

Série M

Progiciels de gestion intégrés



Série M/Gestion

Gestion du SAV

Gestion du service après-vente

Introduction

Série M/Gestion est un ensemble de logiciels intégrés que nous présentons par grandes fonctions .

La présente documentation concerne la fonction « Service Après-Vente », complètement intégrée à Série/M Gestion :

- achats de pièces détachées
- vente de pièces détachées
- stock du SAV
- Gestion des interventions et réparations

Personnalisation

En complément des paramètres de la gestion commerciale tels que groupes, familles articles unités, tarifs, la fonction SAV requiert les paramètres suivants :

Les contrats

- Types de contrat : champs d'action, montant, durée, périodicité de facturation, client sous contrat, client facturé, nombre de visites, date, type de contrat.
- Les lettres paramétrées et associées : ouverture de contrat, reconduction, visites périodiques, types de visite.
- La facturation : à l'intervention ou suivant une périodicité. Conditions de renouvellement.
- Les codes de suspension

Les Garanties

- Types de garanties,
- Durée,
- Mode d'intervention (sur site, retour atelier, etc),
- Période reconductible,
- Gestion des lettres paramétrées : lettres-contrats pour début et fin de garantie.

Les interventions

- Types d'interventions
- Intervenants qualifiés,
- Zones géographique d'intervention,
- Éléments de chiffrage (prix, libellé, etc),
- Critères d'urgence,
- Périodicités de visite.
- Les matériels d'intervention.

Les types d'appareils

- Le type de garantie,
- Réparation sur place ou retour atelier : permet de repérer le retour d'un appareil à réparer,
- Atelier de réparation : code de l'atelier spécialisé pour cet appareil,
- Type de réparation ou d'intervention,
- Temps standard (forfait ou à facturer), sert également pour le planning.

Centre d'appels (Hot-Line)

- Le système permet d'enregistrer tous les appels téléphoniques entrants, et éventuellement le débranchement vers une fiche de réparation ou d'intervention et sur le planning.
- Toutes les informations concernant un client et un appareil sont disponibles depuis la fiche d'appel.

Articles SAV ou matériels

Le fichier articles est celui de Série M/Gestion. On distingue les matériels avec numéro de série et les pièces détachées (qui peuvent éventuellement être vendues en négoce)

Le couple article + numéro de série génère la création d'une fiche dite « matériel »

Les matériels

Les fiches matériel sont automatiquement créées lors de la réception d'une commande d'achat par le numéro de série.

Lors de la vente, l'utilisateur peut choisir dans la liste des numéros de série, l'appareil qui vendu ou mis en service. La garantie est ainsi automatiquement calculée

La recherche est multicritères et croisée : le numéro de série article et tous les critères articles, groupe, famille d'articles, numéro de contrat, numéro de facture, client et tous les critères de recherche des clients.

Le fichier matériels comprends les informations suivantes :

- Achats : date de réception, de facturation, nom et coordonnées du fournisseur, accès à la facture du fournisseur (prix, etc).
- Ventes : date d'expédition, de facturation, nom et coordonnées du client, accès à la facture de vente (prix, etc).
- SAV : condition de garantie et de SAV : contrat, durée, etc.
- Suivi et historique détaillé des interventions et des réparations (voir ci-après).

Clients SAV

En principe, les clients SAV sont les mêmes que ceux de Série M/Gestion

Pour chacun il est possible d'afficher les matériels qui lui ont été vendus ainsi que les historiques de SAV.

Les réparations

- La fiche de réparation permet d'enregistrer un matériel en panne (même si on ne connaît pas son numéro de série), ainsi que le type, l'urgence, les conditions, l'affectation à un intervenant, les travaux demandés et à faire.
- Planning des réparations, ou interventions :L'inscription au planning peut être automatique ou manuelle en fonction du calendrier, des disponibilités des techniciens et le temps d'intervention prévu. En cas de retards, le planning des réparations est réactualisé automatiquement.
- La génération automatique du bon de facturation peut intervenir dès l'enregistrement de la réparation (saisie de l'acompte, génération des lignes de main d'œuvre etc) ou en différé, par exemple, pour la saisie des pièces détachées.
- Mise en problème :
La consommation des pièces détachées en défaut de stock provoque des besoins de réappro donc l'émission de commandes fournisseurs. Une réparation pour laquelle il y aura une ou plusieurs pièces manquantes est retirée automatiquement du planning des réparations. La réception des pièces provoque la réaffectation automatique des réparations sur le planning si d'autres pièces ne sont pas manquantes.
- Les réparations extérieures font l'objet d'une commande de réparation au sous-traitant. La réception libère la réparation automatiquement.
- Gestion des modes de retour
- Statistiques de réparation par atelier ou intervenant.

