

Aperçu des fonctions

Service Après-Vente



Intro	Page	3–7
<hr/>		
Nouvelles opportunités pour le service après-vente	Page	6–8
<hr/>		
Gestion des ordres d'intervention	Page	9–11
<hr/>		
Gestion des contrats	Page	12–14
<hr/>		
Gestion des objets	Page	15–17
<hr/>		
Module de vente – gestion des commandes intégrée	Page	18–20
<hr/>		
Extraits	Page	21–23
<hr/>		

Un état d'esprit client constitue une plus-value

Service – un produit comme un autre

Pour de nombreuses entreprises, le service est devenu un produit autonome, indépendant des départements fabrication et assemblage. Face à une durée de vie toujours plus courte des produits et faisant face à une concurrence croissante, le service et l'entretien ne peuvent plus être calculés dans les coûts de fabrication, mais doivent se présenter comme un produit à part entière et être vendus comme tel. Un service après-vente parfait apporte des avantages multiples et durables à une entreprise: les prestations de service sont améliorées, les coûts et l'engagement des collaborateurs sont optimisés. Les attentes d'un SAV moderne sont grandes: les modules de gestion du matériel et du stock, de facturation, de contrôle des heures et de comptabilité doivent être intégrés dans une solution performante. La clé de la réussite dépend d'une intégration parfaite dans le système ERP.

Abacus est beaucoup plus qu'un simple logiciel

Performant et efficace

Le logiciel Abacus s'avère parfaitement efficace au quotidien dans plus de 35'000 entreprises issues des secteurs les plus divers. Son caractère universel et ses performances font du programme Abacus un instrument de travail adapté aux entreprises de toutes tailles. Le logiciel Abacus est utilisé par les plus grandes et les plus renommées sociétés fiduciaires suisses qui le recommandent sans hésiter.

Intégré et flexible

Grâce à la conception modulaire des programmes Abacus et à la possibilité d'opter pour une configuration à poste unique ou intégrée en réseau, l'application peut être adaptée et étendue à tout moment. L'entreprise peut ainsi ajuster les logiciels Abacus à ses exigences croissantes. Le seul fait de pouvoir adapter les programmes aux besoins des utilisateurs dans de nombreux domaines garantit une parfaite adéquation du logiciel.

Une technologie des plus moderne

Fonctions qui, dans le cadre de Abacus <digital erp>, sont également utilisées dans le Service après-vente :

- Création de contrats / ordres d'intervention dans le format PDF
- Attribution d'une signature digitale avec système à clé publique à tous les documents pour une sécurité optimale conforme aux prescriptions légales
- Archivage électronique de l'ensemble des documents digitaux dans les archives ou dossiers
- Puissant moteur de recherche AbaPilot pour effectuer des recherches ciblées des données et des documents originaux

Développement

Des améliorations permanentes permettent de garantir les investissements effectués dans le logiciel et la formation.

Hotline

Abacus offre un service d'assistance téléphonique rapide et compétent.

Partenaires commerciaux

Les distributeurs Abacus ont plusieurs années d'expérience et possèdent tous les compétences techniques et de gestion pour installer correctement le logiciel et en assurer le suivi. Les partenaires qualifiés reçoivent le statut de partenaires "logo". Ils suivent des stages annuels obligatoires, emploient un certain quota de conseillers Abacus et réalisent chaque année un chiffre d'affaires minimum avec le logiciel Abacus. En outre, ces partenaires assurent le suivi de toute la gamme des produits et offrent une assistance téléphonique permanente.

