Manip S9000 n°11 : Préparer sa réunion avec le client

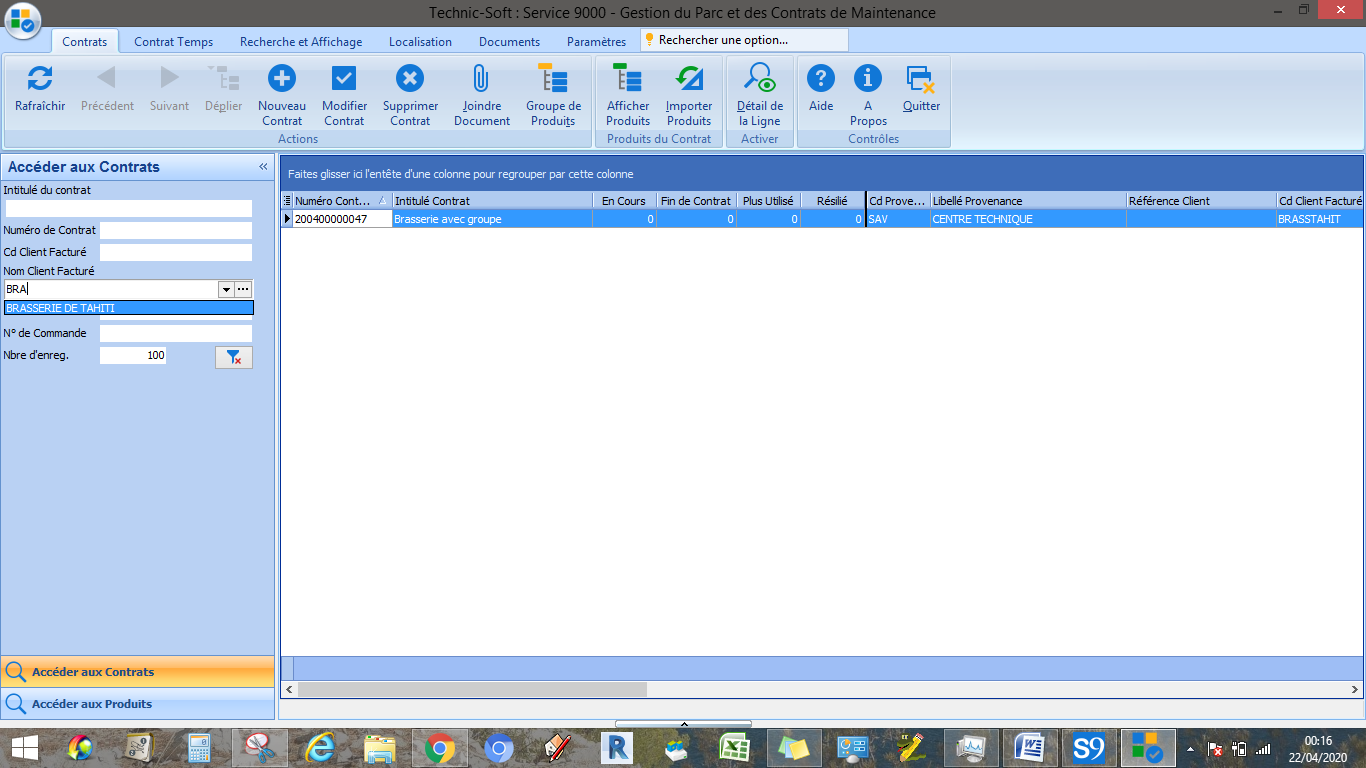
On fera la préparation de la réunion pour le client en utilisant les options de reporting. Ce sont des outils qui pré-formatent le compte rendu pour le client en rappelant les indicateurs contractuels que vous aurez choisis.

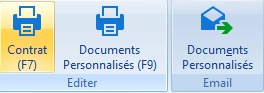
C’est simple, modifiable et automatique : ça permet de gagner beaucoup de temps.

