

## La Solution métier travaux & maintenance SAV

Pour des nombreuses entités économiques, le service après-vente (SAV) est devenu un produit autonome, indépendant des départements de l'entreprise (fabrication, assemblage, magasinage...). Cela fait appel non seulement à des compétences humaines et à un euort des disciplines mais aussi à un système d'information qui permet de regrouper l'ensemble des prestations fournies par un producteur ou un distributeur à ses clients après la vente du produit.

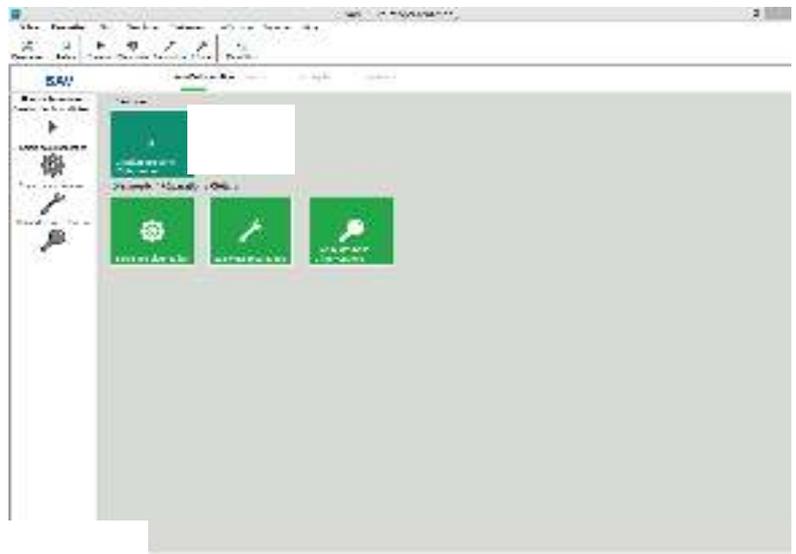
Le module SAV est un concept complet qui permet de répondre à des impératifs de temps d'installation toujours plus courts (de l'identification des causes, à la planification des interventions )en passant par les retours clients, la gestion des garanties, les devis ou les commandes de réparation tout en bénéficiant d'une traçabilité complète des équipements de vos preneurs, ce qui permet de créer un état d'esprit client. C'est un module qui clôture la suite d'action d'un workflow , il constitue le circuit de validation d'une vente.



### Les Atouts de l'offre

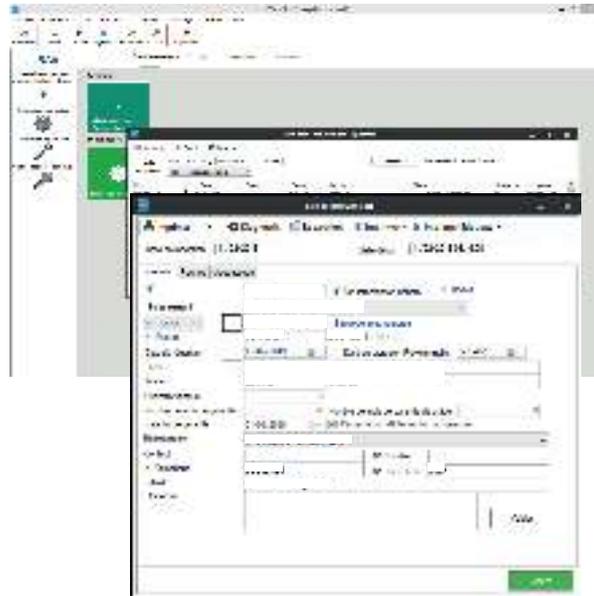
Les entreprises disposant d'un système d'informations tel que le module SAV d'INFOSOFT bénéficient d'une:

- Gestion du SAV avec réactivité et rigueur
- Base de connaissance mutualisée et enrichie jour après jour des interventions sav pour traiter les demandes SAV avec une plus grande efficacité
- Traçabilité des échanges d'informations
- Gestion méthodique des contrats de maintenance couplée d'une communication client
- Gestion des dossiers SAV selon les priorités avec un planning SAV gérée en temps réel selon les priorités.



### Points Clès

- Création bon de réception
- Dossier de prise en charge SAV en atelier avec étiquettes codes-barres
- Traitement des devis, relances clients par email
- Suivi du travail à faire par client, par atelier et par technicien
- Traçabilité des interventions
- Affectation d'une intervention à un technicien
- Édition des états
- Création d'un document d'intervention dans la gestion commerciale Sage
- Après avoir clôturé le bon d'intervention, on passe à la phase de la facturation du document interne créé par SAV