Formation

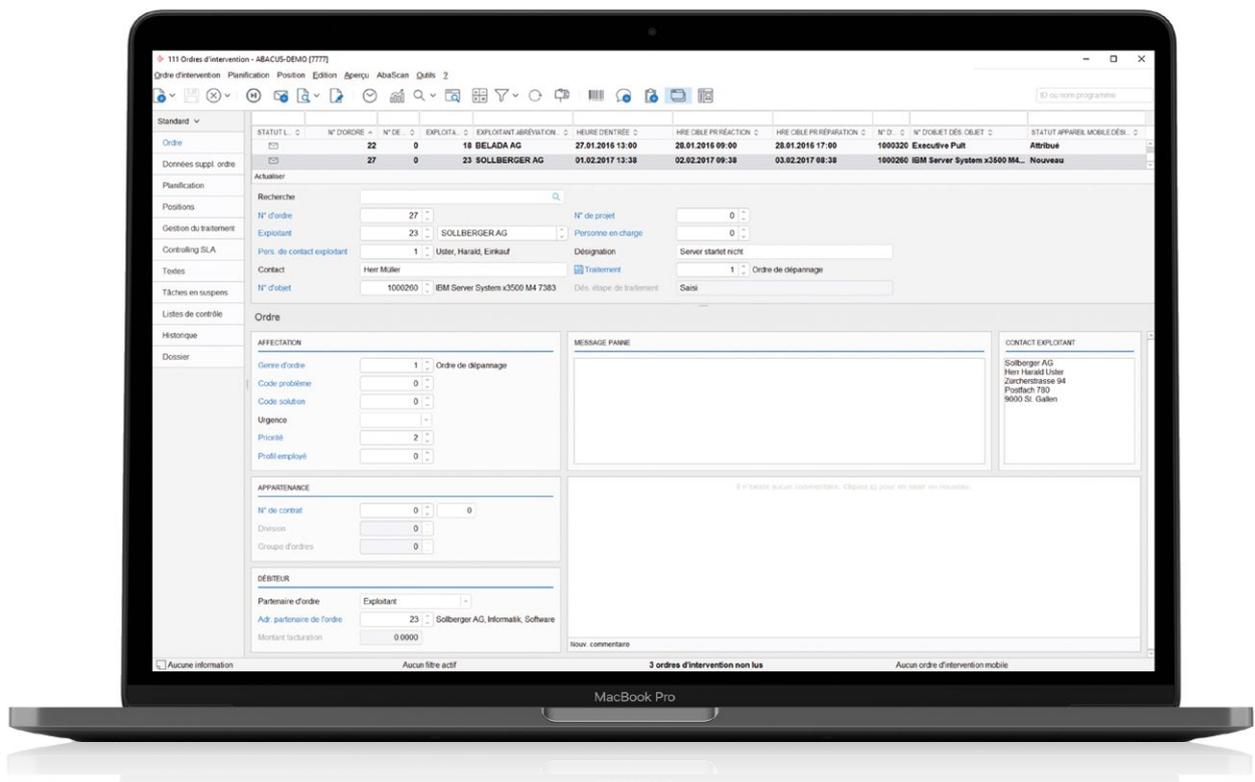
Une formation complète offre aux utilisateurs une prise en main rapide et une utilisation productive des programmes.

Certification du logiciel

Le logiciel financier Abacus a été contrôlé par une importante société d'expertise comptable sur le respect des normes comptables.

Nouvelles opportunités pour le service après-vente

L'époque où les prestations de service étaient considérées comme un mal nécessaire et étaient effectuées incidemment par le département assemblage ou fabrication est bien révolue. Le service doit être compris et proposé comme une prestation de marché effective. Grâce au service après-vente, une entreprise peut se profiler face à la concurrence et se mettre en valeur.



Service après-vente Abacus – varié et flexible

La solution cible les petites et moyennes entreprises qui veulent gérer un service après-vente orienté vers les besoins et les attentes des clients. Les branches, dans lesquelles le Service après-vente Abacus est utilisé, sont multiples :

- Prestataires de service (hard- et software)
- Gastronomie (distributeurs automatiques d'en-cas et de café)
- Bureautique (photocopieurs et imprimantes)
- Lutte contre le feu
- Systèmes d'alarme
- Chauffage/ventilation/climatisation
- Archivage des documents
- Entretien des toitures
- Parkings

Intégré dans Abacus <digital erp>

L'application "Service après-vente" est parfaitement intégrée dans la Gestion des commandes (vente et gestion du matériel), AbaProject (gestion des projets et des prestations) et dans la Gestion des adresses avec lesquels elle partage également les données de base et les paramètres du système.

L'imputation directe des opérations dans la Comptabilité financière et des débiteurs ainsi que dans la Comptabilité analytique répond aux exigences comptables.

Highlights



Solution sav intégrée pour répondre à tous les besoins

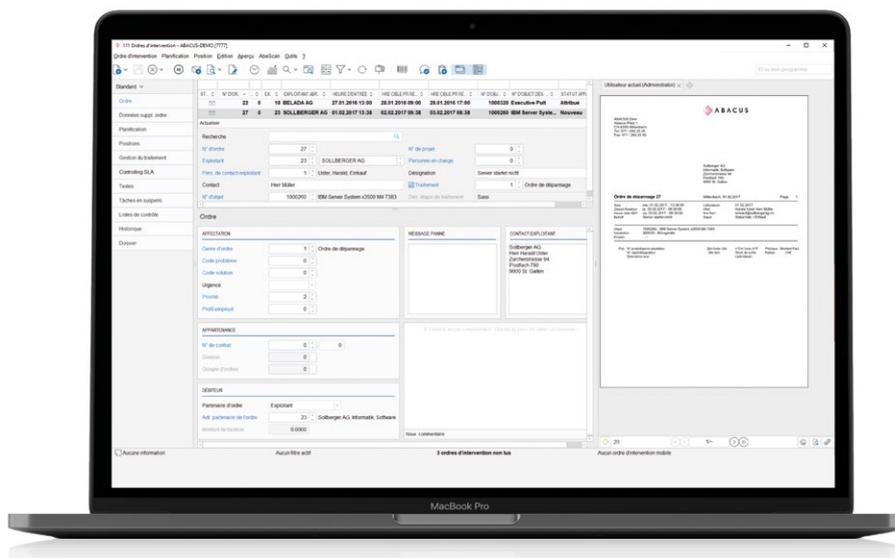
Grâce à la gestion structurée des informations importantes pour les services et à la préparation des fonctions soutenant les procédures, le Service après-vente (SAV) Abacus contribue au bon fonctionnement d'une gestion des services orientée vers la clientèle. Le logiciel laisse ainsi une marge de manoeuvre pour créer des procédures de service individuelles, tout en restant simple à utiliser.

