



Divalto SAV

Gestion du Service Après Vente



Divalto SAV est la brique « Service » de Divalto Achat-Vente. Il gère le SAV préventif et curatif, pour des interventions sur site en Hotline ou en retour Atelier. Divalto SAV permet la « gestion à l'affaire » et son module « Devis Travaux » en fera un atout précieux pour vos chantiers d'installation.

LES FICHIERS PRINCIPAUX

❖ Les tables

Afin de faciliter son exploitation, Divalto SAV est doté de nombreuses tables. Celles-ci une fois renseignées vont rendre intègre la saisie de la plupart des informations constitutives de la base tant du point de vue des fichiers de base (Sites, Equipements, Clients, Produits, Véhicules, Techniciens, etc ...) que des fichiers d'exploitation (Historique des interventions, planning, Analytiques, etc ...)

❖ Les Equipements types

L'équipement est l'élément « cible » de l'activité SAV. En effet, que le bien soit vendu ou non par l'entreprise, un suivi quantitatif et qualitatif est nécessaire.

Divalto SAV permet de centraliser toutes les informations d'un équipement :

Les documents techniques (plans, photos, notices, ...) qui seront associés à l'équipement par un simple « glisser-déposer »

La liste des opérations et gammes techniques possibles, avec les fréquences des visites préventives

La grille des accessoires susceptibles d'accompagner un équipement qui rentre en atelier

Les caractéristiques techniques

Le questionnaire qui sera à remplir par le technicien sur son poste Nomade (option Mobilité)



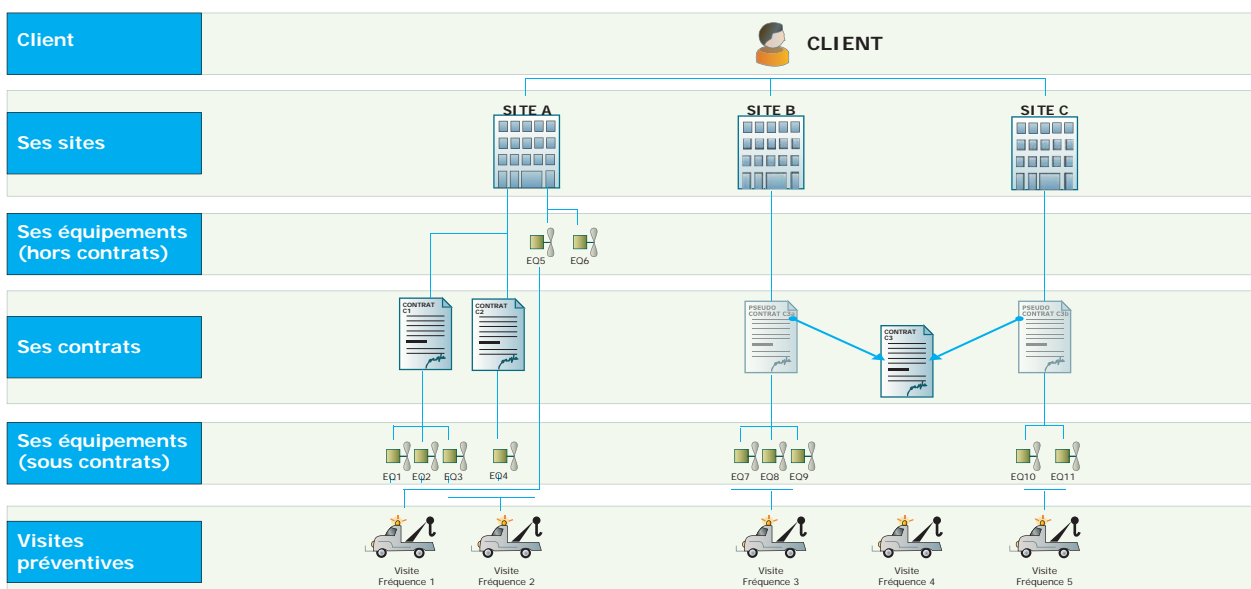
Les équipements seront automatiquement créés sur le site lors de la phase de préparation de commande afin de suivre les tâches réalisées avant la livraison de l'équipement sur le site.

❖ Les Sites d'installation

Le site est le lieu où sont installés les équipements à maintenir. Un site appartient à un client mais un client peut avoir plusieurs sites.

