



Gestion des techniciens de services sur la route

Maintenez une vue des activités de vos clients en temps réel, à travers toutes vos opérations

Le logiciel Acumatica pour la gestion des techniciens de services sur la route offre un ensemble complet de fonctionnalités pour vos opérations sur le terrain. Rationalisez les processus pour réduire les temps de réponse et les coûts afin de favoriser une augmentation des revenus et de la satisfaction de la clientèle, en plus de finalement vous donner un avantage compétitif.

La gestion des techniciens de services sur la route est intégrée à toutes les autres suites d'Acumatica

- **Planification optimale des itinéraires** - Optimisez les itinéraires pour les appels de service avec la possibilité de filtrer les rendez-vous selon plusieurs critères différents. Des affichages graphiques montrent les itinéraires et le statut des commandes avec différentes couleurs, permettant aux répartiteurs de réagir rapidement aux problèmes et de modifier les itinéraires. Les itinéraires sont conçus pour minimiser le temps de conduite et les modifications au trajet sont instantanément appliquées et disponibles sur l'appareil mobile du technicien de terrain
- **Gestion des stocks** - Lors de l'exécution de services sur le terrain, les outils et pièces nécessaires sont généralement répartis dans plusieurs véhicules et entrepôts. Avec Acumatica, vous pouvez contrôler et suivre ces emplacements et ces coûts. Puisque l'inventaire et les achats sont intégrés, les commandes de réapprovisionnement peuvent être envoyées à un endroit spécifique et, lorsque les pièces arrivent, le répartiteur peut planifier le rendez-vous de service pour l'installation.
- **Gestion des contrats de service** - Les contrats de service récurrents sont une importante source de revenus. Effectuer un suivi efficace des dates de renouvellement de chaque contrat permet de préserver ces revenus. Les données des tableaux de bord peuvent alerter l'équipe de service des contrats arrivés à expiration. Votre équipe peut créer et gérer plusieurs calendriers de service par client et ajuster leurs rendez-vous en utilisant le calendrier pour le personnel et les ressources.

Bénéfices clés

Affectations rapides

- Capturez rapidement les besoins d'un client et accédez à ses informations, son historique de produit et les ressources nécessaires pour le service;
- Raccourcissez le temps entre la réception d'un appel et l'affectation d'un technicien.

Ressources suivies

- Suivez les réservations et les déplacements de vos ressources;
- Associez les tâches aux meilleures ressources disponibles;
- Générez des ordres de travail automatiquement.

Optimisation des horaires

- Assignez les bonnes personnes avec les bonnes compétences, au bon moment, pour effectuer des travaux;
- Utilisez le calendrier de planification des services de terrain pour créer des horaires quotidiens ou hebdomadaires, automatiquement ou en utilisant la fonction glisser-déposer.

La différence Acumatica

ACCEO présente une suite complète d'applications d'affaires qui ne se comparent à aucune autre solution ERP sur le marché.

OPÉRATIONS EN LIGNE

- Automatisez vos processus;
- Contrôlez les flux de travail;
- Accédez au logiciel de n'importe où, sur n'importe quel appareil— y compris les appareils mobiles;

SOLUTION ADAPTABLE

- Déployez à l'interne ou dans un cloud (public ou privé);
- Configurez facilement votre solution pour répondre à vos besoins;
- Ajoutez des fonctionnalités, telles que CRM ou Visualisation des données à tout moment;
- Connectez-vous à d'autres solutions et applications au-delà de l'ERP.

VOTRE ENTREPRISE ACCÉLÉRÉE

- Accélérez les performances de l'entreprise et prenez des décisions plus intelligentes avec des processus automatisés, la collecte de données en temps réel ainsi que des analyses et prévisions financières;
- Pas de tarification par utilisateur - le logiciel évolue avec la croissance de votre entreprise.

Fonctionnalités

Gestion des services mobiles

Gardez les membres de votre personnel connectés via n'importe quel appareil compatible avec un navigateur ou en utilisant l'application mobile native Android et Apple iOS (iPad). Offrez au personnel un accès aux informations de service et

Appels de service urgents

Utilisez des outils visuels pour créer des appels de service non planifiés. Découvrez rapidement comment les modifications apportées aux itinéraires prévus affecteront l'équipe avec le moins d'impact possible sur le calendrier prévu. Envoyez directement la nouvelle commande de service au technicien.

Entretien de l'équipement

Enregistrez l'historique des équipements ou des machines installées chez chaque client et suivez les pièces de rechange en stock. Acumatica conserve les enregistrements d'équipement, de la commande à la livraison et de l'installation aux travaux de maintenance sur le terrain. L'information dans les historiques comprend le fabricant de la pièce, le modèle, la configuration et les commandes d'entretien préventif planifiées. L'équipement client peut être associé à des horaires et des contrats récurrents dans le module Gestion des clients (vendu en option).

Gestion des garanties

Établissez des offres de garanties pour vos clients, en précisant les pièces qui sont sous garantie pour éviter toute confusion, erreur de chargement et des objections. Les contrats multidimensionnels (période de garantie différente pour différentes composantes du système) permettent de suivre les garanties de la vente à la réparation sur le terrain, en précisant ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas.

Tableaux de bord et intelligence d'affaires

Créez facilement des tableaux de bord personnalisés et transformez des données brutes en visuels riches pour suivre votre progrès et repérer les tendances au fur et à mesure. Acumatica peut également tirer profit de Microsoft Power BI pour obtenir des informations à partir de plusieurs sources de données qui sont clé à votre entreprise.

Ventes et service

La gestion de la relation client (CRM) fait partie d'Acumatica. Du marketing, aux soumissions, jusqu'à l'installation et aux services sur le terrain, les informations clients sont accessibles dans l'ensemble de l'organisation (vision de 360 degrés de toutes les interactions avec les clients). Lors de la vente d'équipements, les rendez-vous d'installation peuvent être programmés pendant que la commande de l'utilisateur est en cours de saisie. (CRM est vendu en tant qu'application facultative.)

Suivi des coûts de projet

La gestion des techniciens de services sur la route n'est pas seulement utile pour les petits projets. Quand les installations sont de grande ampleur (tâches, personnel ou équipements), tous les coûts (temps, matériel et dépenses) de chaque phase du projet sont suivis dans Acumatica Comptabilité par projet (vendu en tant qu'application facultative). Comparez les coûts réels de vos projets avec les budgets originaux et révisés, toujours en temps réel.