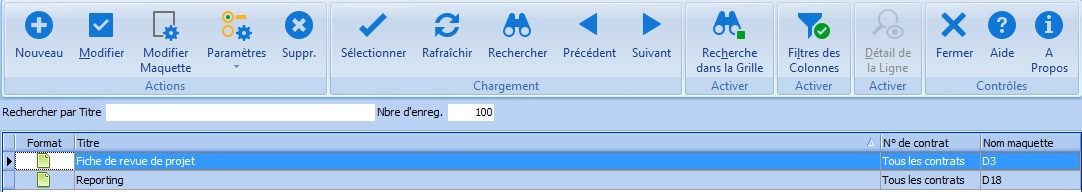
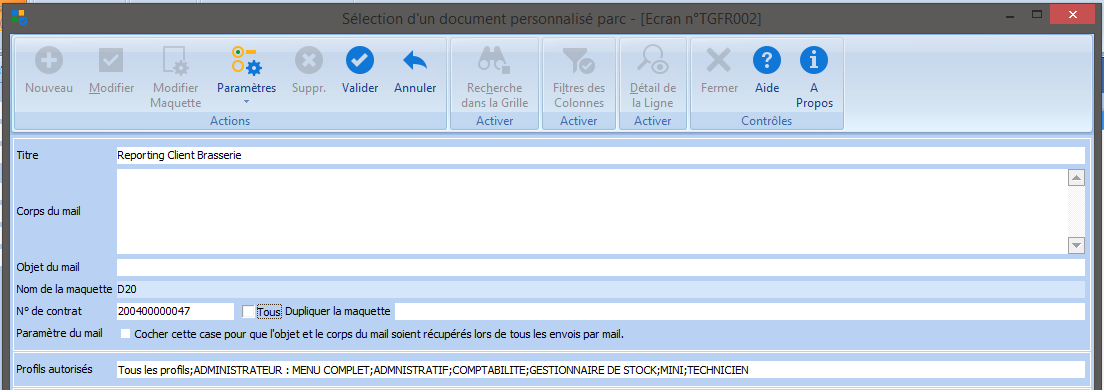
Mais on verra aussi quelques indicateurs propres à votre entreprise et qu’on doit garder pour aider à la négociation.

# Le compte rendu : Reporting Client



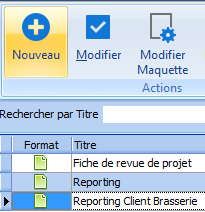
* Aller dans « Contrats » en haut à gauche dans l’écran d’accueil.
* Se placer dans « Accéder aux Contrats » et chercher le contrat désiré en plaçant les 3 premières lettres puis espace (Espace permet de donner la liste de tous les contrats contenant ces 3 lettres).
* Sélectionner le contrat désiré.
* Aller dans l’onglet « Documents ».
* Vous avez la possibilité d’éditer des documents types comme les rapports ou le contrat et/ou d’envoyer des mails types.

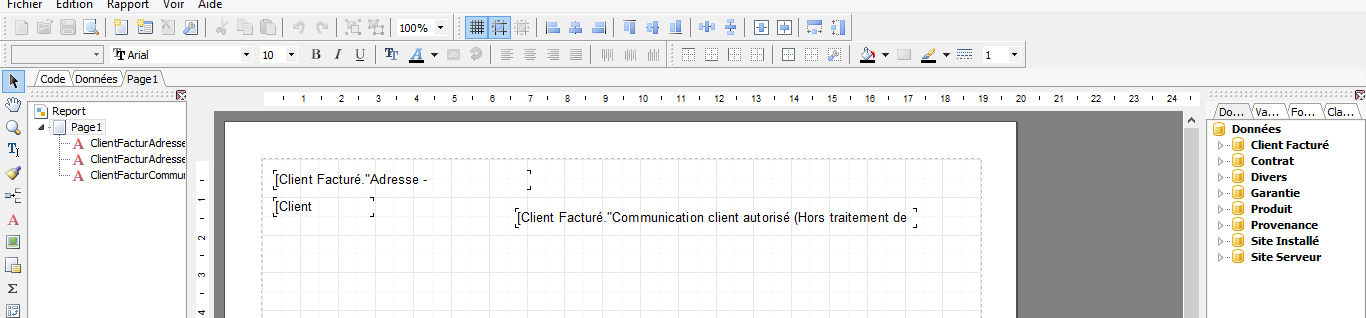


* Choisir « Documents Personnalisés » sous Editer.
* Dans la fenêtre qui apparaît, faire « Nouveau » pour définir le nom du document que vous voulez éditer.
* Une autre fenêtre apparaît vous permettant de créer la maquette en définissant le nom, les informations dans le corps de mail au cas où vous voudriez envoyer un mail type avec le document…mais aussi si cela s’applique à tous les contrats et si vous voulez récupérer

une maquette existante.

