



ZA des Alouettes - 4 Allée des Frères Lumière
BP 10033

St Macaire en Mauges
49450 SEVREMOINE

Tél. : 02 41 65 74 47

E-mail : commercial@fbsi.fr Site : www.fbsi.fr

CONSOLIDEZ VOTRE RELATION CLIENT ET PROPOSEZ UN SERVICE DE QUALITÉ.

Le suivi après-vente (qu'il s'agisse de contrats de maintenance ou d'entretien, de garanties produit ou bien de suivi d'incidents) est un élément important de la relation client au sein d'une entreprise. Notre module Maintenance/SAV vous assure d'optimiser la gestion de tous ces aspects au quotidien.

- Gérez facilement vos contrats, garanties et produits clients
- Profitez d'un suivi et d'une traçabilité optimale de vos incidents
- Planifiez et facturez vos interventions techniques selon vos conditions de prise en charge

■ OPTIMISEZ LA GESTION DE VOS PRESTATIONS DE MAINTENANCE

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 que vous souhaitez appliquer au produit, le type de facturation périodique (mensuelle, trimestrielle, annuelle, etc.), les interventions incluses, etc. Et pour une plus grande efficacité, optez pour la création de modèles-types que vous aurez définis en amont. Ne passez pas à côté d'un renouvellement ! Le logiciel vous avertit des contrats arrivant à échéance pour ne manquer aucune facturation.

Enfin, grâce à la synthèse financière, vous gardez le contrôle sur vos coûts pour optimiser toujours plus la rentabilité de vos contrats.

Administrez votre parc client en toute simplicité

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.

Simplifiez aussi votre gestion de planning. Depuis vos contrats, générez les événements prévus durant sa 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.

Contrat de maintenance [CO00001] Contrat de maintenance pour gros électroménager

Fichier Édition Vues Actions Fenêtres ?

Enregistrer Enregistrer et Fermer Enregistrer et Nouveau Fermer

Modifier le client Créer une intervention Renouveler le contrat Facturer le contrat de maintenance Facturer les interventions Simuler le montant du contrat Imprimer le courrier de reconduction

Code CO00001 Modèle de contrat MC00002 Famille de contrat FCT00002

Libellé Contrat de maintenance pour gros électroménager

Code client CL00004 CRECHE LES LUTINS État: Accepté

Détail Produits client Gestion Facturation Adresses Interventions Suivi Incidents Ventes Achats Stocks Activités Coûts Analyse Notes

Date de début 01/01/2019 Date de fin 31/12/2019

Preise en charge

	Durée (mois)	Compteur	Nombre d'incidents
<input checked="" type="checkbox"/> Pièces couvertes	12,00		
<input checked="" type="checkbox"/> Main d'œuvre couverte	12,00	Compteur initial	6
<input checked="" type="checkbox"/> Déplacement couvert	12,00	Compteur restant	5

Description

Calibri Light 11

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. Définitions :

Pour l'application des présentes, le terme "Société" désigne la Société de démonstration. Le terme "Client" désigne toute personne physique ou morale qui souscrit au contrat maintenance proposé par la Société.

2. Objet :

La maintenance s'applique aux matériels figurant en annexe au contrat. Les présentes conditions générales ont uniquement pour objet de définir les droits et obligations de chacune des parties à tout contrat de maintenance conclu entre la Société et ses Clients. Les présentes conditions générales excluent l'application de tout autre document émanant du Client et plus particulièrement de ses propres conditions générales d'achat. Elles prévalent donc à toutes dispositions contraires qui seraient stipulées dans les conditions générales d'achat du Client. Les conditions particulières et générales constituent, ensemble, avec l'annexe, un tout indivisible désigné ci-après dénommé le "Contrat".

3. Conditions d'intervention :

La Société s'engage, dans les conditions ci après définies à réparer et/ ou, le cas échéant, à remplacer tout matériel défectueux visé en annexe au contrat de maintenance.

