

DYNAMISEZ VOTRE SAV !

Votre société propose des prestations de services pointues sur les équipements de vos clients, sur la base de contrats d'entretien ou de demandes ponctuelles ?

Le Service Après Vente et la qualité de celui-ci revêtent alors une importance sans cesse croissante pour qui cherche la plus grande efficacité et disponibilité du matériel, au moindre coût.

La fonctionnalité étendue de la gestion du Service Après Vente et son intégration étroite avec les modules de SAP-R/3 (SM,SD,MM,FI-CO,HR) permettent un traitement efficace des activités de prestations de service.

POURQUOI SM ?

Optimisation	<ul style="list-style-type: none">• Optimiser la rentabilité des équipements du client
Respect des échéances	<ul style="list-style-type: none">• Structurer et gérer le système de base, à l'aide d'objets techniques• Respecter les échéances des interventions et des plans d'interventions
Suivi	<ul style="list-style-type: none">• Contrôler les interventions, les coûts de revient et la qualité des services fournis• Gérer les statistiques des pannes, des défauts, etc ... avec l'aide du système d'information• Analyser les marges commerciales et suivi commercial.

GESTION DU PARC CLIENT

Intégration	<ul style="list-style-type: none">• Gestion des données commerciales : clients, administration des ventes.• Utilisation de la base des données articles, de la fiche équipement, de la fiche de poste technique, de la nomenclature• Gestion de la garantie
-------------	---

INTERVENTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES

Souplesse des flux	<ul style="list-style-type: none">• Gestion des avis d'interventions et des ordres de service• Utilisation des stratégies adaptées aux cycles des interventions pour gérer automatiquement les dates des appels de service
Objets multiples	<ul style="list-style-type: none">• Gestion des pièces de rechange• Optimisation des ressources main d'œuvre par l'utilisation des plans d'ordonnancement graphiques et le contrôle de la charge• Gestion des temps des techniciens (intégration HR)

FACTURATION

Couverture	<ul style="list-style-type: none">• Facturation des charges réelles pour les ordres non couverts par la garantie (MO, Déplacements, Km parcourus, pièces, ...)• Facturation des contrats de location et de maintenance, facturation des charges supplémentaires hors contrat.
------------	--

Nos consultants experts sont à votre entière disposition pour vous conseiller sur le choix des solutions appropriées à votre problématique et vous aider à faire du SAV un créateur de valeur ajoutée dans votre gestion de la relation client.