrats, libre sélection des contrats à reconduire et des modes de reconduction (création de nouveaux contrats, modification des contrats existants).
- Assistant à la majoration des contrats, libre sélection des contrats à majorer et des modes de majoration (en montant ou en pourcentage, traitement automatique ou manuel, modification des taux de T.V.A.).

Gestion des interventions

- Récupération et visualisation instantanées des informations liées au client et à son contrat.
- Gestion des interventions avec ou sans contrat.
- Gestion des demandes par téléphone, e-mail, télécopie, visite ou autres.
- Classement des interventions selon leur importance.
- Qualification des appels via une liste de symptômes personnalisés ou par saisie de commentaires.

- Gestion des déplacements et des zones d'intervention.
- Affectation des techniciens, accès direct au planning depuis chaque document d'intervention.
- Accès instantané à l'historique des interventions et des contrats du client.
- Transfert des demandes d'intervention en bons d'intervention et des bons d'intervention en rapports d'intervention, puis en facture.
- Possibilité de programmer la réalisation des interventions et des factures, pour un traitement automatisé.
- Visualisation des interventions facturées et non-facturées.
- Traçabilité optimale des documents sur l'ensemble de la chaîne d'intervention avec rappel de la provenance de chaque document.
- Mise à jour du stock d'après les rapports d'intervention.

Facturation/Interface avec la Gestion Commerciale XCS

- Génération des factures d'après le cadencier de facturation des contrats et des rapports d'intervention, avec prise en compte des frais de déplacement du rapport d'intervention et des articles hors/sous garantie.

Éditions

- Éditions entièrement paramétrables des contrats, demandes d'intervention, bons d'intervention, rapports d'intervention, courriers de fin de contrats, garanties, etc.
- Planning journalier des techniciens sur une période sélectionnée.
- Envoi des éditions par e-mail ou fax.
- Analyse dynamique des données pour des vues détaillées et cumulées.

Statistiques

- Analyse des données des appareils, articles, techniciens, contrats et interventions.
- Statistiques comparatives des articles, appareils, techniciens, contrats et interventions (statistiques comparatives des interventions par client, par contrat, etc.).

APPLICATIONS REQUISES :

Envoi d'e-mails : Outlook Express®, Outlook® (MS Office), Eudora ou autre client de messagerie compatible Simple MAPI.
Envoi de fax : Zetafax, Microsoft Fax Service®.
Services S.M.S. : SMSToB®.
Cartographie : Microsoft MapPoint 2002® ou 2004®.
Statistiques de répartition géographique : Excel 97® ou 2000® (composant MS Map).
PDF : Acrobat Reader®.
Mailings Clients : Microsoft Word® 97, Word 2000, XP ou 2003.
Navigateur Internet : Internet Explorer® (obligatoire, version 5 ou ultérieure).
Mise en œuvre d'ETEBAC 3 : abonnement auprès de la banque + matériel de communication, modem supporté par l'OS.

CONFIGURATION CONSEILLÉE POSTE CLIENT :

Pentium IV 3.8 GHz - 512 Mo de RAM - Windows 2000 SP2 ou XP Pro* - Résolution 1024*768, 65.000 couleurs - 1 Go d'espace disque disponible. L'utilisation d'un écran 17 pouces avec une résolution de 1024x768 apporte un confort d'utilisation très appréciable.

CONFIGURATION CONSEILLÉE SERVEUR :

Serveur Pentium IV 3.8 GHz - 2 Go de RAM - Windows Server 2003 ou XP Pro* - Disque dur SATA ou SCSI, 15 Go d'espace disque disponible après config. - Graveur de DVD - Réseau 100 Mbits - Switch.
N.B. : Ces configurations sont indiquées pour un serveur dédié à cet usage, relié à une quinzaine de postes clients. Un sous-ensemble disque rapide contribue à fortement améliorer les performances. Dans tous les cas, le réseau déployé devra exploiter le protocole TCP/IP.

CONFIGURATION CONSEILLÉE MONOPOSTE :

Pentium IV 3.8 GHz - 1 Go de RAM - Windows 2000 SP2 ou XP Pro* - Résolution 1024*768, 65.000 couleurs - Disque dur 7200 RPM minimum, 10 Go d'espace disque disponible - Graveur de DVD.
* Systèmes d'exploitation non supportés : Windows 95, 98, NT.

Toutes les marques citées sont la propriété de leurs dépositaires respectifs. Les caractéristiques citées sont indicatives et susceptibles de modifications sans préavis et sans responsabilité de la part de l'éditeur. Elles correspondent à la version complète du logiciel, tous modules confondus.

"Contrats-SAV XCS, parfaitement adapté à notre activité, nous permet de gérer avec une grande rigueur tous les contrats de garantie et de services, et d'assurer leurs renouvellements de façon manuelle ou automatique.

L'intégration de Contrats-SAV XCS au sein de la Gestion Commerciale XCS nous permet notamment de développer ce que nous appelons la "VPC rapide", et de toucher de nouveaux clients, en leur proposant des services personnalisés et très réactifs : réception le matin des commandes et départ le soir même de ces dernières".

M. Pagès, SINFY (62)



Pourquoi une formation est-elle indispensable ?

La richesse fonctionnelle des solutions APISOFT simplifie votre gestion au quotidien et vous fait bénéficier de nouveaux axes décisionnels. Néanmoins, seule une formation personnalisée auprès d'un professionnel compétent et agréé par l'éditeur vous permettra d'appréhender, au mieux et plus rapidement, les différentes possibilités du logiciel pour rentabiliser votre investissement de façon optimale.

Les formations sur les solutions APISOFT sont directement assurées par notre réseau de revendeurs, formés par nos soins, dont les compétences et les connaissances sont régulièrement mises à jour.

Votre revendeur saura définir avec vous les axes d'une formation adaptée à vos besoins et personnalisée, en fonction de vos attentes et de vos compétences.

CONTACTEZ VOTRE REVENDEUR