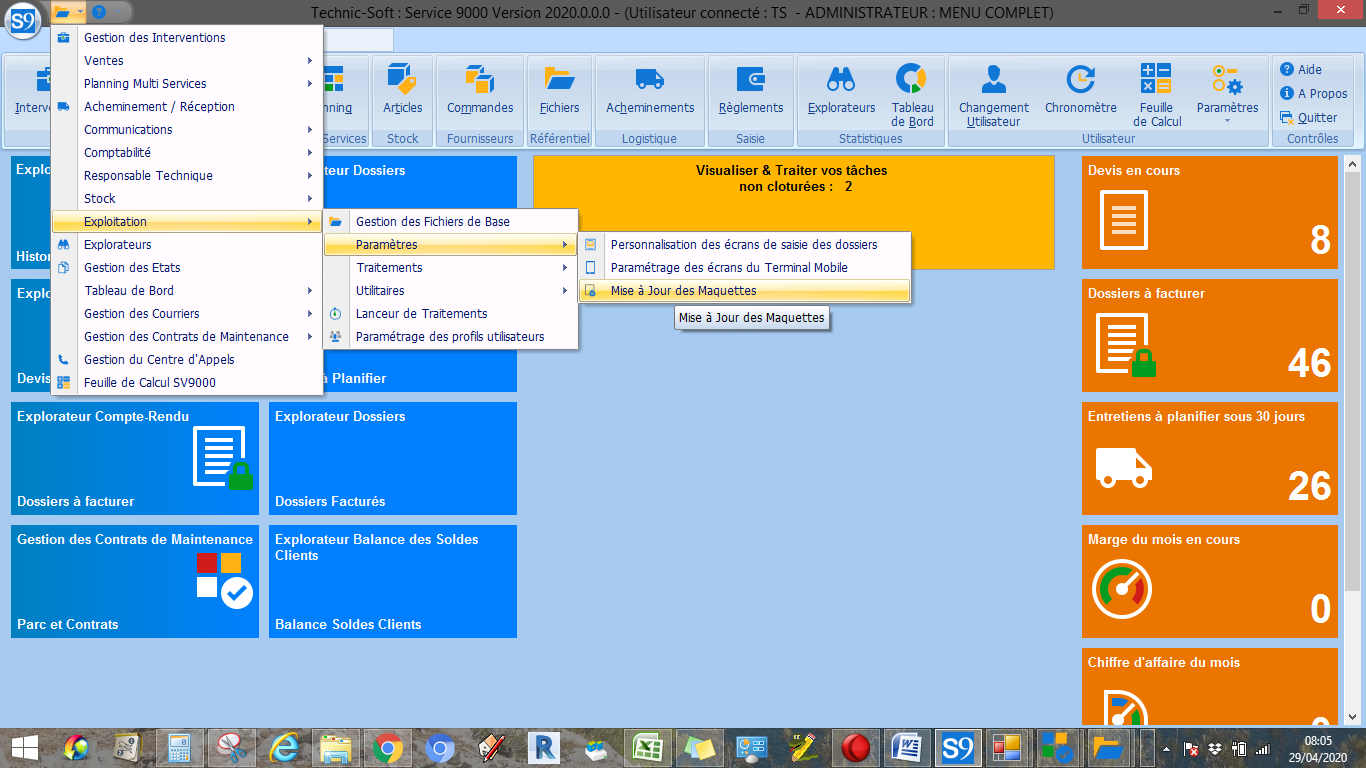
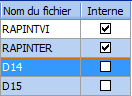
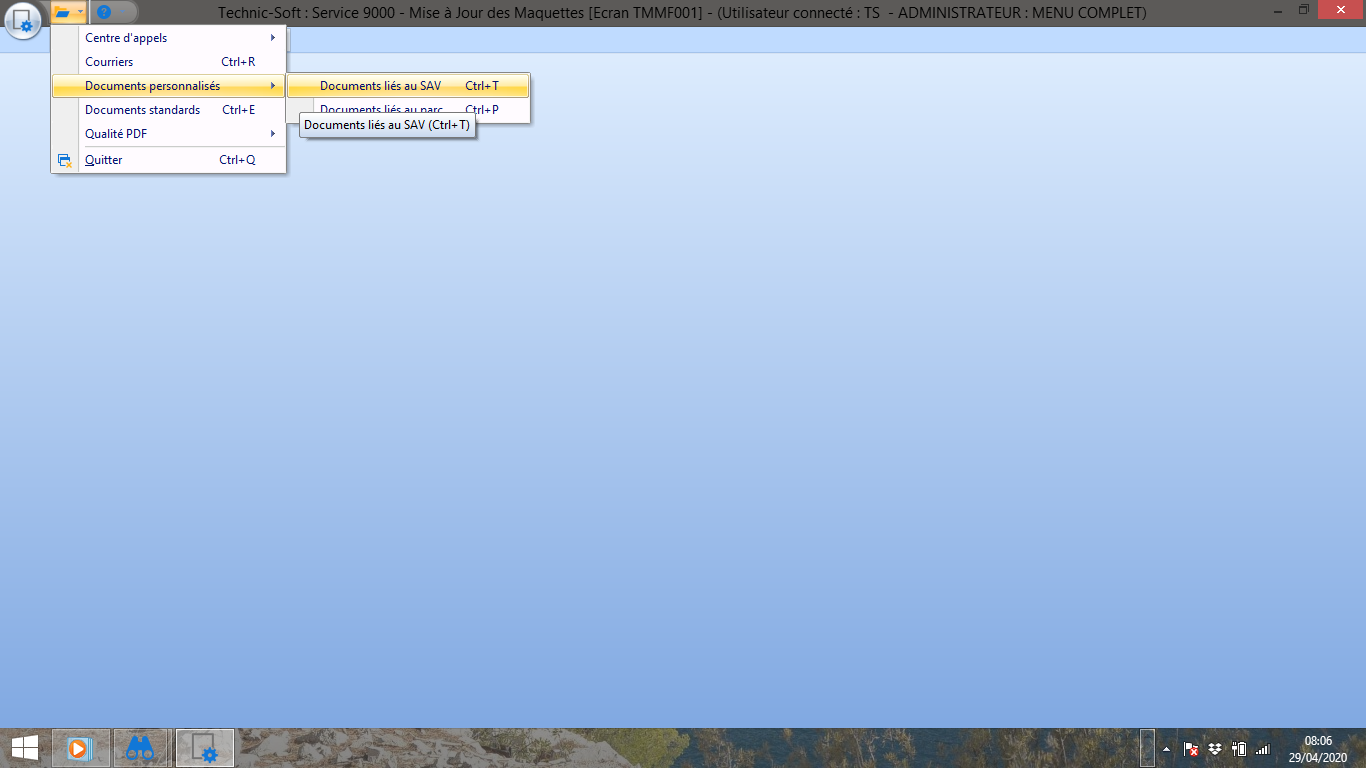
* « Valider »
* Dans ce cas, le nom de la maquette a été automatiquement incrémenté à 20 (la précédente était à 19).
* Mais c’est quoi cette maquette !
* C’est un document avec des champs inclus venant récupérer automatiquement les informations liées au contrat et que vous aurez décidé d’inclure. Vous
* Il existe des maquettes pré-configurées mais vous pouvez la créer vous-même en cliquant ici :

