

## SYSTEME R/3

L'avantage concurrentiel d'une entreprise se mesure souvent à la qualité de son service. Le système de gestion du service à la clientèle intégré à R/3 vous permet de créer un environnement idéal pour développer, dans votre organisation, des services de qualité supérieure. Grâce à ce système, vous pouvez suivre en permanence vos coûts, vos ressources et vos délais, de l'enregistrement d'une demande d'intervention à l'analyse des résultats.

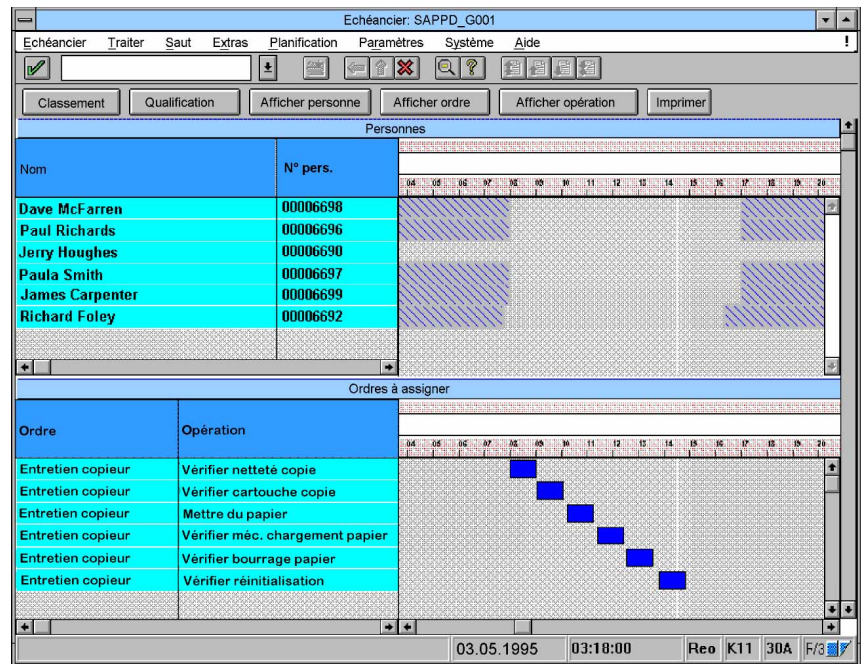
### L'INTEGRATION, UN GAGE D'EFFICACITE

Atteindre un niveau de service hors pair est désormais possible, grâce aux fonctionnalités du système de gestion du service à la clientèle et à leur étroite intégration avec les autres modules du Système R/3 de SAP. Avec ce système en effet, le traitement des demandes d'interventions prend une dimension inédite en termes d'efficacité. Il vous suffit d'enregistrer les données une seule fois, au moment de l'appel, pour qu'elles soient automatiquement disponibles dans tous les départements concernés. Au niveau des opérations commerciales (SD, Administration

# PLEINS FEUX SUR...

## LA GESTION DU SERVICE A LA CLIENTELE

### FIDELISEZ VOS CLIENTS PAR UN SERVICE RAPIDE ET SOUPLE



commerciale), la gestion du service à la clientèle détermine la configuration de l'équipement installé chez le client et identifie ses besoins en services. Au département Achats, il génère automatiquement les demandes d'achat et facilite la livraison, en temps voulu, des articles appropriés. Au niveau de l'Expédition, il veille à ce que les articles soient livrés et installés dans les délais convenus.

### INFRASTRUCTURE, APPLICATIONS ET CONTRATS : TROIS INGREDIENTS ESSENTIELS POUR UNE GESTION EFFICACE DES SERVICES

Le fait de pouvoir accéder à tout moment à une base de données globale vous permet d'analyser chaque problème en détail, et de prendre directe-

ment les mesures qui s'imposent pour y remédier. Aux yeux de votre client, vous apparaissez comme un interlocuteur efficace et compétent, parce que vous disposez, instantanément, de toutes les données relatives à ses équipements ou à ses installations techniques. En quelques séquences de touches, vous pouvez le renseigner sur les conditions de garantie en vigueur, sur la disponibilité de vos ingénieurs et techniciens. Vous disposez également de toutes les informations relatives au contrat de service en vigueur, de manière à pouvoir classer les demandes d'interventions par priorité, selon les dispositions et les temps de réponse contractuels.



