

GESTION DU SERVICE APRÈS VENTE AVEC SAP® BUSINESS ONE

AUGMENTEZ LA SATISFACTION DE VOS CLIENTS ET OPTIMISEZ VOS PROCESSUS DE SUPPORT

La croissance et la rentabilité de vos activités passent par l'intégration de nouveaux clients et la fidélisation des clients existants. Pour y parvenir, votre entreprise doit maintenir un haut niveau de satisfaction au travers de vos commerciaux qui sont la vitrine de votre entreprise sur le marché. Quotidiennement en contact avec la clientèle, ils doivent disposer des outils adéquats et des dernières informations afin de pouvoir

répondre aux questions et de résoudre les problèmes éventuels de manière rapide et efficace, tout en respectant les objectifs en termes de coûts.

SAP® Business One peut vous aider à atteindre ces objectifs : grâce à l'application, vous administrez les garanties, les contrats de maintenance, et gérez efficacement les appels client.

Fonctionnalités du Service Après Vente de SAP® Business One

Gestion des appels client	Gestion des garanties et des contrats de maintenance	Reporting associé
Créez et gérez les appels client.	Administrez les informations relatives aux garanties et aux supports grâce aux fiches équipements et aux contrats de maintenance.	Affichez tous les appels client ouverts et les appels en retard sur le cockpit SAV.
Recherchez des solutions à des problèmes connus dans la base de données de connaissances.	Avec l'application SAP® Business One, créez automatiquement des fiches équipement à partir de documents commerciaux comme les livraisons ou les factures.	Évaluez les performances en analysant les données de contrats de maintenance et les appels par techniciens.
Attribuez aux clients des techniciens et des secteurs géographiques.	Déterminez différentes catégories pour gérer les contrats.	Créez des alertes pour signaler une durée d'intervention dépassée ou un nombre d'appels trop important.
Utilisez les autorisations pour restreindre les fonctions accessibles aux utilisateurs dans le Service Après Vente.	Contrôlez les dispositions de vos contrats, les renouvellements et les dates d'expiration.	Donnez à vos techniciens la possibilité de contrôler leurs performances et de prendre les mesures qui s'imposent.

Pour maintenir une excellente relation client, vous devez impérativement optimiser les performances de votre Service Après Vente. L'application SAP® Business One vous permet de gérer votre support, vos ventes et vos contrats de maintenance. Vous pouvez ainsi avoir une démarche proactive vis-à-vis de vos clients ce qui garantit un bénéfice maximum.



Optimisez le potentiel de votre Service Après Vente

Dans SAP Business One, la transaction « appels client » vous permet de gérer efficacement les appels de vos clients. Vous pouvez consigner de nombreuses informations relatives aux appels, notamment les actions entreprises, la solution mise en œuvre et même les dépenses engagées.

« Contrairement à d'autres solutions, SAP Business One simplifie les processus du Service Après Vente. »

Sam Sinai, président, DECO Lighting

Pour une gestion optimale des appels, définissez des files d'attente, comme par exemple : problème matériel ou problème logiciel. Vous pouvez de cette façon acheminer chaque appel vers la personne la plus apte à y répondre. Vous êtes assurés d'une réponse rapide et pouvez réaffecter en temps réel vos ressources là où vous en avez le plus besoin ; vous donnez ainsi vos clients un délai d'intervention fiable. Lorsque le nombre d'appels dépasse un certain seuil ou lorsque les délais d'intervention définis dans les contrats sont dépassés, vous recevez automatiquement une alerte de manière à prendre au plus vite les mesures qui s'imposent.

De plus, la gestion des autorisations vous permet de restreindre l'accès aux transactions du Service Après Vente pour certains utilisateurs. Par exem-

ple, vous pouvez interdire à un utilisateur de définir des nouveaux statuts, ou de modifier le statut d'un appel et interdire le traitement d'un appel non couvert par un contrat ou en dehors des heures de couverture.

