

Prise en charge – Service Client

- Dossier de prise en charge atelier ou extérieur avec étiquettes codes-barres et/ou attribution d'un emplacement.
- Planning de rendez-vous **atelier** ou **extérieur**, multi rendez-vous pour un même dossier.
- Suivi des interventions en temps réel : réponse téléphonique à partir du module de recherche, émission de SMS, de courrier, de fax pour informer le client.
- Consultation des interventions sur Internet avec **Eisnet**.
- Reprise simple ou groupée d'appareils par le client.
- Encaissement d'une ou de plusieurs interventions avec un ou plusieurs règlements (paiement immédiat ou différé).
- Navettes de collecte ou de livraison des appareils.
- Module restreint de vente de pièces détachées et d'accessoires au comptoir avec émission de ticket de caisse.
- Détection automatique des retours.
- Prêt d'appareils.
- Envoi en sous-traitance.
- Multi site (option) : transfert d'appareils pour des interventions effectuées sur des sites distants.
- Module complet de recherches multiples par lequel il vous est possible d'intervenir sur les dossiers de **Titan**.
- Traçabilité des interventions.

Gestion des délais d'intervention

- Suivi du travail à faire par client, par atelier et par technicien.
- Surveillance des délais pour les interventions hors garantie et sous garantie.
- Affectation d'une intervention à un technicien.
- « Loupe » pour visualiser le détail de l'intervention.
- Accès direct aux fiches depuis la liste du travail à faire.
- Ajout d'un mémoire et modification du code état sans entrer dans les fiches.
- Extraction des interventions en attente de pièces, les pièces reçues, les interventions sous garantie, les devis, les clients à informer lorsque les interventions sont terminées (à disposition) et les appareils sans emplacement.

Sous-traitance

- Paramétrage des sous-traitants par marque d'appareils.
- Constitution des lots à envoyer en sous-traitance avec édition d'un bordereau pour l'envoi.
- Relance des sous-traitants.
- Réception des retours de sous-traitance.
- Facturation.
- Information du client par téléphone, fax, SMS ...

Gestion des garanties

- Paramétrage des conditions de garantie par marque, catégorie, modèle d'appareils et par lieu d'achat.
- Normes des constructeurs : IRIS[®], GIFAM petit ménager[®], GIFAM gros ménager[®], transfert vers AGORA[®], CANON[®], BLAUPUNKT[®], VDO[®]... Prise en charge des dernières modifications des constructeurs : classe A chez PHILIPS[®] par ex.
- Transferts de fichiers via Internet, disquettes...
- Refacturation des interventions aux constructeurs et aux magasins en fonction des types de garantie, émission de relevés.
- Suivi des délais d'intervention, des dates de prévision à respecter. Traçabilité.

Facturation

- Assistance au dépannage : fiche technique des appareils, consultation des catalogues fournisseurs, des pièces principales par modèle et des équivalences. Codifications des défauts signalés, constatés et des travaux effectués.
- Tarification : en fonction du type de client (divers, en compte), de la marque, du modèle d'appareil, de la garantie...
- Intervention de plusieurs techniciens pour un même dossier avec plusieurs lignes de main d'œuvre, de déplacement et de pièces. Traitement du temps réellement passé et du temps facturé. Tarifs standards et forfaits automatiques.
- Regroupement des interventions terminées à facturer par un administrateur ou facturation directe par le technicien.
- Édition de documents : bons de commande, devis, devis contrôlés, factures, avoirs, justificatifs gratuits, bons à facturer aux constructeurs, relevés de factures, courriers types paramétrés par l'utilisateur.
- Refacturation automatique aux fournisseurs paramétrée par constructeur.
- Suivi des encaissements.

Trésorerie

- Paiement partiel ou complet des factures avec des modes de règlement paramétrés (chèques, cartes diverses, crédits, espèces...), paiements immédiats ou différés.
- Relevé de fin de mois : relevé des interventions par client. Paiement partiel ou en totalité d'un ou de plusieurs relevés.
- Remises en banque (multi banques). Gestion des règlements différés.
- Gestion de la caisse : plusieurs caisses paramétrables par société, édition du journal de caisse pour chacune, des fonds de caisse et de diverses opérations de caisse. Possibilité de plusieurs clôtures de caisse par jour.
- Impayés d'un client ou de la totalité des clients. Relance des impayés avec quatre niveaux de lettres de relance.
- Passage en comptabilité vers notre comptabilité **EIS-Compta** ou vers une autre comptabilité.
- Déclaration de T. V. A. (aux encaissements, aux débits).
- Accès depuis la facture d'un client à l'ensemble de ses dus pour saisir ses règlements.

