



## SOCIÉTÉ DE SERVICE



**La fonction SAV peut concerner un périmètre d'intervention très limité ou, au contraire, couvrir l'ensemble des différents types de services après-vente. Tout dépend de l'activité et de la taille de l'entreprise, ainsi que son mode d'organisation. En définitive, la notion de service après-vente doit être étudiée au cas par cas, dans la mesure où chaque entreprise la perçoit différemment.**

Dans l'absolu, un service après-vente est une prestation réalisée pour un ou plusieurs clients. En pratique, les services après-vente peuvent être soit gratuits, soit facturés aux clients qui y ont recours. Tout dépend de l'objet du service. Si ce dernier vise à remédier à un dysfonctionnement réel du produit acheté, à fidéliser ou encore à inciter les clients à acheter un produit déterminé ou une quantité minimale de produits, il sera totalement ou partiellement gratuit (réparation, échange standard de produit, extension de garantie, assistance téléphonique...). À l'inverse, si le service après-vente a un rôle de complément par rapport à l'achat du produit, dans ce cas, il sera la plupart du temps payant (maintenance, assurance, paramétrage, crédit à la consommation, dépannage, rapatriement...).



### VENDING

- Gestion du parc

- Gestion du cash
- Gestion des audits
- Gestion des produits
- Centralisation des données
- Consolidation des CA
- Traçabilité des opérations réalisées
- Liaison directe avec les compteuses ou prestataires extérieurs (*Loumis, Brinks*)
- Optimisation des tournées
- Gestion des processus métiers
- Tableaux de bord et d'indicateurs



### GESTION COMMERCIALE

- Gestion clients

(*devis, bons de commande, factures, reversions, commissions, RFA...*)

- Gestion des processus fournisseurs (*référencement des produits, devis, commandes, reliquats...*)
- Gestion des contrats ou process commerciaux
- Gestion des tarifs
- Optimisation du fonctionnement de la force de vente
- Gestion des commandes via internet
- Planning des visites



## **STOCKS : LOGISTIQUE ET ENTREPOTS**

- Multi sites, multi dépôts
- Gestion des stocks et des approvisionnements
- Planification automatique des stocks
- Mouvement stocks
- Gestion des stocks en temps réel
- Mouvement des stocks entre entrepôts, véhicules...



## **GESTION DU TECHNIQUE**

- Gestion des processus SAV  
*(référencement des pièces détachées,  
fiche intervention, devis, facturation, contrat)*
- Planification du préventif
- Gestion des interventions  
*(Traçabilité des opérations réalisées)*



## **DEMATERIALIZATION (EDI)**

- Echange de Données Informatisées
- Gestion des documents commerciaux
- Dématérialisation des documents selon les formats normalisés



## **SOLUTION MOBILE**

- Traçabilité des opérations réalisées par le biais de terminaux de saisie
- Travail à distance en mode connecté et déconnecté
- Sécurité d'application par codage (*identifiant*)
- Récupération des données des systèmes de paiement ou des machines
  - 1 - par télémétrie
  - 2 - par filaire, IRDA ou Bluetooth



## **CRM**

- Gestion des contacts clients et des prospects
- Planification des campagnes marketing
- Synchronisation avec Microsoft Outlook
- Historique des contacts, des demandes
- Gestion des rendez-vous, des tâches et des événements



## **FINANCE ET COMPTABILITÉ**

- Gestion des flux d'argent (*dotation, coffre*)
- Grand livre des écritures de vente
- Balance âgée
- Automatisation des écritures comptables
- Transfert en comptabilité (*sage, Quadratus, SAP, Navision*)
- Multi devises avec historisation des comptes de TVA et des dates d'échéance

## VOUS DESIREZ RENCONTRER UN DE NOS COLLABORATEURS ?

### MERCI DE REPONDRE A CE QUESTIONNAIRE

Vos nom et prénom : .....

Votre Société: .....

Votre adresse: .....

Code postal : ..... Ville/Pays : .....

Téléphone : ..... Fax : ..... Email : .....

De combien de machines est composé votre parc ? .....

Quelle est votre fonction dans l'entreprise ? .....

Pour vous offrir un meilleur service **Orba Informatique** réalise également des audits, nous nous déplaçons afin d'étudier votre activité et vous conseiller sur le meilleur choix en fonction de vos besoins.

Enregistrez les données en .doc puis **Ctrl + clic sur ce bouton** pour ouvrir un mail d'envoi.

**ENVOYER**

Vous pouvez également nous envoyer un fax au 01 48 67 20 25