



**STRATEGIC**  
SWISS MADE

« La **stratégie** pour atteindre **vos objectifs** »

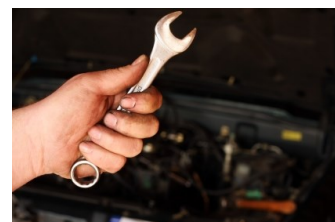
## **STRATEGIC Service Après-Vente**

### **Le module de SAV, gestion de parc, hotline et réparation**

Les modules de Strategic Service après-vente, gestion de parc, hotline et réparation permettent de gérer facilement les incidents ou pannes survenues sur des équipements installés chez les clients ou en interne.

Le module Parc est renseigné par la gestion commerciale de Strategic sur la base des équipements livrés aux clients. Ainsi, vous pouvez connaître à tout moment les caractéristiques techniques d'une machine, son numéro de série, sa garantie, la nomenclature ou la gamme opératoire utilisée lors de sa fabrication.

Lorsque l'équipement est identifié, que l'incident est enregistré dans Strategic, un ordre de travail peut être saisi afin de planifier une intervention sur site et une opération de service après-vente sur l'équipement.



#### **HOTLINE ET GESTION DES APPELS**

- Gestion des incidents et des pannes
- Date et heure d'appel, type d'incident
- Intervenant, lieu d'installation, degré d'urgence, symptôme, solution
- Création d'un ordre de travail afin de planifier l'intervention ou le travail sur l'équipement en panne
- Identification de la machine selon adresse, date de livraison, numéro de série internet et fabricant, nomenclature de fabrication
- Intégration avec les modules Logistique (réservation des pièces au stock) et Production (planification et ordre de travail)
- Génération d'agenda et rappel

#### **LES AVANTAGES DE STRATEGIC SERVICE**

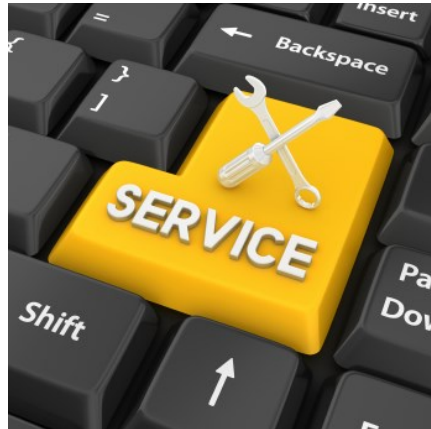
- **CENTRALISATION COMPLÈTE DES INFORMATIONS**
- **AMÉLIORATION DES SERVICES ET DU SUIVI APPORTÉ AU CLIENT**
- **FIDÉLISATION DU CLIENT**
- **AUGMENTATION DE L'EFFICIENCE DU SERVICE APRÈS-VENTE**
- **GAIN EN TERME DE RAPIDITÉ POUR RETROUVER L'INFORMATION**
- **INTÉGRATION TOTALE AVEC LES MODULES LOGISTIQUE, DISTRIBUTION ET DE FINANCE**



## MODULE REPARATION

Strategic vous permet un suivi complet de votre service client depuis la réception de votre colis jusqu'à la facturation de votre réparation en passant par le diagnostic, l'établissement du devis, la commande, l'ordre de réparation, l'expédition.

- Gestion complète des réparations et des diagnostics
- Saisie de la réception du colis avec description
- Saisie des opérations de réparation
- Etablissement du devis avec prestations obligatoires et optionnelles
- Historique de la pièce et intégration avec la gestion des numéros de série
- Gestion des garanties



## GESTION DU PARC MACHINE

- Gestion du parc matériel installé chez les clients et en interne
- Historique des configurations clients avec adresse, date de livraison, numéro de série, nomenclature
- Suivi des garanties
- Suivi des maintenances préventives et curatives
- Intégration avec les autres modules services
- Lien avec les immobilisations comptables

## BASES DE CONNAISSANCES

- Partage de connaissances
- Inventaire des problèmes récurrents
- Recherche facile
- Classification multiple par groupe et par catégorie
- Lien avec tickets du module Gestion des appels
- Génération facile d'une entrée