### UN CLIENT VITE SERVI EST UN CLIENT PLUS SATISFAIT

Enregistrez et traitez les demandes d'interventions dès qu'elles arrivent, et vous ne tarderez pas à fidéliser davantage votre clientèle. Toutes les informations importantes sur les installations sous contrat, le nom de la personne à contacter chez le client, et la description du problème peuvent être enregistrées rapidement, au cours d'une même session.

Grâce au module de Planification des Ressources Humaines (Workforce Planning), vous pouvez aussitôt communiquer au client la date à laquelle son problème sera résolu et affecter un technicien à l'exécution de ce travail. A cet effet, le système de gestion du service à la clientèle vous présente automatiquement la liste des techniciens qualifiés pour résoudre le problème en question, ainsi que leur disponibilité. Un système de suivi automatique vérifie la conformité des temps de réponse réels par rapport aux dispositions contractuelles.

### GAGNEZ DU TEMPS ET DE L'ARGENT GRACE A UNE PLANIFICATION RIGOREUSE ET A UN CALCUL PRECIS DU COUT DE REVIENT DES ORDRES DE SERVICES

Vous pouvez configurer très facilement le système de gestion du service à la clientèle pour l'adapter à vos exigences et assurer une exécution efficace des prestations demandées. Supposons que vous souhaitiez fournir un service

d'assistance téléphonique ou lancer l'expédition de pièces de rechange. Il vous suffira d'émettre un ordre via le département Ventes pour faire démarrer le processus - la facturation au client intervenant à un stade ultérieur. Le système de gestion du service à la clientèle vous permet aussi d'émettre des ordres de services distincts pour l'ordonnancement, le calcul des coûts et la facturation de prestations plus complexes ou étalées dans le temps. L'ordre de service est l'élément qui veille à ce que les articles et pièces de rechange parviennent à temps à leur destination. C'est également lui qui définit de manière appropriée la planification des interventions de vos équipes techniques. Tous les coûts liés à ces activités font en outre l'objet d'une mise à jour permanente, pour que vous soyez à tout moment informé du coût réel des services fournis.

### COMPRIEZ VOS COÛTS GRACE A DES ANALYSES FIABLES

Que vous choisissiez une analyse standard ou personnalisée, vous pouvez identifier facilement les points faibles et problèmes graves de votre organisation. Vous utiliserez cette information pour améliorer la qualité de vos produits et évaluer les performances de vos fournisseurs. L'analyse des temps de réponse vous permettra

aussi de perfectionner votre service à la clientèle et de réduire vos coûts. L'analyse des ordres de services est un outil précieux pour obtenir rapidement une vue d'ensemble de la rentabilité de votre département Services, à quelque moment que ce soit. Ces fonctions de contrôle de gestion en temps réel vous permettent d'offrir à vos clients le meilleur service, au meilleur prix.

### DONNEES TECHNIQUES ET SERVICE A LA CLIENTELE

Le système R/3 de SAP est une solution ouverte, qui repose sur une architecture client/serveur et peut être mise en oeuvre sur de nombreuses plateformes techniques. SAP ne se contente pas de proposer des applications. Elle offre également un éventail complet de services, y compris le conseil en organisation et le conseil technique. Nos équipes d'experts hautement qualifiés vous accompagnent tout au long du projet, depuis sa planification jusqu'à sa mise en oeuvre. SAP met en outre à votre disposition des instructeurs compétents et expérimentés, ainsi qu'un service d'assistance téléphonique directe, disponible 24 heures sur 24.

Les procédures de contrôle de la qualité des services de développement et de conseil SAP répondent aux critères définis dans la norme ISO 9001.

Pour tout complément d'information, veuillez vous adresser à :