Une base de connaissances pour accélérer la résolution des problèmes

SAP Business One met à disposition une base de connaissances dans laquelle les informations fréquemment nécessaires et les solutions aux problèmes récurrents sont enregistrés. Cette base de données permet aux acteurs du Service Après Vente de retrouver facilement les solutions aux problèmes posés, de répondre plus rapidement et plus efficacement aux appels des clients, et de réduire la charge de travail de votre service support. Les techniciens peuvent associer à un appel client une solution existante ou enregistrer une nouvelle solution depuis l'appel. Ils peuvent également relier des appels client entre eux.

Gestion efficace des garanties et des contrats de maintenance

SAP Business One vous permet de gérer les principaux aspects du cycle de vie des contrats de maintenance et des garanties. Vous pouvez créer et gérer des contrats de maintenance pour vos clients, pour des groupes de produits ainsi que pour des produits dotés d'un numéro de série. Les modèles de contrat vous permettent d'automatiser la création de ces derniers. Lors de la création d'un bon de livraison ou d'une facture, SAP Business One vous permet de générer automatiquement les contrats de maintenance pour les produits concernés.

Les contrats de maintenance contiennent des détails sur les produits couverts ainsi que des informations sur la facturation de la main d'œuvre, des pièces de rechange et des frais de déplacement. Les plages horaires sur lesquelles vous vous êtes engagé vis-à-vis du client, les délais d'intervention et de résolution sont également consignés dans les contrats. De cette façon, lorsque le client appelle, les personnes en charge du support peuvent s'assurer que les termes du contrat sont respectés et que les attentes du client sont satisfaites.

De plus, grâce aux fiches d'équipement du module Service Après Vente, vos équipes peuvent suivre l'historique des interventions sur les produits concernés et cela depuis le jour de la livraison. Ils peuvent non seulement consulter le détail des contrats de maintenance mais également les appels portant sur les produits couverts. Toutes les transactions logistiques liées au contrat telles que commande, livraison, retour, facture sont également consultables.

SAP Business One vous permet d'analyser le nombre des appels, leur durée et les temps de réponse. Vous pouvez ainsi prendre immédiatement les mesures qui s'imposent.

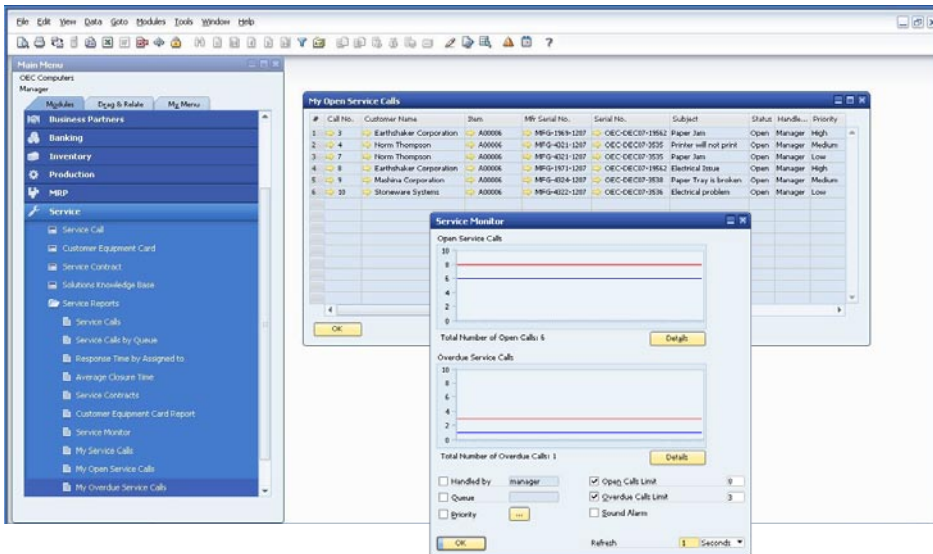


Figure 1 : Cockpit du Service Après Vente

Accès en temps réel aux rapports du Service Après Vente

Avec les fonctionnalités de reporting de SAP Business One, vous analysez le nombre des appels, leur durée et les temps de réponse. En quelques clics de souris vous connaissez les appels par file d'attente, les temps d'intervention par technicien ou les temps de résolution moyen.

