



MODULE SAV

Votre module de service après-vente

SYNOPTIC ERP : L'OUTIL QUI S'ADAPTE À VOTRE MÉTIER



ORGANISER



OPTIMISER



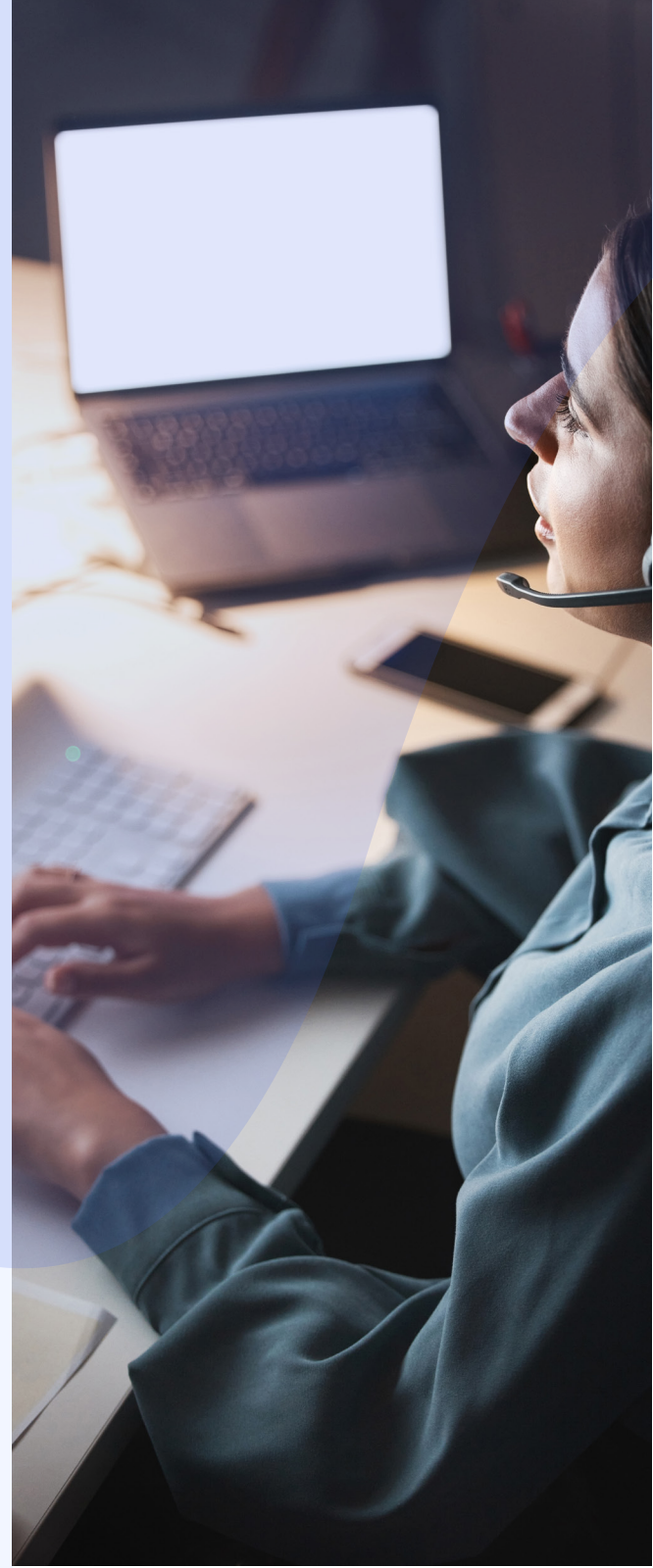
RENFORCER



FLUIDIFIER



RENTABILISER



www.proges.com



in



SOMMAIRE

- 03.** Découverte du module de gestion SAV
- 04.** Le contrôle des étapes du service après-vente
- 05.** La gestion du parc client
- 06.** La gestion des tickets et des actions
- 07.** Focus sur les ordres d'intervention
- 08.** Le choix d'une solution pérenne
- 09.** Contact



Module de gestion SAV

Découvrez ce module de Synoptic ERP

Le SAV est un élément essentiel de la satisfaction de vos clients : ils attendent de votre entreprise et de vos équipes d'être le plus rapide possible lors de la prise en compte de leur demande de maintenance, et de faire preuve d'une grande efficacité dans le suivi et la réalisation des interventions, que celles-ci soient préventives ou curatives.