3.1. Délais d'intervention

Le point de départ du délai d'intervention est l'appel du Client, réceptionné par la Société pendant les horaires de permanence téléphonique, pour signaler la panne à réparer. Ces horaires de permanence téléphonique sont indiqués aux conditions particulières du contrat et sont susceptibles de varier raisonnablement. La Société ne pourra être tenue pour responsable des dommages consécutifs à un retard dans l'intervention qu'en cas de perte majeure de service pour le client et en tout état de cause pour un retard supérieur à 10 % du délai convenu. La responsabilité de la société est contractuellement limitée somme égale à six mois de redevance payée par le client. Le délai d'intervention choisi aux conditions particulières (RAPIDE OU CRITIQUE) se compute en heures ouvrées, correspondant aux jours et horaires d'intervention de la société. Le délai est en conséquence susceptible de couvrir sur deux jours ouvrés successifs.

3.2. Sites d'intervention

La Société intervient sur les sites indiqués aux conditions particulières. Lors de chaque intervention, il est établi un rapport d'intervention signé par le Client et la Société. Un exemplaire de ce rapport est remis au Client.

Gagnez du temps dans la rédaction de vos contrats en créant des modèles prédéfinis.



Gérez efficacement toutes les étapes de vos prestations de maintenance et SAV.

■ PILOTEZ EFFICACEMENT VOS ACTIONS DE SERVICE APRÈS-VENTE

Gérez efficacement vos interventions

Lorsqu'un dépannage ou une intervention survient (sur site ou en atelier), générez automatiquement l'évènement 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, vous permettant de limiter les ressaisies et erreurs.

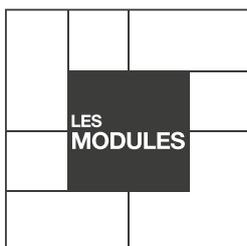
Une fois l'intervention effectuée, saisissez le temps passé et le rapport des opérations réalisées afin d'en garder l'historique. Au besoin, indiquez si une autre intervention est à prévoir.

Assurez un suivi optimal de vos incidents

La création d'une fiche de suivi incident vous permet de gérer toutes les étapes jusqu'à la résolution du problème et de disposer d'une traçabilité totale sur les actions effectuées.

Afin d'être sûr de ne rien oublier, créez et utilisez des modèles d'incidents dans lesquels vous pouvez prévoir les tâches à effectuer et les ressources humaines et matérielles nécessaires.

Pour profiter d'un suivi complet des consommations liées à votre service après-vente, vous pouvez même saisir les commandes fournisseurs que vous avez eu à passer ainsi que vos bons de sortie pour mouvoir et valoriser vos stocks.



DÉCOUVREZ L'OFFRE MODULAIRE D'EBP

Enrichissez votre solution au gré de vos besoins. **Gestion de projets ou d'affaires, gestion de numéros de série ou de lot, encaissement et fidélisation client ou encore gestion de gammes d'articles**, nos modules couvrent les besoins fonctionnels les plus spécifiques.

Totalement intégrés à votre solution, ils bénéficient de la même ergonomie et du même mode de fonctionnement. Vous êtes donc immédiatement opérationnel dans leur utilisation.

EBP MODULE MAINTENANCE / SAV

Les solutions EBP offrent aux directeurs commerciaux et dirigeants d'entreprise une gamme de logiciels complets pour structurer efficacement leur activité. Les nombreuses possibilités de personnalisation permettent à notre réseau Partenaires de paramétrer la solution pour répondre aux spécificités des différents secteurs d'activité ainsi qu'aux besoins précis de l'entreprise.

La liste des fonctions présentées ci-dessous n'est donc pas exhaustive, n'hésitez pas à vous appuyer sur l'expertise de votre intégrateur pour personnaliser votre solution à vos besoins.

Caractéristiques générales

- Module à acquérir en supplément du logiciel EBP Gestion Bâtiment, EBP Expert Bâtiment ou EBP Gestion Commerciale Ligne PME.
- Version réseau (nous consulter)
- 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 prise en charge (pièces, mains 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 suivantes
- Bon d'intervention
- Suivi incident
- Création d'événements depuis le suivi incident
- Facturation (événement, matériels et/ou intervenants)
- Rappel de l'intervention prévue
- Gestion des frais de déplacement
- Assistant de génération des interventions

Fonctionnalité disponible uniquement lorsque le module est activé avec le logiciel EBP Expert Bâtiment ou EBP Gestion Commerciale Ligne PME.

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 Ligne PME
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 ces logiciels sur www.ebp.com.