

Contrats-SAV XCS

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

- 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.
- Mémorisation des préférences sélectionnées par dossier.
- Personnalisation des frais de déplacement, marques, zones d'intervention, périodicités, motifs de résiliation, tranches horaires, importances des interventions, objets des appels.
- Adaptation des colonnages, des informations complémentaires, etc.
- Possibilité d'enrichir les fiches appareils, articles et techniciens avec des zones supplémentaires librement personnalisables.

:: CLIENTS

- Gestion de plusieurs sites pour un même client.
- Consultation en temps réel du chiffre d'affaires réalisé.
- Liste des contrats du client consultable depuis sa fiche.
- Présentation V.D.R. (édition dynamique) des interventions liées 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 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.

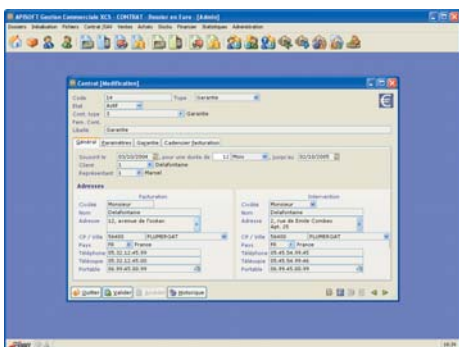
:: TECHNICIENS

- 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, 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 (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 (en tenant compte des frais de déplacement du rapport d'intervention et des articles sous garantie).

:: EDITIONS

- Editions 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.).

CONFIGURATION SERVEUR

Minimale : Pentium III 500 Mhz, 256 Mo de RAM, Windows NT4 SP4 ou Windows 2000 SP2, 1 Go de place disponible sur le disque.

Conseillée : Pentium III 1 Ghz, 256 Mo de RAM, Windows 2000 SP2, 2 Go de place disponible sur le disque.

Ces configurations s'entendent pour un serveur dédié à cet usage servant une quinzaine de postes clients. Il est à noter qu'un sous-ensemble disque rapide est de nature à améliorer fortement les performances. Dans tous les cas, le réseau déployé devra exploiter le protocole TCP/IP.

CONFIGURATION POSTE CLIENT

Minimale : Pentium II, 64 Mo RAM, Windows 98, NT, 2000 ou XP Pro, Résolution 800 x 600, 65.000 couleurs, 100 Mo de place disponible sur le disque.

Conseillée : Pentium III 800 Mhz, 128 Mo de RAM, Windows XP Pro, Résolution 1024 x 768, 65.000 couleurs, 1 Go de place disponible sur le disque.

CONFIGURATION MONOPOSTE

Minimale : Pentium III, 128 Mo de RAM, Windows NT4 SP4, Windows 2000 SP2 ou XP Pro, Résolution 800 x 600, 65.000 couleurs, 2 Go de place disponible sur le disque.

Conseillée : Pentium III, 256 Mo de RAM, Windows 2000 SP2, Résolution 1024 x 768, 65.000 couleurs, 2 Go de place disponible sur le disque.

APPLICATIONS REQUISES

• Envoi de mails : Outlook Express, Outlook 2000, Eudora ou autre client de messagerie compatible Simple MAPI.

• Envoi de fax : toute solution de fax proposant un driver d'imprimante et les logiciels WinFax Plus ou WinFax Réseau version 7 de BVRP ou Zeta fax version 7.5 de EQUISYS.

• Accès aux sites Internet : utilisation du navigateur par défaut installé sur l'ordinateur (Internet Explorer, Netscape Navigator ou autres).

• Utilisation de l'aide : Internet Explorer version 4.0 minimum installé par défaut par l'OS.

Toutes les marques citées sont la propriété de leurs détenteurs et dépositaires respectifs.

Pour connaître la date de disponibilité de cette solution, contactez votre distributeur APISOFT.