Le module SAV de Synoptic ERP est là pour vous aider à répondre à ces exigences en vous permettant de gérer votre parc client de façon complète et efficiente.

Un module SAV complet qui vous permet :



DE DISPOSER D'UN SERVICE DE
TICKETING EFFICACE



D'OPTIMISER VOS OPÉRATIONS
DE MAINTENANCE



D'AMÉLIORER LA RÉACTIVITÉ
DE VOS ÉQUIPES TECHNIQUES



DE FLUIDIFIER LA
COMMUNICATION ENTRE VOS
DIFFÉRENTS SERVICES



D'OPTIMISER L'UTILISATION DE
VOS RESSOURCES HUMAINES
ET MATÉRIELLES



DE RENTABILISER VOS
CONTRATS DE MAINTENANCE
AVEC LA FACTURATION



Contrôlez toutes les étapes de votre service après-vente

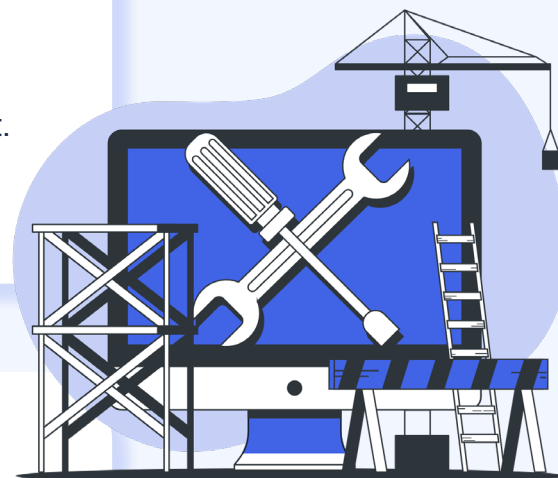
Le module SAV de Synoptic ERP accompagne votre entreprise dans toutes les étapes de la gestion du service après-vente afin de garantir, à vos clients, une satisfaction maximale.

GÉREZ EFFICACEMENT VOTRE PARC ET VOS CONTRATS

- ✓ Identifiez et suivez chaque parc client individuellement directement depuis votre ERP.
- ✓ Gérez les contrats de maintenance en cours, les durées et identifiez les contrats échus.
- ✓ Gérez et renseignez chaque appel client en lien avec son contrat de maintenance.
- ✓ Gérez chaque numéro de série pour identifier chaque produit lié à un parc donné.
- ✓ Optimisez la facturation des contrats pour ne plus rater une date de renouvellement.
- ✓ Organisez la reconduction des contrats avec la gestion d'indices.

TRAITEZ RAPIDEMENT VOS TICKETS

Le module SAV de Synoptic ERP vous permet de gérer chaque ticket de façon optimale : ouverture de la demande, identification du matériel ou de l'élément du parc, affectation à l'équipe, liens vers les devis ainsi que vers les ordres d'intervention. Chaque ticket est ainsi correctement affecté et traité le plus rapidement possible !



La gestion du parc client : assurez une parfaite traçabilité de vos actions

La gestion du parc client est au cœur de chaque SAV. Afin de ne pas perdre en efficacité, il est primordial d'assurer une traçabilité de chaque action, de chaque vente et de chaque produit. Synoptic ERP vous permet de centraliser l'ensemble de ces informations afin de disposer d'un historique clair et mis à jour en temps réel.

PLANIFIEZ ET SUIVEZ EN DÉTAIL CHAQUE INTERVENTION

- ✓ Identifiez et approvisionnez des pièces ou composants nécessaires.
- ✓ Planifiez des ordres d'intervention.
- ✓ Gérez la charge des opérateurs.
- ✓ Suivez les actions réalisées par contrat, par client, par matériel.
- ✓ Suivez des temps et sorties de stock.
- ✓ Tracez des interventions sur matériel.
- ✓ Gérer votre stock de pièces de rechange.
- ✓ Assurez la facturation des interventions.