Vous pourrez choisir et gérer le nombre de page de votre rapport ainsi que le format des champ à inclure en les drag and dropant !





Penser à enregistrer sa maquette ! Faire un aperçu pour la tester !

Remarque : il existe 2 types de documents : aller dans « Exploitation » dans l’écran d’accueil puis « Paramètres puis « Mise à jour des maquettes ».

Vous ne pouvez pas modifier que quelques documents liés au SAV qui sont des documents de base ? Ceux qui ont un nom.

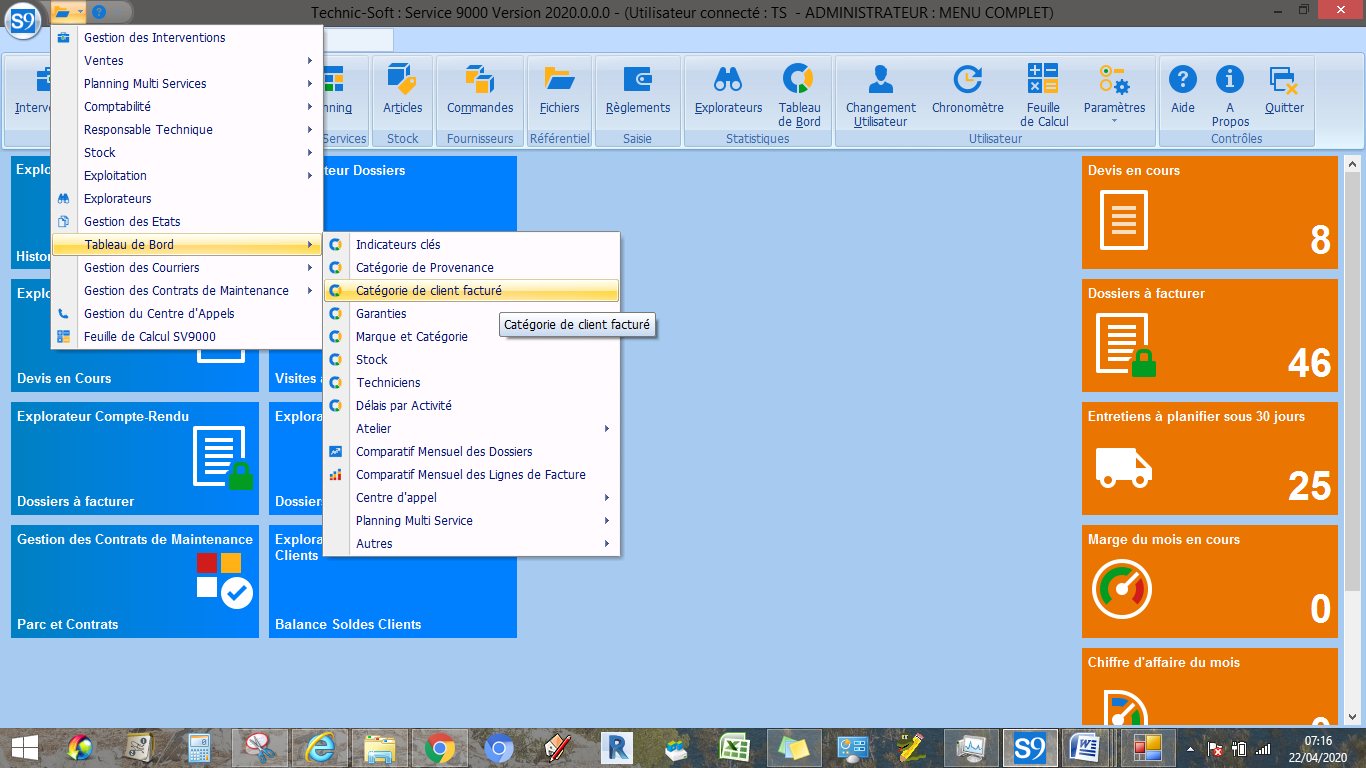
Les documents liés au parc peuvent l’être.