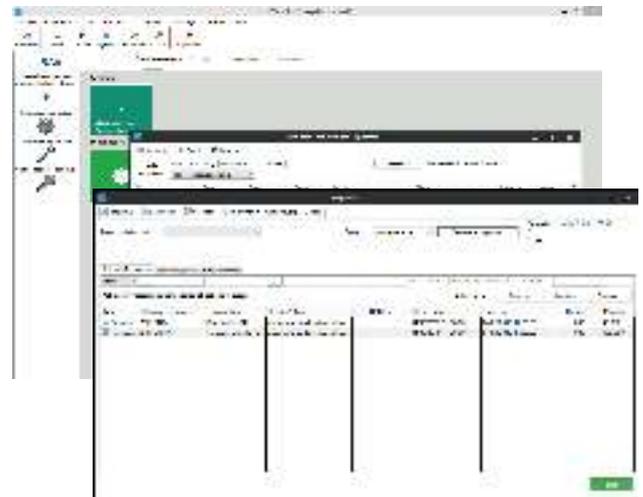


## Création/Réception

- La création des interventions de SAV pourra se faire unitairement, ou en masse.
- Le planning des interventions de SAV permet de visualiser toutes les interventions.  
La saisie des interventions sera automatiquement rattachée à un contrat/client.
- Le module gère aussi des demandes hors contrat.  
Réception de la pièce à réparer en indiquant l'intervenant, les accessoires et les pannes déclarées par le client.
- Selon la date de vente on peut savoir si le produit peut prétendre à l'application de garantie ou non. On se trouve alors devant deux scénarios.
- Pièce sous garantie : réparation de produit.
- Pièce hors garantie : établir un devis afin d'évaluer le coût des réparations, avant toute intervention

## Diagnostic

- Pour chaque intervention, le technicien a la possibilité d'utiliser des scénarios paramétrés spécifiquement à son métier. Grâce aux scénarios et leurs questions conditionnelles, les formulaires s'adaptent en fonction des différentes réponses apportées par le technicien, lui permettant d'établir un diagnostic pertinent. Sur chaque formulaire, il est possible d'intégrer la prise de photographies, pour constater ou rassembler des preuves sur le terrain.
- Le diagnostic (devis) indique les articles et les accessoires à consommer (facturé ou non), les ressources humaines, les actions à réaliser et la possibilité d'envoi d'un devis au client par email au moment propice dès que le diagnostic termine.



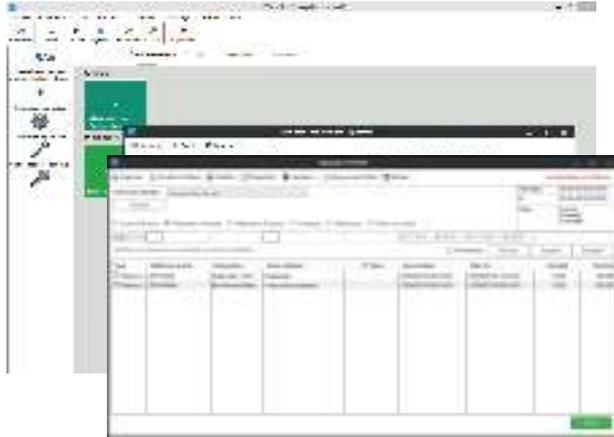
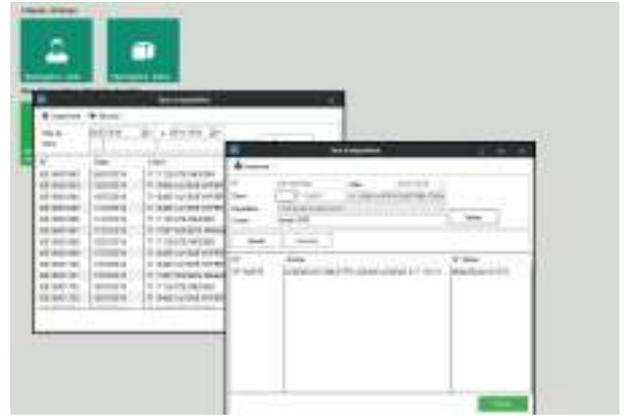
## Réparation

- Si l'appareil retombe en panne peu de temps après l'intervention d'un réparateur, le client peut lui demander un dédommagement ou une nouvelle intervention sans frais. Dans cette situation, il peut en effet être reproché au réparateur un examen insuffisant de l'appareil. Toute fois, le client ne peut pas contester le paiement des réparations déjà effectuées dès lors que celles-ci étaient nécessaires
- Chaque fois que vous prenez en charge un retour de marchandises ou un bon d'intervention, vous devez créer un bon de réparation.



## Facturation et expédition

- Le module Travaux et Maintenance offre plusieurs options de facturation selon la configuration des sites d'un client.
- De nombreux facteurs peuvent intervenir dans le calcul du montant à facturer (fréquence de la facturation, relevé de compteurs ou d'indice etc.) et la facturation peut être déclenchée sur la base d'un calendrier à échéances ou sur la base de la réalisation effective des visites préventives. Un statut permet aux intervenants/
- techniciens d'indiquer au service en charge de la facturation éventuelle la fin de l'intervention.
- Le service facturation peut ensuite reprendre selon les données des contrats associés à l'intervention la gestion administrative du dossier.
- Les interventions peuvent être «facturables» indépendamment du contrat ou bien incluses dans le contrat client.
- La création des factures de SAV peut être réalisée en masse suivant les échéances.



## Clôturer

- Le clôturer permet la facturation du document interne au moment que la réparation est achevé , si la transformation du document interne en documents de vente (BL ou Facture), c'est la mise à jour de la quantité à facturer de chaque ligne .

Plus d'information



Siège social : Av. Majida Boulila – Zaphyr,  
5ème étage, B 59 – 3027 Sfax – Tunisie



00216 74210023 | 00216 58 585 100



contact@infosoft.tn

Visiter nous : [www.infosoft.tn](http://www.infosoft.tn)