

## 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	INCOTEC, éditeur et concepteur de logiciels depuis 1981.	
Nom commercial du logiciel et des modules	INCOSERVICE pilote l'ensemble des activités de service (SAV, hotline, maintenance, intervention des techniciens...).	
Principales fonctionnalités	<b>Modules</b>	<b>Description</b>
	<b>Parc</b>	Description de l'ensemble des produits sous maintenance
	<b>Dossiers</b>	Suivi des demandes clients
	<b>Contrats</b>	Gestion des différents types de contrats de service
	<b>Logistique</b>	Gestion des pièces détachées
	<b>Interventions</b>	Planification des interventions et suivi
	<b>Alertes</b>	Envoi automatique d'informations par mail, fax ou SMS aux collaborateurs et au client
	<b>Reporting</b>	Rapport d'activité et statistiques. Ex : Top 10 du matériel le plus souvent en panne
	<b>Géo localisation</b>	Repérage en temps réel des techniciens sur une carte pour choisir l'intervenant le plus proche.
	<b>Retour Atelier</b>	Organisation des marchandises retournant à l'atelier
	<b>Achats</b>	Gestion des commandes
	<b>Gestion commerciale</b>	Gestion des comptes clients et livraisons
	<b>CTI</b>	Permet d'identifier le client par son numéro de téléphone, mais aussi de gérer les files d'attente de la hotline
	<b>Portail web</b>	Espace web sécurisé pour partager des informations avec les clients et entre collaborateurs
	<b>Base de connaissance</b>	Centralisation des retours d'expériences des différents acteurs pour la résolution des problèmes
<b>Gestion des prêts</b>	Traçabilité du matériel prêté aux clients	
<b>Mobilité</b>	Saisie des informations sur le lieu de l'intervention via une application sur Tablet PC, Smartphone ou PDA.	
Secteurs d'activités des utilisateurs du logiciel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les industries</li> <li>- Les services</li> </ul>	
Mode de facturation et de déploiement (licence, usage)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Licence serveur</li> <li>- Licence utilisateur</li> </ul>	
Format des données	Stockage des données dans une base Oracle, SQL Server ou Informix.	
Lien vers le site de présentation	<a href="http://www.incotec-software.com">http://www.incotec-software.com</a>	

## Présentation d'un logiciel de gestion du SAV

---

Contact commercial	Mr Eric DOLLINGER Responsable Produit Tel : +33 (0)3 88 55 18 18 Fax : +33 (0)3 88 55 18 28 Mail : <a href="mailto:eric.dollinger@incotec.fr">eric.dollinger@incotec.fr</a>
Date et nom de la personne qui a fourni les informations	Mme Julie MASSON Responsable Marketing Tel : +33 (0)3 88 55 18 18 Mail : <a href="mailto:julie.masson@incotec.fr">julie.masson@incotec.fr</a>

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](http://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](mailto:jc.brucher@laposte.net)