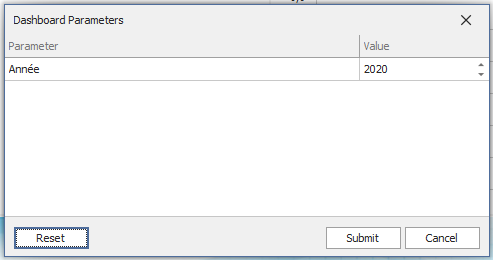
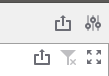
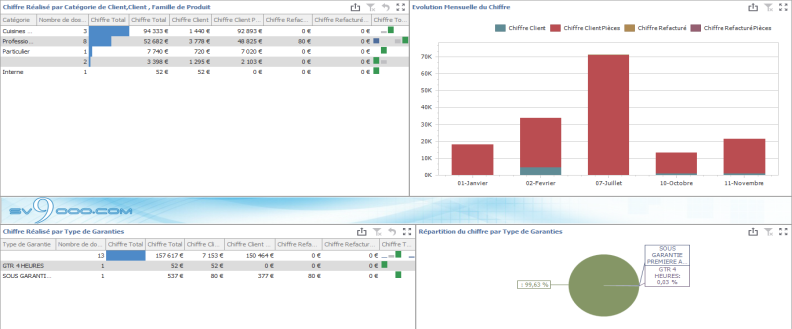
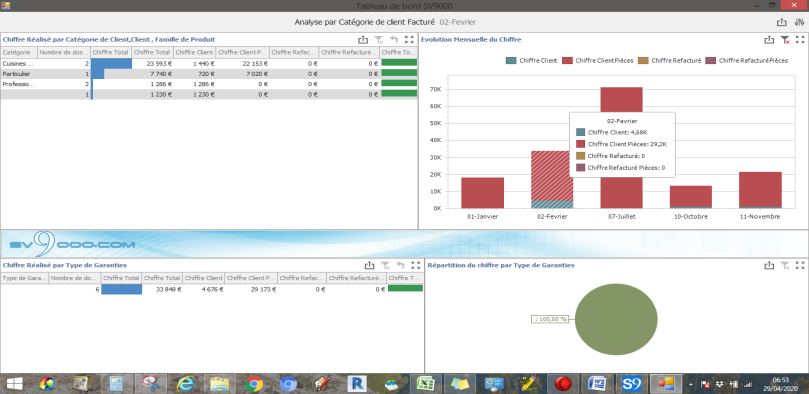
***Quelques indicateurs financiers et autres :***

Suivant le type de clients, il est parfois utile de regarder un certains nombre d’indicateurs permettant d’optimiser la maintenance…et aussi le fonctionnement du service et bien sûr les bénéfices !

On compte par exemple :

* Le nombre et le coût des pièces incluses dans le contrat de maintenance et ayant été remplacées,
* Les temps passés en trajet,
* Le ratio temps Maintenance Préventive/Corrective pour ce client,
* Les marges réalisées sur les contrats notamment pour la vente d’énergie en P1 MTI avec un contrôle de l’intéressement même si des commerciaux se chargent souvent de ces négociations,
* Les délais d’intervention en cas d’appels client,
* Les délais d’intervention en cas de défaillance des équipements : intérêt de renvoi des indicateurs contractuels pour traçabilité comme la température des bâtiments pour les contrats P1 ou P2,
* L’analyse des compteurs pour estimer les dérives,…et bien d’autres !

L’outil idéal est bien entendu l’explorateur comme vu dans la Manip S9000 n°9 mai on peut regarder des tableaux de bords. Vous ne pourrez pas les modifier mais leurs usages permettent de cibler certaines données.

* Aller dans les dossiers dans l’écran d’accueil et choisir « Tableau de bord » :
* Ici on choisit « Catégorie de client facturé ».
* Le logiciel vous propose l’analyse des données sur 2020. Vous pouvez changer et cliquer sur « Submit ».
* Cliquez ici pour demander l’analyse sur une autre année.
* Ici, vous pouvez exporter le cadre ou la page.
* *Attention :* si vous n’avez fait aucune facture l’année en question, votre écran sera vide.
* Voici le résultat pour 2019.
* En passant sur une barre de l’histogramme, vous avez les détails.
* En cliquant dessus, le tableau de gauche vous présente les données ciblées sur ce mois.
* Cliquer sur le filtre pour revenir sur les données globales.
* Ici, seulement quelques mois apparaissent car vous n’avez rien facturé sur les mois non visibles.
* Explorer tous les « Tableaux de bord » pour voir celui qui vous convient !