NOMENCLATURE DE VIE ET GARANTIES

- > Vous disposez d'une gestion de votre parc client complète.
- > Dès que vous vendez un article, une machine ou un produit, l'élément est automatiquement ajouté dans Synoptic ERP avec le nom du matériel afférent et le client visé.
- > Synoptic vous indique également si l'élément vendu est issu d'une fabrication, ce qui vous permet de retrouver l'ordre de fabrication (OF) avec la nomenclature de vie* qui constitue la machine.
- > En complément, chaque composant affiche la garantie qui lui est affiliée. Chaque changement apporté impacte ainsi la nomenclature de vie pour vous garantir une gestion optimale de votre SAV !

* La nomenclature de vie reprend l'ensemble des éléments constitutifs de la machine avec l'ensemble des numéros des lots associés ainsi que les numéros de série.

Gérez vos ordres d'intervention

Dans le cadre d'un ordre d'intervention, le module SAV de Synoptic ERP vous permet de savoir quel est le ticket visé ainsi que le matériel concerné. Synoptic vous indique également si l'ordre d'intervention est facturable et vous permet de le transformer directement en devis ou en facture le cas échéant. Ce fonctionnement, plus simple, vous permet de gagner en temps et en efficacité en évitant de devoir passer par un chemin plus complexe (devis/commande/bon de livraison/facturation).

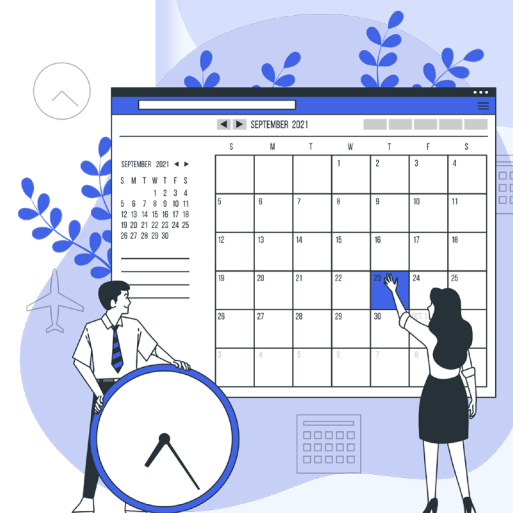
Une fois l'ordre d'intervention généré, le module SAV vous permet de gérer directement le planning des interventions. Vous savez ainsi quel technicien/opérateur doit intervenir, chez quel client. Une fois l'intervention réalisée, sur site ou à distance, il suffit de renseigner les détails de celle-ci.

Les informations renseignées, vous pouvez programmer l'envoi d'un bilan d'ordre d'intervention de façon automatique au client. Vous avez également la main sur les informations que vous souhaitez ou non communiquer.

Exemple : vous avez vendu une machine. Vous disposez de l'historique complet en termes de coûts, et notamment le coût global du SAV. Ces éléments peuvent également, selon vos besoins, être liés à la notion de contrat de garantie.

- ✓ Vous pouvez attacher un ou plusieurs articles à un contrat de garantie.
- ✓ Vous pouvez générer un échéancier de facturation sur ce contrat (mensuel, trimestriel).
- ✓ Synoptic ERP gère ensuite la facturation automatique des contrats.

Ce système est ouvert aux API/EDI, ce qui vous permet, notamment, de disposer d'un module SAV en mode web accessible également à vos clients pour le suivi de leurs contrats et/ou de leurs interventions.

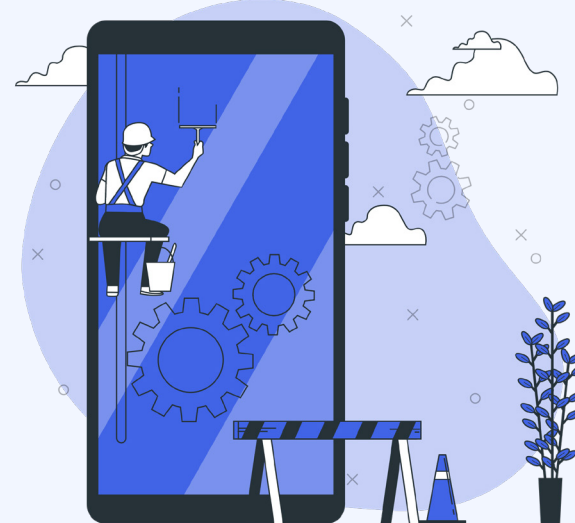


Assurez la satisfaction client grâce au rapport détaillé

Le module SAV de Synoptic ERP intègre un outil de ticketing complet. Fonctionnant en synergie avec le module de workflow, il vous permet d'affecter les actions à chaque utilisateur et d'en valider le suivi, le tout grâce à une interface permettant de visualiser d'un seul coup d'œil l'avancée de chaque tâche.

