



Service Level Agreement

Un service qui place le client au centre de vos préoccupations

Votre client vous appelle afin d'avoir recours à votre assistance. Vous obtenez immédiatement une vue d'ensemble des installations du client. Vous enregistrez rapidement la demande, et vous voyez immédiatement le planning de vos techniciens. Votre collaborateur du field service reçoit la mission sur son appareil mobile, et sait où il doit se rendre et pour quel problème. Armé de toutes les informations pertinentes, il est rapidement en mesure de remédier au problème.

Le client satisfait signe le rapport de service sur l'application mobile. L'intégralité du feed-back de l'intervention est immédiatement accessible à tous. Le cas échéant, une facture électronique est envoyée avec le rapport de service signé.

La boucle est-elle déjà bouclée dans votre entreprise ? Ou avez-vous besoin d'un système intégré capable de soutenir les opérations de votre entreprise de service ? Vous souhaitez réagir rapidement et transformer chaque contact avec le client en un nouveau défi commercial ?

Rimses Service est une solution entièrement intégrée qui permet à tous vos collaborateurs d'échanger des informations rapidement. Le département des ventes sait ce que l'entreprise livre, les collaborateurs du field service savent ce qui a été convenu avec le client, les gestionnaires de stock tiennent l'inventaire à jour dans le magasin central, voire même à bord des voitures de service.

Intégration de la gestion du service

Rimses vous soutient dans toutes vos opérations grâce à son vaste éventail de fonctionnalités et sa capacité à générer des rapports.

ORGANISATION DU SERVICE ET DE LA LOGISTIQUE

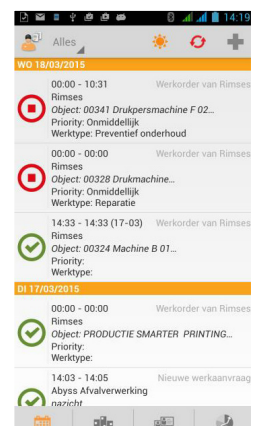
- **Base installée:** suivi complet des installations par client et par adresse de livraison, avec toutes les informations sur l'installation, des interventions réalisées à la documentation disponible.
- **Prise d'appel et planning:** le client vous appelle, et vous savez immédiatement de quelle installation il s'agit. Vous

voyez en un clin d'œil qui est disponible grâce au tableau de planification.

- **Préparation du travail et field service:** le service technique dispose d'un outil approfondi pour la maintenance corrective et préventive ainsi que pour les réalisations.
- **Suivi du projet:** grâce aux estimations, au contrôle du budget pendant l'intervention et à la comptabilité, vous pouvez surveiller les opérations et consulter les marges bénéficiaires.
- **Contrats de service:** enregistrez les critères de vos clients en matière de service, de moment de la prestation de service, de temps de réponse, de type de service et de facturation.
- **Gestion des achats et du stock:** suivez le stock du magasin central et des voitures de service des techniciens, et tenez-le à jour.

COLLABORATEUR MOBILE FIELD SERVICE

- **Portables Android:** étant donné que vos techniciens sont déjà souvent équipés d'un smartphone ou d'une tablette, il vous suffit d'ajouter leurs field services à leur environnement mobile grâce à l'application Rimses Mobile.

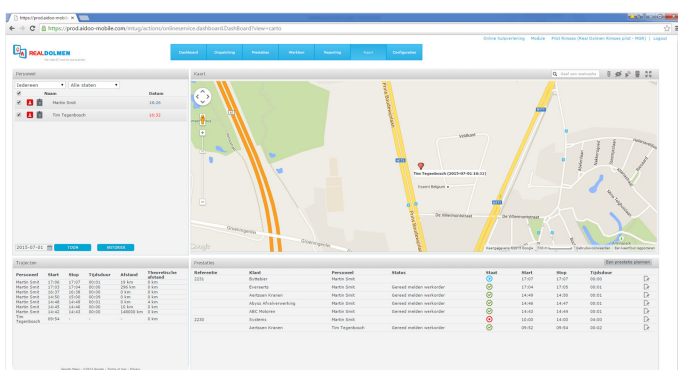




- **Travail à effectuer et log-out:** visualisation immédiate du travail à effectuer avec toutes les informations disponibles, et enregistrement intuitif des heures prestées et du matériel. Il vous est possible d'ajouter en toute simplicité les petites réparations, le travail restant, voire même une photo si nécessaire.
- **Aperçu clients:** via Google Maps, votre technicien sait où et chez qui il doit se rendre.
- **Tracking GPS:** vous savez exactement où se trouvent vos techniciens à chaque instant.
- **Signature électronique du rapport de service:** bouclez la boucle, laissez le client confirmer en ligne la réalisation de l'intervention, et évaluez immédiatement son degré de satisfaction.

VENTE

- **Offres:** elles posent les bases de vos futurs revenus. Découvrez quelles sont vos chances de vendre et veillez à ce qu'elles se concrétisent.
- **Ordres de vente:** les offres servent de base directe aux ordres de vente, car elles contiennent toutes les informations nécessaires. Les modèles vous aident à créer un ordre plus rapidement en fonction du type de vente.
- **Clients:** accédez à toutes les informations du client contenant ses critères en matière de prix, de mode de paiement et de facturation.



- **Listes des prix et ristournes:** définissez de manière flexible votre mécanisme de prix par produit ou par client, et réagissez aux besoins actuels en adaptant les prix.
- **Facturation:** est la partie finale de votre prestation de services, et vous permet d'envoyer les factures à vos clients à temps et conformément à ce qui a été convenu.

EN SAVOIR PLUS?

Visitez notre site web www.rimses.com ou prenez contact via infoRimses@Realdolmen.com.

Les avantages en un coup d'œil

- **Monitoring de votre service**
Rimses vous permet de mesurer dans quelle mesure vous respectez les critères des clients, et d'identifier les aspects de votre service à améliorer. Impossible, donc, de perdre de vue l'efficacité de votre fonctionnement.
- **Efficacité du service**
L'un de nos clients explique : « Grâce à Rimses, nous avons besoin de moins de collaborateurs en planification, et nous pouvons offrir un meilleur service à nos clients ».
- **Facturation rapide et correcte**
Une bonne facturation profite à tout le monde. De fait, vos clients paient volontiers les factures correctes afin de pouvoir avoir recours à vos services ultérieurement.
- **Convivialité**
La communication est une composante cruciale du service. Un outil convivial saura convaincre tout le monde, même vos collaborateurs mobiles sur le terrain