A partir du site l'utilisateur peut accéder à un grand nombre d'informations :

- . Les équipements (sous contrat et hors contrat) ;
- . Les contrats ;
- . Les visites préventives ;
- . Les événements en cours (demandes) ;
- . L'historique complet des événements du site (rapports) ;
- . La fiche client (ou la fiche prospect s'il s'agit d'un site prospect) ;
- . Les pièces concernant le site et/ou le client du site issues du module Divalto Achat-Vente (Devis, Commandes, BL, Factures) ;
- . L'encours client (issu du module Divalto Règlements) ;
- . Le compte comptable du client du site (issu du module Divalto Comptabilité) ;
- . Les documents joints (Plan d'accès, schémas, courriers, ...) ;
- . Le planning du service.



❖ **La gestion du préventif**

Divalto SAV permet de traiter les deux aspects principaux du préventif :
 La facturation type « abonnement »
 La planification et le suivi des visites préventives

❖ **Les bases de la facturation**

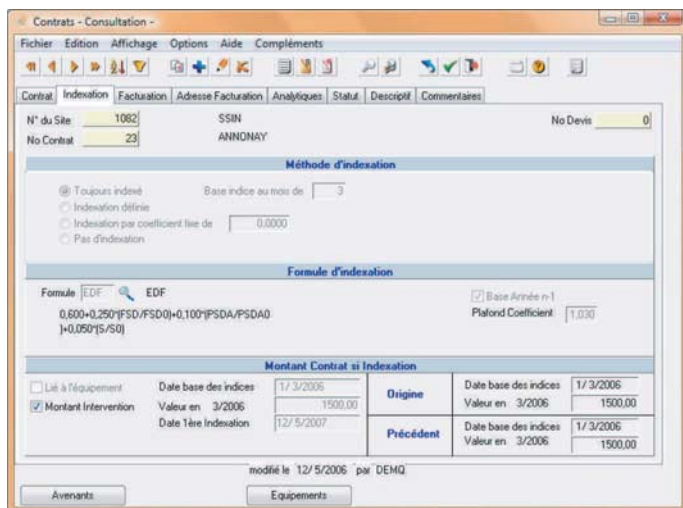
Selon la configuration des sites d'un client, plusieurs options sont possibles :

- Un contrat par site
- Un ou plusieurs contrats par site
- Un même contrat pour plusieurs sites

De nombreux facteurs peuvent intervenir dans le calcul du montant à facturer :

- La fréquence de facturation,
- La part du montant de chaque équipement sous contrat,
- Le relevé de compteurs ou d'indice

Chaque montant du contrat peut être indexé avec la formule de révision des dates d'indices et un seuil maximum d'indexation qui peuvent être imposés par le client. La facturation du contrat peut être déclenchée, soit sur la base d'un calendrier (facturation mensuelle, trimestrielle, etc), soit sur la base de réalisation effective de l'intervention.



❖ **Les paramètres des visites préventives**

Basé, soit sur la fréquence d'intervention (planification calendaire), soit sur des indices de fonctionnement (analyse de compteurs de fonctionnement), Divalto SAV permet de planifier l'ensemble des visites préventives sur chacun des sites. Selon l'activité de l'entreprise, il sera associé à chaque type de visite, soit une ou plusieurs gammes préventives liées aux contrats du site (cas du Facilities Management), soit une liste d'opérations techniques associées à chacun des équipements objets de la visite préventive, soit la combinaison des deux (gammes et liste d'opérations). Un module spécifique permet également de suivre des gammes de maintenance élaborées selon des préconisations constructeurs.

LES MODULES D'EXPLOITATION

❖ **Le traitement du préventif**

La planification du préventif
 Un des principaux modules d'exploitation de Divalto SAV permet d'assurer le suivi des visites préventives. Après avoir défini le type de visite préventive dans le site d'installation, le module « préparation des visites » donne accès à la constitution du calendrier des passages. Chaque site pouvant être affecté à un secteur, il aura un N° de rang dans le secteur afin d'assurer une optimisation pertinente des tournées.

❖ **La facturation contractuelle**

La facturation contractuelle est totalement automatisée. Elle sera déclenchée par le calendrier défini dans le contrat (facturation à échéance pré définie) ou par le constat de la réalisation de l'intervention préventive. Le montant de la facturation peut être lié :

- à la valeur fixe du contrat,
- à la valeur de chaque équipement du contrat
- à un relevé de compteurs lié à un engagement de consommation

La valeur du contrat peut être revalorisée par application de formules de révision paramétrables.