Le logiciel Abacus soutient les principales opérations du service après-vente :

- Gestion des ordres d'intervention
- Gestion des contrats de service
- Gestion des objets de service

Gestion des ordres d'intervention

La gestion des ordres d'intervention permet de suivre avec efficacité les mesures de service prévues et imprévues. Elle inclut l'identification du client et de l'objet, le contrôle des prestations contractuelles, la diffusion des informations et la gestion des priorités. La gestion des interventions permet également de gérer la disponibilité des collaborateurs, l'attribution du matériel, le contrôle du travail, les avis d'achèvement et les rapports des prestations.



Interventions prévues et imprévues

La gestion des interventions dispose de fonctions appropriées pour l'exécution des ordres de maintenance prévus et des ordres de dépannage imprévus. Des masques de saisie individuels et des workflows peuvent ainsi être définis pour les différents genres d'intervention.

Saisie rapide des ordres de dépannage

Les messages de panne et d'erreur peuvent être saisis sous forme de texte rédigé dans des champs prévus spécialement à cet effet. Le collaborateur en charge de l'intervention peut, à l'aide d'une fonction, insérer des commentaires avec un horodatage. Enfin, le dossier sert à classer les messages de panne reçus sous forme de document ou les documents relatifs à l'ordre d'intervention.

Temps de réaction et de réparation

Lors de la création de l'ordre d'intervention, les temps de réaction et de réparation, définis dans le contrat, seront utilisés pour la planification. Ils aident également à exécuter un ordre d'intervention conformément au contrat.

Historique

Toutes les actions effectuées pendant l'intervention seront protocolées. Cet historique consigne des données comme le dernier traitement, un changement de personne en charge, l'impression de documents, des changements de statut avec une saisie des heures et de l'utilisateur. Il est ainsi possible, à tout moment, de savoir quand l'intervention a été déclenchée, qui l'a déclenchée et quelles en sont les étapes.

Attribution de la personne en charge et du profil

Cette attribution permet de garantir que les ordres d'intervention seront traités par la personne compétente (personne en charge) ou par des groupes de personnes (profils des personnes en charge). Chaque personne en charge ou chaque membre d'un groupe de personnes peut ainsi voir et traiter les ordres d'intervention qui lui sont attribués.

Avis d'achèvement et saisie des prestations

La durée des prestations, les pièces de rechange, les consommables, etc. peuvent être saisis directement dans l'ordre d'intervention. Si l'application AbaProject (gestion des projets/prestations) est installée, les heures saisies seront directement transmises dans le contrôle des heures de l'employé et dans le logiciel de Comptabilité des salaires.

Gestion du stock de service

Si la Gestion des commandes Abacus est installée avec la gestion du stock, il est alors possible de prélever le matériel utilisé pour l'intervention directement depuis le stock. Des lieux de stock de service peuvent être définis spécialement. Ils ne pourront alors être gérés que par le Service après-vente. Ils peuvent être fixes ou mobiles (tels que les véhicules de service). Les lieux de stock peuvent être liés à un employé ou à une adresse.

Actualiser l'historique de l'objet de service

Dès que des interventions ont été effectuées pour un objet, le système actualise automatiquement l'historique de cet objet de service. Toutes les informations importantes relatives aux pannes, travaux de maintenance et réparations sont donc visibles dans l'historique.

Facturation

La facturation d'un seul ordre d'intervention est possible, tout comme la facturation des prestations et du matériel dans l'application AbaProject. Dans ce dernier cas, les prestations seront transmises à AbaProject et y seront facturées avec le projet.

Highlights



Identification des clients et des objets de service avec la recherche plein texte

Dès l'appel téléphonique, le client et l'objet de service doivent pouvoir être identifiés rapidement. La recherche plein texte intégrée utilise des termes de recherche comme le nom du correspondant téléphonique, le lieu, la désignation de l'objet ou le numéro de série. Ainsi, l'ordre d'intervention peut être saisi immédiatement.



Workflow

Une fois créés, les ordres d'intervention suivent un processus qui peut se composer de différentes étapes. L'utilisateur détermine, en grande partie, leur priorité d'exécution. Les actions telles que le changement de statut, l'impression de documents, l'exécution du programme, les décisions, l'activation des temps de réaction et de réparation ainsi que la facturation peuvent être définies dans un workflow.