Les interventions

- Elles procèdent de la même logique que les réparations sauf que le réparateur est inscrit manuellement sur le planning.
Les interventions sont réalisées à l'extérieur de l'entreprise alors que les réparations sont réalisées dans l'atelier.
Les deux systèmes peuvent coexister.
- Analyse des interventions
Ces systèmes permettent le contrôle du temps prévu par rapport au temps passé (ou réalisé) et les statistiques d'intervenant.

Visites préventives

- Génération de visites préventives
- Edition des lettres de visite
- Mise en planning des visites préventives.

L'univers centrique

L'intégration de Série M permet, depuis n'importe quel écran, d'obtenir immédiatement toutes les informations relatives à une tâche, sans manipulation ou saisie inutile. D'un module à l'autre, l'accès transversal et une navigation intuitive vous évitent un cheminement fastidieux et vous fournissent en temps réel toutes les données dont vous avez besoin.

L'univers centrique place l'utilisateur, quel que soit l'écran sur lequel il travaille, au coeur de la technologie. Il suffit d'un simple clic pour envoyer un mail, consulter le dossier du client, visualiser la fiche article.

Les modules Série M

Série M/GESTION

Négoce :

Gestion commerciale multi-devises, multi-unités, multi-dépôts, multi-conditionnements. Gestion des achats. Réapprovisionnement multi-critères. Gestion et tenue des stocks, inventaires. Gestion des ventes. Gestion par lots, par numéros de série. Fonctions évoluées de la tarification. Gestion de la relation client. Commissionnement des représentants. Gestion des RFA. Gestion de la prospection et suivi d'affaires. Générateurs d'états. Statistiques de vente et d'achat. Gestion des tournées. Gestion des ports sur vente.

Gestion industrielle :

Gestion des nomenclatures, gestion des opérations. Gestion des ordres de fabrication. Besoins matières et sous-ensembles. Charges ateliers. Statistiques.

Série M /e-business

L'interface "web" permet à un client ou à un représentant connecté par l'internet, et sans aucune formation, d'effectuer les opérations de saisie de commande, visualisation de l'en-cours, envoi de messages ou accès au show room virtuel.

show-room virtuel : Série M propose un ensemble d'outils permettant de mettre en ligne le catalogue des articles.

Série M/FINANCES

Comptabilité générale et auxiliaire. Relance client. Échéanciers. Abonnements. Gestion des règlements fournisseurs. Échéanciers. TVA aux encaissements. Gestion de la DEB. Gestion de l'affacturage. Gestion des règlements évolués (clients). Gestion des prélèvements. DAS2 (honoraires). Reporting. Comptabilité prévisionnelle. Analytique par section, par affaires et multi-axes. Contrôle budgétaire. Bilan, compte de résultat. Générateur d'états. Liasse fiscale. Gestion des immobilisations. Gestion et prévision de la trésorerie. Rapprochements bancaires.

Série M/EIS

L'EIS est un extracteur de données spécialisé sur Série M, qui met à la disposition de l'utilisateur la base de données de l'AS/400 dans Microsoft Access. A partir de cette base, l'utilisateur peut créer toute requête statistique qu'il souhaite, analyses multi-dimensionnelles, etc

Série M/PAIE-RH

Paie. Gestion du personnel. Générateur d'états. Éditions cerfa. Statistiques. Gestion de la formation. Gestion de la participation et de l'intéressement. Simulations. TDS. Gestion des temps



RESOLUTION INFORMATIQUE S.A.

Parc du Petit Nanterre – 6, rue des Marguerites – 92737 Nanterre Cedex

e-mail : commercial@seriem.com - web : www.seriem.com

Tel : 01 46 52 29 30 Fax : 01 46 52 29 49