Article

- Module d'aide à la vente et commentaires permettant de décrire l'article.
- Critères associés : marque, catégorie, famille, sous-famille, groupe comptable, références internes.
- Gestion de kits : une référence composée de plusieurs autres références.
- Gestion des emplacements et localisations : bâtiment, allée, rack, hauteur, emplacement, poids et volumes.
- Multi fournisseur : gestion des références fournisseurs avec leurs code-barres et conditions d'achats.
- Tenue des stocks (oui ou non). Possibilité de ne pas gérer les stocks d'un article.
- Gestion des seuils minimums et maximums de date à date nécessaires aux réapprovisionnements des stocks.
- Multi site et multi dépôt : gestion en temps réel des stocks avec mémorisation de l'ensemble des transactions.
- Suivi en temps réel des quantités avec zoom détaillé des attentes fournisseurs, attentes clients, réservations, physiques, des articles disponibles après livraison client et enfin les stocks finaux (réception supposée des reliquats fournisseur).
- Prise en compte des tarifications pour les articles spécifiques : pour chaque article, les coefficients ou les prix de ventes, seront fixes ou variables et suivent des grilles paramétrées.
Les coefficients s'appliquent au choix sur : le prix catalogue, le dernier prix d'achat, le prix d'achat actuel, le prix moyen unitaire pondéré ou encore le prix de revient.
- Saisie du montant de l'éco-participation ht et ttc par article.
- Historique des consommations par dépôt de stockage et par période.
- Création rapide d'un article en utilisant le mode duplication depuis le champ désignation ou intégration centrale.
- Étiquetage graphique avec code à barre des articles en rayon.
- Nombreuses listes articles paramétrables par l'utilisateur et triées sur de nombreux critères.
- Les recherches multiples paramétrables sont accessibles depuis tous les programmes nécessitant un code article : par Référence, Désignation, Catégorie, Marque, Code Bis, Groupe, Fourn./Réf, Fourn./Dés., Fourn./Catégorie, Emplacement, Code-barres, Réf Fourn. Cde, Pièce principale, Famille/Désignation.
- Recherche rapide d'un article par : code, référence fournisseur, code bis interne, ou recherches multiples.
- Outils d'aide à la décision dans la phase de réapprovisionnement des stocks, alertes.
- Paramétrage illimité des types de mouvements entrées/sorties constituant les transactions : mouvements inter dépôts, régularisations d'inventaire, casses et pertes, retours aux fournisseurs et autres périmés.
- Mouvements inter dépôts et inter sites (stock des véhicules et des techniciens).
- Contrôle des bordereaux de transferts pour les camions qui acheminent les marchandises entre les sites.
- Gestion des multiples tarifs achats fournisseurs et futurs prix d'achats. Connexions avec les centrales d'achat.
- Pièces principales par marque et par modèle.
- Inventaires décalés et inventaires tournants, inventaires chiffrés pour la valorisation comptable, consultation des inventaires précédents.

Gestion des achats

- Fenêtre commune entre la fiche de l'article et l'interface des commandes aux fournisseurs.
- Administration des prix : dernier prix d'achat, historique des prix d'achat, prix d'achat actuel, prix de revient, prix moyen pondéré d'achat, prix catalogue.
- Consultation des catalogues des fournisseurs.
- Commandes d'articles pour répondre aux commandes des techniciens, des clients ou réapprovisionnement du stock. Lien permanent entre la commande au fournisseur et la commande du client.
- Module de préparation des commandes pour comparer les conditions d'achat entre les fournisseurs.
- Quantités minimales de date à date pour réapprovisionner le stock en fonction de la fluctuation saisonnière des ventes.
- État des seuils : réapprovisionnement automatique des articles par fournisseur en fonction des commandes des clients et des fournisseurs, des quantités réelles, mini et maxi du stock...
- Réception des commandes : bon de livraison du fournisseur pour une livraison totale ou partielle d'une ou de plusieurs commandes (pointage).
- Impression des étiquettes articles avec leur code-barres en fonction du nombre d'articles réceptionnés.
- Gestion des relances fournisseurs, des litiges et des annulations de commande.
- Contrôle de la facturation des achats.
- Passage en comptabilité des achats.
- Paramétrage d'un fournisseur de facturation pour plusieurs fournisseurs de commande.
- Facturations ou avoirs directs sans commande, ni bon de livraison.

Statistiques

- Module complet de statistiques distinguant les interventions réglées ou non, triées sur de nombreux critères et affichant les détails : hors garantie, sous garantie, pièces, main d'œuvre, déplacement, temps...
- Affichage des montants, des moyennes et des pourcentages des résultats.
- Accès en ODBC des fichiers de données pour que vous puissiez créer vos propres états sous Excel, Access ...



Etudes Informatiques & **S**ervices

20, boulevard Bonne-Nouvelle - 35600 Redon
Tél. : 02 99 72 15 15 - Fax : 02 99 72 32 65

Adresse E-mail : info@eis-informatique.com

Site Internet : <http://www.eis-informatique.com>