Contrôle des ordres d'intervention

Pour que les temps de réaction et de réparation définis avec le client soient respectés et qu'aucune intervention ne soit oubliée, le système dispose d'une fonction de notification. Lorsqu'une valeur critique est atteinte, le système envoie un e-mail aux personnes responsables avec les informations sur l'ordre concerné.

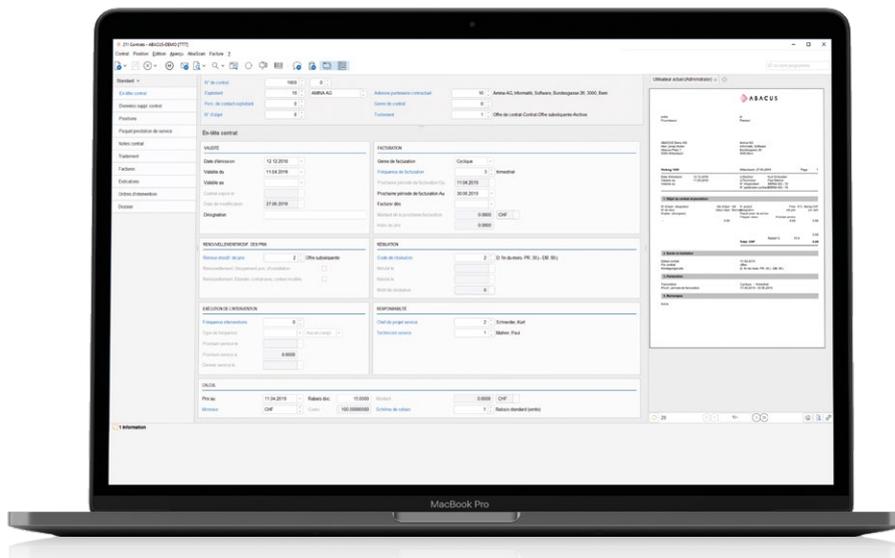


Liaison automatique au contrat de service

Lors de la saisie d'une prestation sur un ordre d'intervention, le système contrôle automatiquement si cette prestation est couverte par un contrat. Si c'est le cas, il propose que la position ne soit pas facturée. Le contrat couvrant la prestation sera consigné sur la position de l'ordre d'intervention. Il est ainsi possible d'évaluer la rentabilité des contrats.

Gestion des contrats

La fonction principale de la gestion des contrats est la vente et la gestion des prestations de service ou des accords contractuels. Il est donc possible de créer des offres de prestations qui seront ensuite reprises dans un contrat valable. Cette fonction couvre la facturation, le renouvellement, la résiliation et l'archivage du contrat de service.



Objets de service sous contrat

Diverses prestations de service peuvent être saisies dans un contrat pour un ou plusieurs objets d'un client. Chaque position de contrat se compose d'un objet et d'une prestation de service particulière. Si une telle combinaison est saisie dans les données de base des prix, le système propose le prix ou le temps de travail correspondant.

Définitions des prix

Les prix des prestations de service peuvent être définis pour des combinaisons entre des types d'objets et des prestations. Cette spécificité SAV permet d'utiliser les mêmes prestations pour différents types d'objets et de définir en même temps différents prix. En plus du prix dans une monnaie déterminée, il est également possible de calculer un pourcentage de la valeur de l'objet ou d'indiquer le temps nécessaire à l'intervention en heures et minutes. Dans ce dernier cas, le temps de travail sera multiplié par le taux indiqué dans le contrat.

Offres et contrats

Le système différencie les offres de contrat et les contrats actifs. Une offre peut être convertie en un nouveau contrat ou en une extension d'un contrat existant.

Définition libre pour la facturation

Pour chaque contrat, il est possible de fixer une facturation avec une fréquence librement définissable (facturation annuelle, mensuelle ou trimestrielle). Le contrat sera alors facturé selon ce schéma.

Validité / durée variable

La validité ou durée d'un contrat peut être définie. Sans autre mention, cette durée est valable également pour les positions du contrat. Si besoin est, il est possible d'indiquer une date de début et de fin pour chaque position du contrat. Cela peut être par exemple utile si des prestations sont ajoutées ou supprimées pendant la durée du contrat.

Définitions de résiliation

Des définitions libres de types de résiliation avertissent l'utilisateur si une partie essaie de résilier le contrat à une période non autorisée. Les définitions concernent les préavis de résiliation, les délais de blocage et les dates de résiliation.

Imprimer les contrats et offres de contrat

Avec Report Writer AbaView ou Microsoft Word, il est possible d'imprimer les véritables contrats ainsi que les offres de contrat. Grâce à l'interface Word, l'édition du contrat peut être contrôlée comme pour une lettre en série. Les documents AbaView peuvent également être présentés librement selon les besoins de l'utilisateur.