Par exemple, le cockpit vous permet d'afficher dynamiquement les appels ouverts et ceux pour lesquels le délai d'intervention négocié est dépassé. Les responsables peuvent ainsi analyser la productivité et les performances des équipes. De leur côté, les acteurs du Service Après Vente disposent d'une meilleure visibilité sur les appels et leurs statuts avant de prendre contact

avec le client. Lorsque le nombre d'appels ou le délai d'intervention négocié est dépassé, SAP Business One envoie une alerte en temps réel afin que vous puissiez prendre les mesures nécessaires, ce qui permettra de tenir vos engagements et avoir des clients satisfaits (voir figure).

Des bénéfices incomparables

Les outils de gestion du Service Après Vente de SAP Business One vous permettent de gérer les interactions entre vos équipes de support et vos clients. Grâce à eux, vous pouvez saisir et mettre à jour les informations relatives aux contrats, produits, numéros de série, réclamations et demandes clients. SAP Business One vous aide à obtenir un haut niveau de satisfaction client grâce à une réactivité optimale.

En utilisant les fiches équipement de SAP Business One, vos équipes support peuvent suivre l'historique des produits supportés à partir du jour de la vente et pendant toute la durée de vie du produit.

Pour en savoir plus

Pour savoir comment SAP Business One peut améliorer votre Service Après Vente afin d'accompagner votre croissance tout en rendant plus efficace votre organisation, contactez votre représentant SAP dès aujourd'hui ou rendez-vous sur www.sap.com/france/smallbusiness.

Résumé

Pour maintenir une excellente relation client, vous devez impérativement optimiser les performances de votre Service Après Vente. L'application SAP® Business One vous permet de gérer votre support, vos ventes et vos contrats de maintenance. Vous pouvez ainsi améliorer efficacement vos relations avec vos clients.

Enjeux :

- Traiter à temps les demandes client
- Gérer tous les contacts associés au service
- Assurer un haut niveau de satisfaction client
- Contrôler l'accès à certaines informations sur le Service Après Vente et sur le reporting associé

Fonctionnalités

- **Gestion des appels client.** Répondez rapidement aux appels client. Offrez un Service Après Vente de qualité, gérez efficacement vos ressources
- **Base de données de connaissances.** Consultez la liste des problèmes connus ainsi que leurs principales solutions grâce à une base de données de connaissances centralisée
- **Gestion des contrats de maintenance.** Gérez efficacement les contrats de maintenance et les garanties. Assurez-vous que vous respectez les termes de vos contrats
- **Rapports et analyses de service.** Créez des rapports détaillés sur la quantité d'appels, leur durée et le temps de réponse. Exploitez les analyses pour en tirer des informations stratégiques

Bénéfices pour l'entreprise

- **Des opérations plus efficaces** grâce à une gestion optimale du Service Après Vente et des contrats de maintenance
- **Une plus grande satisfaction client** grâce à une diminution du temps de réponse aux appels et à une résolution plus efficace des problèmes
- **Des prises de décisions plus rapides et plus pertinentes**, qui reposent sur des données actualisées et précises concernant tous les aspects du Service Après Vente

Pour plus d'informations

Rendez-vous sur www.sap.com/france/smallbusiness.

50 092 938 frFR (10/10)

© 2010 SAP AG. Tous droits réservés.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer et les autres produits ou services SAP mentionnés dans ce document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de SAP AG en Allemagne et dans d'autres pays.

Business Objects et le logo Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius et les autres produits et services Business Objects mentionnés dans ce document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de Business Objects Software Ltd. aux États-Unis et dans d'autres pays.

Tous les autres noms de produits et de services mentionnés sont des marques commerciales de leurs entreprises respectives. Les données contenues dans ce document sont uniquement mentionnées à titre informatif. Les spécifications des produits peuvent varier d'un pays à l'autre.

Ces informations sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Elles sont fournies par SAP AG et ses filiales (« Groupe SAP ») uniquement à titre informatif, sans engagement ni garantie d'aucune sorte. Le Groupe SAP ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable d'erreurs ou d'omissions relatives à ces informations. Les seules garanties fournies pour les produits et les services du Groupe SAP sont celles énoncées expressément dans les déclarations de garantie accompagnant, le cas échéant, lesdits produits et services. Aucune des informations contenues dans ce document ne saurait constituer une garantie supplémentaire.