❖ **Le traitement du curatif**

Avec Divalto SAV le traitement du curatif passe la plupart du temps par la saisie d'une demande d'intervention. Les types d'interventions sont paramétrables et pilotables à partir du menu de l'application. En fonction des paramètres et des options de chaque type d'intervention, la demande sera :

- Une demande Hot Line,
- Un retour Atelier,
- Une demande de dépannage ou de travaux, Cette demande sera paramétrée pour être :
- Envoyée ou non sur le poste mobile du technicien (option)
- A planifier immédiatement (dépannage) ou en différé sur un ou plusieurs jours (travaux)

Cette demande, selon son paramétrage, générera l'édition :

- d'un ordre de travail,
- d'une fiche suiveuse et/ou d'une étiquette 'code fiche de travaux' (Ouverture de chantier)
- d'un formulaire Word ou Excel (Contrôle qualité, formulaire de retour chez le fournisseur, ...)

❖ **Le rapport d'intervention**

Divalto SAV permet de saisir le rapport (ou les rapports) consécutif(s) aux interventions préventives ou curatives. Une seule demande peut faire l'objet de plusieurs rapports, ce qui permet d'établir un historique de toutes les interventions liées à une demande. Si l'option mobilité est présente le rapport sera saisi directement sur le site par le technicien



LE PLANNING

❖ Elément fédérateur de l'activité d'un prestataire de service, le planning de Divalto SAV est un véritable outil de gestion et d'aide à la décision.

Le planning est décomposé en 3 zones :

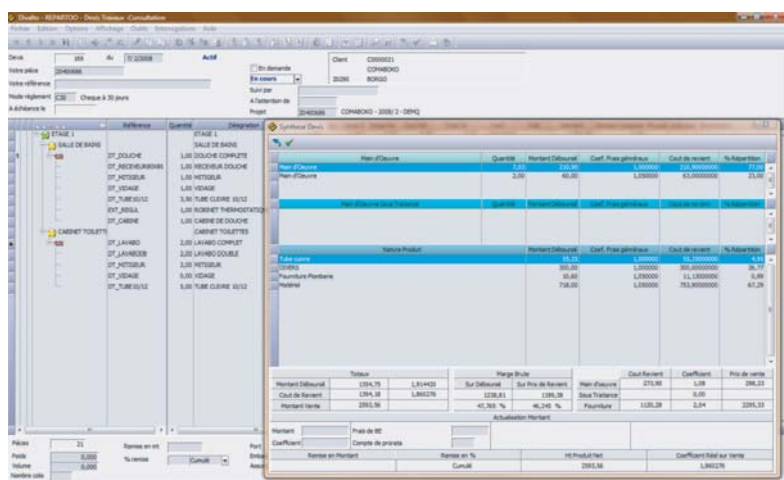
- A - La charge des 4 semaines à venir,
- B - Le planning de la journée de l'ensemble des techniciens,
- C - Le puits de commandes (les demandes à planifier).

❖ Plus de 20 fonctions sont directement accessibles du planning à partir d'un simple clic :

- Visualisation de la charge affectée par jour et par collaborateur pour un service ;
- Fonction avance rapide dans le planning d'une semaine ou de 4 semaines ;
- Regroupement des collaborateurs par chef d'équipe ;
- Mise en évidence des techniciens d'une équipe ;
- Visualisation de la non disponibilité des collaborateurs (Congés, Formation, RTT, Maladie, ...) avec codes couleurs paramétrables ;
- Multi filtrage des interventions planifiées exclusivement :
 - . pour les techniciens d'un service
 - . pour une région
 - . pour un chef d'équipe
 - . pour un type d'événement
 - . pour un site
- Visualisation exclusive des demandes non clôturées ;
- Visualisation ou non des demandes à planifier ;
- Visualisation exclusive de la planification d'une affaire sélectionnée ;
- Affichage de l'information importante du jour ;
- Affichage détaillé du planning du jour de l'ensemble des techniciens du service avec code couleur paramétrable par nature d'intervention ;
- Saisie des indisponibilités des collaborateurs (Congés, Maladie, ...) ;
- Mise en évidence des astreintes par code couleur paramétrable ;
- Mise en évidence des types d'indisponibilités par code couleur paramétrable ;
- Mise en évidence des types de demande par code couleur paramétrable ;
- Décalage d'une demande d'intervention par couper/déposer (opération confidentialisable) ;
- Réaffectation d'une demande à un autre collaborateur par couper/déposer (opération confidentialisable) ;
- Modification complète d'une demande ;
- Saisie d'un rapport d'intervention ;
- Planification d'une nouvelle demande à partir du « puits de commandes » par couper/déposer ;
- Multi filtrage des demandes à planifier contenues dans le puits de commandes : par date, par affaire, par technicien, par chef d'équipe, par secteur géographique ;
- Remise d'une demande « planifiée » en statut « à planifier » dans le « puits de commandes » ;
- Envoi de formulaires « mail » lors de la planification de la demande
- etc.