Générer des ordres de maintenance

Les travaux à exécuter périodiquement peuvent être saisis dans les contrats de maintenance avec la fréquence d'exécution et le collaborateur responsable. Des ordres de maintenance individuels ou groupés peuvent être créés automatiquement pour ces contrats. La génération peut être limitée selon le collaborateur et la période d'exécution.

Renouvellement et nouveau calcul

À leur date d'expiration, les contrats peuvent être renouvelés. L'utilisateur décide si une nouvelle offre de contrat doit être proposée ou si un contrat subséquent doit être créé. Si le contrat est renouvelé, les prix peuvent également être recalculés.

Facturation du contrat

Les possibilités de facturer chaque contrat séparément, d'effectuer des factures en série selon des critères de sélection bien définis comme la fréquence de facturation, la période de facturation ou le client de service font partie des nombreuses fonctions de la facturation. Si des positions doivent être ajoutées au contrat ou retirées, il est possible de les prendre en compte dans une facturation ultérieure ou une note de crédit.

Highlights



Facturation et note de crédit au prorata

Des positions de contrat ajoutées ou retirées pendant la durée du contrat peuvent être facturées ultérieurement ou créditées au jour près. Il peut s'agir de ventes complémentaires sur un contrat existant ou d'appareils défectueux qui ont été retirés. La fonction au prorata détermine le montant échu et crée une position de facturation ou de note de crédit correspondante.



Prix flexible du service

Les prix pour les prestations de service dépendent directement de l'objet de service et de sa configuration. Le système accepte de telles définitions qui peuvent être utilisées pour des prix fixes ou des calculs de pourcentages de la valeur de l'objet. Une date "valable dès" est toujours incluse dans la définition des prix de service.



Contrôle des contrats

Le système dispose d'une très bonne fonction de notification qui permet de ne pas perdre de vue les contrats de maintenance arrivant à expiration ou devant être exécutés. Cette fonction permet d'informer par mail les personnes responsables sur le statut du contrat. Si vous le souhaitez, les détails du contrat peuvent être envoyés par mail en format PDF.

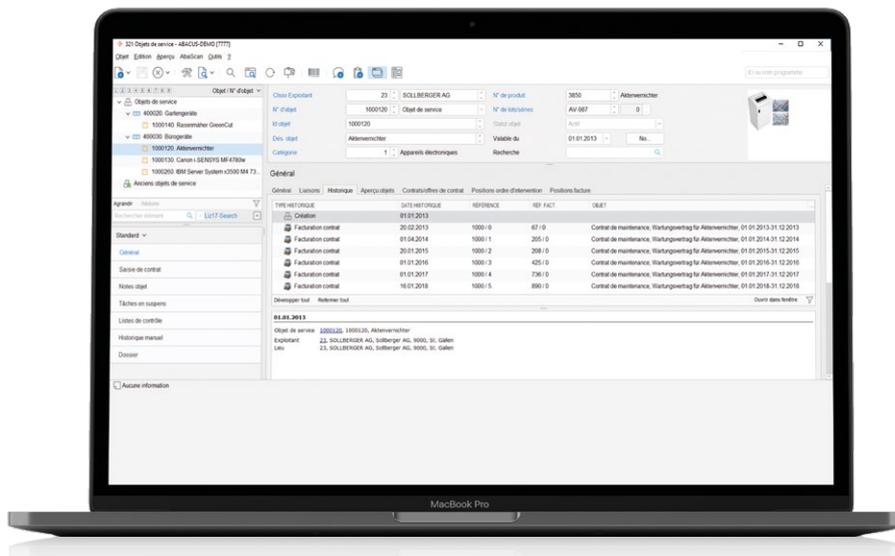


Workflow individuel

Un contrat commence par une offre de contrat et se termine par son archivage. Les étapes intermédiaires à exécuter sont définies, en grande partie, par l'utilisateur. Les actions telles que le changement de statut, l'impression des documents, l'exécution du programme, les décisions, la modification du prix / renouvellement du contrat et la reprise d'une offre peuvent être définies dans un workflow.

Gestion des objets

Toujours savoir, quoi, quand, où, quelle configuration, chez quel client, quels contrats de service, avec quelles prestations et pour quelle durée. Toutes ces informations sont fournies rapidement et simplement dans la gestion des objets de service.



Clients du service

Chaque objet de service est attribué à un client. Si une adresse existe déjà dans le système, elle peut être simplement activée en tant que client de service. Les nouvelles adresses de clients peuvent être directement saisies dans le programme.

Lieux

Plusieurs lieux peuvent être attribués à un client de service pour avoir, par exemple, une structure de filiales. Des personnes de contact peuvent être attribuées à chaque client et lieu. Les lieux postaux indiquent où se trouvent les objets de service du client. Cette information est nécessaire pour la localisation et l'exécution de l'ordre d'intervention.

