

Présentation d'un logiciel de gestion du SAV

*Ces informations sont destinées à être publiées sur le CD-ROM accompagnant l'ouvrage
« SAV, du service après-vente au service client » édition 2011
Auteur : jean-claude Brucher, éditions Archilogue ISBN 978-2-918100-05-8*

Nom de la société éditrice du logiciel	FDSI
Nom commercial du logiciel et des modules	SMI (Services Maintenance Interventions)
Principales fonctionnalités	<p>SMI (Services Maintenance Interventions) est conçu comme un système hiérarchisé et pyramidal permettant d'aborder les aspects suivants de la maintenance et des services :</p> <p>Centre de gestion (chargé du suivi général et de la facturation), des agences (ou centres techniques) qui suivent des dossiers clients spécifiques, des techniciens salariés de ces agences qui interviennent, des opérateurs téléphoniques qui reçoivent les appels des clients, et un accès client extranet pour le suivi de leurs comptes. Traitement des donneurs d'ordres et des sous-traitants.</p> <p>Gestion d'agences ou centres techniques, ainsi que de leurs techniciens salariés, avec zones de chalandise (gestion des pays comprise), catégories d'agences, emailings, et statistiques. Chaque agence peut posséder ses propres contacts (autres que techniciens).</p> <p>Gestion d'opérateurs téléphoniques pour réception des appels clients et l'enregistrement des demandes</p> <p>Gestion de techniciens avec gestion des congés, emailings, statistiques. Gestion des prix de revient salariaux des techniciens, y compris lors des déplacements.</p> <p>Préaffectation de techniciens sur des interventions.</p> <p>Gestion des comptes clients (inclus multi contacts), avec catégories de clients, emailing, et statistiques, y compris multi-sites.</p> <p>Comptes différenciés pour les contacts clients rattachés.</p> <p>Gestion des interventions, avec possibilité de liaison avec des contrats et/ou des relevés de parc, suivi détaillé des temps d'intervention, etc..., plus statistiques. Affichage en temps réel des prix de revient salariaux et déplacements des interventions.</p> <p>Classement des interventions par catégories, et niveaux d'urgence. Envoi direct des rapports d'intervention en pièces jointes PDF aux clients.</p> <p>Gestion des contrats de maintenance avec contrats types, périodicités modifiables, et suivi intégral de la vie des contrats. Possibilité de reports, entre contrats, des sur-consommés ou non consommés. Affichage en temps réel des prix de revient salariaux et des déplacements dans les contrats de maintenance. Envoi des copies de contrats en pièces jointes aux clients.</p> <p>Saisie des temps estimés pour les interventions et de la date prévue de fin.</p> <p>Plannings/Agendas des techniciens, avec édition manuelle ou automatique,</p>

Présentation d'un logiciel de gestion du SAV

	<p>génération directe depuis les interventions, drag&drop, etc...</p> <p>Gestion des constructeurs et éditeurs, avec fiches contacts et liens web</p> <p>Gestion des retours de produits auprès des fabricants, éditeurs, ou distributeurs.</p> <p>Gestion des prêts et des locations, avec prise en compte de barèmes multiples, des pénalités, et de consommables rattachés, avec prise en compte des coûts de réparation ou de remise en état.</p> <p>Gestion de la sous-traitance, soit avec des donneurs d'ordres et de leurs propres techniciens, soit avec des sous-traitants et de leurs techniciens. Edition des bons de travail pour les sous-traitant avec rapports de travail indépendant des interventions. Gestion des spécialités par sous-traitant. Statistiques.</p> <p>Relevés de parc entièrement modulaire pour permettre un suivi précis des parcs matériels et logiciels des clients</p> <p>Gestion d'articles pour pouvoir établir des rapports d'intervention chiffrés, avec familles produits et statistiques, prise en compte des TVA et taxes parafiscales individuelles ou globales.</p> <p>Suivi de dossiers (techniques, commerciaux, ou autres) permettant un traçabilité sur des études, des projets, ou des propositions. Affichage en temps réel des prix de revient des temps passés sur les contrats, inclus les déplacements et les prix de revient des techniciens sous-traitants.</p> <p>Gestion des tâches techniciens, agences, sous-traitants, ou administrateur.</p> <p>Possibilité de téléchargement de fichiers, avec notion de pièces jointes (sur intervention, fiches clients...) et fichiers "privés" ou "publiques".</p> <p>Prise en compte des lecteurs de codes barres.</p> <p>Suivi des connexions par logs complets, avec possibilité de traceroute et analyses diverses</p>
Secteurs d'activités des utilisateurs du logiciel	Toutes sociétés de services et de maintenance
Mode de facturation et de déploiement (licence, usage)	Licence : GPL Facturation : contrats de maintenance et de suivi annuels
Format des données	MySQL
Lien vers le site de présentation	http://smitst.homelinux.com
Contact commercial	Sylvain FATOME

Présentation d'un logiciel de gestion du SAV

Date et nom de la personne qui a fourni les informations	06/03/2011 – Sylvain FATOME
--	-----------------------------

La publication de ces informations est gratuite. L'auteur se réserve le droit de ne publier que les informations qui lui semble pertinentes pour l'information des lecteurs de l'ouvrage. Ces informations sont également utilisées pour une étude du marché des logiciels disponibles sur le site internet de l'auteur www.archisoft-conseil.com ainsi que sur le hub « [logiciel SAV, quelles solutions](#) » de VIADEO animé par l'auteur.

Informations à adresser à : jc.brucher@laposte.net