LE DEVIS TRAVAUX

❖ Ce module intégré dans Divalto SAV permet de traiter les devis d'installation. Pour ce faire il utilise la notion d'ouvrage composé. Les temps de pose sont renseignés dans la fiche de l'article « composant ». Le devis est calculé à partir du prix d'achat des articles. Différents coefficients sont appliqués (coefficient de frais généraux, de vente, de difficulté). Le déboursé pourra être édité, laissant apparaître pour chaque ligne du devis les coûts et coefficients appliqués.



Une fonction duplication permet de construire un devis en dupliquant le contenu d'un ou plusieurs autres devis.

LE RETOUR ATELIER

❖ Le module 'Retour Atelier' apporte à Divalto SAV une richesse fonctionnelle supplémentaire. S'adaptant parfaitement à l'évolution des besoins et de l'activité de l'entreprise, il répond aux exigences de chacun tout en devenant une force vive.

Convivial, il permet un suivi complet de la réception de l'équipement défectueux au retour sur site client. Chacune des différentes étapes définissant ce circuit est prise en charge comme, par exemple, l'enregistrement de l'équipement lors de la réception Atelier, le diagnostic de son état, l'expédition chez le Fournisseur...

Il automatise les flux des équipements dans Divalto Achat-Vente, la gestion des échanges matériels est traitée.

Dès lors qu'un Fournisseur reprend le matériel pour l'échanger contre le même modèle ou un autre assurant les mêmes fonctionnalités, le module de Divalto SAV assure automatiquement ce passage délicat. (Gestion de l'échange standard)

LE MODULE AFFAIRE (option)

❖ Module transversal, Divalto Affaire va récupérer les informations concernant une affaire donnée dans tous les modules de Divalto (Achat-Vente, SAV, Comptabilité, ...) afin de :

Suivre les dépenses par rapport aux budgets initiaux de l'affaire

Suivre l'avancement de la facturation par rapport aux commandes et donc du budget

Contrôler les écarts entre les éléments budgétés,

engagés, réalisés, voire la ré-estimation du reste à faire

Analyser les résultats de l'affaire sur le chiffre réalisé, sur les temps passés

Obtenir des tableaux de bord d'analyse.

LA MOBILITE (option)

❖ Deux options existent pour la mobilité :

- Solution PC portable (ou Tablette PC)
- Solution PDA

La solution PC ou Tablette PC permet au technicien de disposer d'un outil sous Windows et donc d'avoir avec lui un environnement « classique ». Cette solution est retenue lorsque le technicien doit faire des rapports nécessitant beaucoup de « frappe » ou si il a besoin d'avoir des documents volumineux (vue éclatée, plan d'installation, documentation technique, ...).

Le PDA quant à lui sera utilisé si le technicien fait des rapports ne nécessitant que peu de « frappe » et si le facteur poids/encombrement est important.

Le Kit mobilité de Divalto SAV

Le kit mobilité (destiné à l'option PDA) est une « boîte à outils » constituée de WebServices qui permettent de solliciter les fichiers de l'ERP. L'application PDA peut donc être développée de manière spécifique tout en utilisant des interfaces standards.



Divalto



Adresse postale :
Rue Icare - 67836 Tanneries cedex
Tél 03 88 64 50 60 - Fax 03 88 64 50 70
info@divalto.fr - www.divalto.fr

Siège social
15 avenue de Fondreyre - BP 42052
31018 TOULOUSE CEDEX 2
Tél : 05 62 72 79 10 - Fax : 05 62 72 79 11
cogeser@cogeser.fr - www.cogeser.fr