Emplacements de l'objet

Les emplacements divisent un lieu en espaces plus petits. Chaque objet de service peut être attribué à un emplacement. La structure des emplacements est hiérarchique et peut avoir plusieurs niveaux. Les emplacements peuvent, mais ne doivent pas, être définis.

Nombreuses données sur les objets de service

Un objet de service est clairement identifié par son numéro, son ID (clé de recherche), sa désignation ou son numéro de série. De nombreuses autres données peuvent être également gérées pour décrire l'objet de service.

Liaison aux articles

Un objet de service est lié à la donnée de base des articles. Des liaisons entre la gestion du matériel/ du stock et le Service après-vente peuvent être créées.

Structure de l'installation/ arborescence des objets

Les objets de service peuvent être placés dans une arborescence détaillée. Cette structure à plusieurs niveaux se forme à partir de différents types d'objet avec leurs propriétés. L'objet de service représente le niveau le plus bas de la hiérarchie.

L'objet d'installation regroupe par exemple plusieurs objets de service d'une installation. Une structure permet de garder une vue d'ensemble des objets et de simplifier les extraits.

Données individuelles et design des masques

La base des objets peut être étendue et personnalisée. En plus des types de champs normaux, d'autres champs de texte rédigé peuvent être définis et utilisés. Le design personnalisé des masques permet d'adapter le masque de saisie aux besoins de l'utilisateur.

Dossier pour la gestion des documents

Il est possible d'attribuer des images, des documents PDF, Word, Excel ou tout autre document à chaque niveau de la structure des objets. Les enregistrements se trouvant dans les dossiers peuvent être affichés à tout moment dans un aperçu (pour les types de fichier normaux) ou dans le programme d'origine.

Contrats et facturation

Pour chaque objet, les contrats en cours seront affichés sous forme de tableau avec indication des prestations contractuelles, de la durée du contrat et des facturations effectuées. Un simple lien permet de passer directement au contrat ou au traitement de facturation.

Highlights



Historique de l'objet comme système d'information

Les informations les plus importantes d'un objet se trouvent dans son historique. Il regroupe toutes les activités relatives à l'objet. Par exemple, il indique qu'il y a eu une panne et précise comment elle a été réparée.



Données des objets sur l'axe temporel

Les propriétés d'un objet (ex. : la version du logiciel, l'état, etc.) peuvent être modifiées au cours du temps, le propriétaire ou le client peut changer. Afin que l'historique de l'objet ne soit pas perdu, ces changements seront gérés sur un axe temporel.



Structure variable de l'objet

La structure en arborescence des objets permet d'organiser les objets de service selon leur fonction et de les représenter de un à neuf niveaux. Une vue d'ensemble claire est donc toujours possible même avec un grand nombre d'objets. De plus, les différents niveaux peuvent être utilisés dans les extraits comme critère de regroupement.

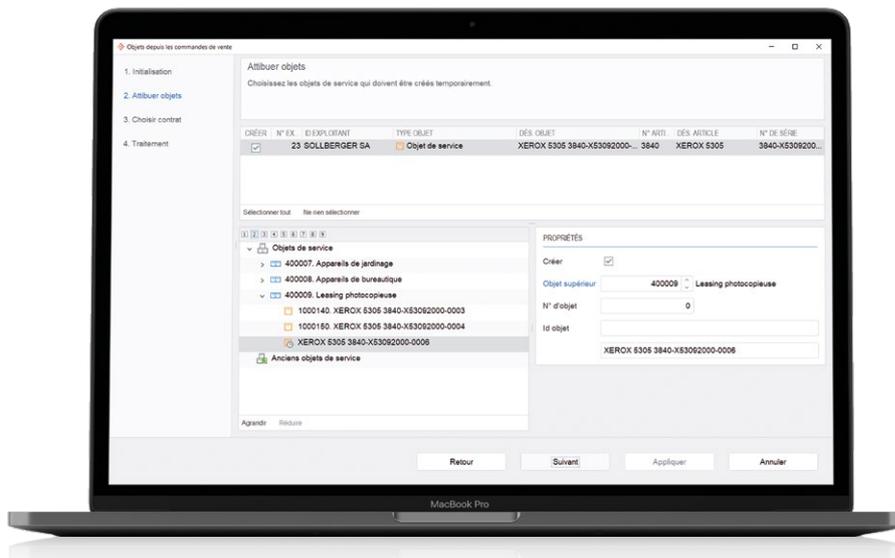


Établir un ordre d'intervention ad hoc

La gestion des objets contient de nombreuses informations qui peuvent être importantes lors d'un entretien avec le client, par exemple lors d'un message de panne. À l'aide d'une fonction spéciale, qui peut être également effectuée via une touche du clavier, il est possible de saisir un ordre d'intervention directement pour l'objet choisi avec toutes les indications nécessaires. Il suffit ensuite de le compléter et de le déclencher.

