

Consolidez votre relation client et proposez un service de qualité grâce à notre module Maintenance/SAV. Contrats de maintenance ou d'entretien, garanties produit et suivi d'incidents, il vous assure d'optimiser chaque jour la gestion de vos prestations de maintenance et de service après-vente.

■ Gérez vos contrats avec précision

Créez et gérez facilement vos contrats de maintenance ou d'entretien. Indiquez les garanties et conditions de prise en charge, le type de facturation périodique, les interventions incluses, etc. Le logiciel vous avertit des contrats arrivant à échéance pour ne manquer aucune facturation.

■ Planifiez vos interventions

Simplifiez votre gestion de planning. Depuis vos contrats, générez les événements prévus durant leur période. Vous les retrouvez ensuite dans votre planning et n'avez plus qu'à les affecter à vos techniciens en tenant compte des ressources nécessaires.

■ Administrez votre parc client

Automatisez la création de vos produits clients en les générant directement une fois la vente réalisée. Un historique vous permet de garder une traçabilité optimale de tous les événements et incidents survenus.

■ Gérez vos événements

Lorsqu'un dépannage ou une intervention survient (sur site ou en atelier), créez automatiquement l'événement associé. Les informations telles que le produit client et ses conditions de prise en charge sont automatiquement intégrées. Elles seront ainsi prises en compte à la facturation.

■ Suivez vos incidents

Grâce aux fiches de suivi incident, gérez toutes les étapes jusqu'à la résolution du problème. Disposez d'une traçabilité totale sur les actions effectuées. Afin d'être sûr de ne rien oublier, créez des modèles dans lesquels vous prévoyez les tâches à réaliser et les ressources nécessaires.

✓ **Gestion de contrats**

✓ **Interventions**

✓ **Suivi des incidents**

MODES D'UTILISATION DISPONIBLES POUR CE LOGICIEL

✓ En ligne

- Je m'abonne à mon logiciel
- Je l'utilise sur internet
- Je bénéficie des mises à jour, des sauvegardes et de l'Assistance téléphonique

✓ Licence

- J'achète mon logiciel
- Je l'utilise sur mon ordinateur

I Module Maintenance/SAV I



FONCTIONS PRINCIPALES

Caractéristiques générales

- Module à acquérir en supplément du logiciel EBP Gestion Bâtiment, EBP Expert Bâtiment ou EBP Gestion Commerciale ELITE
- Version réseau (en option)
- Gestion des droits utilisateurs
- Sauvegarde multi-support ou en ligne (en option) et restauration de données.
- Tableau de bord spécifique Maintenance/SAV

Produit client

- Création automatique ou manuelle des produits clients
- Historique des incidents et des interventions

Garantie

- Garantie commerciale
- **Garantie fabricant**

- **Garantie sur les pièces, mains d'œuvre et déplacement**
- **Extensions de garantie**

Contrats

- Création manuelle ou automatique
- Création de contrats types (modèles de contrat)
- Gestion de l'état du contrat : rédigé, envoyé, accepté, etc.
- Conditions de prises en charges (**pièces, main d'œuvre, déplacement**)
- **Gestion de compteurs**
- **Analyse des coûts**
- Échéancier prévisionnel
- Renouvellement, tacite reconduction
- Facturation périodique

Événements

- Planification des interventions et ressources
- Gestion des interventions
- Bon d'intervention
- **Suivi incident**
- **Création d'événements depuis le suivi d'incident**
- Facturation (événement, matériels et/ou intervenants)
- Rappel de l'intervention prévue
- Gestion des frais de déplacement
- Assistant de génération des interventions

Fonctionnalités disponibles uniquement lorsque le module est activé avec le logiciel EBP Expert Bâtiment ou EBP Gestion Commerciale ELITE.

Liste des fonctions non exhaustive

Ce module est activable avec 3 solutions EBP.

Les fonctionnalités proposées diffèrent selon la version que vous possédez.

	Avec EBP Gestion Bâtiment	Avec EBP Expert Bâtiment ou EBP Gestion Commerciale ELITE
Gestion des produits clients	✓	✓
Contrats de maintenance	✓	✓
Gestion des interventions	✓	✓
Gestion des garanties	1 seul type de garantie	Détail pièces, main d'œuvre et déplacement
Extension de garantie		✓
Suivi des incidents		✓
Analyse financière du contrat		✓

Retrouvez les configurations conseillées pour l'utilisation de ce logiciel sur www.ebp.com.