DU TICKET AU RAPPORT CLIENT

- ✓ Vous avez la possibilité de retrouver à quelle affaire est affectée chaque ticket.
- ✓ Vous pouvez également rechercher un ticket donné par numéro de série.
- ✓ Le contrat associé est également consultable. Vous pouvez ainsi vérifier qu'un contrat de maintenance est présent et/ou échu.
- ✓ Une fois ces différentes vérifications réalisées vous pouvez renseigner le descriptif du problème et affecter en quelques clics les actions grâce au workflow. Dans la gestion des actions, vous avez ainsi la possibilité d'assurer une traçabilité complète sur l'ensemble des actions réalisées en interne et en externe par rapport au problème en cours de traitement.
- ✓ Enfin, le module SAV vous permet de générer un rapport PDF complet, en choisissant les éléments que vous souhaitez communiquer au client.



Le choix d'une solution pérenne



PROGES PLUS : ÉDITEUR ET INTÉGRATEUR À VOTRE SERVICE

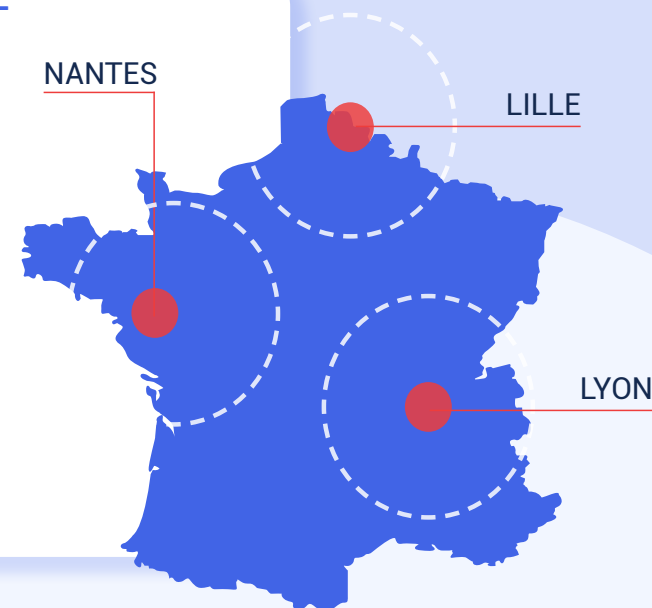
Notre stratégie repose sur un **partenariat à long terme axé sur les valeurs de respect, d'engagement et de disponibilité**, grâce à 3 agences situées à Lille, Lyon et Nantes.

Notre accompagnement allie conseil et support à chaque étape de votre projet.

VOS EXPERTS À PROXIMITÉ DE VOTRE ENTREPRISE

Grâce à une implantation géographique optimisée, **nous sommes au plus proche de nos clients** pour les accompagner tout au long de leur développement.

Notre force réside dans une gestion de projet efficace qui se traduit par un respect des délais et des budgets établis.



45 EXPERTS

Proges Plus compte aujourd'hui 45 experts ingénieurs et techniciens à **l'expertise métier significative.**



40 ANS

Depuis 40 ans nous sommes au service des PME et des ETI qui souhaitent que **leurs données soient un atout pour leur croissance.**



3 ACTIVITÉS

Synoptic ERP, Blue Serve, Plug and Track : nos 3 activités permettent à nos clients d'exploiter toute la **puissance de leurs données et de l'informatique.**



VOUS AVEZ UN PROJET ERP ?

Nos experts sont à votre écoute

Adrien Bachelet

Responsable avant-vente

Tél. 03.20.64.63.63 - 06.66.84.13.11

a.bachelet@proges.com

www.proges.com