Module de vente – gestion des commandes intégrée

Dès la vente d'appareils, de logiciels ou de tout autre bien de consommation, les bases du service après-vente devraient être posées. L'option "Intégration vente" relie parfaitement le module de vente de la Gestion des commandes Abacus à l'application Service après-vente.



Génération automatique des objets

Les articles de la base des produits peuvent être marqués de façon à ce qu'un objet de service soit automatiquement créé dans la base des objets du client lors d'une vente. Un assistant peut, au choix, aider l'utilisateur dans cette tâche. Cette fonction permet d'éviter une saisie manuelle ultérieure de l'objet et l'attribution au client.

- Définition flexible de transfert
Grâce à une définition flexible pour le transfert des valeurs de champ, il est possible de déterminer quelles données de la commande client seront copiées dans quels champs de la base des objets de service. Des informations individuelles sur un objet de service, comme un numéro de série, seront directement transférées de la commande client dans les données de base des objets. Les paramètres peuvent être définis séparément pour la commande client, la commande de projet et la commande de caisse. Certaines données de base comme la liaison aux articles, la quantité ou le numéro de série seront automatiquement transférées.

- Classement structuré

Lorsque l'inventaire du client est classé dans une structure complexe, le système classe automatiquement et au bon endroit les nouveaux objets de service. L'utilisateur n'a pas besoin d'intervenir.

Vendre directement les prestations de service

Les prestations de service peuvent être proposées et vendues en même temps que la vente de produits commerciaux. L'intégration permet d'établir automatiquement des offres de contrat à partir d'offres de vente et des contrats à partir de commandes client. Les frais pour la première période de facturation du contrat seront facturés directement dans le cadre de la commande client.

Highlights



Assistant pour l'option "Intégration vente"

Selon la configuration, l'assistant crée les données de base des clients service, les lieux, les objets et les contrats en cinq étapes. L'utilisateur peut encore modifier la désignation et le classement des objets dans la structure des objets.



Établissement et extension automatique du contrat

Les prestations de service peuvent être proposées et vendues en même temps que les produits commerciaux. Le système établit alors en arrière-plan une offre de contrat ou un contrat. Il est également possible d'étendre des contrats existants avec la vente d'autres produits.



Facturation du contrat via la commande client

Pour que le client ne reçoive pas deux factures pour l'article acquis et pour les frais du contrat de service, il est possible de les facturer ensemble. Les frais contractuels seront facturés séparément dès la période suivante.

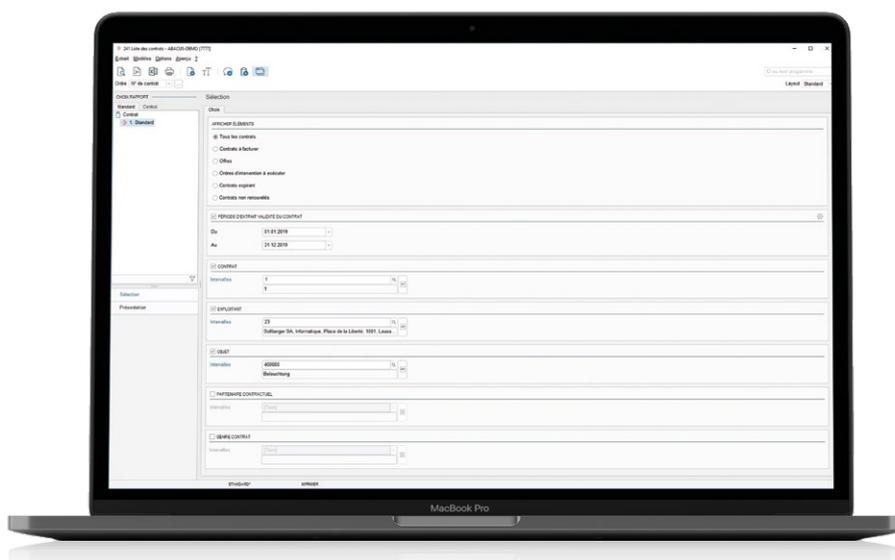


Transfert des numéros de série

Les numéros de série peuvent être traités dans le système dès l'imputation du stock de la Gestion des commandes lors d'une entrée ou d'une sortie de stock. Si un article avec un numéro de série ou de lot devient un objet de service, cette référence est alors attribuée à l'objet. Il est donc possible de retrouver à tout moment la provenance d'un numéro de série ou de lot et de retracer son historique.

Extraits

Pour que l'activité de service puisse être gérée de manière optimale, le programme propose des extraits personnalisables. Combinés à des critères de sélection riches et variés, ils permettent d'établir des listes et des ratios pertinents. La multitude de données contenue dans le programme "Service après-vente" devient une source d'information précieuse.



Listes des contrats

Il est possible d'afficher divers extraits sur les contrats et offres de contrat: contrats à facturer, contrats à exécuter, contrats arrivant à expiration et tous les contrats ou offres de contrat actifs. Ces extraits peuvent être préparés à une date particulière et par client.

Listes des objets

Tous les objets de service d'un client ou les détails sur un objet particulier peuvent être imprimés sous forme de listes. Des modèles portant sur les objets de service, les dates et les clients peuvent être utilisés pour des extraits sélectifs.

Présentation libre

Tous les extraits peuvent être adaptés aux besoins individuels à l'aide du Report Writer. Des informations supplémentaires peuvent ainsi être ajoutées ou des données inutiles peuvent être retirées. Une adaptation des extraits au Corporate Design de l'entreprise est également possible.

Tri et sélection individualisés

Des indices et sélections librement définissables ou des critères de filtre permettent à l'utilisateur de personnaliser facilement ses listes quant à l'ordre d'affichage des données.

Highlights



Contrats arrivant à expiration

Cet extrait montre tous les contrats arrivant à expiration dans une période définie. Il peut être également utilisé comme base pour le renouvellement du contrat.



Ordres d'intervention à exécuter

Sur la base des fréquences de maintenance indiquées dans le contrat, cet extrait montre tous les travaux à exécuter pour une période définie.



Répartition des produits

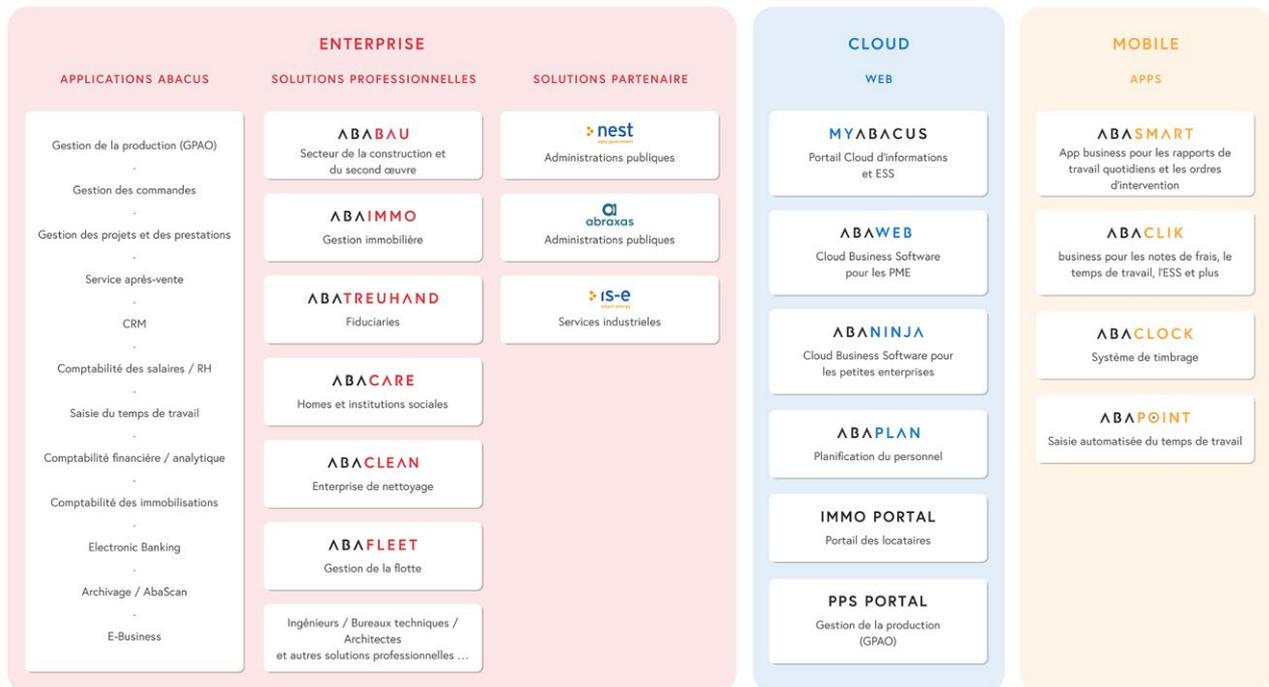
À l'aide des objets de service saisis dans le système, un extrait peut être établi sur la répartition et le nombre d'objets. Le numéro de l'article sert de critère de sélection. La liste affiche alors un total par article. Il est donc possible de retrouver où un type particulier d'appareil est installé.



Objets de service par client

L'extrait montre en détail, en fonction de la date et par client, tous les objets de service installés avec indication du lieu et de l'emplacement de l'objet. Cet extrait donne un aperçu rapide des installations d'un client.

Logiciel intégré pour répondre à tous les besoins





Abacus Research AG, CH-9300 Wittenbach-St.Gall
www.abacus.ch info@abacus.ch

Abacus Research SA, CH-2501 Bienne/Biel
www.abacus.ch contact@abacus.ch